

**Z m l u v a č. x/20xx**  
**o pripojení a poskytovaní elektronickej komunikačnej služby**  
**prístupu do siete internet**

**1. Zmluvné strany**

1.1 Poskytovateľ :

Obchodné meno / meno : Eltex Slovakia s.r.o.  
sídlo / bydlisko : Učiteľská 1484/11, 96901 Banská Štiavnica  
IČO: 46250662  
DIČ : SK2023296484  
bankové spojenie : Slovenská sporiteľňa a.s.  
:SK690900000000413052503  
telefón : +421904638653  
e-mail : info@pc-team.sk  
zastúpený : xxxxx  
funkcia : konateľ

(ďalej len ako „Poskytovateľ“)

1.2 Užívateľ :

Obchodné meno / meno :  
sídlo / bydlisko :

IČO/DIČ :  
zapísaný :  
telefón :  
e-mail :  
zastúpený:  
meno :  
funkcia :

(ďalej len ako „Užívateľ“)

1.3. Poskytovateľ a Užívateľ uzatvárajú medzi sebou v zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka a zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách túto zmluvu o pripojení a poskytovaní telekomunikačných služieb prístupu do siete internet (ďalej len ako „Zmluva“).

**2. Predmet Zmluvy**

2.1. Na základe Zmluvy : číslo xx/xxxx

2.1.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Užívateľovi počas trvania Zmluvy verejnú telekomunikačnú službu prístupu do siete internet odo dňa podpisu tejto zmluvy, a to za nasledovných podmienok:

typ poskytovanej služby : **xxxx/xxxx**

spôsob pripojenia : Ethernet RJ45 / Wifi (RLAN-HIPERLAN)

kapacita pripojenia – download: **xxxx** upload: **xxxx/kbit/s** bez obmedzenia prenesených dát.

rozhranie: Ethernet

ďalej len ako „Služba“)

2.1.2. Užívateľ sa zaväzuje platiť Poskytovateľovi odplatu za poskytovanie dohodnutej Služby, a to vo výške xx Euro počas celej doby pripojenia.

2.1.3. V prípade omeškania akéhokoľvek peňažného záväzku Užívateľa viac ako 5 dní po jeho splatnosti je Poskytovateľ oprávnený faktúrovať Užívateľovi úroky z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý jeden deň omeškania až do jej úplného zaplatenia s tým, že nárok na náhradu

škody Poskytovateľa nie je týmto ustanovením dotknutý. Navyše za každú odoslanú upomienku o nezaplatení akéhokoľvek peňažného záväzku Užívateľa, je Poskytovateľ oprávnený účtovať poplatok 5€. Upomienka je Užívateľovi zasielaná doporučeným listom.

2.1.4. Užívateľ si nesmie bez súhlasu Poskytovateľa meniť pridelené IP adresy:

**IP nastavenia koncového zariadenia - počítača.**

**Ak Užívateľ použije ako koncové zariadenie PC, nastaví tieto IP adresy.**

**IP adresa : pridelená automaticky**

**Maska siete : pridelená automaticky**

**Brána : pridelená automaticky**

**DNS primárny: pridelený automaticky**

**DNS náhradný: pridelený automaticky**

Ak má užívateľ pridelené ďalšie IP adresy, sú uvedené v preberacom protokole. V prípade preinštalovania Windowsu, si musí Užívateľ nastaviť IP adresy len ak nie sú pridelené automaticky. V prípade nastavenia IP adres na koncovom zariadení ROUTER, musí Užívateľ postupovať podľa manuálu daného zariadenia.

2.1.5. Užívateľ je povinný si udržiavať počítač - Operačný systém napr. Windows v stave bez vírusov a spyware programov.

2.2. Zmluvné strany vyhlasujú, že sú si v celom rozsahu vedomé tej skutočnosti, že podmienky pre poskytovanie Služby vrátane všetkých práv a povinností oboch zmluvných strán sú okrem tejto Zmluvy stanovené v nasledovných dokumentoch v ich zneniach platných v deň uzatvorenia Zmluvy o pripojení a poskytovaní elektronickej komunikačnej služby prístupu do siete internet (ďalej len ako "Zmluvné dokumenty").

2.2.1. Všeobecné podmienky sprostredkovania prístupu do siete internet (ďalej len ako „Podmienky“)

2.2.2. Preberací protokol.

### **3. Miesto poskytovania Služby**

3.1. Služba je Poskytovateľom poskytovaná v mieste bydliska užívateľa. Miestom poskytovania služby podľa tejto Zmluvy je miesto inštalácie: xxx

3.2. Užívateľ je povinný na svoje náklady pripraviť miesto inštalácie.

3.2.1. Získať od všetkých dotknutých subjektov všetky nevyhnutné povolenia na používanie Služby.

3.2.2. Zabezpečiť miesto inštalácie v súlade s príslušnými technickými normami =STN.

3.2.3. Riadne uschová koncové zariadenie Poskytovateľa alebo Technické zariadenie Poskytovateľa do doby jeho inštalácie.

3.2.4. Inštalácia vykonaná Poskytovateľom je spoplatnená podľa aktuálne platného cenníka poskytovateľa.

3.2.5. V prípade samoinštalácie Užívateľom, Poskytovateľ nepreberá zodpovednosť za nainštalované koncové zariadenie.

### **4. Doba poskytovania Služby**

4.1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú s výpovednou lehotou jeden mesiac.

### **5. Odplata za poskytovanie Služby**

5.1. Odplata za poskytovanie Služby bola dohodou zmluvných strán stanovená vo výške určenej v bode 5.4. Zmluvy o pripojení a poskytovaní elektronickej komunikačnej služby prístupu do siete internet, prípadne podľa Tarify platnej ku dňu uzatvorenia Zmluvy o pripojení a poskytovaní elektronickej komunikačnej služby prístupu do siete internet (ďalej len ako „Odplata za poskytovanie Služby“).

5.2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek jednostranne zmeniť tarifu počas trvania Zmluvy o pripojení a poskytovaní elektronickej komunikačnej služby prístupu do siete internet, a to v súlade a spôsobom stanovenými Podmienkami samozrejme musia sa dohodnúť obe zmluvné strany inak sa nesmie meniť cenníková cena platná ku dňu podpisu zmluvy.

5.3. Zmluvné strany sa dohodli, že Užívateľ bude platiť Odplatu za poskytovanie Služby mesačne v aktuálnom kalendárnom mesiaci (ďalej len ako "Obdobie"). Splatnosť bude vždy k 20-tému dňu v aktuálnom mesiaci najneskôr.

5.4. Zmluvné strany sa dohodli a súhlasia, že za poskytovanie Služieb počas trvania tejto Zmluvy je Užívateľ povinný za príslušné Obdobie platiť Poskytovateľovi Odplatu a to mesačný poplatok za poskytovanie služby za pripojenie do siete internej vo výške xx Euro, variabilný symbol xxxxxx, na účet č. SK690900000000413052503, bude zasielaná faktúra.

5.8. Faktúry za poskytované Služby budú Užívateľovi zasielané: mesačne v elektronickej podobe alebo poštou

5.8.1. mailom: bude poslaná len faktúra ktorá musí byť uhradená mesačne na účet k 20.dňu v mesiaci po tomto dátume dôjde k automatickému odpojeniu od siete internet.

5.8.2. V prípade papierovej faktúry si Poskytovateľ vyhradzuje právo navýšiť fakturovanú sumu o 0,60 € iba pri paušáloch nižších ako 14,00 € na poštovné náklady.

5.9. Odplata za poskytovanie Služby určená v bode 5.4. Zmluvy je konečná.

5.10. Spôsob zaplata Odplaty za poskytovanie Služby poskytovanej podľa tejto Zmluvy a jej splatnosť sú bližšie špecifikované v Podmienkach platných ku dňu uzatvorenia Zmluvy o pripojení a poskytovaní elektronickej komunikačnej služby prístupu do siete internet .

## **6. Oznamovanie vzniknutých porúch**

6.1. Vznik akýchkoľvek porúch alebo nedostatočnú kvalitu poskytovanej Služby môže Užívateľ nahlásiť každý deň 12 hodín od 9:00 do 21:00hod. na tel. číslo **(0904638653)** alebo na emailovú adresu: [info@pc-team.sk](mailto:info@pc-team.sk).

6.2. Servis na strane zákazníka je spoplatnený podľa aktuálne platného cenníka.

6.3. Plánované výpadky sú uvedené na stránke [www.pc-team.sk](http://www.pc-team.sk)

## **7. Spôsob ukončenia zmluvy o pripojení a poskytovaní elektronickej komunikačnej služby prístupu do siete internet**

7.1.1. Zmluvu je možné ukončiť len na základe písomnej výpovede oboch zmluvných strán.

7.1.2. Výpovedná doba je jeden mesiac. Je rovnaká pre obe zmluvné strany, začína plynúť v prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane. Uplynie posledným dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď Zmluvy o pripojení a poskytovaní elektronickej komunikačnej služby prístupu do siete internet doručená druhej zmluvnej strane s tým, že platnosť Zmluvy na základe jej

výpovede niektorou zo zmluvných strán zanikne uplynutím posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom uplynie výpovedná lehota.

## 8. Záverečné ustanovenia

8.1. Právne vzťahy zmluvných strán založené Zmluvou o pripojení a poskytovaní elektronickej komunikačnej služby prístupu do siete internet sa riadia Zmluvnými dokumentmi, Zákomom o telekomunikáciách a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu a ktorým sa mení Smernica 2002/22/ES o univerzálnej službe a právach užívateľov týkajúcich sa elektronických komunikačných sietí a služieb a Nariadenie (EÚ) č. 531/2012 o roamingu vo verejných mobilných komunikačných sieťach v rámci Únie.

Koncoví užívatelia majú právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať aplikácie a služby a využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu, bez ohľadu na umiestnenie koncového užívateľa alebo poskytovateľa, alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom ich služby prístupu k internetu. Koncoví užívatelia pri prístupe k internetu majú možnosť vybrať si medzi rôznymi typmi koncového zariadenia, ako vymedzuje smernica Komisie 2008/63/ES. Poskytovateľ služieb prístupu k internetu neukladá obmedzenia používania koncových zariadení pripojených k sieti okrem tých, ktoré ukladajú výrobcovia alebo distribútori koncového zariadenia v súlade s právom Únie.

Koncoví užívatelia majú právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť ich a využívať a poskytovať aplikácie a služby bez diskriminácie, prostredníctvom svojej služby prístupu k internetu. Vykonávaním tohto práva by nemalo byť dotknuté právo Únie alebo vnútroštátne právo, ktoré je v súlade s právom Únie, pokiaľ ide o zákonnosť obsahu, aplikácií alebo služieb. Cieľom tohto Nariadenia nie je regulácia zákonnosti obsahu, aplikácií alebo služieb, ani regulácia postupov, požiadaviek a záruk, ktoré s tým súvisia. Uvedené záležitosti preto naďalej podliehajú právu Únie alebo vnútroštátnemu právu, ktoré je v súlade s právom Únie.

Koncoví užívatelia majú právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť ich obsah. „Mať prístup a šíriť“ znamená, že ustanovenia tohto Nariadenia sa vzťahujú na odosielanie a prijímanie údajov cez IAS (Internetové prístupové služby). „Informácie a obsah“ zahŕňajú akúkoľvek formu údajov, ktoré je možné odoslať alebo prijímať cez IAS.

Koncoví užívatelia majú právo používať a poskytovať aplikácie a služby. „Používať a poskytovať“ znamená, že toto právo sa vzťahuje na spotrebu ako aj na poskytovanie aplikácií a služieb.

„Aplikácie a služby“ znamená aplikácie (vrátane softvéru klienta a servera) ako aj služby.

Koncoví užívatelia majú právo využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu. Smernica 2008/63/ES definuje „koncové zariadenie“ ako „zariadenie priamo alebo nepriamo pripojené k rozhraniu verejnej telekomunikačnej siete“.

Právo vybrať si koncové zariadenie sa preto vzťahuje na zariadenie, ktoré sa pripája k rozhraniu.

Koncoví užívatelia majú právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať aplikácie a služby a využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu, bez ohľadu na umiestnenie koncového užívateľa alebo poskytovateľa, alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom ich služby prístupu k internetu. Týmto odsekom nie je dotknuté právo Únie alebo vnútroštátne právo, ktoré je v súlade s právom Únie, pokiaľ ide o zákonnosť obsahu, aplikácií alebo služieb.

Dohoda medzi poskytovateľom služieb prístupu k internetu a koncovými užívateľmi o obchodných a technických podmienkach a charakteristických znakoch služieb prístupu k internetu, ako je cena, objemy dát alebo rýchlosť, a akékoľvek obchodné praktiky, ktoré vykonávajú poskytovatelia internetových služieb, sú povolené, avšak nesmie sa nimi obmedziť výkon práv koncových užívateľov. Príklady obchodných praktík, ktoré sú pravdepodobne akceptovateľné, by zahŕňali: ponuky nezávislé na aplikácii, kedy koncový užívateľ získava prístup k internetu bez určenia maximálneho povoleného objemu dát (a nie iba pre určité aplikácie) počas obmedzeného časového obdobia, napr. v noci alebo cez víkendy (kedy je sieť menej vyťažená), schopnosť koncového užívateľa mať prístup k zákazníckym službám poskytovateľa internetových služieb po dosiahnutí svojho maximálneho povoleného objemu dát kvôli možnosti zakúpenia prístupu k ďalším dátam.

Poskytovateľ (ISP) uplatňuje u seba zákaz blokovania, zákaz spomaľovania, zákaz zmeny, zákaz obmedzovania, zákaz zasahovania, zákaz znehodnocovania, a zákaz diskriminácie špecifického obsahu, aplikácií alebo služieb alebo ich špecifických kategórií. Opatrenie na riadenie prevádzky používa iba ak to musí byť nevyhnutné na dosiahnutie príslušnej výnimky („iba ak je to potrebné“) a môže sa uplatňovať „iba tak dlho, ako je potrebné“. Tieto požiadavky vyplývajú zo zásady proporcionality, transparentnosti a nediskriminovania.

Typickými útokmi a hrozbami, ktoré budú aktivovať opatrenia na zachovanie integrity a bezpečnosti, sú: zahltenie prvkov siete alebo koncových zariadení prevádzkou s cieľom ich destabilizovať (napr. útok typu odopretie služby), navádzanie IP adries s cieľom napodobniť zariadenia siete alebo umožniť neoprávnenú komunikáciu, útoky hackerov voči prvkom siete alebo koncovému zariadeniu, šírenie škodlivého softvéru, vírusov, atď.

Vykonávanie opatrení týkajúcich sa riadenia prevádzky na zachovanie integrity a bezpečnosti siete by mohlo v zásade pozostávať z obmedzenia prepojitelnosti alebo blokovania prevádzky do špecifických koncových bodov. Typickými príkladmi takýchto opatrení na riadenie prevádzky sú: blokovanie IP adries alebo ich rozsahov, pretože predstavujú známe zdroje útokov; blokovanie IP adries, z ktorých pochádza skutočný útok, blokovanie IP adries /IAS vykazujúcich podozrivé správanie (napr. neoprávnená komunikácia s prvkami siete, navádzanie na nesprávne adresy), blokovanie IP adries ak existujú jasné indikácie, že sú súčasťou botnetu, blokovanie konkrétnych čísel portov, ktoré predstavujú ohrozenie bezpečnosti a integrity.

Aby sa predchádzalo hroziacemu preťaženiu siete a zmiernili sa účinky výnimočného alebo dočasného preťaženia siete pod podmienkou, že s rovnocennými kategóriami prevádzky sa zaobchádza rovnako. Nemonitoruje sa špecifický obsah.

Typickými útokmi a hrozbami, ktoré budú aktivovať opatrenia na zachovanie integrity a bezpečnosti, sú: zahltenie prvkov siete alebo koncových zariadení prevádzkou s cieľom ich destabilizovať (napr. útok typu odopretie služby), navádzanie IP adries s cieľom napodobniť zariadenia siete alebo umožniť neoprávnenú komunikáciu, útoky hackerov voči prvkom siete alebo koncovému zariadeniu, šírenie škodlivého softvéru, vírusov, atď. Vykonávanie opatrení týkajúcich sa riadenia prevádzky na zachovanie integrity a bezpečnosti siete by mohlo v zásade pozostávať z obmedzenia prepojitelnosti alebo blokovania prevádzky do špecifických koncových bodov. Typickými príkladmi takýchto opatrení na riadenie prevádzky sú: blokovanie IP adries alebo ich rozsahov, pretože predstavujú známe zdroje útokov, blokovanie IP adries, z ktorých pochádza skutočný útok, blokovanie IP adries /IAS vykazujúcich podozrivé správanie (napr. neoprávnená komunikácia s prvkami siete, navádzanie na nesprávne adresy), blokovanie IP adries ak existujú jasné indikácie, že sú súčasťou botnetu, blokovanie konkrétnych čísel portov, ktoré predstavujú ohrozenie bezpečnosti a integrity. Aby sa predchádzalo hroziacemu preťaženiu siete a zmiernili sa účinky výnimočného alebo dočasného preťaženia siete pod podmienkou, že s rovnocennými kategóriami prevádzky sa zaobchádza rovnako. Nemonitoruje sa špecifický obsah. Kvalita služieb môžu byť ovplyvnené najmä poruchami, či prácami na trasách, extrémnymi výkyvmi počasia, výpadkami elektriny, o čom poskytovateľ informuje formou sms, telefonátom, ... ak sa jedná o dlhodobejšie poruchy, problémy. Koncoví užívatelia si môžu seba, iným koncovým užívateľom spôsobiť problémy aj použitím vlastných koncových zariadení, ktoré môže použiť, ale s patričným nakonfigurovaním príslušných parametrov ako sú frekvencie, IP adresy, heslá, zadania krajiny, normy prenosu (802.11 a/b/g/n/ac,...), systém kódovania (WEP,WPA,WPA2,...), ak to treba. Kvalita služieb môže byť ovplyvnená aj používaním zastaraných, zahltených, zavírených PC...

Pri montáži zariadení, uzatváraní zmluvy sú koncoví užívatelia upozornení na to akú potrebujú rýchlosť prenosu v Mb/s pre sťahovanie a odosielanie dát, aké sú obmedzenia sťahovania dát, či riziká používania sťahovacích softvérov, ... Všeobecne odporúčame pre plynulé pozeranie 4K, HD videa programy minimálne s downloadom 10Mb/s, 5Mb/s (dátový tok), pre hranie náročnejších hier podobne s tým, že domáca wifi musí mať dostatočný signál, v panelákoch radšej používať pri hraní hier káblové pripojenie ako wifi z dôvodu prehustenia pásma 2,4GHz, čo zhoršuje aj latenciu, stratovosť paketov. Pri častejšom používaní obojsmerne náročnejšieho spojenia, napríklad pri hovoroch s kamerami na Skype je potrebný aj vyšší upload, prenos na odosielanie dát, aspoň 2 Mb/s. Ak používa koncový užívateľ súčasne napríklad 3 a viac počítačov na pozeranie HD videa, tak aj program 10Mb/s nemusí byť dostatočný.

Pri použití špecializovaných služieb, ktoré nie sú zatiaľ v programe

poskytovateľa, len ak od tretej strany sa vysvetlí, že napríklad použitie rôznych streamovacích programov, zariadení, (VOIP, IPTV setopboxov,...) najmä pri 4K (aspoň 10Mb/s),HD(5Mb/s) prenosoch môže pri nedostatočne parametrami zvolených programoch spôsobiť horšiu kvalitu, nefunkčnosť služieb, či zariadení. Ak iný poskytovateľ služby používa nižší, premenlivý dátový tok, upozorňuje sa koncový užívateľ v prípade, že podá informácie o takej službe na tieto skutočnosti.

Rýchlosti udávané cenníkom sú bežne dostupné po väčšinu času. Maximálne rýchlosti dosahujú približne ich dvojnásobok. Pri rýchlostiach klesajúcich dlhodobejšie pod polovične proklamovanú rýchlosť sa to rieši ako porucha na prenose. Pri použití domácich wifi modemov treba zohľadniť ich „stratovosť“. Za referenčné považovať, ak je to možné káblom pripojené zariadenie k prijímaciemu, zariadeniu, či wifi modemu.

V prípade porúch, sťažností koncových užívateľov sa všetko rieši promptne, podľa možnosti menšie poruchy, problémy okamžite. Výjazdy k zákazníkovi sa uskutočňujú v deň nahlásenia poruchy, nasledujúci deň, či po dohode. Ak je zákazník dlhodobejšie nespokojný s výkonnosťou, kvalitou služby, môže odstúpiť od zmluvy pri už predom hlásených problémoch okamžite, alebo s mesačnou výpovednou lehotou. Ak u koncového užívateľa služby dlhodobejšie vykazovali znížené parametre, výpadky, má nárok na vrátenie zodpovedajúcej sumy zaplatenej za služby. Tieto informácie sú uvedené aj na domovskej stránke ISP.

<http://www.pc-team.sk/vysokorychlostny-internet/>

8.2. Zmluva je platne uzatvorená a nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu oboch zmluvných strán na Zmluve o pripojení a poskytovaní elektronickej komunikačnej služby prístupu do siete internet. Tento deň je zároveň aj lehotou prvého pripojenia účastníka k sieti.

8.3. Akékoľvek zmeny a doplnky Zmluvy o pripojení a poskytovaní elektronickej komunikačnej služby prístupu do siete internet je možné vykonať výlučne písomnými Dodatkami Zmluvy o pripojení a poskytovaní elektronickej komunikačnej služby prístupu do siete internet podpísanými oboma zmluvnými stranami.

8.4. Zmluva sa vyhotovuje v 2 (slovom: dvoch) rovnopisoch, pričom 1 =slovom: jeden) rovnopis Zmluvy o pripojení a poskytovaní elektronickej komunikačnej služby prístupu do siete internet obdrží po uzatvorení tejto Zmluvy Užívateľ a 1 (slovom: jeden) rovnopis tejto Zmluvy obdrží Poskytovateľ.

8.5. Zmluvné strany si Zmluvu o pripojení a poskytovaní elektronickej komunikačnej služby prístupu do siete internet a všetky Zmluvné dokumenty prečítali, všetky ich ustanovenia sú im jasné a zrozumiteľné, v celom rozsahu im porozumeli a súhlasia s nimi, na dôkaz čoho oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

V Banskej Štiavnici, dňa xx.xx.xxxx

Xxxxxxxxxxxxxx

podpis oprávneného zástupcu poskytovateľa

Xxxxxxxxxxxxxx

podpis oprávneného zástupcu užívateľa