

# Všeobecné zmluvné obchodné podmienky poskytovania telekomunikačných služieb spoločnosti JUKO s. r. o. Prešov

## Článok I

### Úvodné ustanovenia

JUKO, s.r.o. Prešov, Slovenská 65, Prešov 080 01, IČO: 31656536, zapísaná v OR OS: Prešov Sro 577/P (ďalej len „JUKO“) vydáva podľa § 84 ods. 2 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) tieto všeobecné podmienky na poskytovanie služby - prístupu do siete Internet (ďalej len „služba“). Všeobecné podmienky upravujú podmienky poskytovania služby, ako aj práva a povinnosti JUKO ako poskytovateľa služby a fyzických a právnických osôb ako užívateľov služby (ďalej len „VOP“ alebo „Všeobecné podmienky“).

## Článok II

### Vymedzenie základných pojmov

- Službou sa pre účely týchto VOP rozumie odplatné sprostredkovanie prístupu do siete Internet prostredníctvom
  - verejnej bezdrôtovej prístupovej siete typu bod – multibod (mikrovláňné pripojenie),
  - dátového okruhu typu bod – bod (pripojenie pevnou linkou),
  - optického vlákna,
  - koaxiálneho vedenia;pričom služba je spoplatňovaná prostredníctvom Programov, ktorých názov, predmet, obsah, vlastnosti a podmienky poskytovania sú vymedzené v platnom cenníku podľa zvoleného Programu.
- Internet je celosvetová počítačová sieť, umožňujúca jej užívateľom komunikovať medzi sebou, používať technické, programové a informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do Internetu, riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP.
- Prístup do siete Internet je pripojenie jednotlivého zariadenia alebo siete účastníka do Internetu umožňujúce používať jeho jednotlivé aplikácie, napr. e-mail, www, FTP, diskusné skupiny.
- Doplnkové služby sú služby umožňujúce využívanie aplikácií, ako napríklad elektronická pošta, doménové služby, služby www serverov, služby diskového priestoru k službe www serverov.
- Zmluva o poskytovaní verejne dostupnej služby (ďalej aj len „zmluva o poskytovaní služieb“) je zmluva uzavretá medzi JUKO-om a účastníkom podľa § 84 zákona o elektronických komunikáciách; neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o poskytovaní služieb sú jej prílohy, a to najmä špecifikácia služby, tieto VOP a cenník.
- Za podstatné zmeny zmluvných podmienok sa považuje taká zmena zmluvných podmienok, ktorá (i) nie je zmenou výhradne v prospech účastníka, (ii) nie je výlučne administratívneho charakteru, (iii) nevyplýva z osobitného právneho predpisu, napr. Občianskeho zákonníka alebo (iv) má negatívny vplyv na účastníka.
- Záujemca je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá prejaví záujem o poskytovanie služby.
- Účastník je záujemca, s ktorým JUKO uzavrel zmluvu o poskytovaní služby; účastník a JUKO sa spoločne označujú ako zmluvné strany.
- Cenník je platný sadzobník cien za poskytovanie služby vydaný JUKO-om, ktorý obsahuje aj podmienky uplatňovania cien; cenník obsahuje tiež bližšiu špecifikáciu spôsobu a podmienok poskytovania služby.
- Zriaďovací protokol je doklad, ktorým JUKO potvrdzuje, že služba bola účastníkovi sprístupnená.
- Občiansky zákonník je zákon č. 40/1964 Zb. v platnom znení.
- Obchodný zákonník je zákon č. 513/1991 Zb. v platnom znení.
- Sieť je elektronická komunikačná sieť, ktorú tvorí funkčne prepojená sústava prenosových systémov umožňujúcich poskytovanie služby.
- 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.
- Vírus je počítačový program, ktorý sa od iných programov líši najmä tým, že je schopný sa šíriť aj bez vedomia účastníka spolu s inými programami, súborami, e-mailami a e-mailovými prílohami; prejavuje sa rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahľucuje IP siete, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom.
- Verejne dostupná služba je služba, o ktorej používanie sa môže uchádzať každý.
- Antivírus je špeciálny počítačový program alebo súbor opatrení určených na identifikovanie a prípadne aj na odstraňovanie vírusov.
- SPAM je nevyžiadaná správa, ktoré bola doručená účastníkovi spravidla elektronickou poštou. Takáto nevyžiadaná správa obsahuje najčastejšie reklamné informácie.
- Antispam je súbor opatrení určený na identifikáciu a prípadne aj na zamedzenie spamu. Ak antispam identifikuje správu ako spam, vykoná definované opatrenia (oznámenie alebo vymazanie).
- Nevyžiadaná prevádzka v sieti je tvorená dátami, ktoré zamedzia alebo obmedzia používanie služby účastníkovi bez jeho vedomia alebo jeho požiadavky (útoky typu DoS a pod.).

21. Podnik je každá osoba, ktorá splnila oznamovaciu povinnosť podľa § 10 zákona o elektronických komunikáciách, ako aj každá osoba podľa § 3 písm. a/ zákona o elektronických komunikáciách<sup>1</sup>
22. Mikropodnik je podnikateľ<sup>2</sup>, ktorý zamestnáva menej ako desať osôb v pracovnom pomere alebo v obdobnom pomere a ktorého ročný obrat alebo ročná bilančná suma je najviac jeden milión eur; pri určení počtu zamestnancov, ročného obratu a ročnej bilančnej sumy sa postupuje podľa osobitného predpisu<sup>3</sup>.
23. Malý podnik je podnikateľ<sup>4</sup>, ktorý zamestnáva menej ako dvadsať osôb v pracovnom pomere alebo v obdobnom pomere a ktorého ročný obrat alebo ročná bilančná suma je najviac dva milióny eur; pri určení počtu zamestnancov, ročného obratu a ročnej bilančnej sumy sa postupuje podľa osobitného predpisu<sup>5</sup>.
24. Nezisková organizácia je právnická osoba, ktorá má v zmysle príslušných právnych predpisov postavenie neziskovej organizácie<sup>6</sup>
25. Pridružená služba je služba pridružená k sieti alebo službe, ktorá umožňuje alebo podporuje poskytovanie služieb, poskytovanie služieb bez priameho zásahu poskytovateľa alebo automatizované poskytovanie služieb prostredníctvom takejto siete alebo služby alebo má takéto predpoklady a zahŕňa prevod čísel alebo systémy ponúkajúce rovnocennú funkciu, systémy
26. podmieneného prístupu a elektronických programových sprievodcov, ako aj iné služby, ako sú služba identifikácie, lokalizácie a prítomnosti.
27. Zmluvný predajca je právnická osoba alebo fyzická osoba, ktorá má so JUKO om uzavretú zmluvu o obchodnom zastúpení a ktorá je oprávnená uzavierať v mene JUKO u zmluvy o poskytovaní služby.
28. Internetový protokol je dátovo orientovaný komunikačný protokol sieťovej vrstvy používaný zdrojovým a cieľovým strojom na výmenu dát prostredníctvom siete.

### Článok III

#### Podmienky poskytovania služby

- 1) JUKO poskytuje službu na základe zmluvy o poskytovaní služby. JUKO môže odmietnuť uzavrieť zmluvu, ak
  - a) poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné (okrem poskytovania univerzálnej služby podľa § 96 ods. 2 písm. a) zákona o elektronických komunikáciách, ak je uvedené aplikovateľné) alebo by bolo možné len s vynaložením neprimeraných vysokých nákladov,
  - b) záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že je dlžníkom JUKO u alebo iného podniku alebo JUKO alebo iný podnik už predtým odstúpil od zmluvy o poskytovaní služby so záujemcom alebo vypovedal s ním zmluvu o poskytovaní služby alebo sa nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitných predpisov, napríklad podľa zákona o sociálnom poistení, zákona o zdravotnom poistení, zákona o poisťovníctve, zákona o správe daní a pod..
  - c) záujemca nesúhlasí s podmienkami uvedenými v zmluve, vrátane jej príloh.
- 2) Služba umožňuje účastníkovi prístup do siete Internet, a to za podmienok uvedených v zmluve o poskytovaní služby, v týchto VOP a v cenníku. K službe si účastník môže objednať doplnkové služby, alebo balík služieb, ak sú k dispozícii. Informácie o nich sú zverejnené na internetovej stránke JUKO [www.juko.sk](http://www.juko.sk).
- 3) Podrobnosti o službe sú uvedené v špecifikácii služby, ktorá tvorí súčasť zmluvy o poskytovaní služby, cenníku a zriaďovacom protokole.
- 4) Službu možno poskytovať, len ak záujemca 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) JUKO sprístupní službu účastníkovi dňom podpisu zmluvy, ak nie je dohodnuté inak.
- 6) Tieto VOP definujú prenosové rýchlosti nasledovne:
  - a) maximálna rýchlosť sťahovania/odosielania dát je rýchlosť, ktorú účastník môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe a to 60s po pripojení sa na stránku, alebo minimálne raz denne, a to v čase od 00,00 hod. do 24,00 hod.
  - b) rýchlosť sťahovania/odosielania dát je rýchlosť, ktorá je nastavená zákazníkovi a ktorú má účastník k dispozícii pri prístupe k službe minimálne 80% z času počas každého súvislého 4 - hodinového intervalu a je závislá od agregácie pripojenia.
  - c) minimálna dostupná prenosová rýchlosť - rýchlosť, ktorá je minimálne 40% z rýchlosti sťahovania/odosielania dát
  - d) proklamovaná dostupná prenosová rýchlosť – rýchlosť, ktorú JUKO využíva vo svojej marketingovej komunikácii s účastníkmi. Hodnoty proklamovanej dostupnej prenosovej rýchlosti zodpovedajú hodnotám maximálna rýchlosti sťahovania/odosielania dát.

### Článok IV

#### Postup pri uzavieraní zmluvy o poskytovaní služby

- 1) Zmluva o poskytovaní služby sa uzaviera písomne na základe žiadosti záujemcu alebo na základe ponuky JUKO. Formulár na podanie žiadosti je k dispozícii v sídle JUKO, u zmluvných predajcov a je tiež zverejnený na internetovej stránke JUKO [www.juko.sk](http://www.juko.sk).

- 2) Pri uzavieraní zmluvy o poskytovaní služby môže JUKO požadovať od účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu preukázanie totožnosti predložením občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti; pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb na účely overenia poskytnutých údajov koncového užívateľa z predloženého občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti aj bez súhlasu dotknutých osôb môže JUKO získavať údaje podľa § 110 ods. 2 písm. a) a dátum vydania a skončenia platnosti občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, záznam o obmedzení alebo pozbavení spôsobilosti na právne úkony, meno, priezvisko, dátum narodenia a adresu trvalého pobytu opatrovníka, a ak ide o právnickú osobu, názov, sídlo a identifikačné číslo organizácie, a to kopírovaním, skenovaním, odčítaním elektronickými prostriedkami aj z elektronického čipu alebo iným zaznamenávaním na nosič informácií v rozsahu údajov potrebných na účely podľa § 110 ods. 2 zákona o elektronických komunikáciách uvedených v občianskom preukaze alebo inom doklade totožnosti.
- 3) Pred uzavretím zmluvy o poskytovaní služby je JUKO oprávnený požadovať od záujemcu o uzavretie zmluvy alebo účastníka, ktorý žiada priznanie práv pre mikropodniky, malé podniky a neziskové organizácie ustanovených v zákone o elektronických komunikáciách, predloženie čestného vyhlásenia o splnení podmienok pre priznanie statusu mikropodniku, malého podniku alebo neziskovej organizácie a v prípade dôvodných pochybností JUKO o pravdivosti takéhoto vyhlásenia predloženie dokladov preukazujúcich pravdivosť čestného vyhlásenia.
- 4) Na uzavretie zmluvy o poskytovaní služby sa používajú spravidla formuláre vypracované JUKO-om. Ak sa zmluva o poskytovaní služby neuzaviera v prítomnosti záujemcu, JUKO pripraví návrh zmluvy a po podpísaní ho v dvoch vyhotoveniach pošle záujemcovi. JUKO je návrhom zmluvy viazaný 15 kalendárnych dní odo dňa jeho doručenia záujemcovi.
- 5) V prípade ak je záujemca spotrebiteľom, JUKO poskytne spotrebiteľovi predtým, ako bude viazaný zmluvou o poskytovaní služieb, či akoukoľvek súvisiacou ponukou tieto informácie, a to v rozsahu, v akom sa týkajú poskytovaných služieb a) informácie požadované podľa osobitného predpisu<sup>7</sup> a b) informácie podľa prílohy č. 3 zákona o elektronických komunikáciách. Rovnaké informácie budú poskytnuté aj záujemcovi, ktorí sa prihlási o priznanie statusu mikropodniku, malého podniku alebo neziskovej organizácie v zmysle zákona o elektronických komunikáciách, okrem prípadu, ak účastník výslovne súhlasil s neposkytnutím informácií podľa tohto odseku.
- 6) V prípade ak JUKO poskytuje iné verejne dostupné služby ako služby komunikácie stroj-stroj (M2M) je povinný poskytnúť spotrebiteľom bezplatne zhrnutie zmluvy o poskytovaní služieb v rozsahu a spôsobom stanovenom v § 84 ods. 8 zákona o elektronických komunikáciách. Rovnaké informácie je JUKO povinný poskytnúť aj záujemcovi, ktorí sa prihlási o priznanie statusu mikropodniku, malého podniku alebo neziskovej organizácie v zmysle zákona o elektronických komunikáciách, okrem prípadu, ak účastník výslovne súhlasil s neposkytnutím zhrnutia informácií podľa tohto odseku.
- 7) Predložený návrh zmluvy podpisuje záujemca 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 podpíše štatutárny orgán zapísaný v obchodnom alebo inom zákonom určenom registri alebo inej osobe na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené.
- 8) Podpísanú zmluvu záujemca (jeho zástupca) v jednom vyhotovení bez zbytočného odkladu doručí JUKO u. Dňom doručenia je zmluva uzavretá a týmto dňom nadobúda aj účinnosť, ak nie je výslovne dojednané, že účinnosť nadobúda neskorším 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.
- 9) Ak záujemca nie je vlastníkom (správcom) vnútorných rozvodov potrebných na pripojenie koncového zariadenia nevyhnutného na poskytovanie služby, zmluvu možno uzavrieť, len ak záujemca zabezpečí na vlastné náklady a zodpovednosť potrebnú súčinnosť vlastníka (správcu) a jeho súhlas s využitím rozvodov, ak nie je dohodnuté inak. Vo vzťahu k údajom vlastníka nehnuteľnosti, ak Účastník nie je vlastníkom nehnuteľnosti alebo správcom vnútorných rozvodov nehnuteľnosti, Účastník zodpovedá za to, že má oprávnenie k zriadeniu služby a disponuje súhlasom vlastníka na jej poskytovanie. JUKO je oprávnený vyžiadať si od Účastníka pred zriadením služby alebo kedykoľvek počas platnosti zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb súhlas vlastníka nehnuteľnosti k zriadeniu alebo poskytovaniu služby. Nepredloženie písomného súhlasu nezbavuje Účastníka zodpovednosti za škodu spôsobenú nepravdivosťou vyhlásenia podľa predchádzajúcej vety tohto bodu, pričom Účastník sa zaväzuje JUKO u takto vzniknutú škodu v celom rozsahu uhradiť.
- 10) Ak je služba prístupu k internetu alebo verejne dostupná interpersonálna komunikačná služba účtovaná spotrebiteľovi podľa času alebo podľa využitého objemu, JUKO poskytujúci takúto službu je povinný ponúknuť účastníkovi, ktorý je spotrebiteľom, prostriedok na monitorovanie a kontrolu využívania každej takto poskytovanej služby. Tento prostriedok zahŕňa prístup k včasnej informácii o miere spotreby pre každú takúto službu, ktorá je súčasťou tarifného plánu. JUKO je najmä povinný upozorniť účastníka, ktorý je spotrebiteľom, pred dosiahnutím limitov spotreby, pred ich vyčerpaním a na úplné vyčerpanie týchto limitov spotreby. JUKO poskytne informácie podľa tohto odseku aj účastníkom, ktorými sú mikropodniky, malé podniky a neziskové organizácie, ibaže by takýto účastník výslovne súhlasil s tým, že informácie alebo ich časť mu nebudú poskytnuté.

<sup>7</sup> Napríklad § 10a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. v znení neskorších predpisov

## Článok V

### Práva a povinnosti účastníka

- 1) Účastník má právo na

- a) poskytovanie služby za podmienok uvedených v zmluve o poskytovaní služby, v týchto VOP a v cenníku, b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,
  - b) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného JUKO-om; toto právo možno uplatniť, v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, najneskoršie však do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby,
  - c) prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby.
- 2) Účastník je povinný
- a) platiť riadne a včas za poskytnutú verejne dostupnú službu podľa zmluvy o poskytovaní služieb, a ak to povaha služby umožňuje, až na základe predloženej faktúry,
  - b) používať službu v súlade so zmluvou o poskytovaní služieb, zákonom o elektronických komunikáciách, ako aj v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
  - c) používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky príslušných právnych predpisov<sup>8</sup>
  - 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 bez zbytočného odkladu zabezpečiť zmenu hesla,
  - f) pri zistení poruchy v poskytovaní služby oznámiť to SMS, správou, alebo e-mail om na príslušné kontaktné čísla a e-mailly,
  - g) oznamovať JUKO-u bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy o poskytovaní služby,
  - h) zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby (čl. 6 bod 2 písm. b) ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe;
  - i) nevyužívať ani neumožniť tretej osobe využívanie služby na prenos hlasu akýmkoľvek technológiami, ibaže ide o prenos hlasu prostredníctvom Internetového protokolu, 8 Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/881 zo 17. apríla 2019 o agentúre ENISA (Agentúra Európskej únie pre kybernetickú bezpečnosť) a o certifikácii kybernetickej bezpečnosti informačných a komunikačných technológií a o zrušení nariadenia (EÚ) č. 526/2013 (akt o kybernetickej bezpečnosti) (Ú. v. EÚ L 151, 7. 6. 2019).
  - j) používať službu v súlade so JUKO-om definovanými zásadami používania služby a to:
    - i) nepoužívať službu spôsobom, ktorý môže ohroziť alebo ohrozuje mravnú výchovu, ktorý je v hrubom rozpore s etickými pravidlami morálky, slušného správania alebo so zásadou poctivého obchodného styku, ako aj nepoužívať službu spôsobom, ktorým účastník podporí, vytvorí možnosť alebo sa zapojí do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, najmä na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií;
    - ii) používať službu výhradne pre svoju potrebu. Účastník sa zaväzuje neposkytovať službu iným osobám a nesprostredkovať poskytovanie služby tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu JUKO u;
    - iii) nepoužívať službu spôsobom, ktorým naruší sieť, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k elektronickým službám alebo k sieti.
  - k) poskytovať JUKO u potrebnú súčinnosť na plnenie zmluvy o poskytovaní služby,
  - l) pri skončení zmluvy o poskytovaní služby vrátiť všetky telekomunikačné zariadenia, ktoré mu boli prenajaté alebo vypožičané na využívanie služby,
  - m) v prípade ak žiada priznanie práv ustanovených zákonom o elektronických komunikáciách pre mikropodniky, malé podniky alebo neziskové organizácie, predložiť JUKO u čestné vyhlásenie a ďalšie požadované dokumenty o splnení podmienok pre priznanie statusu mikropodniku, malého podniku alebo neziskovej organizácie, a to pri uzavretí zmluvy o poskytovaní služby alebo kedykoľvek počas jej trvania; to platí aj pre záujemcu o uzavretie zmluvy.

## Článok VI

### Práva a povinnosti JUKO

- 1) JUKO 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 časť ceny služby poskytnutej v zúčtovacom období, ktorého sa týka predmetná faktúra, vyfakturovať túto časť ceny služby dodatočne; JUKO má právo na zaplatenie ceny, ak jej vyúčtovanie doručil účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia;
  - b) postúpiť svoju pohľadávku písomnou zmluvou tretej osobe bez súhlasu účastníka, ak je účastník napriek písomnej výzve JUKO u v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči JUKO u dlhšie ako 90 dní odo dňa jeho splatnosti, súčasne s postúpením pohľadávky a jej príslušenstva JUKO odovzdá postupníkovi aj zmluvnú dokumentáciu, na základe ktorej pohľadávka vznikla. Toto právo JUKO nemôže uplatniť, ak účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil JUKO u omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva.
  - c) na náhradu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení JUKO,

- d) obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov,
  - e) počas krízovej situácie alebo mimoriadnej situácie vyhlásenej podľa osobitných predpisov obmedziť poskytovanie služby v prospech orgánov krízového riadenia a ostatných účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov, a to v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov; kontrolovať odchádzajúcu elektronickú poštu účastníka antivírusovým programom a antispamom za účelom zabezpečenia ochrany svojej siete a služieb,
  - f) odmietnuť vystavenie dynamických www stránok účastníka, ak nespĺňajú bezpečnostné kritériá určené JUKO-om,
  - g) 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 JUKO,
  - h) informovať účastníka o produktoch, novinkách a o zmenách v službe a tarife, v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách,
  - i) uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to nevyhnutné na ochranu siete, účastníkovho užívania služby, za predpokladu že to nespôsobí dodatočné finančné náklady účastníka,
  - j) vykonať technické opatrenia nevyhnutné na zabezpečenie primeranej kvality služby pre všetkých účastníkov,
  - k) na účely uzatvorenia zmluvy o poskytovaní služieb, ak sa preukazuje totožnosť s použitím úradného autentifikátora, prostredníctvom rozhrania podľa § 110 ods. 5 zákona o elektronických komunikáciách napojeného na evidenciu občianskych preukazov a register fyzických osôb postupovať rovnako ako pri identifikácii a autentifikácii podľa osobitného predpisu<sup>9</sup> a to vrátane preukázania oprávnenia konať za alebo v mene inej osoby.
- 2) JUKO má právo dočasne obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby, ako aj ďalších verejne dostupných služieb, ak účastník
- a) nezaplatí splatnú cenu služby ani na základe upomienky, v ktorej bol výslovne upozornený na možnosť obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služieb, a to po uplynutí primeranej lehoty určenej v upomienke až do zaplatenia splatnej ceny služby alebo do zániku zmluvy o poskytovaní služieb, počas plynutia lehoty na zaplatenie JUKO ponechá účastníkovi minimálnu úroveň služby prístupu k Internetu;
  - b) zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie; za zneužívanie služby sa považuje najmä prekonanie alebo pokus o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania služby spočívajúce v umožnení využívania služby v rozpore s jej určením, šírenie SPAM, prenikanie do systémov iných účastníkov a podnikov, DoS útoky, šírenie vírusov, pornografie, informácií propagujúcich násillie, ako aj ďalších informácií, ktoré sú v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo zásadami poctivého obchodného styku,
  - c) podstatným spôsobom porušuje iné zmluvné podmienky a na možnosť obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služieb bol výslovne upozornený,
  - d) vstúpil do likvidácie, na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo bolo konkurzné konanie zastavené pre nedostatok majetku, bola povolená reštrukturalizácia alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.
- 3) JUKO je oprávnený obmedziť alebo prerušiť služby podľa odseku 2 na obdobie, kým nepominú dôvody, ktoré k obmedzeniu alebo prerušeniu služby viedli. Za obnovenie poskytovania služby môže JUKO požadovať zaplatenie poplatku podľa cenníka.
- 4) JUKO je povinný
- a) uzavrieť zmluvu s každým záujemcom, ak nie sú dané dôvody na jej odmietnutie podľa čl. III ods. 1 týchto VOP,
  - b) poskytovať účastníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite,
  - c) 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.juko.sk](http://www.juko.sk).
  - d) oznámiť účastníkovi dátum sprístupnenia služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup do Internetu,
  - e) plniť povinnosti týkajúce sa spracovania osobných údajov fyzických osôb v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách, Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov) (ďalej len „GDPR“), zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
  - f) písomne, elektronickou poštou alebo službou krátkych správ (SMS) oznámiť účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred každú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak je táto zmena podstatnou zmenou a účastník túto zmenu neakceptuje. Splnením tejto povinnosti je aj oznámenie podstatnej zmeny SMS správou s informáciou, kde účastník nájde informácie o zmene zmluvných podmienok v prípadoch, ak je to odôvodnené.
- 5) Pre účely ust. § 92 ods. 1 písm. a) zákona o elektronických komunikáciách v spojení s čl. IV bod 2 ods. 8 všeobecného povolenia č. 1/2014 za predpokladu, že sa nejedná o predplatené služby, JUKO poskytuje bez poplatku základnú úroveň rozpisu účtov a informácií o úhradách v sídle firmy poverenou osobou.
- 6) V prípade, ak si účastník zvolí listinnú podobu sprístupnenia základnej úrovne rozpisu účtov, JUKO bezplatne zašle listinnú podobu na poštovú kontaktnú adresu uvedenú účastníkom v zmluve o poskytovaní služby. V prípade, ak si účastník zvolí elektronickú podobu sprístupnenia základnej úrovne rozpisu účtov, JUKO bezplatne zašle elektronický dokument na kontaktnú adresu určenú účastníkom pre zasielanie elektronickej pošty.
- 7) JUKO sprístupní

- a) základnú úroveň rozpisu účtov v elektronickej podobe a to spôsobom podľa odseku 5 a 6 týchto VOP,
- b) poradenstvo o tarifikách,
- c) iný prostriedok kontroly nákladov ako podľa písmena a), najmä bezplatné upozornenie spotrebiteľa v prípade neobvyklej alebo nadmernej spotreby,
- d) prostriedok na deaktiváciu vyúčtovania služby alebo tovaru tretej strany prostredníctvom faktúry za služby podniku,
- e) na žiadosť účastníka, ktorému poskytuje súčasne so službou prístupu k internetu aj adresu elektronickej pošty na doméne využívajúcej obchodné meno alebo ochrannú známku podniku poskytujúceho službu prístupu k internetu, v prípade ukončenia zmluvy o poskytovaní služby prístupu k internetu účastníkom preposielanie elektronickej pošty odoslanej z tejto adresy elektronickej pošty na novú adresu elektronickej pošty určenú pre tento účel účastníkom pri ukončení zmluvy o poskytovaní služby prístupu k internetu počas prechodného obdobia šiestich mesiacov od skončenia zmluvy o poskytovaní služby internetového prístupu, alebo prístup k elektronickej pošte na tejto adrese elektronickej pošty počas uvedeného prechodného obdobia, ak je to technicky uskutočniteľné;
- f) možnosť predplatiť si prístup k sieti alebo službe a postupné platby poplatkov za pripojenie, v prípade ak tak úrad určí vo všeobecnom povolení podľa § 8 ods. 3 písm. c) bod 3 zákona o elektronických komunikáciách.

## Článok VII

### Zmena zmluvy

- 1) Ak nie je v týchto VOP uvedené inak, zmluvu o poskytovaní služieb možno meniť len dohodou zmluvných strán (ďalej aj len „dodatok k zmluve“).
- 2) Dodatok k zmluve možno uzavrieť písomne alebo aj inak ako v písomnej forme, a to najmä telefonicky, elektronicke alebo inými spôsobmi určenými JUKO-om, pokiaľ bude zachovaná vôľa zmluvných strán; to neplatí, ak má z dodatku k zmluve vzniknúť záväzok účastníka, ktorý podľa Občianskeho zákonníka možno dojednať len v písomnej forme (napríklad dohoda o zmluvnej pokute podľa § 544 ods. 2).
- 3) Ak účastník súhlasí s uzavretím dodatku k zmluve telefonicky, dáva tým zároveň súhlas, že z dôvodu právnej istoty bude rozhovor zaznamenávaný a že ho možno použiť ako dôkaz v prípade reklamácie alebo v prípadnom spore. JUKO je oprávnený v prípade žiadosti účastníka o uzatvorenie dodatku k zmluve podanej inak ako v písomnej forme, žiadať, aby účastník doplnil svoju žiadosť v listinnej podobe. K uzavretiu dodatku k zmluve dôjde aj zriadením novej služby (produktu) na základe žiadosti účastníka akceptovanej JUKO-om alebo na základe ponuky JUKO prijatej účastníkom.
- 4) Ak dôjde k zmene VOP alebo cenníka, dodatok k zmluve je uzavretý nadobudnutím účinnosti ich zmeny. Účastník má právo pri zmene zmluvy o poskytovaní služieb zo strany JUKO odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb do jedného mesiaca odo dňa oznámenia zmeny zmluvy o poskytovaní služieb účastníkovi, bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, avšak výlučne v prípade ak došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok.
- 5) JUKO oznámi každú zmenu zmluvných podmienok účastníkovi na trvanlivom nosiči, jasným a zrozumiteľným spôsobom, aspoň mesiac vopred a zároveň ho informuje o práve na odstúpenie od zmluvy, v prípade ak sa jedná o podstatné zmeny (napr. zaslanie oznámenia o zmene zmluvných podmienok vrátane všetkých dokumentov na emailovú adresu určenú účastníkom). Splnením povinnosti podľa tohto ustanovenia je aj oznámenie podstatnej zmeny SMS správou s informáciou, kde účastník nájde informácie o zmene zmluvných podmienok v prípadoch, ak je to odôvodnené.

## Článok VIII

### Doba trvania zmluvy

- 1) Zmluva sa uzaviera na dobu neurčitú, ak v nej nie je výslovne uvedené, že sa uzaviera na dobu určitú s dobou viazanosti (doba počas ktorej sa účastník zaviazal využívať určitú verejne dostupnú službu, ďalej aj ako „doba viazanosti“).
- 2) Ak sa účastník - spotrebiteľ zaviazal využívať verejne dostupnú službu JUKO počas doby viazanosti, nesmie doba viazanosti pri prvom uzavretí zmluvy o poskytovaní služieb presiahnuť 24 mesiacov. Toto ustanovenie sa vzťahuje aj na mikropodnik, malý podnik alebo neziskovú organizáciu, okrem prípadu ak sa výslovne účastník vzdal uplatnenia tohto ustanovenia.
- 3) Ustanovenie predchádzajúceho odseku sa nevzťahuje na prípady, ak je predmetom Zmluvy poskytovanie interpersonálnych komunikačných služieb nezávislých od čísel ani na prenosové služby používané na poskytovanie služby komunikácie stroj-stroj, rovnako sa nevzťahuje na Zmluvu, ktorej predmetom je zriadenie fyzickej prípojky a úhrada ceny za zriadenie je dohodnutá v splátkach.
- 4) Ak sa zmluvné strany nedohodli inak, v prípade zmluvy uzavretej na dobu určitú sa táto zmení na zmluvu na dobu neurčitú ak pred uplynutím doby viazanosti niektorá zmluvná strana, písomne neoznámí druhej zmluvnej strane minimálne jeden kalendárny mesiac pred uplynutím doby viazanosti, že žiada zmluvu ukončiť uplynutím doby viazanosti.
- 5) Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho, zánikom účastníka (iného ako fyzickej osoby), písomnou výpoveďou a písomným odstúpením od zmluvy o poskytovaní služieb za podmienok uvedených v týchto všeobecných podmienkach. K zániku zmluvy o poskytovaní služieb dohodou zmluvných strán dôjde aj tým, že JUKO na základe novej zmluvy o poskytovaní služieb zriadi účastníkovi produkt alebo službu, ktorý/ú mu bude poskytovať namiesto pôvodného produktu alebo služby.
- 6) Účastník je oprávnený kedykoľvek a z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvodu písomne vypovedať zmluvu o poskytovaní služieb uzavretú na dobu neurčitú. Výpovedná doba je jeden kalendárny mesiac, ak v zmluve o poskytovaní služieb nie je uvedené inak. Výpovedná doba začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po

mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Pre ukončenie zmluvného vzťahu JUKO akceptuje podpísanú výpoveď, doručenú v listinnej forme poštou na adresu sídla podniku, faxom, skenom výpovede zaslanej z kontaktného emailu účastníka na adresu [juko@juko.sk](mailto:juko@juko.sk), [faktura@juko.sk](mailto:faktura@juko.sk), alebo podanú osobne na kontaktných miestach JUKO u. Ak účastník vypovie zmluvu pred uplynutím lehoty dohodnutej na zriadenie služby, JUKO môže požadovať náhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti so zriaďovaním služby v čase od uzavretia zmluvy o poskytovaní služieb do doručenia výpovede.

- 7) Účastník môže písomne odstúpiť od zmluvy bez sankcií 14 dní od podpísania zmluvy bez udania dôvodu (skúšobná doba) a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, alebo ak mu JUKO
  - a) oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník túto zmenu neakceptuje; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny, uplynutím jedného mesiaca právo na odstúpenie od zmluvy v dôsledku podstatnej zmeny zmluvných podmienok zaniká,
  - b) neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred;
  - c) ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje službu podľa zmluvy o poskytovaní služieb alebo ju neposkytuje v ustanovenej kvalite; v tomto prípade môže účastník od zmluvy o poskytovaní služieb odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie a výlučne za podmienky, ak porušenie povinnosti na strane JUKO u stále pretrváva,
  - d) neoznámil výsledok prešetrenia reklamácie v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku; v tomto prípade môže účastník od zmluvy o poskytovaní služieb odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 91 zákona o elektronických komunikáciách.
- 8) JUKO môže písomne odstúpiť od zmluvy, ak účastník
  - a) opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
  - b) nezaplatí cenu za poskytovanú službu ani do 30 dní po dni splatnosti;
  - c) pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky príslušných právnych predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu JUKO ho neodpojí,
  - d) opakovane používa poskytovanú verejne dostupnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje JUKO u kontrolu jej používania,
  - e) opakovane porušuje podmienky zmluvy o poskytovaní služieb alebo ak podstatne poruší podmienky zmluvy o poskytovaní služieb, pričom podstatným porušením podmienok zmluvy o poskytovaní je zneužitie služby spočívajúce v umožnení využívania služby v rozpore s jej určením alebo prekonanie alebo pokus o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania služby oprávnenými subjektmi.
- 9) JUKO môže písomne odstúpiť od alebo vypovedať zmluvu o poskytovaní služieb tiež v prípade, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby (ďalej ako „objektívna nemožnosť poskytovania služby“). V prípade ak nastane skutočnosť objektívnej nemožnosti plnenia JUKO vyvinie úsilie aby prednostne uplatnil možnosť výpovede a bolo možné službu poskytovať účastníkovi počas výpovednej lehoty výpovede danej JUKO z tých istých dôvodov. JUKO môže od zmluvy písomne odstúpiť aj z dôvodu modernizácie verejnej služby, 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 blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.
- 10) JUKO môže písomne odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb, ak účastník uviedol v zmluve o poskytovaní služieb údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé.
- 11) JUKO môže písomne odstúpiť od zmluvy ak je účastník insolventný, najmä ak účastník vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo bolo konkurzné konanie zastavené alebo bola súdom povolená reštrukturalizácia alebo bol zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bola zavedená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia, alebo ak je účastník v režime vyrovnania alebo núteného vyrovnania.
- 12) Oprávnená strana môže písomne odstúpiť od zmluvy, ak to oznámi druhej strane bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedela o dôvodoch na odstúpenie a tieto dôvody uvedie v oznámení o odstúpení od zmluvy o poskytovaní služieb. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom nasledujúcim po doručení písomného odstúpenia druhej zmluvnej strane. Plnenia, ktoré si zmluvné strany poskytli do dňa odstúpenia od zmluvy o poskytovaní služieb, si nevracajú. V prípade ak účastník odstúpi od zmluvy o poskytovaní služieb, na ktorej základe alebo v súvislosti s ktorou mu bolo poskytnuté koncové zariadenie za zvýhodnených podmienok a ktorá má charakter závislej zmluvy podľa ustanovenia § 87 ods. 14 zákona o elektronických komunikáciách, JUKO má nárok na kompenzáciu za poskytnuté zariadenie v alikvotnej výške. Ustanovenie predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zmluvy o poskytovaní služieb, na základe ktorých účastník využíva koncové zariadenia vo forme nájmu alebo výpožičky.

## Článok IX

### Cena za poskytovanie služby a platobné podmienky

- 1) Cena za poskytovanie služby vrátane zliav, ako aj podmienky, za akých sa cena uplatňuje a za akých možno meniť jej výšku, obsahuje cenník, ktorý je k dispozícii v sídle JUKO, a je tiež zverejnený na internetovej stránke [www.juko.sk](http://www.juko.sk). Ak cena nie je dojednaná v samotnej zmluve o poskytovaní služieb, je určená odkazom na cenník platný v deň uzavretia zmluvy o poskytovaní služieb.



- 2) Cena za službu bude účastníkovi vyúčtovaná vo forme predplatného na vopred stanovené obdobie (podľa druhu programu), spolu s pravidelným poplatkom za službu na aktuálne fakturačné obdobie. Pre účely týchto VOP faktúra a predplatné ďalej iba ako "faktúra". Fakturačným obdobím je jeden mesiac, ak v zmluve nie je uvedené inak a nejedná sa o formu predplatného na vopred stanovené obdobie.
- 3) V cene služby nie je zahrnutá cena verejne dostupných služieb, ktoré účastníkovi poskytuje iný podnik a ktoré umožňujú, aby bolo možné poskytovať službu v zmysle zmluvy o poskytovaní služieb.
- 4) JUKO má právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v cenníku, a to najmä vydaním nového cenníka alebo dodatku k jestvujúcemu cenníku (ďalej len „zmena cenníka“). Zmenu cenníka JUKO zverejní. Zverejnením zmeny cenníka sa rozumie jej sprístupnenie v sídle JUKO, a na internetovej stránke [www.juko.sk](http://www.juko.sk). Pre zmeny Cenníka podľa tohto bodu sa uplatňujú ustanovenia týchto VOP o podstatnej zmene.
- 5) JUKO môže požadovať zaplatenie ceny alebo jej časti pred začatím poskytovania služby. Na zabezpečenie svojej pohľadávky súvisiacej s poskytovaním služby môže od záujemcu tiež žiadať, aby pred uzavretím zmluvy o poskytnutí služby zložil na účet JUKO u primeranú finančnú zábezpeku a udržiaval ju v dohodnutej výške počas celej doby trvania zmluvy o poskytnutí služby.
- 6) Cenu možno platiť prevodným príkazom z účtu účastníka, priamym vkladom na účet JUKO, ako aj v hotovosti. O zaplatení ceny v hotovosti vydá JUKO účastníkovi potvrdenie. Ak účastník uhradí faktúru za službu inak ako bezhotovostne (tzn. inak ako prevodným príkazom z účtu účastníka, alebo priamym vkladom na účet JUKO u v banke), bude mu účtovaný poplatok podľa cenníka administratívnych poplatkov a poplatkov ostatných služieb, ktorý je zverejnený na internetovej stránke [www.juko.sk](http://www.juko.sk).
- 7) Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky zo zmluvného vzťahu so JUKO-om 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, čiastku, číslo účtu a kód banky JUKO. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady úhrada pripísaná na účet JUKO u a v prípade hotovostnej úhrady do pokladne JUKO u najneskôr v deň splatnosti faktúry.
- 8) Účastník má na výber, či faktúra bude vystavená v listinnej alebo elektronickej forme. V prípade, že si účastník spôsobom určeným JUKO-om zvolí elektronickejšiu formu vystavovania faktúr, udeľuje týmto v zmysle § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty súhlas na to, aby mu JUKO vyúčtoval služby faktúrou vystavenou výlučne v elektronickej forme (ďalej aj „elektronická faktúra“) a berie na vedomie, že JUKO nie je povinný zasielať faktúry v listinnej forme, ak nie je ďalej uvedené inak.
- 9) JUKO sa zaväzuje elektronickejšiu faktúru doručovať účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty, a to na ním uvedenú e-mailovú adresu. Doručenie elektronickej faktúry na účastníkom určenú e-mailovú adresu sa považuje za riadne doručenie vyúčtovania za poskytnutú službu. Účastníkom určená e-mailová adresa sa popri ním určenej poštovej adrese považuje za adresu na doručovanie aj ďalších oznámení. JUKO je oprávnený namiesto písomného oznámenia oznámiť účastníkovi elektronickejšiu formou na ním určenú e-mailovú adresu
  - a) zvýšenie ceny služieb oproti cene uvedenej v cenníku,
  - b) zmenu v programe služieb, ktorá má za následok zrušenie existujúcej služby bez jej nahradenia rovnocennou alebo cenovo výhodnejšou službou,
  - c) že je v omeškaní s úhradou ceny za poskytnutú službu (upomienka) a že za upomienku mu v nasledujúcej faktúre bude vyúčtovaný poplatok uvedený v cenníku.
- 10) Účastník vyhlasuje, že má prístup k ním určenej e-mailovej adrese a že softvérové aplikácie, ktoré sú podmienkou úspešného doručenia faktúry v elektronickej forme, vlastní a zaväzuje sa ich udržiavať po celú dobu trvania zmluvného vzťahu so JUKO-om. 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. JUKO 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 JUKO u akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronickej faktúry, najmä zmenu e-mailovej adresy.
- 11) JUKO nezodpovedá za poškodenie údajov alebo neúplné údaje, keď poškodenie alebo neúplnosť údajov boli spôsobené poruchou na komunikačnej trase pri použití internetu. JUKO nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu nekvalitného pripojenia účastníka do siete internet z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase k účastníkovi alebo v dôsledku akejkoľvek inej nemožnosti účastníka nadviazať príslušné spojenie alebo prístup k internetu.
- 12) V prípade pochybností sa elektronickejšia faktúra, alebo akákoľvek písomnosť zaslaná v zmysle VOP považuje za doručenie uplynutím troch pracovných dní odo dňa preukázateľného odoslania elektronickej faktúry alebo písomnosti účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty na účastníkom určenú e-mailovú adresu. Účastník sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť JUKO, že mu faktúra vystavená elektronickejšie nebola doručená v deň, v ktorý mu obvykle v predchádzajúcich mesiacoch bola doručená. V prípade nespĺnenia tejto oznamovacej povinnosti účastníka nie je JUKO povinný preukazovať odoslanie takejto faktúry a táto sa považuje za doručenie. V prípade, ak nebude možné ani opakovane doručiť účastníkovi elektronickejšiu faktúru a elektronickejšia faktúra nebude ani v zmysle tohto bodu považovaná za doručenie účastníkovi, je JUKO povinný doručiť účastníkovi faktúru v papierovej forme.
- 13) Cena je splatná v lehote uvedenej vo faktúre. Ak účastník nezaplatí cenu za poskytnutú službu riadne a včas, JUKO je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania. V prípade ak je účastníkom fyzická osoba - nepodnikateľ, tak JUKO je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške podľa predpisov občianskeho práva. Tým nie je dotknuté právo na uplatnenie dohodnutej zmluvnej pokuty. Úroky z omeškania a zmluvná pokuta môžu byť súčasťou vyúčtovania za nasledujúci kalendárny mesiac.
- 14) Ak má účastník preplatok na cene za poskytovanú službu, JUKO môže preplatok započítať na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby.



- 15) JUKO je oprávnený započítať akékoľvek zálohy, záväzky JUKO u z vystavených dobropisov a preplatky účastníka s jeho existujúcimi záväzkami voči JUKO, vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už premlčané, a to aj bez ďalšieho výslovného súhlasu účastníka.
- 16) V prípade neposkytovania služby zavinenej JUKO-om má účastník právo na pomerné zníženie výšky pravidelného mesačného poplatku, a to pri prerušení poskytovania služby trvajúcom nepretržite dlhšie ako 24 hodín a to o 1/30 ceny pravidelného mesačného poplatku za každý deň neposkytovania služby, za predpokladu, že si účastník právo na vrátenie pomernej časti ceny za neposkytovanie služby uplatní postupom a v lehotách uvedených v článku XII. Za začiatok prerušenia služby sa považuje moment ohlásenia a overenia poruchy. Za koniec prerušenia služby sa považuje moment obnovenia služby. Ak sa trvanie poruchy predĺži do nasledujúceho účtovacieho obdobia, bude mu pravidelný mesačný poplatok znížený v tom mesiaci, kedy bolo prerušenie ukončené.

## **Článok X**

### **Zodpovednosť JUKO**

- 1) JUKO zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí účastníkovi zavineným porušením povinností uvedených v zmluve o poskytovaní služby, v týchto VOP alebo v cenníku. Za škodu nezodpovedá, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie). Ak JUKO zodpovedá za škodu podľa tohto článku, jeho povinnosť na náhradu vzniknutej škody je obmedzená na povinnosť vrátiť účastníkovi pomernú časť ceny za čas neposkytovania služby alebo neposkytovania služby v rozsahu a kvalite podľa zmluvy o poskytovaní služby a VOP.
- 2) JUKO nezodpovedá za škodu, ak účastník spôsobí výpadok alebo obmedzenie pripojenia nesprávnym zásahom v delegovanej administrácii cez webové rozhranie doplnkových služieb, prípadne iným svojím konaním. JUKO tiež nezodpovedá za škodu vzniknutú prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve, ale sú súčasťou poskytovania pripojenia. JUKO nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla účastníkovi vymazaním e-mailu, prítomnosťou vírusu v e-maili účastníka, a to ani v prípade, keď e-mail prešiel antivírusovou kontrolou alebo v prípade, keď antivírus identifikoval e-mail ako zavírený, aj keď v skutočnosti zavírený nebol.
- 3) JUKO nezodpovedá za poškodenie alebo stratu informácií, elektronických súborov a dát účastníka. JUKO ďalej nezodpovedá za dobu trvania úkonov súvisiacich s registráciou domény druhej úrovne, keďže ide o úkony správcu národnej domény.
- 4) JUKO nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania služby účastníkom v prípade nevyžiadanej prevádzky na sieti (útoky typu DoS, a pod.). JUKO tiež nezodpovedá účastníkovi za neposkytovanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, ak účastník nepoužíva vhodné koncové zariadenie.

## **Článok XI**

### **Zodpovednosť účastníka**

- 1) Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí JUKO porušením povinností uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku. Najmä zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním pripojenia alebo telekomunikačného zariadenia alebo siete JUKO, neoprávneným zasahovaním do poskytovania služby alebo zneužívaním služby a tiež umožnením takéhoto zásahu alebo protiprávneho užívania tretej osobe. Účastník nezodpovedá za škodu, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie).
- 2) Účastník zodpovedá za škodu, ktoré spôsobí v sieti internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielením SPAM-u alebo iným neoprávneným konaním.
- 3) Účastník zodpovedá za obsah svojich www stránok.

## **Článok XII**

### **Reklamačný poriadok.**

- 1) Užívateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu proti výške účtovanej ceny uvedenej vo faktúre, alebo v prípade poskytnutia služieb v rozpore s podmienkami stanovenými v týchto Všeobecných podmienkach.
- 2) Prípadnú reklamáciu proti výške účtovanej ceny, alebo kvality poskytnutej služby je užívateľ povinný podať písomne v lehote najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia spornej faktúry, alebo vadného poskytnutia služby, pričom uplatnenie reklamácie nezbavuje užívateľa povinnosti uhradiť fakturovanú cenu za poskytovanie služieb v lehote jej splatnosti.
- 3) JUKO je povinný písomne oznámiť užívateľovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže JUKO túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; JUKO je povinné o predĺžení písomne informovať užívateľa pre uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak JUKO odošle svoje oznámenie užívateľovi najneskôr v posledný deň lehoty.

- 4) V prípade, že reklamácia proti výške účtovanej ceny alebo reklamácia poskytovaných služieb bude JUKO uznaná za opodstatnenú, bude táto zohľadnená a zaúčtovaná.

### Článok XIII

#### Ochrana osobných údajov a telekomunikačné tajomstvo

- 1) Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na užívateľov, ktorí sú fyzickými osobami. Práva a povinnosti JUKO súvisiace s ochranou osobných údajov, ktoré nie sú upravené v zákone o elektronických komunikáciách sa spravujú osobitným predpisom.
- 2) JUKO je povinné prijať zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojich služieb. Prijaté opatrenia musia zabezpečiť takú úroveň bezpečnosti služieb, ktorá je primeraná existujúcemu riziku s ohľadom na stav techniky a náklady na ich realizáciu.
- 3) JUKO môže na účely uzavretia a plnenia zmluvy, jej zmeny a ukončenia, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok, vypracovania zoznamu užívateľov, získavať a spracúvať údaje užívateľov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu, štátnu príslušnosť, obchodné meno, miesto podnikania a IČO fyzickej osoby – podnikateľa a obchodné meno, sídlo a IČO právnickej osoby.
- 4) JUKO je pri porušení ochrany osobných údajov povinné:
  - a) bezodkladne oznámiť úradu porušenie ochrany osobných údajov,
  - b) bezodkladne informovať dotknutých užívateľov o porušení ochrany osobných údajov, čo môže nepriaznivo ovplyvniť ich osobné údaje alebo súkromie,
  - c) na požiadanie úradu informovať dotknutých užívateľov o porušení ochrany osobných údajov, ak porušenie ochrany osobných údajov môže mať negatívny vplyv na dotknutých užívateľov,
  - d) viesť zoznam prípadov porušení ochrany osobných údajov, ktorý obsahuje podstatné skutočnosti spojené s týmito porušeniami, ich následky a prijaté opatrenia na nápravu.
- 5) Zmluvný vzťah zo zmluvy je spojený so zhromažďovaním spracovaním, uchovaním a sprístupňovaním informácií o užívateľovi (ďalej len "informácie"). Pri zhromažďovaní informácií, ich spracovaní, ukladaní do údajovej základne, zverejňovaní, ochrane, zabezpečení ich prenosu, archivovaní a skartácii vrátane procesu výmazu informácií v elektronickej forme postupuje JUKO v zmysle týchto zásad:
  - a) využívať informácie, získané v rámci poskytovania služieb a ďalších výkonov a prevádzkovať systém takto získaných informácií len k účelu, pre ktorý boli získané;
  - b) sústreďovať informácie primerane účelu, nezhrmažďovať nadbytočné údaje; je zakázané získavať informácie pod týmto krytím k iným účelom; - zaistiť ochranu pre archivovanie, skartáciu a proces výmazu v elektronickej forme; - zaistiť ochranu informácií pred neoprávneným prístupom alebo spracovaním;
  - c) urobiť opatrenie, aby fyzické osoby v rámci svojho pracovného alebo obdobného pomeru, ktoré pri plnení svojich úloh prichádzajú do styku s informáciami o užívateľoch, s ktorými JUKO zaobchádza, mali povinnosť mlčanlivosti a nesmeli ich bez splnenia zákonných podmienok sprístupniť iným subjektom alebo využiť pre seba a uchovávať informácie len po dobu nevyhnutne nutnú.
- 6) JUKO neručí za ujmu na celistvosti a dôvernosti prenášaných informácií, pokiaľ k nej dôjde mimo jeho systém alebo poruchou mimo jeho systém.
- 7) Zmluvné strany považujú za dôverné všetky informácie o druhej zmluvnej strane, ktoré vyplývajú z uzatvoreného zmluvného vzťahu alebo ktoré získajú v súvislosti s jeho plnením a tieto informácie neoznámia tretej osobe bez písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. Záväzok mlčanlivosti platí i po zániku zmluvného vzťahu.

### Článok XIV

#### Doručovanie

- 1) Písomnosti bude JUKO doručovať účastníkovi na adresu jeho bydliska (fyzická osoba) alebo sídla (právnická osoba). V zmluve možno dohodnúť, že písomnosti sa budú doručovať účastníkovi na inú adresu.
- 2) Účastník bude písomnosti doručovať JUKO na adresu jeho sídla, ak v zmluve alebo v týchto VOP nie je uvedené inak.
- 3) Pre doručovanie písomností poštou platia ustanovenia Poštového poriadku. Ak sa písomnosť doručuje poštou na poslednú známu adresu ako doporučená listová zásielka s doručenkou, písomnosť sa považuje za doručenú, ak ju pošta vráti odosielateľovi preto, lebo adresát odoprel zásielku prevziať alebo si ju na pošte nevyzdvihol v odbernej lehote alebo ju pošta vráti s poznámkou adresát neznámy.

- 4) JUKO je oprávnený doručovať písomnosti a iné informácie aj elektronickou poštou, a to na kontaktnú e-mailovú adresu účastníka uvedenú v zmluve o poskytovaní služieb.
- 5) JUKO je oprávnený prijímať písomnosti a iné informácie od účastníka aj elektronickou poštou a to z kontaktnej e-mailovej adresy účastníka. JUKO je oprávnený si k takto doručovaným podaniam vyžiadať ich doplnenie v listinnej podobe, pričom účastník je povinný listinnú podobu podania doručiť JUKO u v lehote stanovenej JUKO-om, inak sa na takéto podanie účastníka neprihliada.

## Článok XV

### Príslušné právo a riešenie sporov

- 1) Právne vzťahy medzi JUKO-om a účastníkom súvisiace s poskytovaním služby, ktoré nie sú upravené v zmluve o poskytovaní služby alebo v týchto VOP, sa spravujú ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách. Ak tento zákon niektoré vzťahy neupravuje, použijú sa ustanovenia Obchodného zákonníka, a ak je účastníkom fyzická osoba – nepodnikateľ použijú sa ustanovenia Občianskeho zákonníka.
- 2) Slovenskej republiky sa spravujú právne vzťahy medzi JUKO-om 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 rokováním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku.
- 4) Ak sa spor nevyrieši podľa odseku 3, zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

## Článok XVI

### Prechodné a záverečné ustanovenia

- 1) Zmluvy o pripojení uzavreté medzi JUKO-om a účastníkmi podľa doterajších predpisov sa považujú za zmluvy o poskytovaní služby podľa týchto VOP.
- 2) JUKO je oprávnený meniť a dopĺňať tieto VOP.
- 3) Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 01.02.2022.
- 4) Zverejňujú sa na internetovej stránke JUKO [www.juko.sk](http://www.juko.sk).
- 5) Záujemca môže o ich poskytnutie požiadať v sídle JUKO, v jeho pobočkách a u zmluvných predajcov.
- 6) Dňom nadobudnutia účinnosti týchto VOP zrušujú sa všeobecné podmienky, vydané v minulom období.

V Prešove 30.01.2022

Ing. Ľubomír Vaško  
konateľ

Ing. Vladimír Koporec  
konateľ

<sup>1</sup> Podnikom sa rozumie osoba, ktorá poskytuje siete alebo služby na základe všeobecného povolenia na poskytovanie sietí alebo služieb podľa § 8 (ďalej len „všeobecné povolenie“), všeobecného povolenia na používanie frekvencií podľa § 34, individuálneho povolenia na používanie frekvencií podľa § 35 alebo na základe individuálneho povolenia na používanie čísel podľa § 55 okrem subjektov podľa § 55 ods. 3 zákona o elektronických komunikáciách. 2 § 2 ods. 2 Obchodného zákonníka. 3 Čl. 2 ods. 1 prílohy I nariadenia Komisie (EÚ) č. 651/2014 zo 17. júna 2014 o vyhlásení určitých kategórií pomoci za zlučiteľné s vnútorným trhom podľa článkov 107 a 108 zmluvy (Ú. v. EÚ L 187, 26. 6. 2014) v platnom znení. 4 § 2 ods. 2 Obchodného zákonníka. 5 Čl. 2 ods. 1 prílohy I nariadenia Komisie (EÚ) č. 651/2014 zo 17. júna 2014 o vyhlásení určitých kategórií pomoci za zlučiteľné s vnútorným trhom podľa článkov 107 a 108 zmluvy (Ú. v. EÚ L 187, 26. 6. 2014) v platnom znení. 6 Zákon č. 213/1997 Z. z. v znení novely zákona č. 35/2002 definuje neziskovú organizáciu poskytujúcu všeobecne prospešné služby ako právnickú osobu, ktorá poskytuje všeobecne prospešné služby za vopred určených a pre všetkých používateľov rovnakých podmienok a ktorej zisk sa nesmie použiť v prospech zakladateľov, členov orgánov ani jej zamestnancov a musí sa použiť v celom rozsahu na zabezpečenie všeobecne prospešných služieb.

<sup>2</sup> § 19 zákona č. 305/2013 Z. z. v znení neskorších predpisov