

Článok I

1 Úvodné ustanovenia

1.1 Spoločnosť Turbonet SK s.r.o., so sídlom Šance 991, 916 42, IČO: 46 365 516 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel: Sro, vložka číslo 31232/R (ďalej len „spoločnosť Turbonet“), je prevádzkovateľom verejnej elektronickej komunikačnej siete a sprostredkovateľom prístupu do siete internet (ďalej len „služba“) podľa Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických telekomunikáciách“) a na základe všeobecných povolení Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky.

1.2 Tieto všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet upravujú podmienky poskytovania služby, ako aj práva a povinnosti spoločnosti Turbonet ako poskytovateľa služby a fyzických a právnických osôb, ktoré požiadajú spoločnosť Turbonet o poskytovanie služby a súhlasia s ňou zmluvou o pripojení.

Článok II

2 Vymedzenie základných pojmov

2.1 Pre účely týchto Všeobecných podmienok majú pojmy uvedené v tomto článku nasledujúci význam:

„**Internet**“ je celosvetová počítačová sieť, umožňujúca účastníkom komunikovať medzi sebou, používať technické, programové a informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do Internetu, riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP.

„**Služba**“ je sprostredkovanie prístupu do siete internet prostredníctvom: a) verejnej bezdrôtovej prístupovej siete typu bod – multibod (mikrovlňné pripojenie), b) optického vlákna, c) koaxiálneho vedenia; a spoľahlivosť je prostredníctvom produktov, ktorých názov, predmet, obsah, vlastnosti a podmienky poskytovania sú vymedzené v platnom cenníku podľa zvoleného typu služby. Služba poskytnutá prístupom do siete internet je časovo neobmedzenou službou. Súčasťou služby prístupu na internet nie je ochrana pred potenciálnymi hrozbami proti účastníkom, ktoré plynú z charakteru siete internet a to hlavne ochrana pred vírusmi a nevyžiadanou poštou.

„**Elektronická komunikačná sieť**“ je funkčne prepojená sústava prenosových systémov, a ak je to potrebné, prepájacia alebo smerovacia zariadenia, vrátane sieťových prvkov, ktoré sú aktívne, a umožňujú prenos signálov po vedení rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami.

„**Pristup do siete Internet**“ je pripojenie jednotlivého zariadenia alebo siete účastníka do Internetu umožňujúce používať jeho jednotlivé aplikácie, napr. E-mail, www, FTP, diskusné skupiny. Je to súhrn technických prostriedkov siete, ktoré umožňujú účastníkovi prístup k službám dostupným na internete a výmenou dát s ostatnými účastníkmi v sieti Internet.

„**Aktívacia služby**“ je vykonanie takej konfigurácie siete poskytovateľa, aby klientské zariadenie zákazníka bolo schopné pripojiť sa a komunikovať v sieti poskytovateľa.

„**Bod prístupu**“ je bod vybudovaný poskytovateľom pre účel pripojenia k sieti v lokalitách, kde sa poskytuje služba pripojenie k sieti Internet.

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

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

„**Podstatná zmena zmluvných podmienok**“ je taká zmena, ktorá spočíva vo zvýšení ceny služby, alebo ktorá inak objektívne spôsobuje obmedzenie práv alebo rozšírenie povinností účastníka nad rozsah dohodnutý v zmluve o poskytovaní služby. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje zmena podľa predchádzajúcej vety, ak bola priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

„**Zájemca**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá prejaví záujem o poskytovanie služby.

„**Účastník**“ je zájemca, s ktorým Turbonet uzavrel zmluvu o poskytovaní služby, účastník a Turbonet sa spoločne označujú ako zmluvné strany.

„**Cenník**“ je platný sadzobník cien za poskytovanie služby vydávaný Turbonet, ktorý obsahuje aj podmienky uplatňovania cien; cenník obsahuje tiež bližšiu špecifikáciu spôsobu a podmienok poskytovania služby.

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

„**Porucha**“ v poskytovaných službách je stav, ktorý znemožňuje používanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, a na obnovenie ktorých je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.

„**Vírus**“ je počítačový program, ktorý sa od iných programov líši najmä tým, že je schopný sa šíriť aj bez vedomia účastníka spolu s inými programami, súborami, e-mailami, a e-mailovými prílohami; prejavuje sa rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahŕňa je IP siete, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom.

„**Antivirus**“ je špeciálny počítačový program alebo súbor opatrení určených na identifikovanie a prípadne aj na odstránenie vírusov.

„**SPAM**“ je nevyžiadaná správa, ktorá bola doručená účastníkovi spravidla elektronickou poštou. Takáto nevyžiadaná správa obsahuje najčastejšie reklamné informácie.

„**Antispam**“ je súbor opatrení určených na identifikáciu a prípadne aj na zamedzenie spamu. Ak antispam identifikuje správu ako spam, vykoná definované opatrenia (oznámenie alebo vymazanie).

„**Nevyžiadaná prevádzka v sieti**“ je tvorená dátami, ktoré zamedzia alebo obmedzia používanie služby účastníkovi bez jeho vedomia alebo jeho požiadavky (útoky typu DoS a pod.).

„**Podnik**“ je každá osoba, ktorá poskytuje sieť alebo službu podľa zákona o elektronických komunikáciách.

Článok III

3 Opis a kvalita poskytovaných služieb

3.1 Spoločnosť Turbonet poskytuje službu prístupu do siete internet prostredníctvom siete, ktorej vedenie tvoria káblové distribučné systémy a rádiové trasy vrátane ich príslušenstva a prídružených prostriedkov.

3.2 Účastníci sú k sieti pripojení rozhraním štandardu podľa IEEE 802.3. Rozhranie je elektrické, 8 vodičové podľa 10BASE-T pre rýchlosti 10Mbit/s alebo podľa 100Base-T2 pre rýchlosti 100Mbit/s., s konektorom RJ-45, o maximálnej prenosovej rýchlosti 100Mbit/s. Koncovým bodom siete je vidlica RJ45 účastníckej pripojnej šnúry kategórie 5 alebo účastnícka zásuvka RJ45.

Článok IV

4 Zmluvné podmienky

4.1 Zmluva o pripojení

4.1.1 Spoločnosť Turbonet a účastník vstupujú do vzájomných práv a povinností na základe zmluvy o pripojení uzavretej v písomnej forme. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o pripojení sú všeobecné podmienky, špecifikácia služby a cenník.

4.1.2 Zmluvou o pripojení sa spoločnosť Turbonet zaväzuje účastníkovi zriadit potrebný prístup k sieti a sprístupniť službu. Účastník sa zaväzuje platiť spoločnosti Turbonet cenu za sprístupnenie a poskytovanie služby podľa platného cenníka spoločnosti Turbonet.

4.1.3 Podstatnými časťami zmluvy o pripojení sú:

- dohodnutý druh služby, miesto jej poskytovania, čas, o ktorý sa bude služba poskytovať a cena za službu.

4.1.4 Ak nie je v zmluve o pripojení určený čas poskytovania, platí, že služba sa bude poskytovať na neurčitý čas.

4.1.5 Cena za službu sa v zmluve o pripojení dojednáva odkazom na platný cenník spoločnosti Turbonet.

4.2 Uzatvorenie Zmluvy o pripojení

4.2.1 K uzatvoreniu zmluvy o pripojení dochádza podpísaním na základe žiadosti záujemcu alebo na základe ponuky Turbonet. Formulár na podanie žiadosti je k dispozícii v sídle Turbonetu alebo je tiež zverejnený na internetovej stránke www.turbonet.sk.

4.2.2 Podmienkou na uzatvorenie zmluvy o pripojení je, že zájemca požiadava o jej uzavretie, súhlasí s týmito všeobecnými podmienkami a platným cenníkom, predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť záujemcu, oprávnenie konať v mene záujemcu, jeho fakturačnú adresu, ako aj iné doklady požadované pre uzatvorenie konkrétneho druhu služby a súhlasí so spracovaním jeho osobných údajov alebo osobných údajov jeho štatutárnych orgánov a kontaktných osôb pre účely poskytovania služby a súvisiacich činností.

4.2.3 Ak sa zmluva neuzaviera v prítomnosti záujemcu, Turbonet pripraví návrh zmluvy a po podpísaní ho v dvoch vyhotoveniach pošle záujemcovi.

4.2.4 Zmluva o pripojení je uzavretá dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami alebo ich splnomocnenými alebo zákonnými zástupcami. Ak nedôjde k jej podpísaniu v ten istý deň, považuje sa zmluva o pripojení za uzavretú v deň podpisu zmluvy tou zmluvnou stranou, ktorá zmluvu podpísala neskor, prípadne je zmluva uzavretá dňom doručenia, a týmto dňom nadobúda účinnosť, ak nie je výslovne dojednané, že účinnosť nadobúda neskorším dňom.

4.2.5 Zmluva o pripojení sa spravidla vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, ktoré sú rovnocenne a považované za originály, po jednom rovnopise pre každú zmluvnú stranu. Zmluvné strany sa môžu v zmluve o pripojení dohodnúť na vyššom počte rovnopisov.

4.2.6 Turbonet poskytuje službu na základe zmluvy o pripojení poskytovanú službu prístup do siete internet. Turbonet môže odmietnuť uzavrieť zmluvu o pripojení, ak:

- poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimeraných nákladov;
- záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu, najmä preto, že je dlžníkom Turbonetu alebo nepredloží doklady preukazujúce jeho totožnosť, právnu subjektivitu, adresu trvalého bydliska, alebo adresu trvalého bydliska;
- zájemca nesúhlasí s týmito všeobecnými podmienkami alebo s ďalšími podmienkami uvedenými v zmluve;
- by bolo jej uzavretie v rozpore so všeobecnými záväznými predpismi a dobrými mravmi.

4.2.7 Ak zájemca nie je vlastníkom (správcom) vnútorných rozvodov potrebných na pripojenie koncového zariadenia nevyhnutného na poskytnutie služby, zmluvu možno uzavrieť, len ak zájemca zabezpečí na vlastné náklady a zodpovedne potrebnú súčinnosť vlastníka (správcu) a jeho súhlas s využitím rozvodov, ak nie je dohodnuté inak.

4.3 Uzatvorenie zmluvy o pripojení s dobou viazanosti

4.3.1 Zmluvné strany sa môžu v zmluve o pripojení prípadne v dodatku k zmluve o pripojení dohodnúť, že účastník zotrvať po dojednaní v zmluvnom vzťahu so spoločnosťou Turbonet a splní ďalšie dojednané povinnosti týchto všeobecných podmienok. Do doby viazanosti sa nezapočítava doba, počas ktorej došlo k obmedzeniu alebo prerušeniu poskytovania služby z dôvodov vzniknutých na strane účastníka alebo ním zavinených.

4.3.2 Ak sa zmluvné strany v zmluve o pripojení prípadne v dodatku nedohodnú inak, zaväzuje sa účastník, že po dobu viazanosti najmä:

- zotrvať v zmluvnom vzťahu so spoločnosťou Turbonet v rozsahu, na ktorý bola doba viazanosti dojednaná,
- nedopustiť sa takého konania alebo neďa svojimi konaniami žiaden podnet, ktorý by bol dôvodom na vznik práva spoločnosti Turbonet odstúpiť od zmluvy o pripojení alebo zmluvného vzťahu.

4.3.3 Účastník je povinný využívať po celú dobu viazanosti službu v mieste, ktoré sa dojednálo ako miesto pripojenia a poskytovania služby. Zmena miesta pripojenia a poskytovania služby je možná len na základe písomnej dohody účastníka a spoločnosti Turbonet.

4.3.4 V prípade porušenia niektoré z povinností v bode 4.3.2 a 4.3.3 tohto článku je účastník povinný zaplatiť spoločnosti Turbonet zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v cenníku ku dňu porušenia tejto povinnosti.

4.3.5 Zmluvná pokuta je splatná v lehote určenej spoločnosťou Turbonet a uvedenej vo výzve na jej zaplatenie.

4.3.6 Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo spoločnosti Turbonet uplatňovať u účastníka iné splatné záväzky alebo náhradu škody, ktorá vznikla spoločnosťou Turbonet v súvislosti s porušením povinností účastníka, ktorá presahuje dojednanú a zaplatenú zmluvnú pokutu.

4.3.7 Úplným zaplatením zmluvnej pokuty zaniká len viazanosť účastníka zmluvou o pripojení. Zánik viazanosti účastníka však nemá vplyv na existenciu a trvanie zmluvného vzťahu medzi spoločnosťou Turbonet a účastníkom ohľadne služby, na ktorú bola doba viazanosti dojednaná, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

4.4 Zmeny v zmluve o pripojení zo strany účastníka

4.4.1 Účastník má právo na zuženie prípadne rozšírenie rozsahu poskytovaných služieb, ktoré sú predmetom jeho zmluvy o pripojení podľa platnej ponuky cenníka, a to formou dodatku k príslušnej zmluve o pripojení.

4.4.2 V prípade zuženia alebo rozšírenia rozsahu poskytovaných služieb je príslušný dodatok k zmluve o pripojení účinný k 1. dňu nasledujúceho mesiaca po mesiaci, v ktorom bola táto žiadosť doručená spoločnosti Turbonet, ak nie je dohodnuté inak.

4.4.3 Popri vyššie uvedených zmenách má účastník právo kedykoľvek písomne požiadať o uskutočnenie akejkoľvek inej zmeny v príslušnej zmluve o pripojení, ktoré spoločnosť Turbonet pripúšťa.

4.4.4 Za vykonanie príslušných zmien na žiadosť účastníka má spoločnosť Turbonet právo požadovať zaplatenie poplatku v súlade s platným cenníkom.

4.5 Zmeny v zmluve o pripojení zo strany spoločnosti Turbonet

4.5.1 V súlade so zákonom je spoločnosť Turbonet oprávnená jednostranne meniť cenník a tieto všeobecné podmienky.

4.5.2 Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, zmluvu o poskytovaní možno zmeniť len dohodou zmluvných strán. Ak sa tak zmluvné strany dohodnú, dodatok k zmluve možno uzavrieť aj inak ako v písomnej forme, najmä telefonicky, to neplatí, ak má z dodatku k zmluve vzniknúť záväzok účastníka, ktorý podľa Občianskeho zákonníka možno dojednať len v písomnej forme (napr. dohoda o zmluvnej pokute podľa §544 ods. 2). Ak účastník súhlasí s uzavretím dodatku k zmluve telefonicky, dáva tým zároveň súhlas, že z dôvodu právnej istoty bude rozhodov. zaznamenávajú, a že ho možno použiť ako dôkaz v prípade reklamácie alebo v prípadnom spore. K uzavretiu dodatku k zmluve dôjde aj zriadením novej služby (produktu) na základe žiadosti účastníka alebo na základe ponuky Turbonet.

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

Článok V

5 Práva a povinnosti zmluvných strán

5.1 Účastník má právo na:

- 5.1.1 poskytovanie služby za podmienok uvedených v zmluve, v špecifikácii služby, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku;
- 5.1.2 bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil;
- 5.1.3 prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby;
- 5.1.4 na vrátenie pomernej časti ceny za dobu neposkytovania služby v prípade zavinenia zo strany spoločnosti Turbonet, za podmienok a v rozsahu stanovených v zmluve o pripojení. Toto právo možno uplatniť v lehote uvedenej v reklamačnom poriadku, najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania služby;
- 5.1.5 prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby.

5.2 Účastník je povinný:

- 5.2.1 platiť riadne a včas cenu poskytovanej služby;
- 5.2.2 používať službu v súlade so zmluvou, zákonom o elektronických komunikáciách, ako aj v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi;
- 5.2.3 používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky príslušných právnych predpisov;
- 5.2.4 pri zistení poruchy v poskytovaní služby postupovať podľa reklamačného poriadku;
- 5.2.5 oznamovať Turbonetu bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie služby;
- 5.2.6 chrániť prístupové meno a heslo pred zverejnením a pri podrození z ich zneužitia bez zbytočného odkladu zabezpečiť zmenu hesla;
- 5.2.7 naložiť so zverenými príhlasovacími údajmi k elektronickej fakturácii ako so dôvernými, a zaväzuje sa neposkytnúť ich tretím osobám a v plnej miere zodpovedať za škody spôsobené porušením tohto článku zmluvy;
- 5.2.11 v prípade spôsobenia akejkoľvek škody na zariadeniach a sieti spoločnosti Turbonet, nahradí spoločnosť Turbonet škodu v plnej výške a znáša všetky výdavky zaplatené spoločnosťou Turbonet, ktoré vzniknú v dôsledku porušenia tohto článku.

5.3 Turbonet má právo na:

- 5.3.1 riadne a včasné zaplatenie ceny za poskytnutú službu podľa cenníka, ak jej vyúčtovanie doručil účastníkovi a v prípade, že nebolo možné z technických alebo iných príčin zahrnúť do faktúry časť ceny služby poskytnutej v zúčtovacom období, ktorého sa týka predmetná faktúra, vyfakturovať túto časť ceny službu dodatočne najneskor však do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia. Pokiaľ účastník nezaplatí cenu za službu ani do 90 dní odo dňa jej splatnosti, Turbonet môže postupiť svoju pohľadávku písomnou formou tretej osobe bez súhlasu účastníka;
- 5.3.2 požadovať od účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní zmluvy i pripojení predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov účastníka;
- 5.3.3 na náhradu škody spôsobenej na sieti a na zariadeniach spoločnosti Turbonet;
- 5.3.4 odmietnuť uzavrieť zmluvu o pripojení podľa článku IV bodu 4.2.6 týchto všeobecných podmienok;
- 5.3.5 dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov;
- 5.3.6 dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu:
 - zneužitia služby alebo umožní jej zneužívania, za zneužívania sa považuje najmä šírenie SPAMu, prenikanie do systémov iných účastníkov a podnikov, DoS útoky, šírenie vírusov, pornografie, informácií propagujúcich násilie, ako aj ďalších informácií, ktoré sú v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo zásadami poctiveho obchodného styku;
 - ak účastník vstúpil do likvidácie, na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo bol zamietnutý pre nedostatok majetku, bola povolená reštrukturalizácia alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia;
 - nezaplatenia ceny služby ani na základe upomienky, v ktorej bol upozornený na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby;
 - podstatným spôsobom porušuje iné zmluvné podmienky podmienky.
- 5.3.7 vykonávať všetky zmeny zariadení, pokiaľ ich uzná za nevyhnutné a prípustné;
- 5.3.8 informovať účastníka o produktoch, novinách a o zmenách v službe;
- 5.3.9 uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to nevyhnutné na ochranu siete, účastníkovi služby za predpokladu, že to nespôsobí dodatočné finančné náklady účastníka;
- 5.3.10 za obnovenie poskytovania služby môže Turbonet požadovať zaplatenie poplatku v hodnote 15€ s DPH za znovupripojenie, ak bolo obmedzenie alebo prerušenie služby podľa bodu 5.3.6 tohto článku.

5.4 Turbonet je povinný:

- 5.4.1 uzavrieť zmluvu s každým záujemcom, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie podľa čl. IV bodu 4.2.6;
- 5.4.2 pri uzatvorení zmluvy o pripojení získavať a overovať údaje účastníka vrátane účastníka používajúceho predpätané služby a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa §56 ods 3 písm. a) zákona o elektronických komunikáciách a podľa zákona o ochrane osobných údajov,
- 5.4.3 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 bez sankcií, ak tieto zmeny neaktujú; oznamovanie povinnosť je splnená aj oznámením účastníkov, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok, a kde sa týmito zmenami môže zobrať pozornosť;

5.4.4 poskytovateľ účastníkov službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite;

5.4.5 oznámi účastníkom čas plánovaného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia a to elektronickou poštou alebo zverejnením na internetovej stránke www.turbonet.sk;

5.4.6 oznámi účastníkom dátum sprístupnenia služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce účastníkom prístup do internetu,

Článok VI

6 Doba trvania a zánik zmluvy

6.1 Zmluvné strany sa môžu v zmluve o pripojení prípadne v dodatku k zmluve o pripojení dohodnúť, že účastník zotrvá po dojednanú dobu v zmluvnom vzťahu so spoločnosťou Turbonet (ďalej len „doba viazanosti“) a splní všetky dohodnuté povinnosti.

6.2 Zmluva sa uzaviera na dobu neurčitú, ak v nej nie je vyslovene uvedené, že sa uzaviera na dobu viazanosti. Ak je účastníkom fyzická osoba, doba viazanosti môže byť najviac 24 mesiacov od zriadenia služby. Ak sa pred uplynutím doby viazanosti zmluvné strany nedohodnú inak, uplynutím doby viazanosti sa zmluva mení na zmluvu uzavretú na dobu neurčitú.

6.3 Zmluva o pripojení zaniká:

- odstúpením od zmluvy o pripojení;
 - výpoveďou;
 - smrťou alebo zánikom účastníka.
- 6.4** Účastník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Vypovedná lehota je 3 kalendárne mesiace a začína plynúť od prvého dňa po podaní výpovede. Ak účastník vypovie zmluvu pred uplynutím lehoty dohodnutej na zriadenie služby, Turbonet môže požadovať náhradu v čase od uzavretia zmluvy do doručenia výpovede.
- 6.5** Účastník môže odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak mu Turbonet:
- oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenšie jeden mesiac vopred a účastník túto zmenu neakceptuje, v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny;
 - neoznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenšie jeden mesiac vopred, v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov od účinnosti podstatnej zmeny;

6.6 Spoločnosť Turbonet môže odstúpiť od zmluvy o pripojení, ak účastník:

- opakovane, neoprávnené zasahuje do zariadenia alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebalanosti;
- nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti;
- pripojí na sieť spoločnosti Turbonet zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu spoločnosti Turbonet zariadenie neodpojí;
- opakovane používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti Turbonet kontrolu jej používania;
- uviedol v zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé;
- je insolventný, najmä ak účastník vstúpil do likvidácie alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo zmetnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bola uvedená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia, alebo ak je účastník v režime vyrovnania alebo núteného vyrovnania;
- opakovane porušuje podmienky zmluvy o pripojení.

6.7 Turbonet môže písomne vypovedať zmluvu:

- ak ďalej nemôže poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby;

- z dôvodu modernizácie siete spoločnosti Turbonet a služieb, s ktorými je spojené poskytovanie služby; v tomto prípade je povinný spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy doručiť účastníku ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo bližšej služby s jej zvyhodneným zriadením. **6.8** Oprávnená strana môže odstúpiť od zmluvy, ak to oznámi druhej strane bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedela o dôvodoch na odstúpenie a tieto dôvody uvedie v oznámení o odstúpení od zmluvy. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom nasledujúcim po doručení oznámenia druhej zmluvnej strane. Plnenia, ktoré si zmluvné strany poskytlí do dňa odstúpenia od zmluvy si nevracajú.

6.8 Smrťou fyzickej osoby, ktorá je účastníkom alebo vyhlásením takejto fyzickej osoby za mŕtvu zaniká zmluva o pripojení.

Článok VII

7 Plátobné podmienky

7.1 Ceny za poskytnuté služby (ďalej len „cena“) sú účastníkovi účtované vo výške a spôsobom stanoveným cenníkom. Cenník je zverejnený na internetovej stránke spoločnosti Turbonet www.turbonet.sk a v sídle spoločnosti Turbonet.

7.2 Všetky ceny za poskytnutie prístupných služieb konkrétnemu účastníkovi sú vyúčtované vo faktúre po skončení účtovacieho obdobia.

7.3 Účastník je povinný platiť splatné čiastky ceny v lehote splatnosti, ktorá je uvedená na príslušnej faktúre. Fakturačným obdobím je spravidla jeden kalendárny mesiac.

7.4 Turbonet má právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v cenníku, a to najmä vydaním nového cenníka alebo dodatku k existujúcemu cenníku. Zmenu cenníka spoločnosť zverejní v sídle Turbonet a na internetovej stránke www.turbonet.sk. V prípade zmeny ceny bude Turbonet účastníka vopred informovať zaslaním zmeneného cenníka elektronickou poštou.

7.5 Turbonet môže požadovať zapltenie ceny alebo jej časti pred začatím poskytovania služby. Na zabezpečenie svojej pohľadávky súvisiacej s poskytovaním služby môže od záujemcu tiež žiadať, aby pred uzavretím zmluvy zložil na účet Turbonet v primeranom finančnom zabezpečení a udržoval ju v dohodnutej výške počas celej doby trvania služby.

7.6 Cenu možno platiť prevodným príkazom z účtu účastníka, v hotovosti priamo v sídle spoločnosti Turbonet alebo poštovým poukazom.

7.7 Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky zo zmluvného vzťahu s Turbonetom riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca úplné a správne uvedené hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku, číslo účtu a kód banky Turbonet. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezplatnosti úhrady úhrada pripísaná na účet Turbonetu najneskôr v deň splatnosti faktúry.

Článok VIII

8 Reklamačný poriadok

8.1 Účastník má právo uplatniť si reklamáciu na:

8.1.1 správnosť úhrady, ak existuje dôvodné podozrenie, že spoločnosť Turbonet nevystavila faktúru za poskytnutú alebo požadovanú službu v súlade so zmluvou o pripojení a cenníkom;

8.1.2 kvalitu poskytnutej služby;

8.2 Reklamáciu výšky alebo spôsobu vyúčtovania si účastník uplatňuje písomným oznámením doručeným spoločnosti Turbonet v lehote do 30 dní odo dňa doručenia faktúry.

8.3 Reklamáciu kvality poskytnutej služby si účastník uplatňuje písomným doručením spoločnosti Turbonet v lehote do 30 dní odo dňa poskytnutia reklámovej služby – poruchy v poskytovaní služby alebo zariadenia.

8.4 Reklamácia účastníka vo veci prešetrovania správnosti úhrady alebo kvality poskytovanej služby uplatnená po uplynutí lehoty ustanovenej v bode 8.2 a 8.3 tohto článku, nebude zo strany spoločnosti Turbonet uznaná.

8.5 Reklamácia vo veci prešetrovania úhrady nemá odkladný účinok na zapltenie úhrady za poskytnuté služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemernej rozsahu využívania služby za predchádzajúcich 6 mesiacov, Turbonet umožní účastníkovi odklad zapltenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich 6 mesiacov, a to najneskôr od skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožní účastníkovi zapltenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemernej rozsahu využívania služby najviac v troch mesačných splátkach. Ak sa služba využíva kratšie ako 6 mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, priemerný rozsah využívania služby sa vypočíta za celé obdobie jej využívania.

8.6 V reklamácií je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje zo zmluvy, a to najmä meno, priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, sídla alebo miesta podnikania, IČO, číslo zmluvy, ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať, čo sa reklamácia týka.

8.7 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej verejnej služby ani cenu za jej poskytnutie nemôže prekážať zistiť, účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania služby za predchádzajúcich 6 mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako 6 mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.

8.8 Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nespĺňa podmienku na odklad zapltenia podľa bodu 8.7 tohto článku, Turbonet má právo na úroky z omeškania o dňa splatnosti reklamovanej úhrady, a to vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania.

8.9 Pokiaľ spoločnosť Turbonet zistí, že cena za poskytnutú službu nebola fakturovaná v správnej výške, preplatok započíta na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby. Ak započítanie nebude možné, Turbonet preplatok účastníkovi vráti spolu s oznámením o prešetriť reklámie.

8.10 Ak účastník podá opakovanú reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, Turbonet nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

Článok IX

9 Pisomnosti

9.1 Účastník doručuje písomnosti spoločnosti Turbonet na adresu uvedenú v obchodnom registri – na sídlo spoločnosti Turbonet.

9.2 Spoločnosť Turbonet doručuje písomnosti účastníkovi na adresu bydliska alebo sídla firmy. V zmluve možno dohodnúť, že písomnosti sa budú doručovať účastníkovi na inú adresu.

9.3 Po uzavretí zmluvy o pripojení je účastník povinný písomne oznámiť spoločnosti Turbonet zmenu adresy na doručovanie. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene adresy, sa považuje za adresu určenú na doručovanie písomnosti adresa, ktorá bola spoločnosti Turbonet oznámená ako posledná.

9.4 Pre doručovanie písomnosti poštou platia ustanovenia poštovej poriadku. Ak sa písomnosť doručuje poštou na poslednú známu adresu ako doporučené listové zásielka s doručenkou, písomnosť sa považuje za doručenu, ak ju pošta vráti odosielateľovi preto, lebo adresát odpodrel zásielku prevziať alebo si ju na pošte nevyzdvihol v odbernej lehote alebo ju pošta vráti s poznámkou adresát neznamý.

9.5 Turbonet je oprávnený doručovať písomnosti a iné informácie aj elektronickou poštou, a to na kontaktnú e-mailovú adresu účastníka uvedenú v zmluve o pripojení.

Článok X

10 Osobné údaje účastníka

10.1 Spoločnosť Turbonet je oprávnená na základe zákona o elektronických komunikáciách zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) zisťovať, spracovávať a uchovávať tieto osobné údaje účastníka:

10.1.1 ak ide o fyzickú osobu: meno priezvisko, akademický titul, adresu trvalého (prechodného) pobytu, číslo dokladu totožnosti, dátum a miesto vydania, dátum narodenia, rodné číslo, štátnu príslušnosť, výšku pohľadávky za poskytnutú službu, označenie peňažného ústavu a číslo účtu, ak sa cena, za poskytnutú službu bude platiť na základe príkazu na inkaso;

10.1.2 ak ide o právnickú osobu: obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ, IČ DPH, označenie peňažného ústavu a číslo účtu, osobné údaje fyzickej osoby konajúcej v menej právnickej osoby v rozsahu podľa bodu

10.1.1 tohto článku.

10.2 Údaje uvedené v bode 10.1 tohto článku je spoločnosť Turbonet oprávnená zisťovať, spracovávať a uchovávať za účelom:

10.2.1 uzavretia a plnenia zmluvy o pripojení, jej zmeny alebo ukončenia;

10.2.2 fakturácie, resp. vyúčtovania ceny a evidencie platieb a pohľadávok;

10.2.3 vypracovania zoznamu účastníkov;

10.2.4 spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa zákona a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.

10.3 Doba získavania, spracovávania a uchovávania osobných údajov v rozsahu podľa týchto všeobecných podmienok sa zhoduje s dobou trvania zmluvného vzťahu; aj po skončení zmluvného vzťahu je spoločnosť Turbonet oprávnená viesť evidenciu osobných údajov v prípadoch uskutočňovania vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok spoločnosti Turbonet za poskytnutú službu, na vybavenie podaní inšpekcií, na uplatnenie práva alebo na splnenie iných povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi.

10.4 V zmysle § 17 zákona o ochrane osobných údajov účastník berie na vedomie, že spoločnosť Turbonet je povinná zabezpečiť likvidáciu osobných údajov okrem osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) zákona o ochrane osobných údajov aj vtedy, ak zaniknú dôvody, ktoré neumožňujú získať súhlas dotknutej osoby podľa § 11 ods. 4, a súhlas nebol daný.

10.5 Účastník uzavretím zmluvy o pripojení udeľuje spoločnosti Turbonet súhlas so spracovávaním a uchovávaním osobných údajov v rozsahu všeobecných podmienok ako aj za účelom ich poskytnutia osobám oprávneným vymáhať pre spoločnosť Turbonet pohľadávky za poskytnutú službu.

10.6 Účastník je oprávnený písomne odvolať svoj súhlas na spracovávanie a uchovávanie osobných údajov udelených spoločnosťou Turbonet v zmysle všeobecných podmienok až po uplynutí doby uvedenej v bode 10.3 tohto článku.

Článok XI

11 Riešenie sporov

11.1 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky prípadné spory, ktoré vzniknú v súvislosti so zmluvou o pripojení, budú riešiť prednostne mimosúdnu cestou, a to vzájomnou dohodou. Účastník, ako aj spoločnosť Turbonet sú oprávnení riešiť spor v zmysle príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že účastník je cudzinec, alebo že služba bola poskytnutá na území iného štátu.

11.2 V prípade sporu vo veci správnosti úhrady a kvality poskytnutej služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a účastník nie je so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný, je účastník oprávnený predložiť spor Telekomunikačnému úradu Slovenskej republiky podľa §75 zákona o elektronických komunikáciách.

11.3 Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré nie sú upravené v zmluve o poskytovaní služby alebo v týchto všeobecných podmienkach sa spravujú ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách a ďalej ustanoveniami Obchodného zákonníka, a Občianskeho zákonníka.

11.4 V prípade sporu, ktorý sa nepodarí vyriešiť mimosúdnu cestou podľa postupov upravených v reklamačnom poriadku, prípadne na základe vzájomnej dohody, sú zmluvné strany oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

Článok XII

12 Opatrenia na riadenie prevádzky

12.1 Opatrenia riadenia prevádzky uplatňované spoločnosťou Turbonet môžu mať vplyv na odozvu, rýchlosť sťahovania alebo nahrávania, a môžu obmedziť dostupnosť niektorých služieb, a to predovšetkým za účelom zabezpečenia integrity siete. Tieto obmedzenia nie sú porušením zmluvy zo strany spoločnosti Turbonet. Súkromie účastníkov a ich osobné údaje sú chránené v súlade s právnymi predpismi, práva účastníkov nie sú žiadnym spôsobom dotknuté.

12.2 Prípadné obmedzenie objemu dát znamená, že po vyčerpaní stanoveného objemu dát (tj. vtedy, ak účastník stiahne dáta v objeme zodpovedajúcom dohodnutému obmedzeniu) dôjde k výraznému zníženiu rýchlosti sťahovania a nahrávania. Zníženie rýchlosti sťahovania, resp. nahrávania znamená, že niektoré služby (internetové stránky, konkrétne obsah) môžu fungovať pomalšie alebo nemusia fungovať vôbec. Týka sa to hlavne služieb, pri ktorých dochádza k prenášanju veľkého objemu dát (napr. spúšťanie videí alebo sťahovanie veľkých súborov apod.). Preto je možné, že napr. videá sa nebudú prehrávať plynulo alebo nepôjde prehrať vôbec, obrázky sa budú zobrazovať pomaly alebo sa nebudú zobrazovať vôbec, online hry nebudú možné spustiť alebo nebudú fungovať plynulo (k tomu môže dochádzať aj v prípadoch vyššej hodnoty odozvy), súbory sa budú sťahovať, resp. nahrávať dlhú dobu apod. Obmedzenie pripojenia v dôsledku vyčerpania stanoveného objemu dát nie je porušením zmluvy zo strany spoločnosti Turbonet.

12.3 Pokiaľ účastník využíva od spoločnosti Turbonet aj iné služby, môže dôjsť k ich vzájomnému ovplyvňovaniu, a to aj negatívne. Môže dôjsť k zhoršeniu kvality poskytovaných služieb tj. služby môže byť poskytovaná s horšími než zmluvne garantovanými parametrami (hlavne zníženie rýchlosti, prípadne zvýšená doba odozvy). Poskytnuté služby s horšími parametrami v dôsledku vzájomného negatívneho ovplyvňovania viacerých služieb nie je porušením zmluvy zo strany spoločnosti Turbonet.

12.4 Spoločnosť Turbonet poskytuje službu pripojenia k internetu s nasledovnými parametrami:

Označenie služby	Turbo 10	
	Rýchlosť sťahovania	Rýchlosť nahrávania
Minimálna	1	1
Bežne dostupná	7	3
Maximálna	10	5
Inzerovaná	10	5

Označenie služby	Turbo 20	
	Rýchlosť sťahovania	Rýchlosť nahrávania
Minimálna	3	2
Bežne dostupná	15	5
Maximálna	20	10
Inzerovaná	20	10

Označenie služby	Turbo 30	
	Rýchlosť sťahovania	Rýchlosť nahrávania
Minimálna	5	2
Bežne dostupná	20	5
Maximálna	30	10
Inzerovaná	30	10

Vyššie uvedené údaje znamenajú, že za 1s sa stiahne uvedený objem dát, tj. kb alebo MB = kilobyte alebo megabyte
kb alebo mb = kilobit alebo megabit

Odchýlka od inzerovanej rýchlosti nemá zásadný vplyv na výkon práva užívateľa na prístup k informáciám a obsahu a ich šíreniu, využívaniu a poskytovaniu aplikácií a služieb a využívaniu koncového zariadenia podľa svojho vlastného výberu, a to bez ohľadu na polohu koncového užívateľa alebo spoločnosti Turbonet alebo polohu, pôvod alebo určenie daných informácií, obsahu, aplikácie alebo služby, a to prostredníctvom svojej služby prístupu k internetu. Reálny dopad je taký, že vyhladávaná informácia, prípadne využívaná služba môže byť načítaná rýchlejšie, prípadne pomalšie.

12.5 V prípade trvalej alebo opakujúcej sa odchýlky skutočného výkonu služby prístupu k internetu, hlavne pokiaľ ide o rýchlosť, od stanovených parametrov, je účastník oprávnený reklamovať poskytnutú službu. Reklamáciu vystaveného vyúčtovania možno uplatniť do dvoch (2) mesiacov od doručenia vyúčtovania, resp. sprístupnenia vyúčtovania dohodnutým spôsobom, a reklamáciu poskytnutej služby možno uplatniť do dvoch (2) mesiacov od jej poskytnutia. Reklamáciu treba uplatniť písomne u spoločnosti Turbonet, osobne v jeho prevádzke alebo telefonicky, prípadne iným spôsobom, pokiaľ to spoločnosť Turbonet umožňuje, inak právo zaniká. Uplatnenie reklamácie nemá odkladný účinok na splnenie si povinnosti zaplatiť vyúčtovanú cenu, túto je účastník povinný zaplatiť v jej lehote splatnosti. Spoločnosť Turbonet je povinná vybrať reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr však do jedného (1) mesiaca odo dňa doručenia reklamácie. V prípade, že je potrebné prerokovať reklamáciu so zahraníčaným prevádzkovateľom, bude účastník vyzvaný o vybavení reklamácie do dvoch (2) mesiacov odo dňa jej doručenia, o čom bude účastník spoločnosťou Turbonet vyzvaný pred uplynutím pôvodnej jednomesačnej lehoty. Pokiaľ účastník nebuduje súhlasiť s vybavením reklamácie, môže sa do jedného (1) mesiaca od vybavenia reklamácie obrátiť na Telekomunikačný úrad Slovenskej republiky.

Článok XIII

13 Záverečné ustanovenia

13.1 Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednorazne zmeniť bez súhlasu účastníka tieto všeobecné podmienky a cenník (tarifur) siete. Poskytovateľ si vyhradzuje právo dočasne zmeniť cenník (tarifur) siete na určitú vopred stanovenú dobu za podmienky, že takáto zmena je na prospech účastníkov verejných komunikačných služieb (takzvanej akcie).

13.2 Zmluvy o poskytovaní služby uzavreté medzi Turbonet a účastníkmi podľa doterajších predpisov sa považujú za zmluvy o poskytovaní služby podľa týchto všeobecných podmienok.

13.3 Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1.10.2017. Zverejňujú sa na internetovej stránke Turbonet www.turbonet.sk. Záujemca môže o ich poskytnutie požiadať v sídle Turbonet.

V Šňanciach dňa 1.10.2017

Turbonet SK s.r.o.
Ing. Tomáš Straka, jednatel