

VŠEOBECNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKAČNÝCH SLUŽIEB

Článok I

Úvodné ustanovenia a vymedzenie základných pojmov

1.1 Tieto všeobecné podmienky pre poskytovanie elektronických komunikačných služieb spoločnosti LAST MILE spol. s r.o., so sídlom na Cesta na Senec 2/A, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 04, IČO: 36353353, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro, vložka číslo: 45560/B („LAST MILE“ alebo „podnik“), ktoré upravujú poskytovanie elektronických komunikačných služieb a súvisiacich služieb a plnení, vrátane služby prístupu k internetu („služby“), ustanovujú podmienky požívania služieb poskytovaných LAST MILE osobám, ktoré používajú službu alebo požadujú poskytovanie služby („Všeobecné podmienky“). Službou nie je poskytovanie obsahu alebo vykonávanie redakčnej kontroly obsahu prenášaného pomocou sietí a služieb. Službou sa rozumie aj verejne dostupná služba avšak ustanovenia v zmluve o poskytovaní verejnej služby alebo týchto Všeobecných podmienok týkajúce sa verejne dostupnej služby sa vzťahujú aj na ostatné služby iba vtedy, keď je tak výslovne uvedené v zmluve o poskytovaní služieb alebo v týchto Všeobecných podmienkach.

1.2 LAST MILE poskytuje elektronické komunikačné služby podľa zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách („Zákon“), na základe ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov, na základe Všeobecného povolenia č. 1/2023 na poskytovanie elektronických komunikačných sietí alebo elektronických komunikačných služieb vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb („Úrad“).

1.3 Účastníkom („účastník“) je koncový užívateľ, ktorý uzatvoril s podnikom poskytujúcim verejne dostupnú službu zmluvu o poskytovaní verejne dostupných služieb. Za účastníka sa považuje v primeranom rozsahu aj osoba, ktorá s podnikom uzatvorila zmluvu o poskytovaní služieb, ktorá sa týka inej elektronickej komunikačnej služby podniku ako verejne dostupnej služby podniku, avšak nevzťahujú sa na takúto osobu práva a povinnosti, ktoré sa výslovne vzťahujú iba na verejne dostupnú službu.

1.4 Užívateľom („užívateľ“) je osoba, ktorá používa alebo požaduje poskytovanie verejne dostupnej služby podniku. Za užívateľa sa považuje v primeranom rozsahu aj osoba, ktorá používa alebo požaduje poskytovanie inej elektronickej komunikačnej služby podniku ako verejne dostupnej služby podniku, avšak nevzťahujú sa na takúto osobu práva a povinnosti, ktoré sa výslovne vzťahujú iba na verejne dostupnú službu.

1.5 Vzťahy medzi LAST MILE a účastníkom pri poskytovaní a používaní služieb sa riadia ustanoveniami zmluvy, ustanoveniami Zákona, zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení, ako aj ďalšími právnymi predpismi Slovenskej republiky.

1.6 LAST MILE poskytuje služby na celom území Slovenskej republiky v závislosti od lokality účastníka, lokality miesta inštalácie alebo technických a kapacitných možností podniku.

1.7 Záujemcom („záujemca“) je osoba, ktorá požiadala LAST MILE o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní služieb („zmluva o poskytovaní služieb“ alebo „zmluva“). Zmluvou o poskytovaní služieb alebo zmluvou sa rozumie aj zmluva o poskytovaní verejne dostupných služieb, ibaže je v zmluve alebo v týchto Všeobecných podmienkach výslovne uvedené, že sa jedná o zmluvu o poskytovaní verejne dostupných služieb; v takýchto prípadoch sa ustanovenia týkajúce zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb nevzťahujú na iné zmluvy o poskytovaní služieb.

1.8 Cenník („cenník“) je sadzobník cien LAST MILE za elektronické komunikačné služby a súvisiace služby a plnenia, vrátane služby prístupu k internetu.

1.9 Súhrn fyzicky a logicky prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných alebo využívaných LAST MILE sa označuje pojmom sieť („sieť“). Rozhraniami siete („rozhrania siete“) sú jej koncové body, v ktorých je sieť pripojená k iným elektronickým komunikačným sieťam a systémom, a v ktorých sú k nej pripojení účastníci.

1.10 Telekomunikačným okruhom („telekomunikačný okruh“) sa rozumie digitálne spojenie dvoch bodov siete LAST MILE poskytnuté k používaniu účastníkovi.

1.11 Koncovým bodom okruhu („koncový bod okruhu“) je fyzické rozhranie, charakterizované funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, na ktoré sa pripája koncové telekomunikačné zariadenie alebo rozhranie s inou elektronickou komunikačnou sieťou.

1.12 Telefónnou službou („telefónna služba“) je služba na priame alebo nepriame vytváranie a prijímanie národných a medzinárodných volaní prostredníctvom jedného alebo viacerých čísel národného alebo medzinárodného číslovacieho plánu.

1.13 Služba prístupu k internetu („služba prístupu k internetu“) je pripojenie účastníka LAST MILE do siete, prostredníctvom ktorého môže užívateľ pristupovať do siete internet.

1.14 Miesto inštalácie („miesto inštalácie“) je miesto v priestoroch účastníka alebo vlastníka objektu, ktorý si účastník prenajíma alebo inak užíva, v ktorom sa umiestňuje telekomunikačné zariadenie LAST MILE potrebné na poskytovanie služby.

1.15 Preberací protokol („preberací protokol“) je písomný dokument, ktorý potvrdzuje zriadenie služieb požadovaných účastníkom, a prípadne identifikuje zariadenia LAST MILE, a podpisom ktorého začína plynúť prvý deň prvého zúčtovacieho obdobia odplaty za služby, ak nie je uvedené v zmluve inak.

1.16 Za zriadenie služieb sa účastníkovi účtuje jednorazový zriaďovací poplatok („zriaďovací poplatok“), a to za podmienok a vo výške uvedenej v texte zmluvy alebo v cenníku, ibaže je v zmluve uvedené inak.

1.17 LAST MILE zastupuje voči účastníkovi oprávnený zamestnanec alebo iná podnikom poverená osoba. Takouto osobou môže byť aj obchodný partner LAST MILE, s ktorým má LAST MILE uzatvorenú zmluvu o obchodnom zastúpení, v ktorej je určený rozsah a spôsob obchodného zastúpenia, alebo inú podobnú zmluvu.

1.18 Účastník pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní služieb môže určiť svoju zodpovednú osobu, ktorá ho zastupuje voči LAST MILE. Do rúk, prípadne na adresu tejto osoby (ak je účastníkom určená odchyľne od jeho vlastnej adresy) môže LAST MILE doručovať všetku korešpondenciu. Účastník sa zaväzuje bez zbytočného oznámiť LAST MILE každú zmenu tejto osoby a jej kontaktných údajov; dovedy môže LAST MILE doručovať na ostatnú oznámenú adresu s následkom účinného doručenia. Týmto nie je dotknuté právo zmluvných strán doručovať na adresu druhej zmluvnej strany zapísanú v obchodnom registri alebo inej verejnej evidencii.

Článok II

Zmluva a podmienky jej uzatvorenia

2.1 LAST MILE sa na základe zmluvy o poskytovaní služieb uzatvorenej podľa § 84 Zákona zaväzuje účastníkovi zriadiť v určenom čase požadované pripojenie k verejnej sieti, poskytovať verejne dostupné služby alebo poskytovať iné služby, a to spôsobom a v rozsahu podľa týchto Všeobecných podmienok a zmluvy. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o poskytovaní služieb sú písomná objednávka služby („objednávka“), tieto Všeobecné podmienky a cenník, ibaže je v zmluve o poskytovaní služieb výslovne dojednané inak.

2.2 Užívateľ je povinný pred uzatvorením zmluvy predložiť na požiadanie LAST MILE všetky dokumenty a poskytnúť všetky informácie potrebné pre uzatvorenie zmluvy a poskytnutie služby. LAST MILE je oprávnená za účelom uzatvorenia zmluvy overiť si zákonným spôsobom doklady, ako aj identifikačné údaje poskytnuté účastníkom. Osoba konajúca v mene účastníka je povinná preukázať svoju totožnosť ako aj oprávnenie na takéto konanie („splnomocnený zástupca“). LAST MILE je viazaná predloženým návrhom zmluvy po dobu 14 dní od jeho doručenia záujemcovi.

2.3 Zmluva sa uzatvára v písomnej forme a na formulári LAST MILE, pokiaľ nie je dojednané v jednotlivom prípade inak. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu obidvoma zmluvnými stranami, ak nie je v zmluve výslovne dojednané inak.

2.4 LAST MILE je oprávnená odmietnuť uzavretie zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb, ak

2.4.1 poskytovanie verejne dostupnej služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné okrem poskytovania univerzálnej služby podľa § 96 ods. 2 písm. a) Zákona alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,

2.4.2 záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že je dlžníkom podniku alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu alebo sa nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitného predpisu,

2.4.3 záujemca nesúhlasí s podmienkami zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb.

2.5 LAST MILE je oprávnená odmietnuť z rovnakých dôvodov aj uzavretie zmluvy o poskytovaní služieb, ktorej predmetom je iná ako verejne dostupná služba.

Článok III

Popis služieb, ich kvalita a podmienky zriadenia

3.1 LAST MILE zriadi službu na základe zmluvy vyhotovenej v písomnej forme tak, ako je uvedené v článku II, bod 2.3 týchto Všeobecných podmienok. Popis (špecifikácia) požadovaných služieb, miesto a spôsob pripojenia koncových telekomunikačných zariadení účastníka, ako aj rozsah a kvalitatívne parametre poskytovanej služby, vrátane lehoty prvého pripojenia do siete, sú uvedené v texte zmluvy alebo v objednávke.

3.2 Nevyhnutnou podmienkou zriadenia služby zo strany LAST MILE je splnenie osobitných podmienok (najmä technických, administratívnych, poskytnutie požadovanej súčinnosti účastníka) zo strany účastníka, aby mohla LAST MILE začať v určenej lehote so zriadením služby a začať s jej poskytovaním v požadovanom rozsahu. Po dobu, po ktorú je účastník v omeškaní so splnením podmienok, ktoré sú potrebné pre zriadenie a riadne poskytovanie služieb, nie je LAST MILE v omeškaní s plnením jej povinnosti zriadiť požadované služby, povinnosti začať s ich poskytovaním alebo povinnosti poskytovať služby.

3.3 Ak nie je v zmluve výslovne dojednané inak, LAST MILE je oprávnená za účelom zamedzenia používania služby v rozpore s jej určením, zamedzenia prekonania alebo pokusu o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania služby oprávnenými subjektmi alebo za účelom zamedzenia preťaženie siete, ktoré by mohlo mať za následok zníženie dostupnosti, rozsahu alebo kvality služieb pre ostatných účastníkov siete, stanoviť účastníkom záväzné pravidlá, vrátane limitov pre užívanie služieb („zásady správneho užívania služby“ alebo „Fair Use Policy“). Porušenie zásad správneho používania zo strany účastníka sa považuje za zneužitie poskytovanej služby z jeho strany a oprávňuje LAST MILE na postup podľa článku XV, bod 15.1 a 15.1.1 týchto Všeobecných podmienok.

Článok IV

Podporné a servisné služby

4.1 LAST MILE sa zaväzuje poskytovať účastníkovi podporné a servisné služby pre podnikom prevádzkovanú sieť a zariadenia podniku tak, aby mohol účastník používať služby v rozsahu a kvalite podľa článku III, bod 3.1 týchto Všeobecných podmienok. Účastník verejne dostupnej služby má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní verejne dostupnej služby, ktoré nezavinil. Účastník inej ako verejne dostupnej služby má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní takejto služby, ktoré zavinil podnik.

4.2 Účastník je povinný bezodkladne nahlásiť LAST MILE všetky poruchy v poskytovaných službách („porucha“ alebo „závada“) telefonicky na kontaktné telefónne číslo (hotline LAST MILE), ktoré je k dispozícii na webovom sídle podniku („telefonické nahlásenie poruchy“). Nahlásenie poruchy musí okrem popisu problému obsahovať aj úplnú identifikáciu účastníka, číslo zmluvy o poskytovaní služieb, obchodné meno spoločnosti alebo podnikateľa, IČO ak bolo pridelené, ako aj meno kontaktnej osoby a jej mobilné telefónne číslo a jej email.

4.3 Účastník je povinný potvrdiť nahlásenie poruchy aj písomne (napríklad e-mailom na lastmile.sk), a to bez zbytočného odkladu od jej telefonického nahlásenia („písomné nahlásenie poruchy“); toto písomné nahlásenie poruchy sa ďalej považuje za nahlásenie poruchy („nahlásenie poruchy“). Písomné nahlásenie poruchy účastníkom musí obsahovať aspoň rovnaký rozsah nahlásených údajov ako telefonické nahlásenie.

4.4 Pokiaľ účastník neurobí písomné nahlásenie poruchy podľa bodu 4.3 tohto článku týchto Všeobecných podmienok, LAST MILE nie je v omeškaní so svojou povinnosťou riadne poskytovať službu, ktorej sa nahlásenie poruchy týka alebo má týkať, a ani v omeškaní so svojou povinnosťou odstrániť poruchu.

4.5 Nahlásením poruchy podľa bodov 4.2 a 4.3 tohto článku týchto Všeobecných podmienok začína plynúť doba odstránenia poruchy. V rámci tejto doby je LAST MILE povinná vykonať nevyhnutné opatrenia na odstránenie poruchy. Doba odstránenia poruchy je stanovená na 6 hodín, pokiaľ bola porucha riadne nahlásená počas pracovných dní v čase od 8:00 hod. SEČ do 17:00 hod. SEČ. Inak začne doba

odstránenia poruchy plynúť od 8:00 hod. SEČ nasledujúceho kalendárneho dňa po dni nahlásenia poruchy, pokiaľ nie je v zmluve dohodnuté inak.

4.6 Porucha sa považuje za odstránenú okamihom obnovenia poskytovania služieb alebo okamihom obnovenia dohodnutej úrovne ich kvality. Odstránenie poruchy LAST MILE oznámi telefonicky alebo iným vhodným spôsobom.

4.7 V prípade poruchy je účastník povinný bezodkladne umožniť pracovníkom LAST MILE, alebo ňou povereným osobám prístup, k zariadeniam LAST MILE, zariadenie účastníka, alebo k sieti alebo jej časti za účelom odstránenia poruchy; počas trvania porušenia povinnosti účastníka na poskytnutie požadovanej súčinnosti lehota na začatie odstraňovania poruchy podnikom alebo lehota na odstránenie poruchy podnikom neplynie.

4.8 V prípade výjazdu technika k odstráneniu poruchy alebo iného zásahu podniku k odstráneniu poruchy („výjazd“ alebo „zásah“), ktorú zaviniel účastník, poruchy, ktorej riešenie si účastník vyžiadal, a ktorá má svoj pôvod mimo siete alebo zariadenia LAST MILE, poruchy, za ktorej odstránenie nie je povinný podnik, alebo poruchy, ktorej odstránenie nie je bezplatné podľa Zákona, je LAST MILE oprávnená účtovať účastníkovi za výjazd poplatok vo výške podľa platného cenníka.

Článok V

Ceny za služby a platobné podmienky

5.1 Cena za služby a jej jednotlivé zložky (zriaďovací poplatok za službu, pravidelné poplatky za službu), ako aj ďalšie poplatky, na ktoré má právo LAST MILE od účastníkov, sú stanovené v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v platnom cenníku alebo v texte zmluvy, pokiaľ nie je v zmluve výslovne uvedené inak. Platný cenník LAST MILE je k dispozícii na webovom sídle podniku.

5.2 Zúčtovacie obdobie je jeden kalendárny mesiac, ak nie je v zmluve dojednané inak („zúčtovacie obdobie“). Ak nie je v zmluve dojednané inak, cena za služby sa platí na príslušné zúčtovacie obdobie vždy vopred. LAST MILE je oprávnená vystaviť účastníkovi zálohovú faktúru na úhradu ceny služieb pred začatím alebo počas zúčtovacieho obdobia, ak je tu dôvodný predpoklad, že účastník nebude riadne uhrádzať svoje záväzky alebo ak o to účastník podnik požiadala.

5.3 V prípade, že služby majú byť poskytované len v časti zúčtovacieho obdobia, prislúcha LAST MILE pomerná časť ceny za poskytované služby.

5.4 Vyúčtovanú cenu za poskytnuté služby ako aj sumu účtovanú zálohovou faktúrou vystavenou podľa bodu 5.2 tohto článku Všeobecných podmienok je povinný uhradiť účastník na účet LAST MILE v lehote splatnosti. Lehota splatnosti je 14 dní ak nie je v zmluve dohodnuté inak. V prípade zálohovej faktúry je lehota splatnosti 7 dní ak nie je v zmluve dohodnuté inak. Bankové spojenie podniku je uvedené na faktúre alebo zálohovej faktúre.

5.5 Cena za služby alebo akýkoľvek peňažný záväzok účastníka voči LAST MILE sa považuje za riadne a včas uhradený okamihom pripísania celej sumy na účet LAST MILE, a to najneskôr v posledný deň splatnosti záväzku.

5.6 LAST MILE je oprávnená vystaviť a doručiť účastníkovi upomienku v prípade jeho omeškania so zaplatením ceny za službu, zaplatením iného peňažného záväzku alebo splnenia povinnosti vrátiť zariadenie podniku („upomienka“). Za vystavenie a doručenie upomienky je LAST MILE oprávnená účtovať účastníkovi poplatok vo výške podľa cenníka, a to aj opakovane ak omeškanie účastníka ďalej trvá.

5.7 V prípade omeškania účastníka s úhradou ceny za služby, alebo iného peňažného záväzku, má LAST MILE právo na úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania až do zaplatenia. Právo na náhradu škody vzniknutej LAST MILE nie je zaplatením úroku z omeškania dotknuté.

5.8 Ak je napriek písomnej výzve podniku účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči podniku, môže podnik postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu účastníka. Toto právo podnik nemôže uplatniť, ak účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil podniku omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva. Pri postúpení pohľadávky je podnik povinný odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka.

Článok VI

Práva a povinnosti podniku

- 6.1 LAST MILE je povinná:
- 6.1.1 uzavrieť zmluvu o poskytovaní verejne dostupných služieb s každým záujemcom o poskytovanie verejne dostupnej služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa článku II, bod 2.4 týchto Všeobecných podmienok,
 - 6.1.2 predkladať účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie služieb,
 - 6.1.3 spracúvať osobné údaje účastníkov podľa článku XI týchto Všeobecných podmienok a osobitného predpisu,
 - 6.1.4 poskytovať účastníkovi služby v rozsahu a spôsobom podľa zmluvy o poskytovaní služieb,
 - 6.1.5 udržiavať sieť v takom technickom stave, aby bola dosiahnutá dohodnutá úroveň kvality služieb,
 - 6.1.6 informovať účastníka o zmenách ovplyvňujúcich ním využívané služby,
 - 6.1.7 zachovávať telekomunikačné tajomstvo podľa článku XII, bod 12.2. týchto Všeobecných podmienok a Zákona.
- 6.2 LAST MILE má právo, okrem ďalších práv uvedených v týchto Všeobecných podmienkach, najmä:
- 6.2.1 na zaplatenie ceny za služby poskytnuté účastníkovi alebo cenu za iné plnenia poskytnuté účastníkovi,
 - 6.2.2 na náhradu škody spôsobenej LAST MILE účastníkom,
 - 6.2.3 na účely zisťovania, preverenia a kontroly totožnosti účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu overiť doklady a identifikačné údaje účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu podľa článku II, bod 2.2 týchto Všeobecných podmienok,
 - 6.2.4 vystaviť účastníkovi zálohovú faktúru podľa článku V, bod 5.2 týchto Všeobecných podmienok,
 - 6.2.5 uskutočniť prevod zmluvných práv a povinností podľa zmluvy na tretiu osobu za súhlasu a poskytnutia súčinnosti pôvodného a nového účastníka až po preukázanom uhradení všetkých záväzkov voči LAST MILE, a ak je to technicky uskutočniteľné. Za záväzok voči LAST MILE sa považuje pre účely tohto ustanovenia aj záväzok účastníka pred lehotou splatnosti. Na prevod zmluvných práv a povinností podľa tohto ustanovenia nemá účastník ani nový účastník právny nárok. Práva pre zmenu podniku poskytujúceho službu prístupu k internetu podľa Zákona týmto nie sú v rozsahu zákonných práv dotknuté,
 - 6.2.6 zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to potrebné z dôvodu jej ochrany alebo ochrany účastníka a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné priame finančné náklady zo strany účastníka,
 - 6.2.7 odmietnuť uzatvorenie zmluvy o poskytovaní verejných služieb záujemcovi o ich poskytovanie v súlade s článkom II, bod 2.4 týchto Všeobecných podmienok alebo ,
 - 6.2.8 uvádzať obchodné meno alebo názov účastníka a jeho označenie, ktorý je právnickou osobou, vo svojich propagačných a marketingových materiáloch, prípadne na webovej prezentácii svojich služieb,
 - 6.2.9 prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb v súlade s článkom XV týchto Všeobecných podmienok.

Článok VII

Práva a povinnosti účastníka

- 7.1 Účastník je povinný:
- 7.1.1 používať služby výlučne v súlade so zákonom, zmluvou a Všeobecnými podmienkami a dodržiavať zásady správneho používania služieb, ak boli stanovené,
 - 7.1.2 zaplatiť zriaďovací poplatok za zriadenie služieb a pravidelne uhrádzať cenu za ich poskytovanie, ako aj všetky ostatné súvisiace poplatky podľa zmluvy a článku V týchto Všeobecných podmienok,
 - 7.1.3 oznamovať po celý čas platnosti zmluvy LAST MILE písomne všetky zmeny kontaktných osôb, splnomocnených osôb, kontaktných alebo identifikačných údajov, alebo iných údajov týkajúcich sa zmluvy a priložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,

- 7.1.4 poskytovať podľa požiadaviek LAST MILE všetku primeranú súčinnosť, ktorá je potrebná na plnenie jej povinností zo zmluvy a umožniť LAST MILE vykonávať meranie, údržbu, kontrolu a servis zariadení podniku v mieste inštalácie,
- 7.1.5 dodržiavať všetky primerané opatrenia potrebné k tomu, aby v sieti ani na zariadeniach LAST MILE nevznikla žiadna škoda,
- 7.1.6 vykonať všetky primerané opatrenia potrebné k tomu, aby nedošlo k zneužitiu služieb tretími osobami,
- 7.1.7 zabezpečiť oprávneným osobám LAST MILE prístup na miesto inštalácie za účelom zriadenia služieb, a tiež demontáže zariadení pri ukončení poskytovania služieb,
- 7.1.8 zdržať sa akýchkoľvek zásahov do siete alebo do zariadení LAST MILE bez predchádzajúceho písomného súhlasu LAST MILE,
- 7.1.9 zdržať sa neodbornej manipulácie so zariadeniami LAST MILE bez predchádzajúceho písomného súhlasu LAST MILE,
- 7.1.10 používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky podľa osobitných predpisov.

7.2 Účastník má právo:

- 7.2.1 na uzavretie zmluvy o poskytovaní verejných služieb s LAST MILE, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa článku II, bod 2.4 týchto Všeobecných podmienok,
- 7.2.2 na poskytovanie služieb za dohodnutú cenu, v rozsahu a podľa podmienok dohodnutých v zmluve,
- 7.2.3 na bezplatné odstránenie poruchy v poskytovaní verejne dostupnej služby v súlade s článkom IV týchto Všeobecných podmienok alebo na bezplatné odstránenie poruchy v poskytovaní inej ako verejne dostupnej služby v súlade s článkom IV týchto Všeobecných podmienok,
- 7.2.4 na primeranú zľavu z odplaty za poskytovanie služieb v prípade nedodržania dohodnutej úrovne kvality služieb zo strany LAST MILE v súlade s článkom XIV, bod 14.6 týchto Všeobecných podmienok,
- 7.2.5 ukončiť zmluvu v súlade s článkom XVI, týchto Všeobecných podmienok.

Článok VIII Telefónny zoznam

- 8.1 LAST MILE je oprávnená zverejniť osobné údaje účastníka telefónnej služby, ktorý je fyzickou osobou, vo svojom telefónnom zozname a rovnako tak je oprávnená ich poskytnúť iným podnikom alebo iným osobám, ktoré vydávajú telefónne zoznamy alebo poskytujú informačné služby o telefónnych číslach ak účastník s takýmto zverejnením jeho osobných údajov súhlasil.
- 8.2 Účastník telefónnej služby, ktorý je fyzickou osobou, má právo určiť, či jeho osobné údaje budú zaradené do telefónneho zoznamu a ak áno, ktoré osobné údaje budú zaradené, ak sú relevantné na účel telefónneho zoznamu. Relevantnými údajmi fyzickej osoby na účely telefónneho zoznamu sú telefónne číslo, meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu. Nezaradenie osobných údajov účastníka do telefónneho zoznamu, overenie, opravy alebo ich odstránenie je bezplatné.

Článok IX Prístup k službám tiesňového volania

- 9.1 Účastník verejne dostupnej interpersonálnej komunikačnej služby založenej na číslach má právo bezplatne volať na čísla tiesňového volania vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania „112“.

Článok X Prevádzkové údaje

- 10.1 LAST MILE je oprávnená spracúvať na fakturáciu služieb účastníkom a platieb za prepojenie sietí a na účely prevádzky siete, služby alebo siete a služby alebo na iné účely dovolené Zákonom údaje vzťahujúce sa na užívateľa 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 („prevádzkové údaje“).

10.2 Prevádzkové údaje týkajúce sa účastníkov a užívateľov sa nesmú uchovávať a podnik je povinný ich po skončení prenosu správy bezodkladne zlikvidovať alebo anonymizovať okrem prípadov uvedených v Zákone.

Článok XI Ochrana osobných údajov

11.1 LAST MILE je oprávnená na účely uzavretia a plnenia zmluvy o poskytovaní služieb, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu účastníkov získa a spracováva údaje účastníkov, ktorými sú:

- a) telefónne číslo,
- b) výška neuhradených záväzkov,
- c) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
- d) obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo organizácie fyzickej osoby – podnikateľa,
- e) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo organizácie právnickej osoby,
- f) emailová adresa, ak ju má osoba zriadenú.

11.2 Na účely zisťovania, preverenia a kontroly totožnosti účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu a na účely podľa bodu 11.1 toho článku Všeobecných podmienok, ako aj na aktualizáciu údajov sa primerane použijú ustanovenia osobitného predpisu. Na tieto účely je podnik oprávnený získať a spracovávať biometrické údaje účastníka alebo osoby oprávnenej konať v mene účastníka, a to v rozsahu biometrickej charakteristiky hlasu, tváre a podpisu.

Článok XII Telekomunikačné tajomstvo

12.1 Predmetom telekomunikačného tajomstva je

- a) obsah prenášaných správ,
- b) údaje komunikujúcej strany, 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 ak sú spojené s údajmi podľa písmena a), c) alebo písmena d); predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname,
- c) prevádzkové údaje,
- d) lokalizačné údaje.

12.2 LAST MILE sa zaväzuje zachovávať telekomunikačné tajomstvo. Úrad, účastník a užívateľ, ktorého sa telekomunikačné tajomstvo týka, jeho oprávnení zástupcovia alebo právni nástupcovia, majú právo na sprístupnenie telekomunikačného tajomstva, ak nie je v Zákone uvedené inak. LAST MILE je oprávnená a povinná poskytnúť údaje, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva príslušným orgánom štátu za podmienok a v rozsahu stanovenom Zákomom.

Článok XIII Zodpovednosť za škodu a jej náhrada

13.1 LAST MILE a účastník zodpovedajú za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia niektorej z ich povinností im vyplývajúcich z ich záväzkového vzťahu založeného zmluvou a z platných právnych predpisov, pričom v prípade vzniku škody v dôsledku porušenia niektorej z povinností jednej zo zmluvných strán, je takáto zmluvná strana povinná uhradiť druhej zmluvnej strane, s výnimkou uvedenou v bode 13.2 tohto článku Všeobecných podmienok, jej skutočne vzniknutú škodu.

13.2 LAST MILE zodpovedá za škodu vzniknutú účastníkovi porušením povinnosti poskytovať tomuto služby v rozsahu, štandarde a kvalite podľa zmluvy, ako aj v prípade porušenia jej povinnosti odstrániť ich vady, vrátane porúch, v stanovenej lehote len v prípade, že LAST MILE porušenie takejto svojej povinnosti zaviniła, pričom v takomto prípade je jej povinnosť na náhradu vzniknutej škody v súlade so všeobecne

zaužívanou praxou v oblasti poskytovania elektronických komunikačných sietí a služieb obmedzená maximálne do výšky ceny služby, ktorú je LAST MILE oprávnená vyúčtovať účastníkovi za kalendárny mesiac, v ktorom došlo k porušeniu povinnosti LAST MILE zakladajúcemu nárok účastníka na náhradu jemu vzniknutej škody.

13.3 Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá druhej zmluvnej strane za škodu jej vzniknutú v dôsledku porušenia niektorej z jej povinností vyplývajúcej zo zmluvy o poskytovaní služieb, ak takéto porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Okolnosťou vylučujúcou zodpovednosť sa na účely tohto ustanovenia rozumie v súlade s ust. § 374 ods. 1 Obchodného zákonníka prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana takúto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala (napríklad vojna, revolúcia, požiar, povodeň, zemetrasenie, štrajk, výpadok elektrického prúdu, poškodenie telekomunikačného zariadenia, alebo rozhodnutie orgánu verejnej správy).

Článok XIV Reklamačný poriadok

14.1 Účastník je oprávnený reklamovať správnosť faktúry za službu, nesúlad v cene predplatennej služby alebo závalu poskytnutej služby.

14.2 Reklamáciu je účastník povinný podať písomne v lehote do 30 dní odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie alebo od zistenia nesúladu v cene predplatennej služby, alebo závalu poskytnutej služby, reklamácia musí byť podaná písomne aj na hotline podniku na hotline@lastmile.sk. Uplatnenie reklamácie správnosti faktúry za službu alebo nesúladu v cene predplatennej služby nezbavuje účastníka povinnosti uhradiť fakturovanú sumu za službu alebo cenu služby v lehote jej splatnosti. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je podnik povinný umožniť účastníkovi odklad zaplataenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť účastníkovi zaplataenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej 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. Reklamácia musí obsahovať identifikáciu účastníka, číslo zmluvy o poskytovaní služieb, obchodné meno spoločnosti alebo podnikateľa, IČO ak bolo pridelené, ako aj meno kontaktnej osoby, jej mobilné telefónne číslo a jej email, a tiež zrozumiteľným spôsobom popísaný predmet reklamácie. V prípade, že si účastník svoje právo v stanovenej lehote neuplatní, toto jeho právo uplynutím lehoty zanikne.

14.3 Reklamácie budú vybavované v lehote, zodpovedajúcej zložitosti a technickej či administratívnej náročnosti uplatnenej reklamácie, a to nasledovným spôsobom:

- a) v jednoduchom prípade do 30 dní od doručenia reklamácie,
- b) v zložitých prípadoch môže podnik túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; podnik je povinný o predĺžení informovať účastníka na trvanlivom nosiči pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak podnik odošle svoje oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

14.4 Ak si účastník zvolí spôsob, ktorým ho má podnik informovať o spôsobe vybavenia reklamácie, podnik mu oznámi vybavenie reklamácie týmto spôsobom; to platí aj pre oznámenie o predĺžení lehoty na prešetrovanie reklamácie. Oznámenie o výsledku prešetrovania reklamácie obsahuje minimálne deň podania reklamácie, číslo reklamácie, spôsob vybavenia reklamácie a označenie podniku.

14.5 Podnik je povinný na trvanlivom nosiči oznámiť účastníkovi výsledok prešetrovania jeho reklamácie v lehote podľa tohto článku Všeobecných podmienok, inak sa reklamácia považuje za uznanú.

14.6 V prípade, že LAST MILE uzná uplatnenú reklamáciu účastníka za opodstatnenú, a to z dôvodu vzniku závalu, za ktorú je LAST MILE zodpovedná, poskytne účastníkovi, ak sa v zmluve výslovne nedohodnú inak, zľavu z výšky ceny za poskytované služby v nasledovnej výške:

- 0,5 % z mesačnej ceny za každú aj začatú hodinu nedostupnosti služieb prekračujúcu stanovenú maximálnu dobu nedostupnosti, najviac však do výšky ceny služby, ktorú je LAST MILE oprávnená vyúčtovať účastníkovi za kalendárny mesiac, v ktorom došlo k porušeniu tejto povinnosti LAST MILE,

- 0,25% z mesačnej ceny za každú aj začatú hodinu omeškania odstránenia poruchy nad rámec maximálnej doby odstránenia poruchy, najviac však do výšky ceny služby, ktorú je LAST MILE oprávnená vyúčtovať účastníkovi za kalendárny mesiac, v ktorom došlo k porušeniu tejto povinnosti LAST MILE.

14.7 V prípade, že reklamácia správnosti faktúry za službu alebo nesúladu v cene predplatennej služby bude uznaná za opodstatnenú, bude peňažný nárok účastníka vyplývajúci z uznanej reklamácie zúčtovaný vo fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, ak sa LAST MILE a účastník nedohodnú inak.

14.8 V prípade, ak sa zistí, že reklamácia nie je opodstatnená, účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa bodu 14.2 tohto článku Všeobecných podmienok, LAST MILE má nárok na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania až do zaplatenia.

14.9 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej verejne dostupnej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania verejne dostupnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie verejne dostupnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejne dostupnej služby za celé obdobie využívania služby.

Článok XV

Obmedzenie a prerušenie poskytovania služby

15.1 LAST MILE je oprávnená obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby z dôvodu

15.1.1 jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie. Za zneužívanie služby sa považuje najmä,

- a) použitie služby na podporu, vytvorenie možností, alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo zakázanej aktivity,
- b) použitie služby na narušenie siete, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k službe alebo prístupu k sieti,
- c) pokus o preťaženie siete akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutočnenie čo i len pokusu namiereného proti integrite siete,
- d) poskytovanie služieb tretím osobám bez písomnej dohody s LAST MILE,
- e) nevyžiadaná komunikácia podľa Zákona,

15.1.2 nezaplatenia splatnej sumy za službu v lehote upravenej v zmluve o poskytovaní služieb, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku zmluvy o poskytovaní dostupných služieb. Podnik však dočasne preruší poskytovanie služby po predchádzajúcom písomnom upozornení a uplynutí lehoty 7 dní určenej na zaplatenie záväzku počnúc od doručenia upozornenia alebo po predchádzajúcom doručení upomienky a uplynutí lehoty 7 dní určenej na zaplatenie záväzku, podľa toho, ktorá z týchto lehôt uplynie skôr,

15.1.3 ak účastník podstatne poruší iné zmluvné podmienky. Podnik však dočasne preruší poskytovanie služby po predchádzajúcom písomnom upozornení. Za podstatné porušenie iných zmluvných podmienok sa považuje porušenie povinností, ktoré za podstatné výslovne v zmluve alebo v Zákone označené alebo opakované porušenie zmluvných povinností účastníka,

15.1.4 plánovaných opráv alebo údržby, pokiaľ tieto budú vykonávané výlučne v čase od 22:00 hod. SEČ do 06:00 hod. SEČ, pokiaľ jednotlivé súvislé obmedzenie využívania služby neprekročí 30 minút, v celkovom trvaní maximálne 4 hodiny za kalendárny mesiac, pričom na potrebu vykonania týchto prác upozorní LAST MILE účastníka spravidla aspoň 2 pracovné dni vopred,

15.1.5 prioritného spojenie pre orgány krízového riadenia a pre ostatných účastníkov zaradených do systému prioritného spojenia. Prioritným spojením sa rozumie prioritné využívanie verejných služieb na riešenie mimoriadnej udalosti alebo krízovej situácie,

15.1.6 rozhodnutia Úradu.

15.2 V prípade, obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby z dôvodov uvedených v bodoch 15.1.1 až 15.1.3 tohto článku Všeobecných podmienok LAST MILE môže za obnovenie poskytovania služby účastníkovi účtovať príslušný poplatok podľa cenníka.

Článok XVI Trvanie a ukončenie zmluvy

16.1 Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom uvedeným v článku II, bod 2.3 týchto Všeobecných podmienok. Zmluva sa uzatvára, ak sa LAST MILE a účastník v zmluve písomne nedohodli inak, na dobu neurčitú. V prípade ak uzavrie LAST MILE zmluvu o poskytovaní verejne dostupnej služby s účastníkom, ktorý je spotrebiteľom, ktorý sa zaviazá využívať verejne dostupnú službu podniku počas určitého minimálneho obdobia („doba viazanosti spotrebiteľa“), nesmie doba viazanosti spotrebiteľa pri prvom uzavretí zmluvy o poskytovaní služieb presiahnuť 24 mesiacov; to sa nevzťahuje na zmluvu, ktorej predmetom je výlučne zriadenie fyzickej prípojky. Toto ustanovenie sa vzťahuje aj na mikropodnik, malý podnik alebo neziskovú organizáciu okrem prípadu ak sa výslovne vzdali uplatnenia tohto ustanovenia. V prípade, že je zmluva o poskytovaní služieb uzavretá na dobu určitú a žiadna zo zmluvných strán písomne neoznámí druhej zmluvnej strane najneskôr 30 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola zmluva uzavretá, že trvá na ukončení platnosti zmluvy, zmluva zostáva naďalej v platnosti a mení sa doba, na ktorú bolo uzavretá, z doby určitej na dobu neurčitú. Účastník má právo kedykoľvek po takomto predĺžení doby trvania zmluvy vypovedať zmluvu o poskytovaní služieb bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, okrem poplatkov za poskytovanie služby. Výpovedná lehota je jeden mesiac.

16.2 Zmluva zaniká

16.2.1 uplynutím času v prípade zmluvy uzatvorenej na dobu určitú, ak nedôjde k zmene jej platnosti na dobu neurčitú tak, ako je uvedené v bode 16.1,

16.2.2 písomnou dohodou LAST MILE a účastníka,

16.2.3 odstúpením od zmluvy zo strany LAST MILE alebo zo strany účastníka,

16.2.4 písomnou výpoveďou zo strany LAST MILE alebo zo strany účastníka,

16.2.5 v prípade, ak tak ustanovuje Zákon alebo osobitný právny predpis.

16.3 LAST MILE je oprávnená odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb, ak účastník

16.3.1 opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,

16.3.2 nezaplatil cenu za poskytnuté služby ani do 45 dní po dni jej splatnosti,

16.3.3 pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu LAST MILE zariadenie neodpojí,

16.3.4 opakovane používa poskytované služby spôsobom, ktorý znemožňuje LAST MILE kontrolu ich používania,

16.3.5 opakovane porušuje podmienky zmluvy o poskytovaní služieb alebo ak podstatne poruší podmienky zmluvy o poskytovaní, pričom podstatným porušením podmienok zmluvy o poskytovaní služieb je aj 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.

16.4 Účastník je oprávnený odstúpiť od zmluvy v nasledovných prípadoch:

16.4.1 účastník má právo pri zmene zmluvy o poskytovaní služieb zo strany podniku 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; to neplatí, ak ide o zmeny zmluvy o poskytovaní služieb, ktoré

16.4.1 sú výhradne v prospech účastníka,

16.4.2 sú výlučne administratívneho charakteru,

16.4.3 nemajú negatívny vplyv na účastníka, alebo

16.4.4 vyplývajú z osobitného predpisu.

16.4.2 účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, ak mu podnik ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje službu podľa zmluvy o poskytovaní služieb alebo ju neposkytuje v ustanovenej kvalite, a to do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie účastníka, ak porušenie povinností podniku stále pretrváva,

16.4.3 účastník, má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, ak mu podnik neoznámí výsledok prešetrenia reklamácie podľa článku 14 týchto Všeobecných podmienok; účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku reklamácie podľa článku 14 týchto Všeobecných podmienok.

16.5 Odstúpenie je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení jeho adresátovi.

16.6 Účastník alebo podnik je oprávnený ukončiť zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú výpoveďou z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.

16.7 LAST MILE je oprávnená vypovedať zmluvu a to bez ohľadu na to, či je táto uzatvorená na dobu určitú alebo neurčitú,

16.7.1 ak nemôže ďalej poskytovať služby v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby alebo by to bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,

16.7.2 z dôvodu modernizácie služieb s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služieb poskytovaných podľa zmluvy, pričom v takomto prípade je LAST MILE spolu s výpoveďou povinná doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením.

16.8 Výpovedná doba v prípade výpovede danej podľa bodu 16.6 a 16.7 tohto článku týchto podmienok je rovnaká pre obidve zmluvné strany a to jeden mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede jej adresátovi.

16.9 Ak má účastník právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb pred ukončením doby, na ktorú bola zmluva uzavretá, má podnik právo žiadať od účastníka iba kompenzáciu za koncové zariadenie poskytnuté za zvýhodnených podmienok, na základe zmluvy o poskytovaní služieb a inej s ňou súvisiacej zmluvy uzavretej spolu so zmluvou o poskytovaní služieb („závislá zmluva“), ak sa účastník rozhodne si predmetné koncové zariadenie ponechať. Akákoľvek kompenzácia podľa predchádzajúcej vety nepresiahne pomernú časť hodnoty tohto zariadenia dohodnutej v čase uzavretia závislej zmluvy alebo zostávajúcu časť poplatku za službu poskytovanú podľa zmluvy o poskytovaní služieb, ktorú by mal účastník uhradiť do uplynutia doby, na ktorú bola zmluva uzavretá, alebo doby viazanosti, podľa toho, ktorá suma je nižšia. Podnik je povinný najneskôr pri uhradení kompenzácie za zariadenie podľa tohto ustanovenia bezplatne zrušiť akúkoľvek podmienku, ktorá sa týka používania koncového zariadenia v sieťach iných podnikov. Toto ustanovenie sa nevzťahuje na poskytovanie služieb prístupu k internetu.

16.10 Účastník sa môže zaviazat', že zotrvá v právnom vzťahu s podnikom založenom zmluvou po dohodnutú dobu viazanosti uvedenú v zmluve. V prípade ak účastník poruší túto svoju povinnosť zotrvať v zmluvnou vzťahu s podnikom počas celej doby viazanosti podľa tejto zmluvy, účastník je povinný zaplatiť podniku zmluvnú pokutu dohodnutú v zmluve, spravidla vo výške rovnej súčtu súm všetkých mesačných odplát špecifikovaných v zmluve za všetky zostávajúce mesiace od porušenia tejto povinnosti až do uplynutia dohodnutej doby viazanosti podľa tejto zmluvy.

Článok XVII **Riešenie sporov**

17.1 Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom, sa zaväzuje akýkoľvek prípadný spor s LAST MILE vo veci, o ktorej sa uskutočnilo reklamačné konanie, a účastník nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, riešiť spor v dobrej viere prednostne vzájomným rokovaním s LAST MILE. V prípade, že ani do 30 dní odo dňa doručenia písomnej žiadosti účastníka LAST MILE o uskutočnenie

rokovania sa LAST MILE a účastníkovi nepodarí dosiahnuť urovnanie sporu, je účastník oprávnený postupovať podľa bodu 17.2 tohto článku.

17.2 Po márnom uplynutí lehoty určenej v bode 17.1 tohto článku je účastník oprávnený predložiť spor Úradu v súlade s § 127 Zákona alebo vecne a miestne príslušnému súdu v Slovenskej republike.

Článok XVIII Zmena zmluvy

18.1 Účastník má právo počas platnosti zmluvy písomne požiadať o vykonanie jej zmeny. Zmluvu je možné zmeniť len na základe dohody oboch zmluvných strán, vo forme písomného dodatku k zmluve, pokiaľ nie je dohodnuté inak.

18.2 Spoločnosť LAST MILE si vyhradzuje právo na akúkoľvek zmenu zmluvy, vrátane Všeobecných podmienok alebo cenníka. Podnik je povinný oznámiť každú zmenu zmluvných podmienok účastníkovi na trvanlivom nosiči, jasným a zrozumiteľným spôsobom, aspoň mesiac vopred a zároveň ho informovať o práve na odstúpenie od zmluvy. Oznámenie o zmene Všeobecných podmienok alebo cenníka urobí LAST MILE na svojom webovom sídle. Splnením povinnosti podľa tohto bodu je aj oznámenie podstatnej zmeny SMS správou s informáciou, kde koncový užívateľ nájde informácie o zmene zmluvných podmienok v prípadoch, ak je to odôvodnené.

Článok XIX Spoločné a záverečné ustanovenia

19.1 Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.02.2023.

19.2 Text Všeobecných podmienok v slovenskom jazyku je záväzný.

19.3 Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené zmluvou, ktoré však zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

19.4 V prípade rozporu medzi jednotlivými časťami zmluvy platí, že ustanovenia textu zmluvy, objednávky a prípadného dodatku k zmluve majú prednosť pred ustanoveniami týchto Všeobecných podmienok alebo cenníka.

19.5 V prípade, že niektoré z ustanovení zmluvy je neplatné alebo neúčinné, nemá to vplyv na platnosť a účinnosť ostatných ustanovení zmluvy alebo platnosť a účinnosť týchto Všeobecných podmienok. Neplatné a neúčinné ustanovenia sa nahradia ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojim obsahom a účelom najbližšie obsahu zmluvy, ibaže sa zmluvné strany dohodli v zmluve inak.