

Železnice Slovenskej republiky – Železničné telekomunikácie Bratislava (ďalej len „ŽT“) so sídlom Kováčska 3, 832 06 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 31 364 501, zapísané v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Po, vložka: 312/B (ďalej len „ŽT“ alebo „Poskytovateľ“), vydávajú za účelom ďalšej a podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností medzi ŽT a fyzickými osobami alebo právnickými osobami, ktoré majú záujem vstúpiť alebo už vstúpili do zmluvného vzťahu so ŽT tieto Všeobecné podmienky poskytovania elektronickej komunikačnej služby ŽT Internet (ďalej len „Všeobecné podmienky“).

I. Vymedzenie použitých výrazov

„**ŽT**“ sú odštepny závod Železnice Slovenskej republiky – Železničné telekomunikácie, Bratislava, so sídlom Kováčska 3, 832 06 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 31 364 501 (ďalej aj „Poskytovateľ“).

„**Všeobecné podmienky**“ sú tieto Všeobecné podmienky poskytovania elektronickej komunikačnej služby ŽT Internet, vrátane ich zmien a doplnkov.

„**Žiadateľ**“ je fyzická osoba, fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba, od okamihu požiadania ŽT o uzatvorenie Zmluvy o poskytovaní verejnej služby ŽT Internet na určenom formulári, počas celej doby viazanosti uvedenej v žiadosti.

„**Užívateľ**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá používa alebo požaduje poskytovanie verejne dostupnej služby poskytovanej prostredníctvom ŽT. Za Užívateľa sa považuje aj Účastník a koncový užívateľ, ak sa ďalej neustanovuje inak. Koncový užívateľ je osoba, ktorá používa alebo požaduje verejne dostupnú službu a túto službu ďalej neposkytuje a ani prostredníctvom nej neposkytuje ďalšie služby.

„**Účastník**“ je fyzická osoba, fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá je na základe Zmluvy v zmluvnom vzťahu so ŽT.

„**Úrad**“ je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

„**Žiadosť**“ je tlačivo, ktoré je riadne vyplnené a podpísané Žiadateľom; v prípade prijatia a podpísania v lehote uvedenej v týchto Všeobecných podmienkach stranou ŽT sa Žiadosť mení na Zmluvu.

„**Zmluva**“ je Zmluva o poskytovaní verejnej služby ŽT Internet alebo akákoľvek iná zmluva uzavretá medzi ŽT a Účastníkom, predmetom ktorej je zriadenie alebo poskytovanie služby ŽT Internet Účastníkovi.

„**Zákon**“ je zákon NR SR č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení.

„**Obchodné miesto**“ je príslušné obchodné zastúpenie Poskytovateľa alebo iné miesto určené Poskytovateľom, najmä na uzatváranie Zmlúv a poskytovanie súvisiacich služieb.

„**Internet**“ je verejná celosvetová počítačová sieť umožňujúca komunikáciu založenú na množine protokolov TCP (Transmission Control Protocol) / IP (Internet Protocol).

„**Tarifa**“ je platná Tarifa ŽT pre poskytovanie verejnej telekomunikačnej služby ŽT Internet.

„**Verejná sieť ŽT-IP**“ je sieť ŽT určená na poskytovanie verejných telekomunikačných služieb založená na množine protokolov TCP/IP.

„**LAN**“ je lokálna počítačová sieť (Local Area Network) spájajúca viacero počítačov a umožňujúca vzájomnú komunikáciu medzi nimi.

„**VoIP**“ jedná sa o prenos hlasu v prostredí dátových sietí založených na IP protokole.

„**Agregácia**“ je parameter vyjadrujúci pomer, koľko Účastníkov zdieľa prenosovú rýchlosť.

„**Verejná IPv4 adresa**“ je 32 bitová adresa, ktorou je označené každé zariadenie pripojené do siete Internet, pričom každé zariadenie má jedinečnú IPv4 adresu.

„**IPv4 adresný priestor**“ je vymedzený počet IPv4 adries, ktoré nasledujú po sebe (blok adries).

„**Doména**“ svojim menom špecifikuje Účastníka, do ktorej skupiny mien v rámci Internetu patrí. Doména, špecifikuje či meno patrí firme, štátu, vzdelávacej inštitúcii, komerčnej organizácii, neziskovej organizácii a pod.

„**Doména 2.úrovne**“ v rámci domény 1.úrovne “.sk” je možné u správcu domén zaregistrovať užívateľovu doménu 2.úrovne v tvare “názov_domény.sk”.

„**DNS server**“ je to súbor hardvérového a softvérového vybavenia, ktorý zabezpečuje vzájomnú transformáciu názvov mien zariadení na ich číselné IPv4 adresy.

„**DNS záznam**“ je hierarchicky usporiadaný súbor textových a číselných tvarov v dohodnutej štruktúre, ktorá umožňuje funkcionality doménového systému.

„**Porucha**“ je stav, ktorý znemožňuje používanie služby v rozsahu a kvalite dohodnutej v Zmluve.

„**Preloženie**“ bodu odovzdania služby je aktivácia technologických zariadení na mieste identifikovaným iným súpisným číslom alebo parcelovým číslom, ako bolo pôvodné miesto odovzdania služby.

„**WWW**“ znamená World Wide Web a rozumie sa tým distribuovaný multimedialný hypertextový systém umožňujúci pohyb po zdrojoch v sieti Internet.

„**WEB**“ je skrátený výraz pre WWW.

„**WWW server**“ je to súbor hardvérového a softvérového vybavenia, na ktorý môžu pristupovať užívatelia siete Internet za účelom získania informácie.

„**Prevádzkové údaje**“ sú údaje vzťahujúce sa na Účastníka a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie. Prevádzkovými údajmi nie sú agregované (súhrnné) údaje týkajúce sa prevádzky Účastníka, ak nie sú priradené ku konkrétnemu prenosu.

„**Lokalizačné údaje**“ sú údaje spracúvané v sieti alebo prostredníctvom služby, ktoré označujú geografickú polohu koncového zariadenia Účastníka verejnej služby.

II. Služba ŽT Internet

Služba ŽT Internet pozostáva zo služieb internetového prístupu a doplnkových (ďalších) služieb. Objednanie služby Správa domény nie je podmienené objednaním služieb internetového prístupu.

SLUŽBY INTERNETOVÉHO PRÍSTUPU:

Služby internetového prístupu zabezpečujú tuzemskú i medzinárodnú internet konektivitu a sú časovo a objemom prenesených dát neobmedzené. Služby sú poskytované verejnou sieťou ŽT-IP, pričom vlastnosti pripojenia do ŽT-IP závisia od typu zvoleného produktu. Prenosové rýchlosti z/do siete Internet sú symetrické, t.j. rovnaké v oboch smeroch komunikácie.

Typy produktov:

Rail Force One - služba poskytuje pripojenie (LAN, PC alebo iného koncového zariadenia využívajúceho ku komunikácii IP protokol) do siete Internet s garantovanou prenosovou rýchlosťou. Prenosová rýchlosť v Mbit/s sa volí podľa typu programu uverejneného v Tarife. V rámci služby je Účastníkovi pridelená jedna statická verejná IPv4 adresa. K službe je možné zriadiť doplnkovú službu "Prenájom verejných IPv4 adries".

Rail Access - služba poskytuje pripojenie jedného PC do siete Internet, pričom veľkosť prenosovej rýchlosti nie je garantovaná nakoľko sa jedná o pripojenie s agregáciou (1:10). Prenosová rýchlosť v kbit/s sa volí podľa typu programu uverejneného v Tarife, ak sa ŽT a Účastník nedohodli inak. V rámci služby je Účastníkovi pridelená jedna statická neverejná IPv4 adresa, ktorá sa počas komunikácie dynamicky prekladá na verejnú IPv4 adresu.

ŽT pri poskytovaní služieb internetových prístupov neobmedzuje 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, alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby (týmto nie je dotknuté právo Únie alebo vnútroštátne právo, ktoré je v súlade s právom Únie, pokiaľ ide o zákonnosť obsahu, aplikácií alebo služieb).

ŽT môže vykonávať opatrenia na riadenie prevádzky, teda môže blokovať, spomaľovať, meniť, obmedzovať, narúšať, znehodnocovať alebo diskriminovať špecifický obsah, aplikácie alebo služby alebo ich špecifické kategórie iba ak je to potrebné a iba tak dlho, ako je potrebné, len v nasledujúcich prípadoch:

- za účelom dodržania vnútroštátnych právnych predpisov, vrátane rozhodnutí súdov alebo orgánov verejnej moci,
- za účelom zachovania integrity a bezpečnosti siete a služieb,
- za účelom predchádzania hroziacemu preťaženiu.

V prípade, že ŽT bude nútené vykonať opatrenia na riadenie prevádzky, tieto v žiadnom prípade nebudú vplyvať na súkromie Účastníka a na ochranu jeho osobných údajov. Taktiež nedôjde k žiadnemu obmedzeniu práv na prístup k informáciám a obsahu.

ŽT sa zaväzuje poskytnúť Účastníkovi službu internetového prístupu v čo najvyššej možnej kvalite.

Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú je možné dosiahnuť v častiach dňa so slabou prevádzkou (od 0:00 hod do 19:30 hod) pri službe Rail Access. Maximálnu rýchlosť pri službe Rail Force One je možné dosiahnuť počas celého dňa. Hodnota maximálnej rýchlosti je v Tarife uvedená ako číselný údaj a rozlišujú ňou jednotlivé programy v rámci danej služby. Prenosová rýchlosť je pri službe Rail Access udávaná v „kbit/s“ a pri službe Rail Force One je prenosová rýchlosť udávaná v „Mbit/s“.

Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Účastník môže väčšinu času očakávať pri odoberaní Služby internetového prístupu. Hodnota bežne dostupnej rýchlosti je 90% z hodnoty maximálnej rýchlosti pri službe Rail Access a 100% z hodnoty maximálnej rýchlosti pri službe Rail Force One.

Minimálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú Účastník môže očakávať len v okamihoch maximálneho vyťaženia siete a trvá veľmi krátku dobu. Hodnota minimálnej rýchlosti je 40 % z hodnoty maximálnej rýchlosti pri službe Rail Access a 95 % z hodnoty maximálnej rýchlosti pri službe Rail Force One.

Proklamovaná rýchlosť je rýchlosť, ktorú ŽT používa vo svojich komerčných komunikáciách vrátane inzerovania a marketingu. Hodnota proklamovanej rýchlosti sa rovná hodnote maximálnej rýchlosti.

Uvedené hodnoty rýchlostí internetového prepojenia sú merateľné na transportnej vrstve Siete a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času. ŽT pri službách prístupu do siete Internet neuplatňuje FUP (Fair Use Policy).

ŽT je zodpovedné za dostatočnú prenosovú kapacitu len vo svojej Sieti, a teda nezodpovedá za degradáciu prenosovej rýchlosti mimo jej Sieť (nezodpovedá za rýchlosť pripojenia, resp. výkonnosť serverov, na ktoré pristupuje Účastník a taktiež nezodpovedá za spôsob a kvalitu pripojenia koncového zariadenia Účastníka).

Na kvalitu a rýchlosť Služby vplyvajú aj technické parametre (oneskorenie, kolísanie oneskorenia - jitter a stratovosť paketov). Niektoré sieťové služby, ktoré pracujú s dátami v reálnom čase (multimediálne aplikácie, ako napr. IPTV, ale aj počítačové hry) prestanú správne fungovať, resp. dôjde k ich zhoršeniu kvality.

Nedosahovanie stanovených kvalitatívnych parametrov Služby v dôsledku faktorov, ktoré nemajú pôvod v Sieti alebo v Službe nie je nedostatkom poskytovanej Služby.

V prípade, že sa Účastník rozhodne od ŽT odoberať aj službu VoIP, táto nebude mať vplyv na kvalitu poskytovanej služby pripojenia do siete Internet.

Nápravné prostriedky dostupné spotrebiteľom pre prípad akejkoľvek nepretržitej alebo pravidelne sa opakujúcej odchýlky od rýchlosti a kvality služby uvedenej vyššie, ako aj postupy vybavovania sťažností koncových užívateľov týkajúce sa práv a povinností stanovených v nariadení v zmysle tohto článku sú uvedené v čl. XIII. Reklamačný poriadok.

ĎALŠIE SLUŽBY:

Prenájom verejných IPv4 adries - služba poskytuje pridelenie a registráciu verejného IPv4 adresného priestoru a je ju možné zriadiť len k službe internetového prístupu "Rail Force One". Veľkosť adresného priestoru je daná typom programu uverejneného v Tarife.

Správa domény - služba poskytuje sprostredkovanie zaregistrovania, alebo sprostredkovanie preregistrovania domény 2. úrovne za podmienok definovaných správcom národnej domény, ako i samotné udržiavanie.

Registrácia - program umožňuje stať sa užívateľom domény 2. úrovne v tvare "abcd.sk" za podmienok definovaných správcom národnej domény. Názov domény musí byť jedinečný, t.j. nesmie byť použitý iným užívateľom domény (o jedinečnosti zamýšľaného názvu sa môže budúci užívateľ domény presvedčiť na stránke správcu národnej domény, napr. www.sk-nic.sk). Rámcovú zmluvu so správcom národnej domény uzavrie užívateľ domény a ako registrátora v tejto zmluve uvedie ŽT, následne ŽT uzavrie zmluvu o doméne s registrátorom národnej domény. Účastník uhradí ŽT cenu za službu "Registrácia" uverejnenú v Tarife. Po úhrade sa Účastník stane "užívateľom domény 2. úrovne" spravovanej ŽT. Dĺžka trvania registrácie domény 2. úrovne je 1 rok a po vypršaní tejto doby je nutné registráciu obnoviť poplatkom za službu "Registrácia".

Preregistrácia - program umožňuje užívateľovi domény 2. úrovne zmeniť registrátora jestvujúcej domény za podmienok definovaných správcom národnej domény. Užívateľ domény 2. úrovne je zodpovedný za splnenie podmienok definovaných správcom národnej domény. Cena za službu "Preregistrácia" je uverejnená v Tarife.

Udržiavanie - program obsahuje správu primárneho a sekundárneho DNS záznamu pre príslušnú doménu 2. úrovne, 5 domén tretej úrovne, ako i funkcie reverzných záznamov. DNS záznamy plne spravujú ŽT, cena za službu "Udržiavanie" je uvedená v Tarife.

III. Predpoklady uzatvorenia Zmluvy

1. ŽT uzatvoria Zmluvu s každou osobou, ktorá o to požiada na predpísanom tlačive „Žiadosť/Zmluva o poskytovaní verejnej služby ŽT Internet PO/FO“, pristúpi na tieto Všeobecné podmienky a platnú Tarifu, ak sa ŽT a Účastník nedohodnú inak. Pred podpisom Zmluvy je Žiadateľ povinný priložiť k Žiadosti doklady, ktoré preukazujú totožnosť Žiadateľa (v prípade právnickej osoby zapísanej v obchodnom registri aj výpis z obchodného registra), fakturačnú adresu Žiadateľa, číslo účtu Žiadateľa, ako aj ďalšie doklady požadované ŽT, nie staršie ako 60 dní. Dokladmi nevyhnutnými na riadnu identifikáciu sú preukazy totožnosti, v prípade občana SR najmä občiansky preukaz a v prípade cudzieho štátneho príslušníka cestovný pas alebo iný doklad totožnosti a povolenie na pobyt v SR (okrem osôb, u ktorých sa v zmysle príslušných právnych predpisov povolenie na pobyt v SR nevyžaduje).

Žiadateľ, ktorý je zahraničnou osobou a je oprávnený podnikáť na území Slovenskej republiky, je ku dňu uzatvorenia Zmluvy povinný predložiť doklady svedčiace o jeho právnej subjektivite a iné doklady potrebné na preukázanie skutočnosti podľa požiadaviek ŽT v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky.

2. Služba ŽT Internet sa poskytuje podľa technických možností ŽT. ŽT sú oprávnené odmietnuť aj bez uvedenia dôvodu uzatvorenie Zmluvy, v prípade, ak zo Zákona alebo z týchto Všeobecných podmienok nevyplýva niečo iné, ak sa preukáže čo i len jedna z nižšie uvedených skutočností:

- a) poskytovanie služby ŽT Internet je v požadovanom mieste alebo požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné, alebo je uskutočniteľné len s neprimeranými nákladmi, ktoré nie je možné od ŽT spravodlivo požadovať,
- b) Žiadateľ neposkytuje záruku, že bude dodržiavať Zmluvu a všetky súvisiace dokumenty, pretože je dlžníkom ŽT alebo iného podniku poskytujúceho elektronické komunikačné služby, prípadne ŽT alebo iný

- podnik poskytujúci elektronické komunikačné služby už predtým odstúpil od zmluvy so Žiadateľom, alebo akýmkoľvek iným spôsobom ukončil zmluvný vzťah z tohto dôvodu,
- c) Žiadateľ odmieta pristúpiť na všetky zmluvné podmienky poskytovania a užívania služby,
 - d) Žiadateľ nepredloží všetky doklady potrebné na uzatvorenie Zmluvy a vyžadované ŽT,
 - e) Žiadateľ neudelí súhlas so spracovaním údajov nevyhnutných na dosiahnutie účelu spracovania uvedených v Žiadosti, Zmluve a akomkoľvek ďalšom dokumente, na ktorom sa môžu nachádzať,
 - f) uzatvorenie Zmluvy by bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, zásadami poctivého obchodného styku alebo všeobecne zachovávanými obchodnými zvyklosťami.
3. Žiadateľ podáva Žiadosť v štyroch podpísaných vyhotoveniach. Doklady vyžadované týmito Všeobecnými podmienkami podáva Žiadateľ v jednom vyhotovení, ak ŽT nepožadujú alebo Všeobecné podmienky alebo všeobecne záväzné právne predpisy neuvádzajú inak.

IV. Uzatvorenie Zmluvy

1. Služba ŽT Internet sa poskytuje na základe Zmluvy uzavretej medzi ŽT a Účastníkom. Na vznik, zmenu a zánik zmluvného vzťahu medzi ŽT a Účastníkom sa v plnej miere vzťahujú práva a povinnosti uvedené v Zmluve, týchto Všeobecných podmienkach, Obchodnom zákonníku (zákon č. 513/1991 Zb. platnom znení, ďalej len "ObZ"), zákone o elektronických komunikáciách, ako aj ďalších súvisiacich právnych predpisoch.
2. Žiadateľ je viazaný svojou Žiadosťou na uzatvorenie Zmluvy počas lehoty 30 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia na ŽT, ak sa žiadateľ a ŽT nedohodli na dlhšej lehote. Počas tejto lehoty, najneskôr však do 10 kalendárnych dní po jej uplynutí, sú ŽT povinné uskutočniť všetky potrebné úkony a oznámiť Žiadateľovi výsledok šetrenia, či je možné zriadiť službu ŽT Internet. V prípade, že zriadenie služby ŽT Internet je možné v rozsahu uvedenom v Žiadosti a pri neexistencii prekážok uvedených v článku III. týchto Všeobecných podmienok, ŽT Zmluvu uzatvorí; v opačnom prípade jej uzatvorenie z dôvodov uvedených v týchto Všeobecných podmienkach alebo aj bez uvedenia dôvodu odmietne. O uzatvorení Zmluvy, ako aj o odmietnutí Žiadosti ŽT informujú Žiadateľa bez zbytočného odkladu, najneskôr do 10 kalendárnych dní po uplynutí lehoty viazanosti.
3. Okamihom pripojenia podpisu ŽT sa Žiadosť mení so všetkými právnymi následkami na Zmluvu. ŽT sú povinné odoslať na adresu Účastníka do 10 (desať) pracovných dní dve vyhotovenia Zmluvy.
4. K uzatvoreniu písomnej Zmluvy dochádza dňom podpísania Žiadosti oboma zmluvnými stranami, resp. jej štatutárnymi zástupcami, alebo nimi splnomocnenými osobami. Pravosť podpisu splnomocniteľa na strane Žiadateľa musí byť úradne overená.
5. Zmluva sa uzatvára na dobu uvedenú v Zmluve a dohodnutú oboma zmluvnými stranami.
6. Pri podpise Zmluvy pridelia ŽT Účastníkovi identifikačný kód (číslo Zmluvy), ktorý je Účastník povinný používať pri komunikácii so ŽT. Identifikačný kód (číslo Zmluvy) slúži na presnú identifikáciu Účastníka v evidenčnom systéme ŽT.

V. Zmena obsahu zmluvných záväzkov

1. Zmluvu je možné meniť na základe dohody oboch zmluvných strán, najmä prostredníctvom predpísaného tlačiva „Žiadosť o zmenu služby ŽT Internet“, ktorou Účastník môže požiadať o zriadenie, zmenu alebo o zrušenie parametrov alebo zmenu rozsahu služby ŽT Internet podľa týchto Všeobecných podmienok, ak sa Poskytovateľ a Účastník nedohodnú inak. Predložená Žiadosť sa považuje za návrh na zmenu, prípadne zrušenie Zmluvy o poskytovaní služieb. Účastník podáva „Žiadosť o zmenu služby ŽT Internet“ v štyroch podpísaných vyhotoveniach.
2. ŽT sú povinné po obdržaní formulára „Žiadosť o zmenu služby ŽT Internet“ – najneskôr v lehote 30 kalendárnych dní návrh na zmenu Zmluvy prijať alebo odmietnuť a oznámiť výsledok Účastníkovi do 10 (desiatich) kalendárnych dní. Počas plynutia lehoty je Účastník svojou „Žiadosťou o zmenu služby ŽT Internet“ viazaný. Akceptáciou návrhu Účastníka na zmenu služby zo strany ŽT sa "Žiadosť o zmenu služby ŽT Internet" stáva platne uzatvoreným dodatkom Zmluvy. ŽT sú povinné odoslať na adresu Účastníka do 10 (desať) pracovných dní dve vyhotovenia zmeny Zmluvy.
3. Písomná forma zmeny Zmluvy s podpismi oboch zmluvných strán sa nevyžaduje v prípade zmien a dodatkov upravujúcich Všeobecné podmienky, alebo Tarifu zo strany ŽT. V takomto prípade je dodatok k Zmluve s Účastníkom platne uzavretý okamihom nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli inak.

4. K zmene v osobe Účastníka môže dôjsť len na základe písomného dodatku k Zmluve. Pred podpisom dodatku Zmluvy, ktorým sa mení osoba Účastníka je pôvodný Účastník povinný preukázať splnenie všetkých povinností voči ŽT, najmä uhradenie všetkých splatných pohľadávok podľa Zmluvy, alebo akéhokoľvek ďalšieho dokumentu upravujúceho práva a povinnosti pôvodného Účastníka a ŽT a musí sa preukázať, že nový Účastník spĺňa všetky predpoklady podľa týchto Všeobecných podmienok. Na uzatvorenie takéhoto dodatku k Zmluve nie je právny nárok. Bez súhlasu ŽT nie je Účastník oprávnený previesť alebo postúpiť Zmluvné práva a povinnosti na tretiu osobu.
5. Účastník podpísaním Zmluvy udeľuje trvalý a neodvolateľný súhlas s prevodom alebo postúpením tých práv a povinností na tretiu osobu, ktoré patria ŽT a vyplývajú zo Zmluvy a súvisiacich dokumentov.

VI. Zánik Zmluvy

1. Zmluva zaniká:
 - a) uplynutím času, na ktorý bola uzavretá;
 - b) písomnou dohodou zmluvných strán;
 - c) výpoveďou;
 - d) odstúpením;
 - e) v prípade fyzickej osoby Účastníka smrťou, v prípade právnickej osoby zánikom Účastníka bez právneho nástupcu;
 - f) z iných dôvodov, ak tak ustanovujú tieto Všeobecné podmienky alebo osobitný predpis.
2. Zmluva uzatvorená na dobu určitú zaniká uplynutím dohodnutej doby, ak tieto Všeobecné podmienky neuvádzajú inak. Ak doba trvania Zmluvy alebo doba, počas ktorej sa má poskytovať služba nie je v Zmluve určená inak, platí že bola dojednaná doba neurčitá. Zmluvné strany sa môžu dohodnúť, že aj keď bola Zmluva uzavretá na dobu neurčitú, Účastník sa zaviazal využívať službu počas určitého minimálneho obdobia (tzv. záväzok viazanosti).
3. Zmluva môže zaniknúť pred dohodnutým termínom jej trvania aj podpísaním písomnej dohody zmluvných strán o ukončení platnosti Zmluvy.
4. Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú môže Účastník vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvodu.
5. ŽT môžu vypovedať Zmluvu, ak ďalej nemôžu poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby, z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby podľa uzavretej Zmluvy, alebo bez uvedenia dôvodu.
6. Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany; uplynie posledným dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli inak.
7. Účastník je oprávnený bez sankcií odstúpiť od Zmluvy, ak ŽT:
 - a) oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a Účastník tieto zmeny neakceptuje,
 - b) opakovane ani po reklamácií neposkytujú dohodnutú službu v rozsahu a v kvalite podľa Zmluvy alebo ju poskytujú s podstatnými vadami,
 - c) opakovane neodstránia reklamovanú závalu poskytovanej služby v určenom čase.
8. ŽT sú oprávnené odstúpiť od Zmluvy, ak Účastník:
 - a) opakovane neoprávnenne zasahuje do telekomunikačného zariadenia ŽT, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
 - b) nezaplatil cenu za poskytnutú alebo požadovanú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
 - c) pripojí zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo také zariadenie používa v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu ŽT také zariadenie neodpojí,
 - d) opakovane používa poskytovanú službu spôsobom, ktorý znemožňuje ŽT kontrolu jej používania,
 - e) používa poskytovanú službu v rozpore s obsahom, účelom alebo podmienkami používania tejto služby,
 - f) nie je schopný plniť svoje záväzky včas a riadnym spôsobom, najmä ak sa preukáže, že spĺňa podmienky na vyhlásenie konkurzu alebo núteného vyrovnania alebo na základe rozhodnutia vstúpil do likvidácie,
 - g) opakovane porušuje podmienky Zmluvy.
9. ŽT sú oprávnené odstúpiť od Zmluvy okrem prípadov uvedených vyššie aj v prípade, ak:
 - a) druhá zmluvná strana porušila ktorúkoľvek povinnosť podľa Zmluvy alebo všeobecne záväzných právnych predpisov podstatným spôsobom,

- b) bolo rozhodnuté o zrušení poskytovania konkrétnej služby. Písomné oznámenie o zrušení príslušnej služby sú ŽT povinné zaslať Účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred pred dňom zrušenia služby. K zániku Zmluvy dochádza ku dňu účinnosti zrušenia služby.
10. ŽT sú oprávnené jednostranne odstúpiť od Zmluvy s okamžitým účinkom, pokiaľ ktorákoľvek služba, alebo jej časť poskytovaná podľa tejto Zmluvy je čo i len čiastočne zneužitá alebo zneužívaná na porušovanie Zákona, ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov, vydaných rozhodnutí Úradu alebo podmienok poskytovania a užívania služby. Odstúpením od Zmluvy podľa tohto bodu Zmluva zaniká v okamihu, kedy je prejav vôle oprávnenej strany odstúpiť od Zmluvy doručený druhej strane. Za prípadnú škodu, ktorá môže vzniknúť na základe odstúpenia od Zmluvy podľa tohto bodu, ŽT nezodpovedá.
11. Odstúpením od Zmluvy Zmluva zaniká s účinnosťou k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom v súlade so Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami je druhej zmluvnej strane doručený prejav vôle oprávnenej strany, s výnimkami uvedenými v Zmluve alebo v týchto Všeobecných podmienkach.
12. Ak Účastník nesúhlasí s novými podmienkami a/alebo Tarifou, má právo odstúpiť od Zmluvy v súlade s bodom 7. písm. a) tohto článku a písm. d) bodu 2. čl. VIII, najneskôr však doručením písomnej výpovede ŽT 10 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti nových podmienok a/alebo Tarify. Odstúpením od Zmluvy v takomto prípade Zmluva zanikne ku dňu nadobudnutia účinnosti nových Všeobecných podmienok a/alebo Tarify. Ak Účastník neodstúpi od Zmluvy v lehote a uvedeným spôsobom, Zmluva sa zmení nadobudnutím účinnosti nových podmienok a/alebo Tarify a ŽT majú právo na náhradu ceny za poskytovanie služieb podľa novej Tarify odo dňa nadobudnutia účinnosti novej Tarify, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli inak.
13. Účastník týmto bez výhrad súhlasí s tým, že ŽT sú oprávnené zrušiť odstúpenie od Zmluvy, ku ktorému došlo v zmysle článku VI. bodu 8. písm. b) týchto Všeobecných podmienok, a to za predpokladu, že Účastník v lehote do 10 kalendárnych dní po uplynutí uvedenej lehoty o to požiada a súčasne zaplatí ŽT všetky dlžné čiastky.
14. V prípade, ak Zmluva zanikne výpoveďou alebo odstúpením z dôvodu na strane Účastníka pred dňom začatia skutočného poskytovania služby ŽT Internet dohodnutého oboma zmluvnými stranami, je Účastník povinný zaplatiť ŽT všetky náklady, ktoré ŽT preukázateľne vznikli v spojení so zriadením služby.
15. Zmluva zaniká smrťou Účastníka alebo vyhlásením za mŕtveho, ak bola Účastníkom fyzická osoba. Zmluva zaniká v prípade zániku Účastníka bez právneho nástupcu, ak bola Účastníkom právnická osoba.
16. Zánikom Zmluvy zanikajú aj všetky práva a povinnosti zmluvných strán uvedené v týchto Všeobecných podmienkach, ako aj ostatných súvisiacich dokumentoch. Zánik Zmluvy sa nedotýka nároku na náhradu škody, ktorá vznikla porušením Zmluvy, ako aj tých ustanovení, ktoré podľa prejavenej vôle strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po zániku Zmluvy.

VII. Práva a povinnosti Účastníka

- Účastník má právo najmä:
 - na uzavretie Zmluvy so ŽT v prípade splnenia podmienok a predpokladov uvedených v týchto Všeobecných podmienkach,
 - na poskytnutie služby ŽT Internet v rozsahu dohodnutom v Zmluve, týchto Všeobecných podmienkach a za cenu podľa Tarify, ak nie je uvedené inak,
 - na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby na strane ŽT alebo na zariadeniach vo vlastníctve ŽT, okrem porúch, za ktoré zodpovedá Účastník,
 - v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami a Tarifou na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade zavinenia ŽT; toto právo musí Účastník uplatniť najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.
- Účastník je povinný najmä:
 - užívať službu ŽT Internet v súlade so Zákonom, so Zmluvou a s týmito Všeobecnými podmienkami,
 - platiť cenu za zriadenie prístupu, poskytnutie služby a poskytnutie zariadení podľa Zmluvy, týchto Všeobecných podmienok a podľa Tarify,
 - zaplatiť ŽT všetky náklady, ktoré ŽT preukázateľne vznikli v súvislosti so zriadením služby v prípade, ak Zmluva zanikne v zmysle článku VI. bodu 14 týchto Všeobecných podmienok,
 - výhradne využívať službu Rail Access len pre vlastné potreby a neposkytovať ju a ani neumožniť jej poskytovanie tretím osobám,
 - zaplatiť ŽT všetky škody, vo výške a spôsobom uvedeným v týchto Všeobecných podmienkach ako aj vo všeobecne záväzných právnych predpisoch,

- f) používať iba zariadenia spĺňajúce požiadavky podľa osobitných predpisov,
- g) používať pri styku so ŽT identifikačný kód (číslo Zmluvy),
- h) poskytovať ŽT súčinnosť potrebnú pri zriaďovaní služby ako aj pri odstraňovaní porúch, za odstránenie ktorých sú zodpovedné ŽT,
- i) správať sa v súlade s dobrými mravmi alebo zásadami poctivého obchodného styku a neporušovať zákonom alebo všeobecnými podmienkami chránené práva a oprávnené záujmy ŽT a tretích osôb.
- j) informovať ŽT o zmene povinných údajov najneskôr do 15 dní odo dňa uskutočnenia zmeny. Ak Účastník túto povinnosť nesplní, ŽT nenesú v tomto rozsahu žiadnu zodpovednosť za plnenie svojich povinností pri spracovávaní údajov, ani za akúkoľvek ujmu, ktorá v tejto súvislosti vznikne Účastníkovi.

VIII. Práva a povinnosti ŽT

1. ŽT majú právo najmä:

- a) v zmysle článku III. týchto Všeobecných podmienok odmietnuť uzavretie Zmluvy,
- b) na zaplatenie ceny za zriadenie prístupu, poskytovanie služby a poskytnutie zariadení podľa Zmluvy, týchto Všeobecných podmienok a podľa Tarify, bez ohľadu na rozsah ich využívania, okrem prípadov, ak Zmluva, alebo tieto Všeobecné podmienky neuvádzajú inak,
- c) požadovať poskytnutie zálohovej platby alebo poskytnutie zabezpečenia budúcich platieb,
- d) zmenu služieb, štruktúry služieb a ceny za služby uvedené v Tarife,
- e) na náhradu spôsobenej škody v sieti ŽT alebo na zariadeniach ŽT, ktorá vznikla hoci aj z nedbanlivosti alebo ktorú spôsobil Účastník alebo iná osoba, ktorej Účastník umožnil uskutočnenie akéhokoľvek zásahu, v súlade so Zmluvou, týmito Všeobecnými podmienkami, ďalšími súvisiacimi dokumentmi a všeobecne záväznými právnymi predpismi,
- f) na úhradu všetkých nákladov, ktoré ŽT preukázateľne vznikli v spojení so zriaďovaním služby v prípade, ak Zmluva zanikne v zmysle článku VI. bodu 14 týchto Všeobecných podmienok,
- g) na uskutočňovanie všetkých potrebných, nevyhnutných a prípustných zmien miesta prístupu, siete, alebo zariadení ŽT,
- h) v zmysle platných právnych predpisov na základe súhlasu Účastníka zhromažďovať a spracúvať údaje o Účastníkovi,
- i) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby z dôvodu plánovaného prerušenia prevádzky, vykonania servisu, údržby alebo vykonania opráv, ďalej z dôvodu zneužívania služby, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie, alebo z dôvodu nezaplatenia splatnej ceny za službu počas lehoty 45 dní po dni splatnosti (článok VI. bod 8. písm. b) týchto Všeobecných podmienok), a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy,
- j) dočasne prerušiť poskytovanie služby z dôvodu porušenia podmienok zo strany Účastníka platných pre vzťah založený touto Zmluvou, alebo inou zmluvou medzi ŽT a Účastníkom,
- k) sledovať stav prevádzky vlastných ponúkaných služieb, najmä ich parametrov.

2. ŽT sú povinné najmä:

- a) uzavrieť Zmluvu s každým Žiadateľom o poskytovanie služby ŽT Internet, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa článku III. týchto Všeobecných podmienok,
- b) predkladať Účastníkovi vo forme faktúry prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie za zriadenie služby a za poskytovanie služby, ak z povahy služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné,
- c) poskytovať službu ŽT Internet v rozsahu dohodnutom v Zmluve, týchto Všeobecných podmienkach a za cenu podľa Tarify, ak nie je uvedené inak,
- d) oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok v písomnej podobe alebo elektronicky (sprístupnením na oficiálnej internetovej stránke ŽT), najneskôr jeden kalendárny mesiac pred dňom nadobudnutia účinnosti zmeny, pričom podstatnou zmenou sa rozumie zvýšenie ceny služieb, alebo taká zmena, ktorá spôsobí obmedzenie práv Účastníka alebo rozšírenie jeho povinností nad rámec zmluvného vzťahu so ŽT. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje taká zmena zmluvných podmienok, ktorá je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu alebo rozhodnutím príslušného orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie; takouto zmenou všeobecne záväzného predpisu môže byť napríklad zmena Zákona, zmena predpisov týkajúcich sa ochrany spotrebiteľa, zmena predpisov týkajúcich sa spracúvania osobných údajov, zmena sadzby dane z pridanej hodnoty alebo inej dane alebo inej platby, ako aj zmena alebo nahradenie iného všeobecne záväzného právneho predpisu,

- e) na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby na strane ŽT alebo na zariadeniach vo vlastníctve ŽT, okrem porúch, za ktoré zodpovedá Účastník,
- f) v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami a Tarifou na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade zavinenia ŽT,
- g) oznámiť Účastníkovi najmenej 5 pracovných dní pred plánovaným prerušením alebo obmedzením služby takúto činnosť (čl. VIII. bod 1. písm. g) týchto Všeobecných podmienok), v prípade mimoriadnych udalostí bez zbytočného odkladu, najneskôr do 3 pracovných dní po jej skončení.

IX. Tarifa

1. Tarifa obsahuje najmä:
 - a) ceny za jednotlivé služby,
 - b) podrobnosti o jednorazových, pravidelne sa opakujúcich a variabilných cenách vrátane počiatočného a konečného termínu zúčtovacieho obdobia a spôsobu úhrady týchto cien,
 - c) údaj, ako si Účastník môže vyžiadať informácie o aktuálnych cenách služieb ŽT a prípadných zľavách z týchto cien.
2. Tarifa sa vzťahuje na všetky jednotlivé služby bez obmedzenia, ak Zmluva neuvádza výslovne inak. Tarifa je zverejnená a prístupná na každom Obchodnom mieste ako aj na oficiálnych internetových stránkach ŽT.
3. ŽT vystavuje vyúčtovanie za zriadenie služby a za poskytovanie služby – faktúru v mesiaci, za ktorý je predmet Zmluvy fakturovaný, ak Zmluva alebo Všeobecné podmienky neuvádzajú inak. ŽT má právo dodatočne fakturovať aj služby, ktoré nebolo možné zahrnúť do faktúry za obdobie, v ktorom boli poskytnuté. Prvú faktúru vystavia ŽT do 15 (pätnásť) dní od zriadenia služby. Účastník je povinný platiť splatnú cenu za poskytnuté, objednané alebo požadované služby v lehote splatnosti uvedenej na faktúre; v prípade omeškania platby v lehote uvedenej na upomienke. Fakturačným obdobím je spravidla jeden kalendárny mesiac, ak Zmluva alebo iný súvisiaci dokument neuvádzajú inak. Záväzok Účastníka zaplatiť splatnú sumu prostredníctvom bezhotovostného platobného styku je splnený okamihom pripísania celej sumy na účet ŽT uvedený v Zmluve.
4. V prípade neposkytovania služby trvajúcom nepretržite dlhšie ako 5 hodín z dôvodu na strane ŽT, má Účastník v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami a Tarifou právo na vrátenie pomernej časti ceny. Podmienkou uplatnenia tohto práva je, že Účastník včas ohlásí takéto neposkytovanie služby na adresu: **servicedesk@zsr.sk**, alebo telefonicky na číslo: **02/20292727, resp. 02/20292000 voľba 3**. Doba prerušenia poskytovania služby sa počíta odo dňa, kedy bolo prerušenie poskytovania služby ohlásené a ŽT overené, a za začiatok poruchy sa považuje hodina ohlásenia poruchy, pokiaľ nie je známy skutočný čas začiatku poruchy. Právo zaniká, ak ho Účastník neuplatní najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania prerušenej služby.
5. V prípade neuhradenia splatnej dlžnej čiastky za poskytnuté, objednané alebo požadované služby sú ŽT oprávnené účtovať Účastníkovi úrok z omeškania vo výške určenej podľa Obchodného zákonníka z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania.
6. Na poskytovanie služieb ŽT Internet sa viaže daň z pridanej hodnoty (ďalej aj "DPH") vo výške stanovenej príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi. Tarifa obsahuje cenu jednotlivých služieb uvedenú bez DPH a cenu s DPH.

X. Telekomunikačné tajomstvo/Spracovanie a ochrana osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov

1. Predmetom telekomunikačného tajomstva je:
 - a) obsah prenášaných správ,
 - b) súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby – podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu; predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje zverejnené v telefónnom zozname,
 - c) prevádzkové údaje,
 - d) lokalizačné údaje.
2. Telekomunikačné tajomstvo je povinný zachovávať každý, kto príde s jeho predmetom do styku pri poskytovaní sietí a služieb, pri používaní služieb, náhodne alebo inak.

3. ŽT sú oprávnené sprístupniť predmet telekomunikačného tajomstva Účastníkovi, ktorého sa predmet telekomunikačného tajomstva týka, ako aj v prípadoch stanovených Zákomom, Úradu alebo za účelom poskytovania súčinnosti súdom, orgánom činným v trestnom konaní, iným orgánom štátu.
4. ŽT sú oprávnené bez súhlasu Účastníka v zmysle Zákona za účelom uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny, ukončenia, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok, vypracovania zoznamu Účastníkov získavať a spracúvať údaje Účastníkov, ktorými sú:
 - a) telefónne číslo,
 - b) výška neuhradených záväzkov,
 - c) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby,
 - d) obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby – podnikateľa,
 - e) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť fyzickej osoby.ŽT sú ďalej oprávnené bez súhlasu Účastníka získavať a spracúvať údaje účastníkov aj na účely poskytovania súčinnosti iným orgánom štátu, pre potreby koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania a to v rozsahu a v súlade so Zákomom a inými právnymi predpismi.
5. ŽT sú oprávnené spracúvať údaje uvedené v bode 4 tohto článku po dobu platnosti Zmluvy, ako aj po jej skončení, v prípade vyúčtovania a evidencie platieb, evidencie a vymáhania pohľadávok ŽT za poskytnuté služby, ako aj v prípade vybavovania žiadostí Účastníka alebo v iných prípadoch uložených zákonom.
6. ŽT sú tiež oprávnené spracúvať bez súhlasu Účastníka už zverejnené osobné údaje a tiež údaje ako meno, priezvisko, titul a adresa pre potreby poštového styku Účastníka/Žiadateľa a ŽT a pre účely evidencie týchto údajov.
7. ŽT sú v zmysle Zákona bez súhlasu Účastníka oprávnené spracúvať a uchovávať prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, počas ktorej možno právne napadnúť faktúru za služby alebo uplatniť nárok na platbu. V prípade začatia reklamácie alebo mimosúdneho riešenia sporu o výške faktúry alebo o kvalite služieb alebo súdneho konania, uchováva ŽT prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. ŽT sú v zmysle zákona oprávnené uchovávať prevádzkové údaje na účel vyúčtovania úhrad oprávnených nárokov ŽT, zodpovedania otázok Účastníka, zisťovania protiprávnych konaní, poskytovania súčinnosti orgánom činným v trestnom konaní, súdom a iným orgánom štátu a so súhlasom Účastníka aj na marketingové účely.
8. ŽT sú oprávnené spracúvať titul, meno, priezvisko, adresu, na zasielanie marketingových ponúk v rámci priameho marketingu.
9. ŽT sú ďalej oprávnené spracúvať telefónne a faxové číslo a adresu elektronickej pošty Účastníka, získané ŽT v súvislosti s predajom tovaru a služieb a v súlade so Zákomom a inými právnymi predpismi, na kontaktovanie Účastníka za účelom priameho marketingu svojich ŽT poskytovaných produktov a služieb, formou zasielania elektronickej pošty. Elektronicou poštou sa pritom rozumie akákoľvek textová, hlasová, zvuková či obrazová správa zaslaná prostredníctvom siete, ktorú možno uložiť v sieti alebo v koncovom zariadení príjemcu, kým si ju príjemca nevyzdvihne (napr. SMS, MMS, email).
10. So súhlasom Účastníka/Žiadateľa sú ŽT oprávnené:
 - a) okrem údajov podľa bodu 8 a 9 spracúvať na marketingové účely (napr. pre účely vývoja vlastných nových služieb, pre vypracovanie ponúk nových tovarov a služieb, ako aj na marketing produktov a služieb pripravených v spolupráci so zmluvnými partnermi ŽT) aj prevádzkové údaje.
 - b) zasielať Účastníkovi alebo Žiadateľovi formou elektronickej pošty aj ponuky tovarov a služieb tretích strán.

Účastník alebo Žiadateľ má však právo voči takémuto spracúvaniu namietat', alebo ho odmietnuť, a to písomnou formou. V oznámení musí byť uvedené, voči akému spracúvaniu Účastník/Žiadateľ namietat' a aké právo si uplatňuje.

Súhlas Účastníka bude účinný do uplynutia jedného roka po ukončení všetkých zmluvných vzťahov medzi Účastníkom a ŽT.
11. ŽT zlikviduje osobné údaje bezodkladne po tom, ako budú riadne ukončené všetky Zmluvy, ktoré má Účastník uzavreté so ŽT a zároveň:
 - a) Účastník musí mať splnené všetky záväzky voči ŽT,
 - b) neexistujú nevybavené reklamácie a žiadosti Účastníka voči ŽT,
 - c) sú právoplatne ukončené všetky prípadné konania pred súdom, Úradom alebo iným orgánom štátu a lehoty na využitie opravných prostriedkov voči rozhodnutiam vydaných v týchto konaniach uplynuli.
12. ŽT sú ďalej oprávnené a povinné zlikvidovať osobné údaje až po zániku všetkých povinností ŽT stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktoré by si vyžadovali uchovávanie osobných údajov Účastníka, alebo ktoré by bez ich uchovania nebolo možné splniť.

13. ŽT sa zaväzujú zabezpečiť opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov, ako aj informácií o Účastníkovi v súlade s platnými právnymi predpismi.
14. Účastník berie na vedomie, že ŽT má právo:
- vzájomne si poskytovať a vymieňať nevyhnutné údaje v rozsahu uvedenom v bode 4 tohto článku s inými podnikmi poskytujúcimi elektronické komunikačné služby v súlade so Zákonom, ak sa tieto údaje týkajú dlžníkov alebo osôb, o ktorých tieto podniky zistili, že odcudzili alebo poškodili, či zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to za účelom posúdenia dôvodov na odmietnutie uzavretia Zmluvy z dôvodu, že existuje objektívny dôvod predpokladať, že Žiadateľ nebude Zmluvu dodržiavať a z dôvodu účinnejšej ochrany podnikov pred takýmito osobami.
 - poskytovať informácie a údaje uchovávané pri poskytovaní služby, osobné, prevádzkové údaje Účastníka v nevyhnutnom rozsahu súdom, iným orgánom verejnej správy a iným orgánom štátu, ak je to potrebné na uplatnenie práv ŽT.
15. Účastník alebo Koncový užívateľ majú ako dotknutá osoba právo v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z o ochrane osobných údajov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“) na základe písomnej žiadosti od ŽT vyžadovať:
- vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o stave spracúvania svojich osobných údajov v informačnom systéme v rozsahu podľa § 15 ods. 1 písm. a) až e) druhý až šiesty bod Zákona o ochrane osobných údajov; pri vydaní rozhodnutia podľa § 28, ods. 5 Zákona o ochrane osobných údajov je dotknutá osoba oprávnená oboznámiť sa s postupom spracúvania a vyhodnocovania operácií,
 - vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého ŽT získali jej osobné údaje na spracúvanie,
 - vo všeobecne zrozumiteľnej forme odpis jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
 - opravu jej nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
 - likvidáciu jej osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie,
 - likvidáciu jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu Zákona o ochrane osobných údajov,
 - blokovanie jej osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak prevádzkovateľ spracúva osobné údaje na základe súhlasu dotknutej osoby,
 - potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o nej spracúvané.
- Právo dotknutej osoby možno obmedziť len podľa bodu 15 písmena d) a e), ak takéto obmedzenie vyplýva z osobitného zákona alebo jeho uplatnením by bola porušená ochrana dotknutej osoby, alebo by boli porušené práva a slobody iných osôb. ŽT v prípadoch podľa písmena b) a c) môže požadovať úhradu vo výške, ktorá nesmie prekročiť výšku materiálnych nákladov spojených so zhotovením kópií, so zadovážením technických nosičov a s odoslaním informácie dotknutej osobe, ak osobitný zákon neustanovuje inak.
16. Dotknutá osoba má na základe bezplatnej písomnej žiadosti právo voči ŽT namietať proti:
- spracúvaniu jej osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jej súhlasu a žiadať ich likvidáciu,
 - využívaniu osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) Zákona o ochrane osobných údajov na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo,
 - poskytovaniu osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) Zákona o ochrane osobných údajov na účely priameho marketingu.
17. Dotknutá osoba na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, má právo u ŽT kedykoľvek namietať voči spracúvaniu osobných údajov v prípadoch podľa § 10 ods. 3 písm. a), e), f) alebo g) Zákona o ochrane osobných údajov vyslovením oprávnených dôvodov alebo predložením dôkazov o neoprávnenom zasahovaní do jej práv a právom chránených záujmov, ktoré sú alebo môžu byť v konkrétnom prípade takýmto spracúvaním osobných údajov poškodené; ak tomu nebránia zákonné dôvody a preukáže sa, že námietka dotknutej osoby je oprávnená, ŽT sú povinné osobné údaje, ktorých spracúvanie dotknutá osoba namietala, bez zbytočného odkladu blokovať a zlikvidovať ihneď, ako to okolnosti dovoľia.
18. Dotknutá osoba na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, ďalej má právo voči ŽT kedykoľvek namietať a nepodrobiť sa rozhodnutiu ŽT, ktoré by malo pre ňu právne účinky alebo významný dosah, ak sa také rozhodnutie vydá výlučne na základe úkonov automatizovaného spracúvania jej osobných údajov. Dotknutá osoba má právo žiadať ŽT o preskúmanie vydaného rozhodnutia metódou odlišnou od automatizovanej formy spracúvania, pričom ŽT sú povinné žiadosti dotknutej osoby vyhovieť, a to tak, že rozhodujúcu úlohu pri preskúmaní rozhodnutia bude mať oprávnená osoba; o spôsobe preskúmania a

výsledku zistenia ŽT informuje dotknutú osobu v lehote podľa § 29 ods. 3 Zákona o ochrane osobných údajov. Dotknutá osoba nemá toto právo iba v prípade, ak to ustanovuje osobitný zákon, v ktorom sú upravené opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov dotknutej osoby, alebo ak v rámci predzmluvných vzťahov alebo počas existencie zmluvných vzťahov ŽT vydali rozhodnutie, ktorým vyhovelí požiadavke dotknutej osoby, alebo ak ŽT na základe zmluvy prijali iné primerané opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov dotknutej osoby.

19. Ak dotknutá osoba uplatní svoje právo
 - a) písomne a z obsahu jej žiadosti vyplýva, že uplatňuje svoje právo, žiadosť sa považuje za podanú podľa Zákona o ochrane osobných údajov; žiadosť podanú elektronickou poštou alebo faxom dotknutá osoba doručí písomne najneskôr do troch dní odo dňa jej odoslania,
 - b) osobne ústnou formou do zápisnice, z ktorej musí byť zrejmé, kto právo uplatnil, čoho sa domáha a kedy a kto vyhotovil zápisnicu, jeho podpis a podpis dotknutej osoby; kópiu zápisnice sú ŽT povinné odovzdať dotknutej osobe,
 - c) u sprostredkovateľa (v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov) podľa písmena a) alebo písmena b), je ten povinný túto žiadosť alebo zápisnicu odovzdať ŽT bez zbytočného odkladu.
20. Dotknutá osoba pri podozrení, že jej osobné údaje sa neoprávnenne spracúvajú, môže podať Úradu návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov.
21. ŽT vyhovejú požiadavkám dotknutej osoby podľa tejto časti a písomne ju informuje najneskoršie do 30 dní od ich prijatia.
22. Účastník má právo v prípadoch, že tak ustanovuje právny predpis byť bezodkladne informovaný o porušení ochrany osobných údajov, ktoré môže nepriaznivo ovplyvniť jeho osobné údaje alebo súkromie.

XI. Ochrana a zabezpečenie dôverných informácií

1. V súvislosti s dôvernými informáciami sprístupnenými druhej zmluvnej strane je každá zmluvná strana povinná počas platnosti Zmluvy a po dobu troch rokov po skončení platnosti Zmluvy uchovávať a zabezpečovať utajenie a dôvernosť akýchkoľvek dôverných informácií, a okrem v Zmluve a inom súvisiacom dokumente vyhradených prípadoch, nebude takéto informácie reprodukovat' ani poskytovať tretím stranám bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany, a ani ich využívať iným spôsobom, ako na naplnenie účelu Zmluvy.
2. Za dôverné sa považujú najmä informácie :
 - a) ktorých obsah príslušná strana za dôverné podľa svojho vyhlásenia považuje, ochraňuje a ochranu aj primeraným spôsobom zabezpečuje,
 - b) s charakterom obchodného tajomstva; obchodné tajomstvo tvoria všetky skutočnosti obchodnej, výrobnjej a technickej povahy súvisiace so zmluvnou stranou, ktoré majú skutočnú alebo aspoň potenciálnu materiálnu alebo nemateriálnu hodnotu, nie sú v príslušných obchodných kruhoch bežne dostupné, majú byť podľa vôle zmluvnej strany utajené a zmluvná strana ich utajenie zodpovedajúcim spôsobom zabezpečuje.

XII. Zodpovednosť zmluvných strán

1. ŽT a Účastník sú povinní predchádzať vzniku škôd a porúch, a to aj v dôsledku náhodnej udalosti. Ak hrozí škoda jednej zmluvnej strane bezprostredným spôsobom, je táto zmluvná strana povinná zakročiť v súlade so Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami spôsobom primeraným svojim možnostiam a okolnostiam ohrozenia.
2. ŽT sú zodpovedné za škodu len v prípadoch, ak bola spôsobená porušením povinností ŽT zo Zmluvy, v rozsahu a spôsobom vyplývajúcim z týchto Všeobecných podmienok. ŽT za škodu nezodpovedajú, ak preukážu, že vykonali všetky predpokladané a potrebné úkony smerujúce k predchádzaniu alebo k odstráneniu škody.
3. ŽT sú zodpovedné za súlad služieb so Zmluvou a technickými požiadavkami vyplývajúcimi z príslušných právnych predpisov, avšak len po rozhraní siete ŽT-IP. V súvislosti s tým ŽT nezodpovedajú za výpadok alebo obmedzenie služby ŽT Internet, ani za následné škody, ktoré spôsobil Účastník svojim zásahom v delegovanej administrácii cez WEB rozhranie.
4. ŽT nezodpovedajú za škodu, ktorá vznikla prevádzkou siete, elektronických komunikačných rozvodov a zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve ŽT a prostredníctvom ktorých je služba ŽT Internet poskytovaná. ŽT

- nevykonávajú pri poskytovaní služieb pripojenia do internetu postupy, merania alebo riadenia prevádzky zamerané na zamedzenie preťaženia sietí, ktoré by ovplyvňovali kvalitu alebo rozsah poskytovaných služieb.
5. ŽT nenesú žiadnu zodpovednosť za škodu spôsobenú Účastníkovi zariadením vo vlastníctve ŽT, prostredníctvom ktorého je Účastníkovi poskytovaná služba, za predpokladu, že škoda nebola spôsobená zavinením zo strany ŽT.
 6. ŽT nenesú žiadnu zodpovednosť za škodu a Účastník nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností ŽT bolo spôsobené konaním Účastníka alebo nedostatkom súčinnosti, na výkon ktorej bol Účastník povinný. Účastník nemá nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinnosti ustanovenej právnymi predpismi vydanými za účelom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu, Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami.
 7. ŽT nenesú žiadnu zodpovednosť za obsah, používanie a využitie služieb, ako aj za informácie a údaje dostupné v sieti Internet, a to aj v prípade, že prístup k informáciám a údajom je zabezpečený prostredníctvom služby ŽT Internet. ŽT nezodpovedajú za prípadné škody vzniknuté prezradením hesla k pripojeniu možných koncových zákazníkov Účastníka.
 8. ŽT nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Účastníkovi ako následok spammingu a/alebo pôsobenia vírusov a pod. a súvisia s prenosom dát, nevyžiadaných Účastníkom, a to bez ohľadu na ich druh a spôsob ich vzniku. Rovnako ŽT nenesú žiadnu zodpovednosť za škodu, ktorú spôsobí Účastník v sieti Internet alebo tretím osobám a to neoprávneným prístupom k informáciám a údajom, neoprávneným prístupom do cudzích informačných systémov, rozosielením nevyžiadaných správ alebo iným zneužívaním prístupu do siete Internet, služby ŽT Internet alebo iným neoprávneným konaním.
 9. ŽT nenesú žiadnu zodpovednosť za škodu, alebo inú ujmu, ak vzniknú Účastníkovi v súvislosti s obsahom, bezpečnosťou, kompaktnosťou a komplexnosťou prepravovaných správ, okrem prípadov, že Zmluva alebo tieto Všeobecné podmienky ustanovujú inak.
 10. Zodpovednosť ŽT za škodu spôsobenú v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia alebo vadného poskytnutia elektronickej komunikačnej služby je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú elektronickú komunikačnú službu, resp. pomerne znížiť cenu za telekomunikačnú službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo vadného poskytnutia telekomunikačnej služby. ŽT nie sú povinné nahradiť Účastníkovi škodu prevyšujúcu výšku ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú telekomunikačnú službu. ŽT nie sú povinné nahradiť Účastníkovi ani ušlý zisk.
 11. Účastník nie je povinný na náhradu škody a ŽT nemajú nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností Účastníka bolo spôsobené konaním ŽT alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú boli ŽT povinné. ŽT nemajú nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením ich povinnosti ustanovenej právnymi predpismi vydanými za účelom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.
 12. Účastník je zodpovedný za škodu, alebo inú ujmu, ktorú spôsobil porušením svojich povinností uvedených v Zmluve, týchto Všeobecných podmienkach a iných dokumentoch súvisiacich so Zmluvou, najmä za škodu vzniknutú neoprávneným využívaním služieb, poškodením siete použitím zariadenia, ktoré nespĺňa požiadavky vyžadované osobitnými predpismi, rušením siete, služieb alebo sietí a služieb, neoprávneným zasahovaním do poskytovania služieb, nedostatočnou súčinnosťou pri odstraňovaní porúch, ďalej za škodu, ktorá vznikne ŽT v dôsledku zneužitia poskytovanej služby ŽT Internet.
 13. Účastník zodpovedá za utajenie hesla k pripojeniu pred jeho zneužitím a za prípadné škody vzniknuté jeho prezradením. Pri prezradení alebo podozrení z prezradenia hesla je Účastník povinný bezodkladne požiadať ŽT o zmenu hesla.
 14. Účastník nesie zodpovednosť za všetky materiály, informácie a údaje, ktoré vytvoril a/alebo umiestnil v sieti Internet, ako i za informácie a údaje použité Účastníkom v súvislosti s užívaním služieb. Účastník berie na vedomie, že komunikácia prostredníctvom siete Internet nie je bezpečná a prenášané údaje môžu byť napadnuté alebo stratené. Účastník berie na vedomie, že pri užívaní služieb ŽT Internet alebo iných on-line služieb, existujú programy, prostredníctvom ktorých môžu tretie osoby získať neoprávnený prístup k službám ŽT Internet. ŽT nenesú žiadnu zodpovednosť za akékoľvek škody vyplývajúce alebo inak sa vzťahujúce k takémuto prístupu tretích osôb k službám ŽT Internet alebo k akejkolvek strate údajov a dát Účastníka, ani za prípadné užívanie takých programov Účastníkom.
 15. Ak Účastník, alebo ktokoľvek iný, spôsobí škodu neoprávneným využívaním služieb alebo zariadení, je povinný zaplatiť všetky úhrady podľa Tarify za čas neoprávneného využívania služby, alebo zariadenia. V prípade, ak taký čas nie je možné presne určiť, Účastník, alebo ktokoľvek iný, je povinný zaplatiť škodu určenú 6 (šesť) násobkom ceny poskytovaných alebo objednaných služieb ŽT Internet.
 16. Škoda sa uhrádza podľa slobodného výberu ŽT v peniazoch vo výške a spôsobom uvedeným v týchto Všeobecných podmienkach, alebo ak je to možné a účelné, uvedením do pôvodného stavu.

17. Účastník ani ŽT nie sú zodpovedné za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vyššej moci. Za vyššiu moc sa na účely Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok považujú najmä všetky udalosti, ktoré neexistovali ku dňu uzavretia Zmluvy alebo ktoré nemohli byť zmluvnými stranami predvídané, ktoré sa vyskytnú mimo vplyvu Účastníka a ŽT, a výskytu a účinku ktorých sa nemohlo zabrániť opatreniami a prostriedkami, ktoré sa v príslušnej situácii môžu očakávať a požadovať, a v dôsledku ktorých nie je možné plniť Zmluvu v lehotách a za podmienok v nej uvedených (napr. prírodné katastrofy, občianske nepokoje, výpadky elektrickej energie).

XIII. Reklamačný poriadok

- Tento Reklamačný poriadok upravuje najmä:
 - podrobnosti o rozsahu práva Účastníka na reklamáciu správnosti úhrady a kvality služby ŽT Internet,
 - spôsob uplatňovania reklamácie a jej vybavenia,
 - lehotu na podanie reklamácie a na jej vybavenie,
 - spôsob uplatnenia práva Účastníka podľa čl. VII., bod 1. písm. d) týchto Všeobecných podmienok.
- Účastník je oprávnený reklamovať vo veci správnosti úhrady za poskytovanú alebo požadovanú službu ŽT Internet:
 - písomne na adresu: ŽSR–Železničné telekomunikácie Bratislava, zákaznícke centrum, Kováčska 3, 832 06 Bratislava, e-mailom na adresu: zakaznickecentrumzt@zsr.sk. Reklamácia sa považuje za potvrdenú iba v prípade uvedenia správneho identifikačného kódu (číslo Zmluvy) Účastníka,
 - v lehote najneskôr do konca kalendárneho mesiaca, ktorý nasledoval po mesiaci, v ktorom bola reklamovaná faktúra doručená Účastníkovi, ak tieto Všeobecné podmienky neuvádzajú inak. Po uplynutí tejto doby právo na reklamáciu zaniká a ŽT nie sú povinné reklamácii vyhovieť.
- Účastník je oprávnený reklamovať vo veci kvality poskytovanej alebo požadovanej služby ŽT Internet
 - písomne na adresu: ŽSR–Železničné telekomunikácie Bratislava, zákaznícke centrum, Kováčska 3, 832 06 Bratislava, e-mailom na adresu: zakaznickecentrumzt@zsr.sk. Pri nahlasovaní reklamácie je Účastník povinný uviesť identifikačné číslo, ktoré mu bolo pridelené pri nahlasovaní poruchy na servicedesk ŽT. Reklamácia sa považuje za potvrdenú iba v prípade uvedenia správneho identifikačného kódu (číslo Zmluvy) Účastníka,
 - v lehote do 30 dní odo dňa poskytnutia služby ŽT Internet, ktorá nezodpovedá rozsahu a kvalite služieb podľa Zmluvy, ak tieto Všeobecné podmienky neuvádzajú inak. Po uplynutí tejto doby právo na reklamáciu zaniká a ŽT nie sú povinné reklamácii vyhovieť.
- Informácia Účastníka (hlásenie reklamácie) musí obsahovať náležitosti uvedené v "Oznámenie o závade služby ŽT Internet", najmä:
 - obchodné meno spoločnosti Účastníka/ meno Účastníka,
 - identifikačný kód (číslo Zmluvy),
 - kontaktné údaje (telefónne alebo faxové číslo, e- mail), ak sa odlišujú od už uvedených údajov,
 - popis predmetu reklamácie.
- Ak Účastník zmešká zo závažných dôvodov lehotu na uplatnenie reklamácie, môže písomne požiadať ŽT o odpustenie zmeškania lehoty. ŽT môžu zmeškание lehoty odpustiť, ak Účastník závažné dôvody preukáže podľa názoru ŽT riadnym a nespochybniteľným spôsobom, a ak Účastník súčasne uplatní zmeškanú reklamáciu do 5 pracovných dní po zániku týchto dôvodov. Toto ustanovenie nie je možné použiť po uplynutí troch (3) mesiacov odo dňa, kedy mohla byť reklamácia prvý krát uplatnená.
- ŽT sú povinné odstrániť reklamovanú závalu poskytovanej služby do 30 dní odo dňa obdržania oznámenia o vzniknutej závade (bod 3. tohto článku). ŽT sú povinné písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote do 30 pracovných dní odo dňa riadneho ohlásenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú.
- Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté služby. Ak cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, sú ŽT povinné umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najviac troch mesačných splátkach. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.
- V prípade ak ŽT uznajú reklamáciu za poskytovanú alebo požadovanú službu ŽT Internet za opodstatnenú, zúčtuje ju Účastníkovi v nasledovnom fakturačnom období, alebo spôsobom podľa dohody Účastníka a ŽT.

9. V prípade, ak ŽT uznajú reklamáciu týkajúcu sa neposkytovania služby, tak ŽT budú postupovať v súlade s čl. IX. bod 4. týchto Všeobecných podmienok.
10. V prípade, ak sa zistí, že reklamácia na kvalitu služby ŽT Internet je neopodstatnená a ŽT vznikli náklady spojené s prešetrovaním existencie Poruchy, sú ŽT oprávnené tieto náklady Účastníkovi vyúčtovať vo faktúre a Účastník je povinný ich na základe tejto faktúry uhradiť.
11. V prípade, ak je Účastník/Užívateľ spotrebiteľom (t.j. fyzickou osobou, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania) a je nespokojný so spôsobom vybavenia svojej reklamácie, alebo sa domnieva, že došlo k porušeniu jeho práv, má právo požiadať ŽT o nápravu. Spotrebiteľ môže svoju žiadosť o nápravu zaslať aj elektronicky na adresu zakaznickecentrumzt@zsr.sk.
Ak ŽT na jeho žiadosť o nápravu porušenia jeho spotrebiteľských práv odpovedali zamietavo, prípadne na jeho žiadosť neodpovedali viac ako 30 dní od odoslania žiadosti, je spotrebiteľ oprávnený predložiť orgánu alternatívneho riešenia sporu návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej len „zákon o ARSS“).
12. Orgánom alternatívneho riešenia sporu pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb; v ostatných prípadoch je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia, www.soi.sk. Ďalšími subjektmi alternatívneho riešenia sporov sú oprávnené právnické osoby, ktorých zoznam spolu s ostatnými informáciami ohľadne alternatívneho riešenia sporov je uvedený na webovej stránke Ministerstva hospodárstva SR www.mhpsr.sk.
13. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov spotrebiteľ podá spôsobom určeným podľa § 12 zákona o ARSS, pričom môže využiť formulár, ktorý tvorí prílohu č.1 zákona o ARSS. Spotrebiteľ môže návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podať aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorú nájde na stránke <http://ec.europa.eu/odr>. Spotrebiteľ sa môže vždy obrátiť aj na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd.

XIV. Doručovanie písomností

1. Písomnosti, ktoré sú ŽT alebo Účastník povinné doručiť druhej strane na základe Zmluvy alebo Všeobecných podmienok, sú obe zmluvné strany povinné doručovať osobne alebo prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v príslušnej Zmluve o pripojení. ŽT aj Účastník sú oprávnení doručovať písomnosti zaslaním do určenej e-mailovej schránky. Oznam sa považuje za doručený ak ŽT dostane do svojej e-mailovej schránky automatické oznámenie o doručení resp. prečítaní správy. Týmto spôsobom je možné doručovať aj faktúru, upomienky, Všeobecné podmienky a ich zmeny, Tarifu a jej zmeny a ďalšie dokumenty, s výnimkou výpovede a odstúpenia od Zmluvy.
2. Po uzavretí Zmluvy je Účastník povinný písomne oznámiť ŽT každú zmenu adresy na doručovanie. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene adresy ŽT sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa, ktorá bola ŽT oznámená ako posledná. V prípade dlhodobej neprítomnosti Účastníka na adrese určenej na doručovanie (viac ako 1 mesiac), je Účastník povinný písomne ŽT túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre Účastníka.
3. V prípade, že Účastník v Zmluve splnomocnil tretiu osobu na preberanie písomností, vyúčtovaní a upomienok (tzv. „adresáta“), nastávajú účinky doručenia Účastníkovi okamihom ich doručenia na adresu splnomocnenej osoby.
4. Každá zmena v súvislosti s odvolaním alebo zmenou plnej moci splnomocnenej osoby sa stáva voči ŽT účinnou ku dňu, kedy bolo ŽT doručené oznámenie o takomto odvolaní alebo zmene.
5. V prípade písomností a upomienok zasielaných prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Zmluve ako doporučené listové zásielky s doručenkou, sa na účely týchto Všeobecných podmienok považujú tieto písomnosti za doručené Účastníkovi (resp. splnomocnenej osobe), ak:
 - a) prijímateľ odoprel prijatie zásielky,
 - b) zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote,
 - c) nebolo možné Účastníka, resp. splnomocnenú osobu na adrese uvedenej v Zmluve zistiť a doposlanie nie je možné.
6. Za písomnosti riadne doručené Účastníkovi, resp. splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi v zmysle platných podmienok týkajúcich sa doručovania vydaných Slovenskou poštou, a.s.

XV. Mechanizmus na urovanie sporov

1. Na právne vzťahy, ktoré vyplývajú zo Zmluvy a Všeobecných podmienok platí, že sa budú riadiť právnym poriadkom platným na území Slovenskej republiky a to aj v prípade, ak Účastník je cudzincom.
2. V prípade sporu je daná príslušnosť súdu podľa platných právnych predpisov SR.
3. Vzťahy medzi Účastníkom a ŽT, ktoré nie sú upravené v Zmluve, v týchto Všeobecných podmienkach a v Tarife, sa riadia v súlade s ustanovením § 262 ods. 1 Obchodného zákonníka, ďalej ustanoveniami Zákona a inými všeobecne záväznými právnymi predpismi SR.
4. Všetky prípadné spory, ktoré vzniknú medzi ŽT a Účastníkom v súvislosti so Zmluvou, sa budú prednostne riešiť mimosúdnou cestou, rokovaním alebo vzájomnou dohodou.
5. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 1 roka od doručenia vybavenia reklamácie.

XVI. Neplatnosť ustanovení

1. Ak by jednotlivé ustanovenia alebo články Zmluvy, týchto Všeobecných podmienok alebo iného súvisiaceho dokumentu stratili platnosť, zmluvné strany súhlasia, že táto skutočnosť nebude mať dopad na platnosť zvyšných ustanovení. Zmluvné strany sa zaväzujú nahradiť neplatné ustanovenie takým ustanovením, ktorého ekonomický a právny účinok bude čo najbližší ustanoveniu, ktoré stratilo platnosť.
2. Ak by sa ďalšie zákonné plnenie tejto Zmluvy alebo jej časti stalo nemožným v dôsledku právoplatného rozhodnutia súdu alebo nariadenia niektorého miestne príslušného súdu, komisie alebo štátneho orgánu alebo podobného úradu, ktorý vykonáva právomoc nad niektorou zo zmluvných strán, zmluvné strany vynaložia maximálne úsilie, aby dohodli dodatky k Zmluve tak, aby bola v súlade s právoplatným rozhodnutím súdu alebo príkazom, a tak obnovili výkon ustanovení podľa tejto Zmluvy.

XVII. Zmena Všeobecných podmienok a Tarify

1. ŽT si v súlade so Zákonom vyhradzuje právo jednostranne meniť Všeobecné podmienky a/alebo Tarifu vydaním nových Všeobecných podmienok a/alebo Tarify.
2. Ak ŽT vydajú nové podmienky a/alebo Tarifu, ktoré obsahujú podstatnú zmenu v zmysle článku VIII. bod 2 písm. d) týchto Všeobecných podmienok sú povinné najmenej jeden mesiac pred dňom nadobudnutia účinnosti nových Všeobecných podmienok a/alebo Tarify písomne alebo elektronickou poštou na určenú adresu upovedomiť Účastníka a nové znenie Všeobecných podmienok a/alebo Tarify sprístupniť na oficiálnej internetovej stránke ŽT.
3. ŽT si vyhradzuje právo dočasne zmeniť Tarifu na určitý vopred stanovený čas za podmienky, že takáto zmena je na prospech Účastníkov (tzv. akcie). V takom prípade ŽT o tejto zmene upovedomí Účastníkov prostredníctvom e-mailu a zverejnením na internetovej stránke ŽT.
4. Všeobecné podmienky vydané ŽT strácajú platnosť a účinnosť vždy dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok vydaných ŽT. Všetky Zmluvy, ako aj akékoľvek iné dohody, ktoré boli uzavreté pred účinnosťou nových Všeobecných podmienok medzi Účastníkom a ŽT a ktoré sa spravovali pôvodnými Všeobecnými podmienkami, sa odo dňa platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok riadia novými Všeobecnými podmienkami a považujú sa za Zmluvy uzavreté medzi Účastníkom a ŽT podľa nových Všeobecných podmienok. Všetky odkazy v zmluvných dokumentoch na doterajšie Všeobecné podmienky, odkazujú na tieto Všeobecné podmienky, pokiaľ nie je výslovne dohodnuté alebo uvedené inak.

XVIII. Prechodné a záverečné ustanovenia

1. Poskytovanie elektronickej komunikačnej služby ŽT Internet sa spravuje „Zmluvou o poskytovaní služby ŽT Internet“, „Všeobecnými podmienkami poskytovania elektronickej komunikačnej služby ŽT Internet“ a „Tarifou služby ŽT Internet“. „Všeobecné podmienky poskytovania elektronickej komunikačnej služby ŽT Internet“ a „Tarifa služby ŽT Internet“ tvoria neoddeliteľnú súčasť „Zmluvy o poskytovaní služby ŽT Internet“, ak nie je v Zmluve uvedené inak.
2. Tieto Všeobecné podmienky dňom účinnosti rušia a nahrádzajú všetky doteraz platné ustanovenia Všeobecných podmienok na poskytovanie elektronickej komunikačnej služby ŽT Internet.

3. „Všeobecné podmienky poskytovania elektronickej komunikačnej služby ŽT Internet“ nadobúdajú účinnosť dňa 11.5. 2018.

Ing. Michal Korauš, PhD., MBA, riaditeľ
Železničné telekomunikácie Bratislava