

# Všeobecné podmienky na poskytovanie verejných služieb spoločnosti METRUM servis, s.r.o.

vydané v súlade so zákonom NR SR č.351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách  
platné od 1.3.2017

## Článok 1

### Vymedzenie základných pojmov

- 1.1 **METRUM servis, s.r.o.** so sídlom Miloslava Bibzu 4/5041, 905 01 Senica, IČO 36260371, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sro, vložka č. 14824/T, je v súlade so zákonom NR SR č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „**Zákon**“) telekomunikačným podnikom. Spoločnosť METRUM servis, s.r.o. (ďalej len „**spoločnosť METRUM servis**“) je oprávnená poskytovať elektronické komunikačné služby a elektronické komunikačné siete na celom území Slovenskej republiky.
- 1.2 **Zmluva** je zmluva o poskytovaní verejných služieb spolu s dodatkami, na základe ktorej sa spoločnosť METRUM servis zaväzuje pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka na verejnú elektronickú komunikačnú sieť spoločnosti METRUM servis a poskytovať Účastníkovi dohodnuté Služby a Účastník sa zaväzuje platiť cenu za zariadenie pripojenia na verejnú elektronickú komunikačnú sieť spoločnosti METRUM servis a využívanie Služieb. Každý ďalší vzťah, ktorý vznikne medzi spoločnosťou METRUM servis a Účastníkom po uzavretí Zmluvy a ktorého predmetom je poskytovanie Služieb spoločnosťou METRUM servis Účastníkovi podľa týchto Všeobecných podmienok na poskytovanie verejných služieb spoločnosti METRUM servis, s.r.o. (ďalej len „**Všeobecné podmienky**“), sa považuje za dodatok k Zmluve (ďalej len „**Zmluva**“).
- 1.3 **Záujemca** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok spoločnosť METRUM servis o uzatvorenie Zmluvy na poskytovanie Služby.
- 1.4 **Účastník** je fyzická osoba alebo právnická osoba oprávnená objednávať a používať Služby spoločnosti METRUM servis, ktorá je na základe Zmluvy vo vzťahu so spoločnosťou METRUM servis. Účastník je koncový užívateľ, ktorý používa verejne dostupnú službu a túto službu ďalej neposkytuje a ani prostredníctvom nej neposkytuje ďalšie služby.
- 1.5 **Zodpovedný zástupca Účastníka** je osoba, ktorá je oprávnená konať v mene Účastníka vo všetkých úkonoch súvisiacich s uzatvorením Zmluvy, jej zmenami a vo všetkých úkonoch súvisiacich s poskytovaním Služieb podľa týchto Všeobecných podmienok, a to na základe platných právnych predpisov alebo na základe osobitného písomného splnomocnenia od Účastníka.
- 1.6 **Kontaktná osoba** je osoba na strane Účastníka, s ktorou bude spoločnosť METRUM servis, resp. jej subdodávateľia v priamom kontakte pri Zriaďovaní pripojenia a počas poskytovania Služby. Účastník je pritom povinný oznámiť kontaktné údaje tejto Kontaktnej osoby spoločnosti METRUM servis a zároveň zabezpečiť, aby Kontaktná osoba bola počas Zriaďovania pripojenia a počas poskytovania Služby k dispozícii spoločnosti METRUM servis podľa jej pokynov. Identifikačné údaje Kontaktnej osoby sú uvedené v Objednávke.
- 1.7 **Zriadenie pripojenia** predstavuje súhrn úkonov, ktorých vykonanie zabezpečuje spoločnosť METRUM servis a po vykonaní ktorých je možné pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka ku Koncovému bodu okruhu v mieste identicky špecifikovanom Účastníkom (napr. budova, objekt, pozemok identifikované súpisným, resp. parcelným číslom) v Objednávke, t.j. po vykonaní ktorých je možné vykonať Pripojenie. Zriadenie pripojenia zahŕňa nastavenie technických parametrov Siete a v prípade, že je to potrebné aj zriadenie a prenájom Prístupového okruhu a inštaláciu Zariadení alebo ich obstaranie.
- 1.8 **Pripojením** sa pre účely Zmluvy rozumie úkon, nasledujúci po vykonaní Zriadenia pripojenia, a na základe ktorého je koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka pripojené ku Koncovému bodu okruhu. Na základe Pripojenia Účastník môže využívať Služby poskytované spoločnosťou METRUM servis podľa Zmluvy a v súlade s Objednávku a Všeobecnými podmienkami.
- 1.9 **Služba** pozostáva z trvalej, časovo a dátovo neobmedzenej konektivity na internet a s ňou spojenými produktmi, prenosovými rýchlosťami pre download (sťahovanie) / upload (odosielanie) pri dodržaní deklarovaných agregáčnych pomerov, ktorých predmetom je prenos dát prostredníctvom Siete spoločnosti METRUM servis v kvalite a za podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach a v Zmluve. Súčasťou poskytovania Služieb nie je predaj koncového telekomunikačného zariadenia, ak nie je dohodnuté inak.
- 1.10 **Prenosová rýchlosť** pre fixné pripojenie:
- a) **Maximálna rýchlosť** - rýchlosť, ktorú koncový 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.
  - b) **Dostupná rýchlosť** - rýchlosť, ktorú by koncový Účastník mohol väčšinu času očakávať pri prístupe k službe.
  - c) **Minimálna rýchlosť** - rýchlosť, ktorá je minimálne 40% z maximálnej rýchlosti.
  - d) **Proklamovaná rýchlosť** - rýchlosť, ktorú podnik používa vo svojich komerčných komunikáciách vrátane inzerovania a marketingu, v súvislosti s propagovaním ponúk služieb prístupu k internetu.
- 1.11 **Objednávka** je formulár spoločnosti METRUM servis, na základe ktorého si Účastník objednáva poskytovanie Služby a definuje svoju požiadavku na Zriadenie pripojenia, zrušenie alebo preloženie Služby, definuje parametre Služby alebo ich zmenu, určuje umiestnenie Koncového bodu Účastníka, stanovuje technickú charakteristiku a špecifikáciu Služby. Objednávka taktiež obsahuje údaje o Účastníkovi, predbežný dátum Zriadenia pripojenia ako aj iné údaje podľa pokynov spoločnosti METRUM servis potrebné pre Zriadenie pripojenia. Okrem vyššie uvedeného, Objednávka musí obsahovať údaje špecifikujúce, či sa pri Zriadení pripojenia majú využiť existujúce Vnútorne rozvody a aj údaje o tom, kto je ich vlastníkom alebo správcom a súhlas vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti, v ktorej má byť zriadený koncový bod pripojenia. Objednávka sa po jej akceptácii spoločnosťou METRUM servis stáva ako dodatok k Zmluve jej neoddeliteľnou súčasťou.

- 1.12 **Požiadavka na obhliadku** je úkon spoločnosti METRUM servis, na základe ktorého spoločnosť METRUM servis preveruje možnosť technickej realizácie zariadenia pripojenia Účastníka resp. Záujemcu v zmysle jeho technických požiadaviek. Tento úkon si spoločnosť METRUM servis vyhradzuje pred podpisom Zmluvy.
- 1.13 **Cenník** je aktuálna tarifa Služieb spoločnosti METRUM servis. Obsahuje úpravu cien za poskytované Služby, ako aj podmienky, za ktorých sa tieto sadzby uplatňujú.
- 1.14 **Preberací protokol** je listina potvrdzujúca Zriadenie pripojenia a identifikuje Zariadenia spoločnosti METRUM servis, prostredníctvom ktorých spoločnosť METRUM servis poskytuje dohodnutú Službu, a ktoré boli odovzdané Účastníkovi do užívania. Preberací protokol obsahuje aj skutočný dátum Aktivácie Služby. Preberací protokol podpisuje Účastník alebo Kontaktná osoba. V prípade, že Zariadenia spoločnosti METRUM servis neboli súčasťou prebratia Služby, preberací protokol nie je nevyhnutný, dokladom o prebratí Služby je úhrada prvej faktúry Účastníkom a dátumom Aktivácie Služby je dátum dodania uvedený na faktúre.
- 1.15 **Koncovým bodom** Účastníka je fyzické rozhranie, charakterizované funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, na ktoré sa pripája koncové telekomunikačné zariadenie.
- 1.16 **Zariadenie alebo Zariadenia** sú telekomunikačné zariadenia, ktoré slúžia na Zriadenie pripojenia a poskytovanie Služieb. Vlastníkom Zariadení, ak v Zmluve alebo v týchto Všeobecných podmienkach nie je výslovne uvedené inak, je a aj po ukončení platnosti Zmluvy zostáva spoločnosť METRUM servis. Zmluvné strany berú na vedomie, že Zariadenia ako telekomunikačné zariadenia podliehajú ochrane právneho poriadku SR, vrátane trestnoprávnej.
- 1.17 **Evidenčné číslo objednávky** je číslo, pridelené spoločnosťou METRUM servis Účastníkovi, ktoré jednoznačne identifikuje Účastníka a určuje jeho Objednávku.
- 1.18 **Prístupové meno Účastníka** slúži na identifikáciu Účastníka pri niektorých Službách. Prístupové meno Účastníka je pridelené Účastníkovi spoločnosťou METRUM servis spolu s Heslom.
- 1.19 **Heslo** slúži na overenie autorizovaného použitia Prístupového mena Účastníka. Sieťová adresa slúži na identifikáciu koncového bodu pri niektorých Službách.
- 1.20 **Požadovaný dátum** je v Objednávke uvedený dátum, ku ktorému Účastník žiada o Zriadenie pripojenia konkrétnej Služby. Účastník berie na vedomie, termíny pre zriadenie služieb uvedených v týchto Všeobecných podmienkach.
- 1.21 **Aktivácia Služby** predstavuje úkon spoločnosti METRUM servis, ktorý umožní Účastníkovi využívanie Služby podľa Zmluvy a Všeobecných podmienok.
- 1.22 **Dočasné prerušenie poskytovania Služieb** je úkon spoločnosti METRUM servis, ktorý dočasne znemožní Účastníkovi využívanie Služieb.
- 1.23 **Porucha** je taký stav služby, kedy Účastník nemôže využívať Službu, resp. kedy Služba nedosahuje Dohodnutú úroveň parametrov Služby. Poruchou nie je akékoľvek prerušenie napájania Zariadenia elektrickou energiou.
- 1.24 **Servis** je súhrn úkonov a činností poskytovaných spoločnosťou METRUM servis za účelom odstránenia Poruchy.

Za Servis sa považuje aj diaľkové odstránenie Poruchy zo Strediska.

- 1.25 **Doba zásahu** je doba nevyhnutná pre začatie odstraňovania Poruchy. Doba zásahu zahŕňa prípravnú fázu odstraňovania Poruchy, v ktorej prebieha tiež lokalizovanie a diagnostikovanie vzniknutej Poruchy.

## Článok 2 Špecifikácia Služby

- 2.1 Služba je elektronická komunikačná služba poskytovaná spoločnosťou METRUM servis, ktorej druh, opis a kvalita je definovaná v Objednávke, ktorá spolu s týmito Všeobecnými podmienkami tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
- 2.2 V prípade rozporu medzi Objednávkou, Zmluvou a Všeobecnými podmienkami majú prednosť dokumenty, uvedené skôr. Služby sú poskytované na území Slovenskej republiky.

## Článok 3 Práva a povinnosti spoločnosti METRUM servis

- 3.1 Spoločnosť METRUM servis je povinná:
- a) pri uzatvorení zmluvy o poskytovaní verejných služieb ziskávať a overovať údaje Účastníka a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa § 56 ods. 3 písm. a) Zákona,
  - b) predkladať Účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie služieb,
  - c) pokiaľ je to technicky možné, zablokovať na žiadosť Účastníka na jeho náklady prístup k telekomunikačnej službe, ktorej obsah môže ohroziť mravnú výchovu mládeže,
  - d) poskytovať služby špecifikované a dohodnuté Zmluvou,
  - e) udržiavať technické Zariadenia siete spoločnosti METRUM servis v takom technickom stave, aby bola dosahovaná obvyklá kvalita služieb stanovená telekomunikačnými normami, pričom Účastník berie na vedomie, že kvalita služieb je závislá aj od technických zariadení iných podnikov,
  - g) informovať Účastníka o zmenách ovplyvňujúcich ním využívané služby,
  - h) realizovať zmeny Zmluvy a ďalšie zmeny, o ktoré Účastník požiadal spôsobom podľa Všeobecných podmienok, a to v rámci svojich technických a kapacitných možností,
  - i) písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť Účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.
- 3.2 Okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach má spoločnosť METRUM servis právo najmä:
- a) na zaplatenie ceny poskytnutých Služieb Účastníkom podľa Všeobecných podmienok, Zmluvy a Objednávky

- služby, ak jej vyúčtovanie doručila spoločnosť METRUM servis Účastníkovi najneskôr do jedného mesiaca od posledného dňa zúčtovacieho obdobia,
- b) na náhradu škody spôsobenej na sieti MS a na telekomunikačnom zariadení vo vlastníctve spoločnosti METRUM servis,
- c) odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak:
1. poskytovanie verejnej služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
  2. záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom spoločnosti METRUM servis alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od Zmluvy s ním, alebo vypovedal s ním Zmluvu,
  3. záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy.
- d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie verejnej služby z dôvodu:
1. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu, pričom za zneužívanie Služieb sa považuje najmä, ak:
    - I. sa dodatočne po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dlžníkom telekomunikačného podniku,
    - II. Účastník použije Služby poskytované podľa Zmluvy na podporu, vytvorenie možnosti, alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, t. j. aktivity v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií,
    - III. Účastník použije Služby poskytované podľa Zmluvy na narušenie siete, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k Sieti,
    - IV. Účastník sa pokúsi o preťaženie siete akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite siete,
    - V. Účastník sprostredkuje Služby tretím osobám bez písomnej dohody so spoločnosťou METRUM servis,
    - VI. Účastník zasiela nevyžiadanú elektronickú poštu (podľa Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách),
    - VII. Účastník poruší alebo využije Služby na porušenie práva duševného vlastníctva (napr. autorské práva v zmysle zákona č. 618/2003 Z.z. o autorskom práve a pod.) spoločnosti METRUM servis, s.r.o. alebo tretích osôb.
  2. nezaplatenia splatnej ceny za telekomunikačnú službu v lehote jej splatnosti, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy; dočasne prerušiť poskytovanie verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie. Za náležité upozornenie sa považuje upozornenie uskutočnené formou zaslania správy SMS, elektronickou formou (e-mail) alebo písomnou formou prostredníctvom podniku poskytujúceho poštové služby,
  3. písomnej požiadavky Účastníka, a to v trvaní maximálne po dobu 6 mesiacov neprerušene a za podmienky, že Účastník nevyužíva Službu vo viazanosti,
4. narušenia bezpečnosti alebo integrity siete MS, alebo v prípade jej ohrozenia alebo poškodenia,
- e) požadovať od Účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní Zmluvy predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Účastníka podľa bodu 3.1. písm. a) tohto článku,
- f) zaslať Účastníkovi zálohovú faktúru splatnú do troch dní odo dňa doručenia, t. j. ešte pred ukončením fakturačného obdobia, ak má dôvodné podozrenie, že Účastník nebude riadne uhrádzať svoje záväzky, alebo ak tretej osobe umožňuje zneužívanie Služieb, s čím Účastník súhlasí,
- g) uskutočniť prevod zmluvných práv a povinností podľa Zmluvy na tretiu osobu za súhlasu a poskytnutia súčinnosti pôvodného a nového Účastníka až po preukázanom uhradení všetkých záväzkov voči spoločnosti METRUM servis a ak je to technicky uskutočniteľné; za záväzok voči spoločnosti METRUM servis sa považuje pre účely tohto ustanovenia aj záväzok Účastníka pred lehotou splatnosti; na prevod zmluvných práv a povinností podľa tohto ustanovenia nemá Účastník právny nárok,
- h) zmeniť technologické riešenie v priebehu zmluvného vzťahu, ak poskytne rovnakú kvalitu služby ako riešenie pôvodné,
- i) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete MS, ak je to potrebné z dôvodu jej ochrany alebo ochrany Účastníka a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady zo strany Účastníka,
- j) zmeniť obdobie, za ktoré bude pravidelne vystavovať vyúčtovanie – faktúru Účastníkovi (ďalej len „fakturačné obdobie“),
- k) informovať Účastníka o Službách, produktoch a iných aktivitách,
- l) na nevyhnutný čas prerušiť poskytovanie Služieb bez predošlého upozornenia:
1. z dôvodov závažných organizačných, technických alebo prevádzkových, napr. z dôvodu štrajkov, havárií charakteru živelných pohrôm, z dôvodu výpadku elektrickej energie, krízových situácií, teroristického útoku, epidémií, brannej pohotovosti štátu a podobne, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky, alebo v prípade údržby, opravy a reštrukturalizácie siete MS, ako aj v prípade vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných zariadení,
  2. v prípade, že k takémuto obmedzeniu alebo prerušeniu bude spoločnosť METRUM servis povinná pristúpiť podľa rozhodnutia príslušného štátneho orgánu Slovenskej republiky.
- m) meniť Cenník spôsobom uvedeným vo Všeobecných podmienkach.
- 5.3. Spoločnosť METRUM servis poskytuje Účastníkom nasledovné servisné a podporné služby:

- a) odstraňovanie porúch Služieb a zariadení a to buď servisným zásahom na mieste alebo vzdialeným prístupom,
  - b) technická podpora,
  - c) administratívna podpora,
  - d) poskytovanie informácií o produktoch a Službách,
  - e) reklamačné služby,
  - f) predaj produktov.
- 3.4. Kontaktné údaje spoločnosti METRUM servis:
- a) internetová adresa: [www.metrumservis.sk](http://www.metrumservis.sk),
  - b) email: [metrum@metrumservis.sk](mailto:metrum@metrumservis.sk)
  - c) telefón: 0650 100 500

#### Článok 4 Práva a povinnosti Účastníka

- 4.1. Okrem ďalších povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach je Účastník povinný najmä:
- a) používať Služby v súlade so Zákonom, Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami, prípadne písomných pokynov a návodov spoločnosti METRUM servis a pritom dodržiavať princípy dobrých mravov a verejného poriadku,
  - b) platiť cenu za Zriadenie pripojenia ako aj všetky súvisiace náklady a uhrádzať cenu za využívanie Služieb v súlade so Zmluvou a Objednávkou, a ak to povaha Služby umožňuje, až na základe predloženia dokladu o vyúčtovaní,
  - c) používať iba telekomunikačné Zariadenie spĺňajúce požiadavky spoločnosti METRUM servis,
  - d) oznamovať po celý čas platnosti Zmluvy spoločnosti METRUM servis písomne alebo prostredníctvom elektronickej pošty:
    - 1. zmenu svojich identifikačných údajov, ak je právnickou osobou alebo podnikateľom, a to najmä adresy bydliska alebo sídla, fakturačnej adresy, bankového spojenia, názvu alebo mena, právnej formy, IČO a DIČ, IČ DPH, resp. aj iné údaje týkajúce sa Zmluvy, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný priložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,
    - 2. zmenu svojich identifikačných údajov, ak je fyzickou osobou nepodnikateľom, a to najmä mena, priezviska, adresy bydliska, čísla občianskeho preukazu, bankového spojenia a fakturačnej adresy, resp. aj iné údaje týkajúce sa Zmluvy, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný predložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,
  - e) používať i dodatočne zavedené spôsoby ochrany siete MS,
  - f) nezasahovať akýmkoľvek spôsobom do zariadení spoločnosti METRUM servis, pokiaľ nie je k tomu priamo vyzvaný oprávneným pracovníkom spoločnosti METRUM servis,
  - g) neodkladne informovať METRUM servis o nekvalite alebo poruche služby, či akejkolvek neštandardnej situácii vzniknutej pri prevádzke zariadení súvisiacich s poskytovanou službou (výpadok

- napätia na zariadeniach, plánovaná údržba, dočasné odpojenie a pod.),
- h) zabrániť, resp. neumožniť použitie, resp. akékoľvek využitie Služby tretej strane,
- i) zabrániť pripojeniu akéhokoľvek iného zariadenia k zariadeniam spoločnosti METRUM servis,
- j) zabrániť šíreniu počítačových vírusov akéhokoľvek druhu, prenikaniu cez sieť do iných systémov a služieb poskytovaných na Internete, než na ktoré je oprávnený prevádzkovateľom príslušnej služby,
- k) využívať Službu výlučne pre osobnú a individuálnu potrebu a ďalej ju akýmkoľvek spôsobom nesprístupňovať (napr. spôsobom jej sprístupnenia na verejnosti, umiestnením na verejných miestach ako sú reštauračné zariadenia, bary, hotely a pod.) bez osobitného písomného súhlasu spoločnosti METRUM servis,
- l) dodržiavať a riadiť sa dodatkami k Zmluve,
- m) doplniť každé oznámenie zaslané spoločnosti METRUM servis, ak bolo zaslané faxom, elektronickou poštou, telegraficky alebo iným spôsobom ako dorúčením originálu, predložením jeho originálu najneskôr do troch dní, ak nebolo dohodnuté inak; na oznámenia, ktoré neboli v tejto lehote takto doplnené, sa neprihliada,
- n) poskytovať podľa požiadaviek spoločnosti METRUM servis všetku súčinnosť, ktorá je potrebná na plnenie povinností spoločnosti METRUM servis vyplývajúcich jej zo Zmluvy, najmä pri vykonávaní zariadenia pripojenia a umožniť spoločnosti METRUM servis prevádzku, údržbu, meranie a kontrolu zariadení v objektoch, v ktorých sa vykonáva zriadenie pripojenia,
- o) do 15 dní od skončenia platnosti Zmluvy ktorýmkoľvek zo spôsobov uvedených v článku 12 týchto Všeobecných podmienok vrátiť všetky Zariadenia vo vlastníctve spoločnosti METRUM servis, ktoré prevzal v súvislosti s užívaním Služby. Účastník je povinný Zariadenia vrátiť nepoškodené v pôvodnom stave s prihliadnutím na obvyklé opotrebenie a s kompletným príslušenstvom. Náklady súvisiace s vrátením Zariadení znáša Účastník. Povinnosť Účastníka vrátiť Zariadenia vo vlastníctve spoločnosti METRUM servis platí aj v prípade, ak podľa článku 6 Všeobecných podmienok dôjde k takej zmene Zmluvy, resp. Služieb, na základe ktorej Účastník už na riadne využívanie zmenených Služieb nepotrebuje Zariadenie, ktoré využíval do predmetnej zmeny Zmluvy, resp. Služieb.

- 4.2. Okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach má Účastník právo najmä:
- a) na uzavretie Zmluvy so spoločnosťou METRUM servis, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa článku 3, bod 3.2. písm. c),
  - b) poskytnutie služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve a za cenu podľa Objednávky,
  - c) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,
  - d) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného spoločnosťou METRUM servis v

rozsahu a za podmienok špecifikovaných v bode 11.2. Všeobecných podmienok; o vrátenie musí Účastník požiadať najneskôr však do jedného mesiaca po obnovení poskytovanej služby .

### Článok 5

#### Podmienky uzavretia Zmluvy

- 5.1 Práva a povinnosti spoločnosti METRUM servis a Účastníka sa budú riadiť Zákomom, Zmluvou vrátane jej príloh, Všeobecnými podmienkami, ako i objednávkou služby spoločnosti METRUM servis, prípadne osobitnými dohodami.
- 5.2 Všeobecné podmienky a Objednávku prevezme Účastník pri uzavretí Zmluvy. Formuláre Zmlúv, Objednávky služby a Cenníky sú prístupné aj na webovej stránke spoločnosti METRUM servis.
- 5.3 Záujemca o uzatvorenie Zmluvy v súlade so Všeobecnými podmienkami predloží spoločnosti METRUM servis na príslušnom formulári a v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami riadne vyplnenú a podpísanú Objednávku a vyplnenú a podpísanú Zmluvu. Toto predloženie Zmluvy spolu s Objednávkou sa považuje za návrh na uzavretie Zmluvy, pokiaľ nie je uvedené inak. Záujemca je povinný predložiť na požiadanie platné doklady potrebné k jeho riadnej identifikácii a k prevereniu splnenia podmienok nevyhnutných na uzatvorenie Zmluvy. Záujemca je svojím návrhom viazaný na uzatvorenie Zmluvy špecifikovanom po dobu 30 dní odo dňa doručenia Objednávky spoločnosti METRUM servis. V tejto lehote je spoločnosť METRUM servis povinná oznámiť Záujemcovi možnosť a podmienky poskytnutia požadovanej Služby.
- 5.4 Podmienkou pre uzavretie Zmluvy je predloženie dokladov podľa bodu 5.3. Všeobecných podmienok. Spoločnosť METRUM servis je oprávnená pred podpisom Zmluvy vykonať preverenie skutočností uvedených v bode 5.5. Všeobecných podmienok. Zmluva je platne uzatvorená dňom jej podpísania obidvomi zmluvnými stranami.
- 5.5 Spoločnosť METRUM servis má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy podľa bodu 3.2. písmeno c) týchto Všeobecných podmienok.
- 5.6 Zmluva nemôže byť uzavretá, ak by jej uzavretie bolo v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo v rozpore so všeobecne zachovávanými obchodnými zvyklosťami. Zmluva taktiež nemôže byť uzavretá, ak záujemca o uzavretie Zmluvy nepristúpil na podmienky upravené v Zmluve, Všeobecné podmienky a v prípade, pokiaľ neboli splnené ostatné podmienky pre uzatvorenie zmluvy podľa týchto Všeobecných podmienok.
- 5.7 Ak Záujemca nie je vlastníkom, alebo správcom nehnuteľnosti a Vnútorného rozvodu potrebného pre Zriadenie pripojenia a poskytovanie Služby, je možné uzatvoriť Zmluvu len za podmienky, že Záujemca zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti a vnútorných rozvodov s ich využitím na požadovanú Službu.
- 5.8 Spoločnosť METRUM servis nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a Zariadení, prostredníctvom ktorých je poskytovaná Služba

ba na základe súhlasu podľa ustanovení bodov 5.7. a 5.8. tohto článku.

### Článok 6

#### Zmena Zmluvy a Služieb

- 6.1 Zmluvu je možné meniť písomnými dodatkami k nej, pokiaľ nie je v Zmluve alebo v týchto Všeobecných podmienkach uvedený iný spôsob jej zmeny.
- 6.2 Spoločnosť METRUM servis je oprávnená stanoviť rôzne formy a spôsoby zmeny Zmluvy, podmienok poskytovania Služieb alebo formy a spôsoby aktivácie, deaktivácie a iných zmien jednotlivých Služieb a iných plnení tvoriacich súčasť Služieb alebo zmeny iných zmluvných podmienok tvoriacich súčasť Zmluvy, pokiaľ tieto nie sú v rozpore s právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike. Zmeny podmienok Zmluvy je možné uskutočniť na základe dohody obidvoch zmluvných strán, a to napr. formou písomnej Objednávky podávanej na predajnom mieste, žiadosti podávanej prostredníctvom internetového formulára na web stránke spoločnosti METRUM servis a príslušnej elektronickej platformy a pod. ,
- 6.3 Účastník a spoločnosť METRUM servis sa dohodli, že akceptácia Žiadosti spoločnosťou METRUM servis sa považuje za zmenu rozsahu poskytovaných Služieb, dohodnutú obidvomi zmluvnými stranami. Spoločnosť METRUM servis je povinná najneskôr do 30 dní od prevzatia Žiadosti túto odmietnuť alebo akceptovať a rozhodnutie oznámiť Účastníkovi. Po túto dobu je Účastník svojou Žiadosťou viazaný.
- 6.4 Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou Služieb, alebo ceny služieb, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb.
- 6.5 Žiadne z ustanovení tohto článku Všeobecných podmienok však nezbavuje spoločnosť METRUM servis práva vyžadovať písomnú formu dodatku k Zmluve.
- 6.6 Na účely bodu 3.1. písm. i) sa podstatnou zmenou zmluvných podmienok rozumie taká zmena Zmluvy, ktorá spočíva vo zvýšení ceny Služieb, ktoré je Účastník povinný podľa Zmluvy užívať alebo ktorá objektívne spôsobuje obmedzenie alebo zhoršenie práv alebo rozšírenie povinností Účastníka voči Podniku nad rozsah výslovne dohodnutý v Zmluve.
- 6.7 Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje taká zmena zmluvných podmienok, ktorá je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu alebo rozhodnutím príslušného orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie; takouto zmenou všeobecne záväzného predpisu môže byť napríklad zmena Zákona, zmena predpisov týkajúcich sa ochrany spotrebiteľa, zmena predpisov týkajúcich sa spracúvania osobných údajov, zmena sadzby dane z pridanej hodnoty alebo inej dane alebo inej platby, ako aj zmena alebo nahradenie iného všeobecne záväzného právneho predpisu. Informácie o zmenách zmluvných podmienok podľa predchádzajúcej vety ako aj o ostatných zmenách zmluvných podmienok (napr. o rozšírení Služieb, nahra-

dení pôvodných Služieb novými Službami, trvalom alebo prechodnom znížení ceny Služieb, zmenách Služieb, ktoré nespôsobia obmedzenie práv alebo rozšírenie povinností Účastníka voči spoločnosti METRUM servis, zvýšení kvality Služieb, zmene názvu, rozsahu, štruktúry Služieb, a to bez ohľadu na skutočnosť, či Účastník je povinný Služby dotknuté zmenou využívať alebo nie), je spoločnosť METRUM servis oprávnená oznámiť Účastníkovi niektorým zo stanovených spôsobov oznamovania, a to najneskôr ku dňu účinnosti zmeny zmluvných podmienok, ak v osobitných prípadoch nevyplýva spoločnosti METRUM servis povinnosť oznámiť danú zmenu skôr.

## Článok 7 Ceny a platobné podmienky

- 7.1 Ceny Služieb sú dohodnuté v súlade s platným zákonom o cenách a sú uvedené v Zmluve alebo Objednávke.
- 7.2 Spoločnosť METRUM servis má právo na zmenu štruktúry a výšky cien za Služby uvedené v Cenníku. Spoločnosť METRUM servis zverejňuje aktuálny Cenník na Webovej stránke a platnosť týchto cien z pohľadu dátumu platnosti a rozsahu platnosti pre Účastníkov je uvedená na Webovej stránke. Zverejnený Cenník predstavuje informáciu pre nových záujemcov o Službu. Pre Účastníkov, ktorí sú už v zmluvnom vzťahu platia ceny dohodnuté v Objednávke služby a jej príp. zmeny riešia zmluvné strany individuálne. Výsledkom je aktualizovaná Objednávka služby podľa dohody zmluvných strán.
- 7.3 Účtovným obdobím Účastníka je jeden kalendárny mesiac, ak nebolo dohodnuté inak. Iné účtovné obdobie ako jeden kalendárny mesiac je špecifikované v Zmluve alebo v Objednávke. Dátum uskutočnenia zdaniteľného plnenia príslušného účtovného obdobia je prvý deň tohto účtovného obdobia.
- 7.4 Cena za poskytované Služby je splatná zálohovo pred poskytnutím Služby, pokiaľ Zmluva nestanovuje inak. Za úhradu ceny (zálohy) sa považuje pripísanie zodpovedajúcej sumy na účet Poskytovateľa bezhotovostným bankovým prevodom. V prípade hotovostných vkladov sa účtuje manipulačný poplatok v zmysle platného Cenníka banky.
- 7.5 Účastník je oprávnený sa kedykoľvek oboznámiť s vyúčtovaním poskytnutých Služieb v elektronickej forme.
- 7.6 V prípade poskytovania Služieb pre Účastníka, ktorý je platcom dane z pridanej hodnoty alebo na žiadosť Účastníka vystaví Poskytovateľ daňový doklad (faktúru) do 14 dní odo dňa uskutočneného zdaniteľného plnenia. Daňový doklad (faktúru) poskytne Poskytovateľ Účastníkovi v elektronickej podobe, pokiaľ Účastník nepožiadá o jej písomné zaslanie.
- 7.7 V prípade omeškania alebo predĺženia s úhradou za poskytované Služby sa Účastník zaväzuje platiť zmluvnú pokutu vo výške 0,1% dlžnej sumy za každý deň omeškania alebo predĺženia.
- 7.8 Zaplatením zmluvnej pokuty nie je obmedzený nárok Poskytovateľa na náhradu škody v plnej výške.
- 7.9 Cena za služby pevného pripojenia s objednanou rýchlosťou pripojenia je určená len paušálnou cenou, ktorej

výška je závislá od rýchlosti pripojenia bez ohľadu na množstvo prenesených dát.

- 7.10 Účastník zodpovedá za všetky prenesené dáta uskutočnené zo svojho bodu prístupu do siete MS, v zmysle Zmluvy bez ohľadu na osobu, ktorá takýto prenos dát vyžiadala a je povinný zaplatiť Poskytovateľovi cenu užívanie takto poskytovanej Služby.
- 7.11 Poskytovateľ má právo požiadať vopred platbu za poskytovanú alebo požadovanú Službu.
- 7.12 Pri prerušení Služby z dôvodu poruchy zavinennej Poskytovateľovi, pokiaľ Účastník za toto prerušenie nezodpovedá, vráti Poskytovateľ Účastníkovi pomernú časť už zaplatenej ceny za poskytnutie Služby pri najbližšej fakturácii. Podmienkou je, že Účastník ohlásí takého prerušenie u Účastníka a písomne si uplatní svoje právo na vrátenie pomernej ceny u Poskytovateľa v zákonnej lehote do jedného mesiaca, inak toto právo zaniká. Doba prerušenia poskytovania Služby sa počíta od chvíle, kedy bolo prerušenie poskytovania Služby Poskytovateľovi ohlásené a Poskytovateľom potvrdené až do chvíle obnovenia poskytovania Služby.
- 7.13 Pri dočasnom prerušení poskytovania služieb z dôvodu nevyhnutnej údržby siete v rozsahu stanovenom Všeobecnými podmienkami a Objednávkou, porušením Všeobecných podmienok alebo Zmluvy, zneužívania Služby alebo z dôvodu prerušenia mimo siete MS nemá Účastník právo požadovať vrátenie pomernej časti ceny za neposkytnutie služby.

## Článok 8 Zhromažďovanie a používanie informácií o Účastníkoch

- 8.1 Spoločnosť METRUM servis je na základe § 56 ods. 3 Zákona bez súhlasu Účastníka oprávnená na účely uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny, ukončenia, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a spracúvať údaje Účastníkov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a
  - a) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
  - b) obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby – podnikateľa alebo
  - c) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby.
- 8.2 Účastník berie na vedomie, že poskytnutie osobných údajov spoločnosti METRUM servis podľa bodu 8.1. Všeobecných podmienok je v súlade s § 10 ods. 3 písm. b) zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „**Zákon o ochrane osobných údajov**“).
- 8.3 Účastník dáva spoločnosti METRUM servis súhlas na spracúvanie jeho osobných údajov v rozsahu titul, meno, priezvisko a adresa Účastníka pre potreby poštového styku s Účastníkom a evidencie týchto údajov.
- 8.4 Účastník súhlasí s tým, že na účely overenia poskytnutých údajov Účastníka je spoločnosť METRUM servis oprávnená vyhotovovať kópie (kopírovaním alebo skenovaním) a odpisy verejných listín a dokladov predložených Účastníkom.

- 8.5 Spoločnosť METRUM servis má v zmysle § 55 Zákona právo na ochranu svojich práv a právom chránených záujmov vzájomne si poskytovať a vymieňať nevyhnutné údaje v rozsahu uvedenom v bode 8.1. Všeobecných podmienok s inými podnikmi poskytujúcimi elektronické komunikačné služby a siete, ak sa tieto údaje týkajú dlžníkov alebo osôb, o ktorých tieto podniky zistili, že odcudzili alebo poškodili, či zneužili telekomunikačné zariadenia alebo Služby, a to za účelom posúdenia dôvodov na odmietnutie uzavretia Zmluvy z dôvodu, že Zaujemca nedáva záruku, že bude Zmluvu dodržiavať a účinnejšej ochrany podnikov pred takýmito osobami.
- 8.6 Súhlas so spracovávaním osobných údajov Účastníka podľa tohto článku Všeobecných podmienok Účastník udeľuje spoločnosti METRUM servis dňom podpisu Zmluvy.
- 8.7 Spoločnosť METRUM servis sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o Účastníkovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a okrem prípadov ustanovených týmito predpismi, Všeobecnými podmienkami, Zmluvou alebo inak dohodnutých s Účastníkom ich nebude oznamovať tretím osobám.
- 8.8 Doba zhromažďovania a spracúvania informácií v rozsahu uvedenom v týchto Všeobecných podmienkach sa zhoduje s dobou trvania Zmluvy. V prípade uskutočnenia vyúčtovania, vrátane evidencie a vymáhania pohľadávok, alebo uplatňovania práva, doba zhromažďovania a spracúvania informácií trvá aj po zániku Zmluvy. METRUM servis nie je oprávnený zlikvidovať osobné údaje Účastníka až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch.
- 9.5 Spoločnosť METRUM servis je povinná písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie do 30 dní odo dňa jej doručenia na adresu spoločnosti METRUM servis, inak sa reklamácia považuje za uznanú.
- 9.6 V prípade, že bude reklamácia uznaná za opodstatnenú a Účastníkovi vznikne právo na vrátenie pomernej časti ceny, bude táto zúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne spoločnosť METRUM servis dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
- 9.7 Účastník berie na vedomie, že v prípade, ak sa na základe reklamácie zistí, že dôvodom zlej kvality poskytovaných Služieb je vada na Zariadení (ďalej len ako „Vadné Zariadenie“), je Účastník oprávnený požadovať odstránenie týchto väd len dodaním náhradného Zariadenia (ďalej len ako „Nové Zariadenie“).
- 9.8 Spoločnosť METRUM servis je povinná bezodkladne po zistení Vadného Zariadenia odoslať Účastníkovi Nové Zariadenie na vlastné náklady.
- 9.9 Účastník je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia Nového zariadenia (ďalej len ako „Lehota na vrátenie“) na vlastné náklady doručiť spoločnosti METRUM servis Vadné Zariadenie. V prípade, ak Účastník nedoručí Vadné Zariadenie v Lehote na vrátenie, je spoločnosť METRUM servis oprávnená vystaviť faktúru vo výške hodnoty Nového zariadenia s lehotou splatnosti 14 dní odo dňa doručenia faktúry Účastníkovi a doručiť ju Účastníkovi. Účastník je povinný túto faktúru v lehote splatnosti uhradiť. Vlastnícke právo k Vadnému Zariadeniu prechádza zo spoločnosti METRUM servis na Účastníka uhradením faktúry špecifikovanej v tomto bode Všeobecných podmienok.

### Článok 9 Reklamačný poriadok

- 9.1 Účastník je oprávnený podať reklamáciu:
- a) na správnosť úhrady v prípade, ak existuje dôvodné podozrenie, že spoločnosť METRUM servis nevystavila faktúru za Služby v súlade so Zmluvou a Objednávkou služby,
- b) týkajúcu sa kvality poskytnutých Služieb.
- 9.2 Spoločnosť METRUM servis si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu v prípade, ak zníženie kvality poskytnutých Služieb spôsobili okolnosti uvedené vo Všeobecných podmienkach a podľa Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách.
- 9.3 Reklamáciu na správnosť úhrady, alebo kvalitu služieb, je Účastník oprávnený podať písomne a doručiť spoločnosti METRUM servis v lehote do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré budú doručené spoločnosti METRUM servis po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.
- 9.4 V reklamácií je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla spoločnosti, IČO spolu s uvedením Evidenčného čísla objednávky, ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie.

### Článok 10 Sankcie a poplatky splatné pri ukončení Zmluvy

- 10.1 Ak v lehote splatnosti nedôjde k úhrade dlžnej sumy Účastníkom, má spoločnosť METRUM servis po jej uplynutí voči Účastníkovi nárok na úrok z omeškania vo výške 0,1 % z celkovej dlžnej sumy denne. V prípade, ak by výška úroku z omeškania stanovená podľa platnej právnej úpravy bola vyššia, ako je dohodnutá podľa prvej vety, má spoločnosť METRUM servis nárok na úrok z omeškania v zákonnej výške.
- 10.2 V prípade, ak Účastník bez zavinenia spoločnosti METRUM servis nedodrží dobu viazanosti Služieb uvedenú v Zmluve a/alebo v Objednávke alebo v prípade, ak spoločnosť METRUM servis odstúpi od Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 12.5. Všeobecných podmienok, má spoločnosť METRUM servis nárok na doplatenie zľavy z ceny, ktorá bola Účastníkovi poskytnutá v súvislosti s využitím akcie na podporu predaja
- 10.3 V prípade, ak Účastník poruší povinnosť podľa bodu 4.1. písmeno o) týchto Všeobecných podmienok a v lehote tam uvedenej nevráti spoločnosti METRUM servis jej Zariadenia nepoškodené s kompletným príslušenstvom, Spoločnosť METRUM servis je po márnom uplynutí lehoty podľa bodu 4.1. písmeno o) týchto Všeobecných podmienok oprávnená uplatniť si voči Účastníkovi zmluvnú pokutu, ktorej výška bude určená v závislosti od doby

- užívania nevráteného Zariadenia a to percentom zo sumy uvedenej v Objednávke.
- 10.4 Spoločnosť METRUM servis je oprávnená zmluvnú pokutu podľa bodu 10.3. Všeobecných podmienok Účastníkovi vyúčtovať faktúrou, ktorú je Účastník povinný zaplatiť v lehote 14 dní od jej vystavenia. Zaplatenie zmluvnej pokuty nezbavuje Účastníka povinnosti vrátiť Zariadenie spoločnosti METRUM servis. Zmluvnú pokutu podľa bodu 10.3 Všeobecných podmienok je spoločnosť METRUM servis oprávnená si voči Účastníkovi uplatniť aj v prípade nevrátenia príslušenstva Zariadenia (t.j. ak Účastník vráti Zariadenie bez jeho príslušenstva).
- 10.5 V prípade, že Účastník zneužije službu tak, že ju bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti METRUM servis poskytne ďalším osobám, čo je považované za podstatné porušenie zmluvných podmienok, je Účastník povinný zaplatiť spoločnosti METRUM servis zmluvnú pokutu vo výške dvojnásobku minimálnej mzdy určenej osobitným predpisom za každé takéto jednotlivé porušenie zmluvných podmienok.

### Článok 11

#### Rozsah zodpovednosti za škodu

- 11.1 Spoločnosť METRUM servis a Účastník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zavineného porušenia povinností uvedených v Zákone, Zmluve a vo Všeobecných podmienkach. Spoločnosť METRUM servis ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.
- 11.2 Spoločnosť METRUM servis zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkovi neposkytnutím, chybným poskytnutím Služieb alebo iným spôsobom, a to len do výšky pomernej časti ceny podľa Objednávky služby za dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované Služby na základe zavinenia spoločnosti METRUM servis, alebo boli poskytované chybné. Náhrada škody podľa predchádzajúcej vety bude Účastníkovi poskytnutá formou zľavy z ceny na faktúre za najbližšie nasledujúce účtovacie obdobie za podmienky, že kumulatívna náhrada škody za príslušný mesiac dosiahne minimálne sumu 1,- EUR, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Právo Účastníka na náhradu škody podľa tohto ustanovenia zaniká, ak si ho Účastník písomne neuplatní voči spoločnosti SWAN do jedného mesiaca od posledného dňa príslušného fakturačného obdobia.
- 11.3 Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do Zariadenia, prípadne za škodu spôsobenú nevhodným použitím a umiestnením Zariadenia. V týchto prípadoch Účastník zodpovedá aj za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk.
- 11.4 Spoločnosť METRUM servis nenesie zodpovednosť za stratu zisku ani za iné ekonomické, nepriame, mimoriadne alebo následné škody vyplývajúce z prevádzky Služieb.
- 11.5 Spoločnosť METRUM servis nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky Služby spôsobené treťou stranou a tiež nezodpovedá za služby sprístupnené v jej Sieti, ktoré poskytujú tretie strany.
- 11.6 Spoločnosť METRUM servis nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru

- vyššej moci, ako napr. havárie charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky. Spoločnosť METRUM servis nezodpovedá za škodu spôsobenú akýmkoľvek prerušením Služieb, prerušením spojenia a znížením kvality Služieb v dôsledku poveternostných vplyvov.
- 11.7 Spoločnosť METRUM servis nezodpovedá za obsah informácií a údajov prenášaných prostredníctvom služieb elektronických komunikácií a ani za škodu, ktorú ich obsah môže spôsobiť.
- 11.8 Spoločnosť METRUM servis, nenesie zodpovednosť za porušenie právnych predpisov upravujúcich duševné vlastníctvo, ktoré vznikne tretej osobe v dôsledku využívania služby a jej súvisiacimi produktmi Účastníkom.
- 11.9 Spoločnosť METRUM servis nenesie zodpovednosť za bezpečnosť prístupu resp. užívateľových dát, t.j. neručí za to, že užívateľove dáta pri prenose v sieti Internet nebudú zneužitá tretími stranami.
- 11.10 Účastník zodpovedá za zneužitie prístupových kódov zverených mu v súvislosti s používaním Služby.
- 11.11 Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia slovenského právneho poriadku.

### Článok 12

#### Záverečné ustanovenia

- 12.1 Pokiaľ boli splnené podmienky uvedené vo Všeobecných podmienkach, Zmluva je uzatvorená podpisom oprávnených zástupcov obidvoch zmluvných strán a uzatvára sa na dobu neurčitú, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
- 12.2 Zmluva zaniká:
- dohodou účastníkov Zmluvy,
  - odstúpením od Zmluvy,
  - výpoveďou,
  - iným spôsobom podľa Všeobecných podmienok.
- 12.3 Účastník môže odstúpiť od Zmluvy bez sankcii, ak:
- neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi spoločnosťou METRUM servis oznámená; ak spoločnosť METRUM servis neoznámila podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie,
  - spoločnosť METRUM servis neoznámila Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 Zákona, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 Zákona.



- 12.4 Spoločnosť METRUM servis môže odstúpiť od Zmluvy, ak Účastník:
- opakovane neoprávnene zasahuje do Zariadenia Siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
  - nezaplatil cenu za Službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
  - pripojí na Sieť Zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitých predpisov alebo používa také Zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami, a ani na výzvu spoločnosti METRUM servis Zariadenie neodpojí,
  - opakovane používa Službu spôsobom, ktorý zneumožňuje spoločnosti METRUM servis kontrolu jej používania, najmä, nie však len, poskytnutie nepravdivých alebo neúplných identifikačných údajov súvisiacich s poskytovaním Služieb alebo ak Účastník používa Služby protiprávnym spôsobom,
  - opakovane porušuje podmienky Zmluvy a Všeobecné podmienky.
- 12.5 Účastník môže vypovedať Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu, pričom podmienkou výpovede je uhradenie všetkých záväzkov voči spoločnosti METRUM servis.
- 12.6 Účastník nemôže vypovedať Zmluvu, pokiaľ má objednanú Službu s obdobím viazanosti.
- 12.7 Spoločnosť METRUM servis môže vypovedať Zmluvu v prípade, ak ďalej nemôže poskytovať Služby podľa Zmluvy v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služieb.
- 12.8 Vo výpovedi je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, evidenčné číslo Zmluvy, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ňou Účastník disponuje, ak je uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu subjektivitu a spôsob konania v jeho mene.
- 12.10 Výpovedná lehota je jeden (1) mesiac a je rovnaká pre spoločnosť METRUM servis aj pre Účastníka. Výpovedná lehota uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 12.11 Zmluva bez ďalšieho zanikne v prípade, ak jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočiteľné, a to ku dňu, kedy sa o dôvode jej zániku dozvie spoločnosť METRUM servis, hlavne ak sa po podpise Zmluvy zistí, že jej poskytovanie je technicky neuskutočiteľné z iného dôvodu. METRUM servis sa zaväzuje oznámiť Užívateľovi zánik Zmluvy bez zbytočného odkladu.
- 12.12 Zmluvu je možné ukončiť aj na základe písomnej dohody spoločnosti METRUM servis a Účastníka. Účastník, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu dohodou, je povinný požiadať o uzavretie takejto dohody písomne. V návrhu dohody je Účastník povinný uviesť evidenčné číslo objednávky a Zmluvy, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ňou Účastník disponuje, ak je uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu subjektivitu a spôsob konania v jeho mene.
- 12.13 Smrťou fyzickej osoby, ktorá je Účastníkom alebo vyhlásením takejto fyzickej osoby za mŕtvu zmluva bez ďalšieho zaniká. Zmluva takisto zaniká zánikom právnickej osoby, ktorá bola Účastníkom. Spoločnosť METRUM servis je oprávnená okamžite ako sa dozvie o skutočnosti, že Účastník zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol, zastaviť poskytovanie Služby.
- 12.14 Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je spoločnosť METRUM servis povinná vrátiť Účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky. Účastník je povinný vrátiť spoločnosti METRUM servis Zariadenia, prípadne iné veci, ktoré sú jej vlastníctvom.
- 12.15 V prípade, ak Účastník vypovie alebo odstúpi od Zmluvy pred dňom Pripojenia alebo svojim konaním alebo nekonaním zmarí Pripojenie, resp. Aktiváciu Služby, je Účastník povinný zaplatiť spoločnosti METRUM servis náklady vzniknuté v súvislosti so zriadením Služby, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak.
- 12.16 Spoločnosť METRUM servis a Účastník sa dohodli, že vzťahy, ktoré nie sú upravené týmito Všeobecnými podmienkami a príslušnými ustanoveniami Zákona, sa spravujú Občianskym zákonníkom.
- 12.17 Spoločnosť METRUM servis je oprávnená Všeobecné podmienky meniť.
- 12.18 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny alebo doplnenia Všeobecných podmienok spoločnosť METRUM servis oznámi takúto zmenu, a to minimálne jeden mesiac pred účinnosťou tejto zmeny alebo doplnenia, zverejnením nových Všeobecných podmienok na internete
- 12.19 Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou Všeobecných podmienok, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok.
- 12.20 Text Všeobecných podmienok v slovenskom jazyku je záväzný. Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a spoločnosťou METRUM servis založeného Zmluvou a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich. Všeobecné podmienky sú spolu s Objednávkou neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 12.21 Tieto Všeobecné podmienky boli vydané dňa 1. 3. 2017 a nadobúdajú platnosť a účinnosť 1. 3. 2017.