



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

### Článok I

#### Úvodné ustanovenia Práva a povinnosti účastníka

1. NEOnet, s.r.o., so sídlom Ovrúčská 1, 040 22 Košice, IČO: 44 877 854, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel Sro, Vložka číslo 24056/V (ďalej len „NEOnet“) vydáva všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovanie prístupu do siete Internet (ďalej len „všeobecné podmienky“), ktoré upravujú podmienky poskytovania služby, ako aj práva a povinnosti NEOnetu ako poskytovateľa služby a fyzických a právnických osôb, ktoré požiadajú NEOnet o poskytovanie služby a uzavrú s ním zmluvu o poskytovaní verejných služieb.

2. NEOnet je oprávnený poskytovať službu v zmysle § 15 ods. 3 zákona č. 351/2001 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov a podľa vydaného Všeobecného povolenia Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb č. 1/2014 na poskytovanie elektronických komunikačných sietí alebo elektronických komunikačných služieb účinného od 01.04.2014.

### Článok II

#### Vymedzenie základných pojmov

1. Služba je verejná elektronická komunikačná služba sprostredkovania prístupu do siete Internet poskytovaná prostredníctvom a) verejnej bezdrôtovej prístupovej siete typu bod – multibod (mikrovlnné pripojenie), b) dátového okruhu typu bod – bod (pripojenie pevnou linkou), spoločnosťou je prostredníctvom Produktov, ktorých názov, predmet, obsah, vlastnosti a podmienky poskytovania sú vymedzené v platnej Tarife podľa zvoleného typu služby.
2. 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.
3. Prístup do siete Internet je NEOnetom poskytované pripojenie jednotlivého zariadenia alebo siete účastníka do Internetu umožňujúce používať jeho jednotlivé aplikácie, napr. e-mail, www, FTP, diskusné skupiny.
4. Doplnkové služby sú služby umožňujúce využívanie aplikácií, ako napríklad komunikačná pošta, doménové služby, služby www serverov, služby diskového priestoru k službe www serverov.
5. ZMLUVA o poskytovaní verejných služieb a sprostredkovanie prístupu do siete internet je zmluva o poskytovaní služby uzavretá medzi NEOnetom a účastníkom; jej súčasťou je špecifikácia služby, tieto všeobecné podmienky a tarifa.
6. Zúčastníka je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala NEOnet o poskytovanie služby.
7. Účastník je zúčastníka, s ktorým NEOnetom uzavrel ZMLUVU o poskytovaní verejných služieb a sprostredkovanie prístupu do siete internet; účastník a NEOnet sa spoločne označujú ako zmluvné strany.
8. Tarifa je platný sadzobník cien za poskytovanie služby vydávaný NEOnetom, ktorý obsahuje aj podmienky uplatňovania cien; tarifa obsahuje tiež bližšiu špecifikáciu spôsobu a podmienok poskytovania služby.
9. Zriaďovací protokol je doklad, ktorým NEOnet potvrdzuje, že služba bola účastníkomovi sprístupnená.
10. Prístupové meno a heslo slúžia na overenie prístupu účastníka pri prihlásovaní sa do siete NEOnetu. Prístupové meno je priradené účastníkom NEOnetom.
11. Sieť NEOnetu je elektronická komunikačná sieť, ktorú tvorí súbor navzájom prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných NEOnetom a používaných na prenos dát; súčasťou siete sú jej rozhrania.
12. Porucha v poskytovaní služby je stav, ktorý znemožňuje používanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite a na obnovenie ktorých je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.
13. Vírus je počítačový program, ktorý sa od iných programov líši najmä tým, že je schopný sa šíriť aj bez vedomia účastníka spolu s inými programami, súbori, e-mailami a e-mailovými prílohami; prejavuje sa rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahľucuje IP sieť, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom.
14. Antivírus je špeciálny počítačový program alebo súbor opatrení určených na identifikovanie a prípadne aj na odstránenie vírusov.
15. SPAM je nevyžiadaná správa, ktoré bola doručená účastníkomovi spravidla elektronickou poštou. Takáto nevyžiadaná správa obsahuje najčastejšie reklamné informácie.
16. Antispam je súbor opatrení určených na identifikáciu a prípadne aj na zamedzenie spamu. Ak antispam identifikuje správu ako spam, vykoná definované opatrenia (oznamenie alebo vymazanie).
17. Nevyžiadaná prevádzka na sieti je vorená dátami, ktoré zamedzujú alebo obmedzujú používanie služby účastníkovi bez jeho vedomia alebo jeho požiadavky (útoky typu DoS, a pod.).
18. Podnik je každá osoba, ktorá je oprávnená poskytovať sieť, službu alebo sieť a službu podľa zákona o elektronických komunikáciách.
19. Zmluvný predajca je právnická alebo fyzická osoba, ktorá má so NEOnetom uzavretú zmluvu o obchodnom zastúpení na predaj služby.

### Článok III

#### Základná charakteristika služby a podmienky jej poskytovania

1. NEOnet poskytuje službu na základe ZMLUVY o poskytovaní verejných služieb a sprostredkovanie prístupu do siete internet, ktorú uzavrie s účastníkom podľa § 44 zákona o elektronických komunikáciách. NEOnet môže odmietnuť uzavrieť zmluvu o pripojení, ak a) poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky neuskutočniteľné; b) zúčastníka nedáva záruku, že bude dodržiavať ZMLUVU o poskytovaní verejných služieb a sprostredkovanie prístupu do siete internet, najmä preto, že je dlžníkom NEOnetu alebo iného podniku alebo nepredloží doklady preukazujúce jeho totožnosť, právnu subjektivitu, miesto podnikania, adresu trvalého bydliska, sídlo; c) zúčastníka nesúhlasí s týmito všeobecnými podmienkami.
2. Služba umožňuje účastníkovi prístup do siete Internet, a to za podmienok uvedených v zmluve o pripojení, v špecifikácii služby, v týchto všeobecných podmienkach a v tarife. K službe si účastník môže objednať doplnkové služby.
3. Podrobnosti o službe vrátane doplnkových služieb sú uvedené v špecifikácii služby, tarife a zriaďovacom protokole.
4. Službu možno poskytovať, len ak zúčastníka zabezpečí doklady potrebné pre jednotlivé spôsoby pripojenia (čl. II ods.1) a ak má funkčné a správne nakonfigurované technické vybavenie, ktoré spĺňa technické normy a technické špecifikácie platné pre službu.
5. NEOnet sprístupní službu účastníkovi dňom vystavenia zriaďovacieho protokolu.

### Článok IV

#### ZMLUVA o poskytovaní verejných služieb a sprostredkovanie prístupu do siete internet - postup pri uzavieraní zmluvy

1. Zmluva sa uzaviera na základe žiadosti zúčastníka. Formulár na podanie žiadosti je k dispozícii v sídle NEOnetu, v jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a je tiež zverejnený na internetovej stránke [www.neonet.sk](http://www.neonet.sk).
2. Po podaní žiadosti NEOnet pripraví návrh zmluvy a po podpísaní ho v dvoch vyhotoveniach predloží zúčastníčkovi. K návrhu pripojí špecifikáciu služby, tieto všeobecné podmienky a tarifu, ako aj zoznam dokladov, ktoré je zúčastníka povinný zabezpečiť pre jednotlivé spôsoby pripojenia. NEOnet je návrhom zmluvy viazaný 21 dní odo dňa jeho predloženia zúčastníčkovi.
3. Predloženie návrhu zmluvy podpisuje zúčastníka sám alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom alebo kópiou rozhodnutia príslušného orgánu. V mene právnickej osoby návrh zmluvy podpisuje štatutárny orgán zapísaný v obchodnom alebo inom zákonom určenom registri alebo inej osobe na to oprávnenej podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnenej.
4. Podpísanú zmluvu zúčastníka (jeho zástupca) v jednom vyhotovení bude zbytočného odkladu doručiť NEOnetu. Dňom doručenia je zmluva uzavretá a týmto dňom nadobúda aj účinnosť, ak nie je výslovne dojednané, že účinnosť nadobúda neskôrším dňom. Ak účastník nepredloží spolu so zmluvou aj doklady, ktoré je povinný zabezpečiť pre jednotlivé spôsoby pripojenia, účinnosť zmluvy sa odkladá do času predloženia týchto dokladov.
5. Zmluvu o pripojení možno uzavrieť aj inak ako v písomnej forme, najmä telefonicky. Ak účastník súhlasí s uzavretím zmluvy telefonicky, dáva tým zároveň súhlas, že z dôvodu právnej istoty bude rozhovor zaznamenaný a že ho možno použiť ako dôkaz v prípade reklamácie alebo v prípadnom spore. K uzavretiu zmluvy o pripojení dôjde aj zriadením dotyku k zariadeniu žiadosti zúčastníka alebo na základe žiadosti zúčastníka alebo na základe ponuky NEOnetu.
6. Postup podľa odsekov 1 až 5 platí, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

### Článok V

#### Práva a povinnosti Účastníka

1. Účastník má právo na a) poskytovanie služby za podmienok uvedených v ZMLUVE o poskytovaní verejných služieb a sprostredkovanie prístupu do siete internet, v špecifikácii služby, v týchto všeobecných podmienkach a v tarife; b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil; c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby, ak NEOnet neposkytuje služby zavinil; toto právo možno uplatniť v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, najneskôršie však do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby; d) prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby.
2. Účastník je povinný a) platiť riadne a včas cenu poskytovanej služby; b) používať službu v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách, zmluvou o pripojení, týmito všeobecnými podmienkami a v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi; c) používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky príslušných právnych predpisov; d) dodržiavať pri tvorbe dynamických www stránok bezpečnostné nastavenia operačného systému a po vyzvaní administrátorom systému predložiť zdrojové texty programov (scriptov) na nahliadnutie za účelom overenia ich bezpečnosti; e) chrániť prístupové meno a heslo pred zverejnením a pri podozrení z ich zneužitia je zbytočného odkladu zabezpečiť meno hesla; f) pri zistení poruchy v poskytovaní služby postupovať podľa reklamačného poriadku; g) oznamovať NEOnetu bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy o pripojení; h) zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby (čl. VI ods. 2 písm. c) ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe; i) nevyužívať ani neumožniť tretej osobe využívanie služby na prenos hlasu akymkoľvek technológiami, ibaže ide o prenos hlasu prostredníctvom IP protokolu; j) poskytovať NEOnetu potrebnú súčinnosť k plneniu zmluvy o pripojení.

### Článok VI

#### Práva a povinnosti NEOnetu

1. NEOnet má právo a) na riadne a včasné zaplatenie ceny poskytovanej služby a v prípade, že nebolo možné z technických alebo iných príčin zahrnúť do faktúry čas ceny služby poskytnutej v zúčtovacom období, ktorého sa týka predmetná faktúra, vyfakturovať túto časť ceny služby dodatčne; NEOnet má právo na zaplatenie ceny, ak jej vyúčtovanie doručí účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia
- b) na náhradu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení NEOnetu;
- c) obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, alebo z iných záväzných prevádzkových alebo technických dôvodov;
- d) počas krízovej situácie a mimoriadnej situácie vyhlásenej podľa osobitných predpisov obmedziť poskytovanie služby účastníkom, ktorí nie sú zaradení do prednostných núdzových plánov, a to v rozsahu nevyhnutnom pre zabezpečenie poskytovania prednostnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov; kontrolovať odchádzajúcu elektronicnú poštu účastníka antivírusovým programom a antispamom za účelom zabezpečenia ochrany svojej siete a služieb;
- e) odmietnuť vystavenie dynamických www stránok účastníka, ak nespĺňajú bezpečnostné kritériá určené NEOnetom;
- f) zablokovať schránku alebo www priestor účastníka, ak jeho schránka alebo www priestor prekračujú objednanú veľkosť a ak túto veľkosť účastník neupraví ani po upozornení zo strany NEOnetu; g) informovať účastníka o produktoch, novinách a o zmenách v službe a v doplnkových službách, ako aj o zavedení nových doplnkových služieb, k čomu účastník uzavretím zmluvy o pripojení udeľuje svoj súhlas; h) uskutočniť dodatčné spôsoby ochrany siete, ak je to nevyhnutné na ochranu siete, účastníkovho užívania služby, za predpokladu že to nespôsobí dodatčne finančné náklady účastníka.
- i) vykonať technické opatrenia nevyhnutné na zabezpečenie primeranej kvality služby pre všetkých účastníkov.
2. NEOnet má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby ďalej vtedy, ak účastník a) nezaplátí cenu poskytovanej služby v lehote splatnosti uvedenej vo faktúre alebo vo vyúčtovaní; b) poruší zmluvné podmienky; c) zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie; za „zneužívanie služby“ sa považuje najmä: šírenie SPAM, prenikanie do systémov iných účastníkov a podnikov, DoS útoky, šírenie vírusov, pornografie, informácií pripojujúcich násilie, ako aj ďalších informácií, ktoré sú v rozpore s právom, dobrými mravmi alebo zásadami poctiveho obchodného styku, umožnenie využívanie poskytovanej služby za odplatu tretím osobám, ak účastník uviedol o svojej osobe nesprávne identifikačné údaje, alebo ak zmeny v údajoch však zneoznámi, porušenie povinnosti uvedenej v čl. V ods. 2 písm. i) d) vstúpi do likvidácie, alebo na účastníka alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku, povolená reštrukturalizácia, alebo bola uvedená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.
3. Na obmedzenie alebo prerušenie služby podľa odseku 2 je NEOnet oprávnený, až dookiaľ nepominú dôvody, ktoré viedli k obmedzeniu alebo prerušeniu služby. Za obnovenie poskytovania služby môže požadovať zaplatenie poplatku podľa tarify.
4. NEOnet je povinný a) uzavrieť ZMLUVU o poskytovaní verejných služieb a sprostredkovanie prístupu do siete internet s každým záujemcom, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie podľa čl. III ods. 1;

- b) poskytovať účastníkov službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite;
- c) bezodplatne odstrániť poruchy v poskytovaní služby, ktoré zavinil;
- d) oznámiť účastníkovi čas plánovaného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, a to elektronickou poštou alebo zverejnením na internetovej stránke [www.neonet.sk](http://www.neonet.sk) ;
- e) oznámiť účastníkovi dátum sprístupnenia služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup do Internetu;
- f) viesť evidenciu osobných údajov podľa zákona č. 122/2013 Z. z. v platnom znení alebo údajov ktoré sú predmetom ktoréhokoľvek zamestnaného tajomstva podľa príslušných ustanovení zákona o elektronických komunikáciách;
- g) oznámiť účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o pripojení bez sankcií, ak tieto zmeny neakteptuje, najmä jeden mesiac vopred.

### Článok VII

#### Zmena zmluvy

1. Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, ZMLUVU o poskytovaní verejných služieb a sprostredkovanie prístupu do siete internet možno meniť len dohodou zmluvných strán (ďalej aj len „dotodok k zmluve“). Ak bola zmluva uzavretá v písomnej forme, aj dodatok k zmluve sa uzavrie písomne. Dodatok k zmluve možno uzavrieť aj inak ako v písomnej forme, najmä telefonicky. Ak účastník súhlasí s uzavretím dodatku k zmluve telefonicky, dáva tým zároveň súhlas, že z dôvodu právnej istoty bude rozhovor zaznamenaný 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 NEOnetu.
2. Ak dôjde k zmene všeobecných podmienok alebo tarify, dodatok k zmluve je uzavretý nadobudnutím účinnosti zmeny všeobecných podmienok alebo tarify.

### Článok VIII

#### Doba trvania zmluvy

1. ZMLUVA o poskytovaní verejných služieb a sprostredkovanie prístupu do siete internet sa uzaviera na dobu neurčitú, ak v samotnej zmluve nie je dohodnuté že sa uzaviera na dobu určitú (doba určité ďalej aj ako „doba viazanosti“).
2. Pokiaľ bola zmluva dojednaná na dobu určitú a podmienky na predĺženie poskytovania služby nie sú výslovne dojednané v samotnej zmluve, platia nasledovné zásady: a. ak účastník najneskôršie 30 dní pred uplynutím doby viazanosti neoznámí písomnou formou NEOnetu, že nemá záujem na predĺžení platnosti zmluvy, jej platnosť sa predlžuje na dobu, na ktorú bola pôvodne uzavretá, a to aj opakovane. b. ak účastník najneskôršie 30 dní pred uplynutím doby viazanosti oznámí písomnou formou, že má záujem na predĺžení platnosti zmluvy na dobu neurčitú, uplynutím doby viazanosti sa zmluva považuje za zmluvu uzavretú na dobu neurčitú.
3. Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho a výpovedou alebo odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v týchto všeobecných podmienkach. K zániku zmluvy dohodou zmluvných strán dôjde aj tým, že NEOnetu na základe novej ZMLUVY o poskytovaní verejných služieb a sprostredkovanie prístupu do siete internet zriadí účastníkovi produkt alebo službu, ktoré mu bude poskytovať namiesto pôvodného produktu alebo služby.
4. Účastník môže výpovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je jeden kalendárny mesiac, pričom začínajúc prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená výpoved druhou zmluvnej strane. Ak účastník výpoveď zmluvy pred uplynutím lehoty dohodnutej na zriadenie služby, NEOnet môže požadovať náhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti so zriadením služby v case od uzavretia zmluvy do doručenia výpovede.
5. Účastník môže odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak mu NEOnet a. oznámí podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakteptuje; v takomto prípade môže účastník doručiť oznámenie o odstúpení od zmluvy najneskôr ku dňu, kedy takáto zmena nadobudne účinnosť; b. neoznámí podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred, alebo ho neinformoval najmenej jeden mesiac vopred o jeho práve odstúpiť od zmluvy o pripojení bez sankcií, ak tieto zmeny neakteptuje; c. opakovane ani o reklamácií neposkytuje službu podľa zmluvy alebo službu poskytuje v podstatných vadami; d. opakovane neodstráni poruchu služby v case uvedenom v oznámení o prešetrení reklamácie, ak ide o poruchu ktorú NEOnet zavinil.
6. NEOnet môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník
7. opakovane neoprávnené zasiahne do zariadenia verejnej siete, ktorá sa používa na poskytovanie služby, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebdanivosti;
8. nezaplátí cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti;
9. pripojí na sieť, ktorá sa používa na poskytovanie služby zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na vyzýv NEOnetu ho neodpojí;
10. opakovane použije poskytnutú službu spôsobom, ktorý znemožňuje NEOnetu kontrolu používania služby;
11. opakovane poruší podmienky ZMLUVY o poskytovaní verejných služieb a sprostredkovanie prístupu do siete internet;
12. NEOnet môže odstúpiť od ZMLUVU o poskytovaní verejných služieb a sprostredkovanie prístupu do siete internet tiež v prípade, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby. NEOnet môže od ZMLUVY o poskytovaní verejných služieb a sprostredkovanie prístupu do siete internet odstúpiť aj z dôvodu modernizácie zariadení zmluvy, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby; v tomto prípade je povinný spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy doručiť užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo bližšej verejnej služby s jej zvýhodnenými zriadením.
13. Oprávnená strana môže odstúpiť od ZMLUVA o poskytovaní verejných služieb a sprostredkovanie prístupu do siete internet, ak to oznámí 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 poskytli do dňa odstúpenia od zmluvy si nevracajú.

### Článok IX

#### Cena za poskytovanie služby a platobné podmienky

1. Cena za poskytovanie služby vrátane zliav, príplátok a bezplatného poskytovania služby, ako aj podmienky, za akých sa cena uplatňuje a za akých možno meniť jej výšku, obsahuje tarifa, ktorá je k dispozícii v sídle NEOnet, jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a je tiež zverejnená na internetovej stránke [www.neonet.sk](http://www.neonet.sk). Pokiaľ cena nie je dojednaná v samotnej zmluve, je určená odhadom na tarifu.
2. Pre určenie fakturovanej ceny za poskytované služby je rozhodujúci odpočet poskytnutých služieb účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme NEOnetu.
3. Cena za službu bude počas platnosti ZMLUVU o poskytovaní verejných služieb a sprostredkovanie prístupu do siete internet vyúčtovaná NEOnetom účastníkovi vo forme faktúry spätne za predchádzajúce fakturačné obdobie (služby čerpané nad rámec predplateného) spolu s predplateným za službu na aktuálne fakturačné obdobie.

4. V cene služby nie je zahrnutá cena verejných elektronických komunikačných služieb, ktoré účastníkovi poskytuje iný podnik a ktoré umožňuje, aby bolo možné poskytovať službu.

5. NEOnet má právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v tarife, a to najmä vydaním novej tarify alebo dodatku k jstujúcej tarife (ďalej len „zmena tarify“). NEOnet bude vopred informovať účastníka o zvýšení tarify a to zverejnením jej zmeny. Zverejnením zmeny tarify sa rozumie jej sprístupnenie v sídle NEOnetu, jeho pobockách, u zmluvných predajcov a na internetovej stránke www.neonet.sk alebo zaslaním zmenenej tarify účastníkovi elektronickou poštou.

6. NEOnet môže požadovať zapltenie ceny alebo jej časti pred začatím poskytovania služby. Ak ZMLUVA o poskytovaní verejných služieb a sprostredkovanie prístupu do siete internet zanikne odstúpením od zmluvy zo strany NEOnetu, na základe výpovede danej účastníkom, dohodou zmluvných strán na návrh účastníka alebo ak dôjde zo strany účastníka k zmene služby na službu s nižším mesačným poplatkom, účastníkovi sa nevracia pomerne časť predplateného za službu.

7. Cenu možno platiť prevodným príkazom z účtu účastníka, inkasom z účtu účastníka, priamym vkladom na účet NEOnetu, ako aj v hotovosti v sídle NEOnetu. O zapltení ceny v hotovosti vydá NEOnet účastníkovi potvrdenie. 8. Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky zo zmluvného vzťahu so NEOnetom riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca úplne a správne uvedené hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, číslo účtu a kód banky spoločnosti NEOnetu. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady, úhrada pripísaná na účet NEOnetu najneskôr v deň splatnosti faktúry a v prípade hotovostnej úhrady do pokladnice NEOnetu najneskôr v deň splatnosti uvedeny na faktúre.

9. Účastník má na výber, či vyúčtovanie služieb (faktúra) bude v papierovej alebo elektronickej forme. V prípade, že si účastník spôsobom určeným NEOnetom zvolí elektronicú formu vystavovania faktúr, udeľuje týmto v zmysle § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty NEOnetu súhlas na to, aby mu NEOnet vyúčtoval služby faktúrou vyhotovenou výlučne v elektronickej forme (ďalej aj „elektronická faktúra“) a berie na vedomie, že NEOnet nie je povinný zasielať faktúry v papierovej forme, ak nie je ďalej uvedené inak. V prípade voľby elektronickej faktúry sa uplatnia nasledovné ustanovenia

10. NEOnet sa zaväzuje elektronicú faktúru doručovať účastníkovi formou elektronickej pošty a to na nim uvedenú e-mailovú adresu. Zmluvné strany sa dohodli na tom, že doručenie elektronickej faktúry na účastníkom určenú e-mailovú adresu považujú za predloženie a doručenie vyúčtovania za poskytnutú službu účastníkovi. Zmluvné strany sa dohodli, že účastníkom určená emailová adresa sa popri ním určenej poštovej adrese, považuje za adresu pre zasielanie faktúr a pismomosti v zmysle všeobecných podmienok. Zmluvné strany sa dohodli na nasledovnej odchýlke od všeobecných podmienok: NEOnet je oprávnený namiesto pismomého oznámenia oznámiť účastníkovi elektronicou formou na nim určenú e-mailovou adresu a) zvýšenie ceny služieb oproti cene uvedenej v tarife; b) zmenu v programe služieb, ktorá má za následok zrušenie existujúcej služby bez jej nahradenia rovnocennou alebo cenovo výhodnejšou službou; c) v prípade omeškania s úhradou ceny služieb zo strany účastníka zaslať mu upomienku k úhrade ceny a vyúčtovať mu spravidla v nasledujúcej faktúre poplatok za upomienku uvedený v tarife.

11. Účastník vyhlasuje, že má prístup k nim určenej e-mailovej adrese a je softvérovou aplikácie ktoré sú podmienkou úspešného doručenia faktúry v elektronickej forme vlastní a zaväzuje sa ich udržiavať po celú dobu trvania zmluvného vzťahu so NEOnetom. Účastník ďalej vyhlasuje, že si je vedomý skutočností, že údaje sprístupnené mu v elektronickej faktúre sú predmetom telekomunikačného tajomstva a že je povinný toto telekomunikačné tajomstvo zachovávať. NEOnet nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva, ak k porušeniu došlo v dôsledku jeho úniku z e-mailovej adresy účastníka, alebo v dôsledku úniku z internetovej aplikácie účastníka. Účastník je povinný vopred oznámiť NEOnetu akékoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr, najmä zmenu e-mailovej adresy a pod.

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

13. V prípade pochybností sa elektronicá faktúra, alebo akákoľvek pismomost' zaslaná v zmysle všeobecných podmienok považuje za doručení uplynutím troch pracovných dní odo dňa preukázateľného odoslania elektronickej faktúry alebo pismomosti účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty na účastníkom určenú e-mailovú adresu. Účastník sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť NEOnet ak mu faktúra vystavená elektronicy nebola doručená v deň, v ktorý mu obvykle v predchádzajúcich mesiacoch bola doručená. V prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti účastníka nie je NEOnet povinný preukazovať odoslanie takejto faktúry a táto sa považuje za doručení. V prípade, ak nebude možné ani opakované doručíť účastníkovi elektronicú faktúru a elektronicá faktúra nebude ani v zmysle tohto bodu považovaná za doručení účastníkovi, je NEOnet povinný doručiť účastníkovi faktúry v papierovej forme.

14. Ak účastník nezaplatí cenu za poskytnutú službu riadne a včas, NEOnet je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania. Tým nie je dotknuté právo na uplatnenie zmluvnej pokuty podľa tarify. Úroky z omeškania a zmluvná pokuta môžu byť súčasťou vyúčtovania za nasledujúci kalendárny mesiac.

15. Cena je splatná v lehote uvedenej vo faktúre resp. vo vyúčtovaní.

16. Ak má účastník preplatok na cene za poskytovanú službu, NEOnet môže preplatok započítať na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby.

17. NEOnet je oprávnený započítať akékoľvek zálohy, záväzky NEOnetu z vystavených dobropisov a preplatky účastníka s jeho existujúcimi záväzkami voči NEOnetu, vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splátne alebo ktoré sú už preplatené, a to aj bez ďalšieho výstorného súhlasu účastníka.

Článok X

#### Zodpovednosť NEOnetu

1. NEOnet zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí účastníkovi porušením povinností uvedených v ZMLUVE o poskytovaní verejných služieb a sprostredkovaní prístupu do siete internet, v týchto všeobecných podmienkach alebo v tarife len v prípade, že NEOnetu porušenie týchto povinností zavinił. Za škodu nezodpovedá, ak k porušeniu povinnosti došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie). Nahádza sa skutočná škoda, nie ušlý zisk, a to uvedením do predošlého stavu alebo v peniazoch.

2. NEOnet nezodpovedá za škodu, ak účastník spôsobí výpadok alebo obmedzenie pripojenia nesprávnym zásahom v delegovanej administrácii cez webové rozhranie doplnkových služieb, prípadne iným svojím konaním. NEOnet tiež nezodpovedá za škodu vzniknutú prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve, ale sú súčasťou poskytovania pripojenia. NEOnet nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla účastníkovi vymazaním e-mailu, prítomnosťou vírusu v e-maily účastníka, a to ani v prípade, keď e-mail prešiel antivírusovou kontrolou alebo v prípade, keď antivírus identifikoval e-mail ako zavirný, aj keď v skutočnosti zavirný nebol.

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

4. NEOnet nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania služby účastníkom, v prípade nevýžadanej prevádzky na sieť (útoky typu DoS, a pod.).

5. Ak NEOnet zodpovedá za škodu v zmysle tohto článku, jeho povinnosť na náhradu vzniknutej škody je obmedzená na povinnosť vrátiť účastníkovi pomerne časť ceny za čas neposkytovania služby, resp. neposkytovania služby v rozsahu a kvalite podľa všeobecných podmienok a zmluvy o pripojení.

Článok XI

#### Zodpovednosť účastníka

1. Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí NEOnetu porušením povinností uvedených v ZMLUVE o poskytovaní verejných služieb a sprostredkovaní prístupu do siete internet, v týchto všeobecných podmienkach a v tarife. Najmä zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním pripojenia alebo telekomunikačného zariadenia alebo siete NEOnetu, neoprávneným zasahovaním do poskytovania služby alebo zneužívaním služby a tiež umožnením takehoto zásahu, resp. protiprávného užívania tretej osoby. Účastník nezodpovedá za škodu, ak k porušeniu povinnosti došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie). Nahádza sa skutočná škoda, a to uvedením do predošlého stavu alebo v peniazoch.

2. Účastník zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielaním SPAM-u alebo iným neoprávneným konaním.

3. Účastník zodpovedá za obsah svojich www stránok.

Článok XII

#### Reklamačný poriadok

1. Účastník môže reklamovať kvalitu služby a správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanie služby. Reklamácia treba podať písomne (vrátane faxu) alebo osobne na oddelení služieb zákazníkom NEOnetu, táto lehota nesmie byť kratšia ako 30 dní odo dňa doručenia faktúry alebo splatnosti v splátkovom kalendári, ktorej správnosť je predmetom reklamácie alebo zistenia závädy poskytnutej verejnej služby alebo zariadenia. Márnym uplynutím týchto lehôt právo na reklamáciu účastníkovi zaniká.

2. Účastník postupuje podľa reklamačného poriadku aj pri uplatňovaní práva na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny, ak neposkytovanie služby zavinił NEOnet a ak účastník uplatní právo do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.

3. Oddelenie služieb zákazníkom NEOnetu reklamáciu bez zbytočného odkladu prešetrí. NEOnet je povinný písomne oznámiť účastníkovi výsledok preštrzenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže podnik túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; podnik je povinný o predĺžení písomne informovať účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak podnik odošle svoje oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

4. Reklamácia vo veci vyúčtovania ceny, ako aj reklamácia kvality poskytnutej služby nemá odkladný účinok na úhradu ceny za poskytnutú službu. Ak cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, NEOnet umožní účastníkovi odklad zapltenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo umožní účastníkovi zapltenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby najviac v troch mesačných splátkach. Ak sa služba využíva kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, priemerný rozsah využívania služby sa vypočíta za celé obdobie jej využívania.

5. 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 nemožno preukazateľne zistiť, účastník alebo koncový užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.

6. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa odseku 4, NEOnet má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady, a to vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania.

7. Ak NEOnet zistí, že cena za poskytnutú službu nebola vyúčtovaná v správnej výške, preplatok započíta na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby. Ak započítanie nebude možné, NEOnet preplatok účastníkovi vráti spolu s oznámením o prešetrení reklamácie.

8. Ak účastník nebude spokojný s vybavením reklamácie, môže podať sťažnosť Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb SR o alternatívne riešenie sporu podľa § 75 zákona o elektronických komunikáciách. Tým nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde alebo v rozhodovacom konaní.

9. Ak účastník podá opakovanú reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, NEOnet nemá povinnosť prešetríť takúto reklamáciu.

Článok XIII

#### Bezpečnosť ochrana osobných údajov v prevádzke siete

##### Osobné údaje účastníka

1. NEOnet je oprávnený na základe zákona o elektronických komunikáciách paragrafu 56 ods. (1,2,3,4,5), a zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov zhromažďovať a spracúvať tieto osobné údaje účastníka a) meno, priezvisko a akademický titul; b) adresu trvalého (prechodného) bydliska; c) číslo dokladu totožnosti, dátum a miesto vydania; d) výška pohľadávky za poskytnutou službu; e) označenie peňažného ústavu a číslo účtu, ak sa cena za poskytnutú službu bude platiť na základe príkazu na inkaso.

2. Údaje uvedené v odseku 1 je NEOnet oprávnený zhromažďovať a spracúvať za účelom: a) uzavretia a plnenia ZMLUVY o poskytovaní verejných služieb a sprostredkovaní prístupu do siete internet, b) fakturácie resp. vyúčtovania ceny a evidencie pohľadávok, c) vypracovania zoznamu účastníkov, d) spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa zákona o elektronických komunikáciách. 3. Doba zhromažďovania a spracúvania osobných údajov v rozsahu podľa týchto všeobecných podmienok sa zhoduje s dobou trvania zmluvy o pripojení a v prípadoch ukončovania vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnutú službu, na vybavenie podaní účastníka, na uplatnenie práv alebo na splnenie iných povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi je NEOnet oprávnený viesť evidenciu osobných údajov aj po zániku ZMLUVY o poskytovaní verejných služieb a sprostredkovaní prístupu do siete internet. V zmysle § 13 ods. 3 zákona o ochrane osobných údajov účastník berie na vedomie, že NEOnet nie je oprávnený po zániku zmluvy až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje účastníka.

4. Účastník uzavretím ZMLUVY o poskytovaní verejných služieb a sprostredkovaní prístupu do siete internet udeľuje súhlas so zhromažďovaním a spracúvaním osobných údajov v rozsahu týchto všeobecných podmienok, ako aj za účelom ich poskytnutia zmluvným predajcom a osobám oprávneným vymáhať pre NEOnet pohľadávky za poskytovanie služby.

5. Účastník je oprávnený písomne odvolať svoj súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie osobných údajov udelený NEOnetu v zmysle týchto všeobecných podmienok až po uplynutí doby uvedenej v ods. 3. 6. Na účel preukázania skutočnosti, či nie je dôvod odmietnuť uzavretie ZMLUVY o poskytovaní verejných služieb a sprostredkovaní prístupu do siete internet podľa čl. III ods. 1 a v záujme svojej účinnej ochrany NEOnet môže získavať od iných podnikov nevyhnutné osobné údaje na zistenie, či záujemca nie je ich držiteľom za poskytnutú sieť, službu alebo sieť a službu, alebo osobou, ktorá od cudzicia alebo poskydla telekomunikačné zariadenie alebo zneužila telekomunikačné zariadenie alebo službu. Nevyhnutnými osobnými údajmi sú meno, priezvisko, akademický titul a adresa, ak ide o fyzickú osobu, alebo obchodné meno a sídlo, ak ide o právnickú osobu, alebo obchodné meno a miesto podnikania, ak ide o podnikateľa fyzickú osobu. Obdobne môže NEOnet poskytovať tieto osobné údaje na uvedený účel iným podnikom.

Článok XIV

#### Doručovanie

1. Pismomosti bude NEOnet doručovať účastníkovi na adresu jeho bydliska (fyzická osoba) alebo sídla (právnická osoba). V ZMLUVE o poskytovaní verejných služieb a sprostredkovaní prístupu do siete internet o pripojení možno dohodnúť, že pismomosti sa budú doručovať účastníkovi na inú adresu. 2. Účastník bude pismomosti doručovať NEOnetu na adresu jeho sídla, ak v zmluve o pripojení alebo v týchto všeobecných podmienkach nie je uvedené inak. 3. Pre doručovanie pismomosti poštou platia ustanovenia Poštového poriadku. Ak sa pismomost' doručuje poštou ako doporučená listová zásielka s doručenkou, pismomost' sa považuje za doručení, ak ju pošta vráti odošielateľovi preto, lebo adresát odoprel zásielku prevziat alebo si ju na pošte nevyzdvihol v odbernej lehote.

4. NEOnet je oprávnený doručovať pismomosti a iné informácie aj elektronicou poštou, a to na kontaktnú e-mailovú adresu účastníka uvedenú v zmluve o pripojení.

Článok XV

#### Príslušné právo a riešenie sporov

1. Právne vzťahy medzi NEOnetom a účastníkom súvisiace s poskytovaním služby, ktoré nie sú upravené v ZMLUVE o poskytovaní verejných služieb a sprostredkovaní prístupu do siete internet alebo v týchto všeobecných podmienkach, sa spravujú ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách § 75. Ak tento zákon niektoré vzťahy neupravuje, použijú sa ustanovenia Obchodného zákonníka.

2. Právom Slovenskej republiky sa spravujú právne vzťahy medzi NEOnetom a účastníkom aj vtedy, ak účastník nie je občanom Slovenskej republiky alebo nemá na jej území pobyt alebo sídlo, ako aj v prípade, že služba sa poskytuje mimo územia Slovenskej republiky.

3. Spory vzniknuté z právnych vzťahov podľa odsekov 1 a 2 budú zmluvné strany riešiť najskôr rokovanim, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku.

4. Ak sa spor nevrieši podľa odseku 3, zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

Článok XVI

#### Prevádzkové a lokalizačné údaje

Plnenie povinností uchovávať, vytvárať a zaznamenávať prevádzkové údaje, lokalizačné údaje a údaje komunikačných strán spoločnosť NEOnet zabezpečuje podľa paragrafu 57 zákona o elektronických komunikáciách.

Článok XVII

#### Informácie poskytované v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120 (ďalej aj „Nariadenie“)

**Minimálna rýchlosť** je pre službu internetového prístupu poskytovanú prostredníctvom wifi technológie rýchlosť potrebná na to, aby služba internetového prístupu vo zvolenom programe služby internetového prístupu mohla byť zriadená. Hodnota Minimálna rýchlosť je pre program služby internetového prístupu uvedená v cenníku ako garancia.

**Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť**, ktorú účastník môže väčšinu času očakávať pri prístupe k službe internetového prístupu. Hodnota Bežne dostupnej rýchlosti je 70 percent z príslušnej Maximálnej rýchlosti.

**Maximálna rýchlosť je rýchlosť**, uvedená v cenníku ako dynamická ktorá je možné dosiahnuť v častiach dňa so slabou prevádzkou (od 0:00 hod do 19:00 hod) za predpokladu že k zariadeniam podniku nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je v príslušných častiach cenníka uvedená ako rýchlosť download a upload.

**Maximálna rýchlosť je zároveň Proklamovaná rýchlosť**. Významné odchýlky od Maximálnej rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť vykonávanie dátového narušievajúcich obsahov. Uvedené hodnoty rýchlosti internetového prepojenia sú metarélaté na transportnej vrstve siete a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času (v prípade downloadu ako množstvo prijatých dát a v prípade uploadu ako množstvo odoslaných dát). Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlosti sú na strane účastníka podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení, ich kvalitou a množstvom. Na kvalitatívne parametre služby vplyva zaťaženosť serverov, na ktoré sa účastník pripája, to znamená, že hoci sieť umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku kapacit serverov, na ktoré sa účastník pripája, táto nemusí byť dosiahnutá. Na kvalitu a rýchlosť služby vplyvajú technické parametre (latencia – odozva, kolidovanie kvality prenosu, možné rušenie wifi signálu - jitter a stratosťov paketov) ako aj počet účastníkov zapojených na rovnakom AP (vysielači) ; čím viac účastníkov zdieľa šíрку pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia.

Prostriedky nápravy dostupné spotrebiteľom pre prípad trvajúcej alebo opakujúcej odchýlky od vyššie uvedených parametrov služby a podmienky ich uplatnenia sú upravené vo Všeobecných podmienkach. Spotrebiteľ môže uplatniť uvedené prostriedky nápravy aj pri veľkých trvajúcich alebo opakujúcich odchýlkach skutočného výkonu služby internetového prístupu, pokiaľ ide o parametre vymedzené vyššie, od výkonu vymedzeného vyššie za predpokladu, že tieto odchýlky boli zistené mechanizmom certifikovaných príslušným orgánom štátnej správy. Počet zákazníkov zapojených na rovnakom AP vysielač – zákazníci zdieľajú určitú šíрку prenosového pásma. Čím viac zákazníkov zdieľa šíрку pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia.

Článok XVIII

#### Záveréčne ustanovenia

1. Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 31.07.2009. 2. Všeobecné podmienky sa zverejňujú na internetovej stránke NEOnetu www.neonet.sk. Záujemca môže o ich poskytnutie požiadať v sídle NEOnetu, v jeho pobockách a u zmluvných predajcov. 3. Dňom nadobudnutia účinnosti týchto všeobecných podmienok zrušujú sa všeobecné podmienky, ktoré nadobudli účinnosť.

aktualizácia dňa 10.04.2017

V Košiciach, dňa 31.7.2009

Ing. Marek Matáš majiteľ