## Zmluva o poskytovaní verejných služieb DualityNET

Uzavretá podľa zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách medzi DUALITY NET, s. r. o., so sídlom Na pasekách 3084/16 831 06 Bratislava - mestská časť Rača, SR, IČO: 56964731, Číslo vložky: 188966/B, Obchodný register Mestského súdu Bratislava III. DIČ: 2122540178, Bankové spojenie IBAN: **SK60 1100 0000 0029 4027 4385**, technická podpora: **0908 462 246** alebo **0951 141 116,** účtovné oddelenie (faktúry a platby): **0903 771 992**, e-mail.: **info@dualityreal.sk** (ďalej len „Poskytovateľ“) a dole podpísaným Účastníkom

| | | | |
|---|---|---|---|
| Služba: | | Číslo zmluvy (identifikátor služby): | |
| Účastník: | právnická osoba (subjekt) ❑ | fyzická osoba (nepodnikateľ) ❑ | |
| Meno, priezvisko, titul (obchodné meno): | | | |
| IČO (č. OP): | | Ulica: | |
| DIČ: | | Číslo domu: | |
| IČ DPH: | | Obec: | |
| Tel.: | | PSČ: | |
| Mail: | | | |
| Štatutárny orgán, zákonný zástupca, splnomocnená osoba (vyplňuje sa v prípade právnickej osoby): | | | |
| Meno, priezvisko, titul: | | | |
| Ulica: | | Tel.: | |
| Obec: | | Číslo OP / pasu: | |
| PSČ: | | Mail: | |
| Adresa umiestnenia koncového bodu siete služby zriadenej na základe tejto Zmluvy (vyplňuje sa len ak je iná ako adresa trvalého pobytu účastníka): | | | |
| Obec: | | Číslo domu: | |
| Ulica: | | PSČ: | |
| Kontaktná osoba: | | Tel.: | |

Zúčtovacie obdobie a frekvencia fakturácie:

Zúčtovacie obdobie je jednomesačné. Trvanie zúčtovacieho obdobia je od prvého do posledného dňa kalendárneho mesiaca. Prípadnú zmenu trvania zúčtovacieho obdobia Poskytovateľ oznámi Účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred. Frekvencia fakturácie je nasledovná:

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Fakturácia: | ❑ mesačná | ❑ štvrťročná | ❑ polročná | ❑ročná |

| | |
|---|---|
| Spôsob fakturácie | |
| ❑ Elektronická faktúra zaslaná e-mailom | ❑ Papierová faktúra zaslaná poštou (za poplatok) |
| Dátum a podpis: | |
| Miesto: | |
| Dátum: | |
| Podpis a pečiatka Poskytovateľa: | Podpis (a pečiatka) Účastníka: |

| Špecifikácia služby: | | |
|---|---|---|
| Proklamovaná rýchlosť **Sťahovania** \| **Odosielania** v Mbps* | | |
| Typ pripojenia | ❑ bezdrôtové (WiFi) ❑ metalické/optické | |
| Dátum pripojenia | | |
| Iné špecifikácie | | |
| IP a Maska (podsieť) | | |
| Predvolená brána, DNS | | |
| PON číslo zariadenia | | |
| MAC adresa smerovača | | |
| Agregácia | 1 : počet účastníkov v danom segmente (pričom maximálne 1:10) | |
| Čas a obnovenei funkčnosti sl. | 48 hodín počas pracovných dní | |
| Časová dostupnosť pripojenia | 99.5% | |
| Výpovedná lehota | jeden mesiac od nasledujúceho kalendárneho mesiaca | |
| Počet exemplárov zmluvy | 2 | |
| Všeobecné podmienky | www.dualityreal.sk/vp.pdf | |
| Podmineky spracovania osobných údajov : | www.dualityreal.sk/psou_dualitynet.pdf | |

* Minimálna rýchlosť je najnižšia rýchlosť, ktorú sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť Účastníkovi podľa zmluvy, ktorej súčasťou je IAS (Služba internetového prístupu). V zásade by skutočná rýchlosť nemala byť nižšia ako minimálna rýchlosť s výnimkou prípadov prerušenia IAS. Ak je skutočná rýchlosť IAS významne a nepretržite alebo pravidelne nižšia ako minimálna rýchlosť, znamenalo by to nedodržanie výkonnosti ohľadom dohodnutej minimálnej rýchlosti. Percentuálne predstavuje 40% maximálnej rýchlosti.
Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú môže Účastník očakávať vo väčšine času pri prístupe k službe. Jej hodnota predstavuje 90% maximálnej rýchlosti. Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú Účastník môže očakávať prinajmenšom v určitý čas. Táto rýchlosť je zároveň Proklamovanou rýchlosťou. Proklamovanou rýchlosťou rozumieme rýchlosť, ktorú Poskytovateľ používa vo svojich komerčných aktivitách (inzerovanie, marketing, a pod.). Maximálna a proklamovaná rýchlosť k službe je k dispozícii minimálne raz denne, za predpokladu, že k zariadeniam Poskytovateľa nie sú pripojené zariadenia, ktoré negatívne ovplyvňujú rýchlosť pripojenia a za predpokladu nežiadúcich faktorov, ktoré nemajú pôvod v Sieti (u Poskytovateľa) alebo v Službe. Táto rýchlosť je uvádzaná v Cenníku ako rýchlosť sťahovania a rýchlosť odosielania dát.

| Doba viazanosti: | | |
|---|---|---|
| ❑ bez viazanosti | ❑ 24 mesiacov | ❑ iná: ____ mesiacov (maximálne 24) |

** Doba viazanosti začína plynúť odo dňa začatia poskytovania služby, ak nie je v cenníku uvedené inak. Účastník sa zaväzuje počas viazanosti zotrvať v zmluvnom vzťahu, riadne využívať službu a včas uhrádzať cenu. Porušením záväzku viazanosti je najmä predčasné ukončenie zmluvy alebo omeškanie s platbou dlhšie ako 60 dní, ktoré umožňuje poskytovateľovi od zmluvy odstúpiť. V takom prípade sa účastník zaväzuje uhradiť zmluvnú pokutu vo výške počtu zostávajúcich mesiacov viazanosti násobených mesačnou cenou služby. Doba viazanosti plynie len počas poskytovania služby a predlžuje sa o obdobie jej prerušenia zo strany poskytovateľa podľa zákona alebo všeobecných podmienok.

| Cena za poskytnuté služby: | |
|---|---|
| Suma v EUR | |
| Cena za zriadenie služby: | |
| Suma v EUR | |

Sumy sú konečné, nie sme platci DPH.

| Typ inštalácie: | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ❑ samoinštalácia | ❑ inštalácia technikom | | | | | |
| 2) *Zmluvná pokuta* : Poskytovateľ a Účastník sa dohodli, že porušením *Z áväzku viazanosti* vznikne poskytovateľovi voči Účastníkovi právo na zaplatenie vyúčtovanej zmluvnej pokuty. Zmluvná pokuta okrem sankčnej a prevenčnej funkcie predstavuje aj paušalizovanú náhradu škody spôsobenej poskytovateľovi v dôsledku porušenia záväzku viazanosti vzhľadom na benefit, ktorý Poskytovateľ poskytol Účastníkovi na základe tejto zmluvy. | | | | | | |
| Pravidlá poskytovania dohodnutej úrovne služby SLA (nadštandardná garantovaná paušálna starostlivosť): | | | | | | |
| ❑ áno | ❑ nie | | | | | |
| Garantované parametre SLA sú podľa individuálnej zmluvy o službu SLA. | | | | | | |
| Doplnkové Služby: | | | | | | |
| Pevná verejná IP adresa | ❑ zriadenie | | | | | |
| Balíček NAT & PAT (porty) | ❑ zriadenie | port: | | port: | | |
| | | port: | | port: | | |
| | | port: | | port: | | |
| | | port: | | port: | | |
| Iné doplnkové služby | ❑ zriadenie | | | | | |
| ❑ zriadenie | | | | | | |
| Ostatné ustanovenia: | | | | | | |
| Účastník čestne vyhlasuje, že je vlastníkom nehnuteľnosti, na ktorej má byť podľa tejto zmluvy vybudované prípojné telekomunikačné vedenie a umiestnený koncový bod siete služby, alebo že má k predmetnej nehnuteľnosti užívacie právo z nájomného alebo iného právneho vzťahu. Účastník, ktorý má k nehnuteľnosti užívacie právo z nájomného alebo iného vzťahu zároveň čestne vyhlasuje, že informoval vlastníka nehnuteľnosti o vybudovaní prípojného telekomunikačného vedenia, umiestnení koncového bodu siete služby a jeho dôsledkoch v plnom rozsahu a má k tomu od vlastníka výslovný súhlas. Ak účastník uviedol v tomto vyhlásení nepravdivé, alebo neúplné informácie alebo na základe výzvy Poskytovateľa nepredloží vyhlásenie vlastníka nehnuteľnosti a v súvislosti s tým vznikne Poskytovateľovi škoda alebo dodatočné náklady, Účastník sa zaväzuje Poskytovateľovi túto škodu alebo dodatočné náklady uhradiť. Vo vzťahu k predmetnej nehnuteľnosti vystupuje účastník ako: | | | | | | |
| ❑ vlastník | ❑ nájomca | ❑iné | nehnuteľnosti | | | |

Za účelom dodržiavania povinností vyplývajúcich z právnych predpisov alebo uložených na to oprávneným orgánom verejnej moci je Poskytovateľ oprávnený primerane riadiť dátovú prevádzku v rozsahu nevyhnutnom pre uchovanie prevádzkových a lokalizačných údajov a zablokovania prístupu ku konkrétnemu obsahu. Ďalšie práva Užívateľa vyplývajúce z nariadenia Europskeho parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, článku 4 od 1, sú špecifikované vo Všeobecných podmienkach poskytovania služieb spoločnsoti Poskytovateľa v Článku 2 odsek 1) písm. c). Koncový užívateľ si je vedomý a súhlasí s tým, že opatrenia na riadenie prevádzky Siete prijaté Poskytovateľom v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov si môžu vyžadovať spracúvanie osobných údajov užívateľa, ak je takéto spracúvanie nevyhnutné a primerané na dosiahnutie účelu stanoveného vyššie. Opatrenia Poskytovateľa na riadenie prevádzky môžu mať vplyv na kvalitu služieb prístupu k Sieti internet a/alebo na súkromie a/alebo na spracúvanie osobných údajov len v rozsahu špecifikovanom v tejto časti Zmluvy.

***V prípade neplnenia zmluvných podmienok zo strany Poskytovateľa*** , Účastník podáva sťažnosť na základe postupu reklamácie uvedeného vo všeobecných podmienkach časť VI. Poskytovateľ má zakotvené vo Všeobecných podmienkach, ktoré sú súčasťou Zmluvy o poskytovaní verejných služieb nápravné prostriedky, ktoré sú k dispozícii Účastníkovi v prípade, ak zistí pravidelné alebo opakujúce sa nezrovnalosti medzi skutočnou a zmluvnou rýchlosťou a výkonnosťou služby prístupu k internetu alebo nezrovnalosti v iných parametroch kvality služby. V prípade pravidelne sa opakujúcej nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby prístupu k internetu má Účastník po absolvovaní postupu reklamačného poriadku uvedeného vo Všeobecných podmienkach právo využiť nápravný prostriedok a to požiadať o zníženie ceny služby nasledujúceho kalendárneho mesiaca po dokázaní odchýlky od uvedených parametrov danej služby zistené certifikovaným príslušným orgánom.

***Charakteristiky a hodnoty pripojenia*** (jednotlivých programov) jednotlivých Účastníkov sú na strane Účastníka podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení.
Na kvalitatívne parametre Služby vplýva aj vyťaženosť serverov, na ktoré sa Účastník pripája. V praxi to znamená, že hoci Poskytovateľ (sieť) umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku obmedzených kapacít serverov, na ktoré sa Účastník pripája, nemusia byť tieto hodnoty dosahované.
Na kvalitu a rýchlosť pripojenia vplývajú aj rôzne technické parametre ako oneskorenie (latency), kolísanie oneskorenia (jitter) či stratovosť paketov (packet loss). Týmito faktormi môže byť maximálna okamžitá rýchlosť či kvalita využívania niektorých aplikácií či služieb ovplyvnená, teda nižšia. Nedosahovanie stanovených kvalitatívnych parametrov Služby v dôsledku faktorov, ktoré nemajú pôvod v Sieti (u Poskytovateľa) alebo v Službe, nie je nedostatkom poskytovanej Služby. Žiadna z uvedených hodnôt nie je garantovaná, čím nie sú dotknuté práva súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy. Pokiaľ ide o obmedzenia týkajúce sa objemu, tak v prípade účastníka nemôže dojsť k prekročeniu povolených dát, nakoľko Poskytovateľ neobmedzuje časovo ani objemovo množstvo prenesených dát (FUP). V praxi to znamená, že Poskytovateľ nebude voči účastníkovi vyvodzovať dôsledky prekročenia (napr. dodatočné poplatky, obmedzenie rýchlosti, blokovanie prevádzky, atď.).

***Kapacita siete Poskytovateľa*** je dostatočná na poskytovanie špecializovaných služieb nad rámec akýchkoľvek poskytovaných služieb prístupu k internetu. Tieto služby nie sú použiteľné alebo ponúkané ako náhrada za IAS, takisto nie sú poskytované na úkor dostupnosti alebo všeobecnej kvality IAS pre koncových užívateľov. Špecializované služby sú prevádzkované na samostatných, oddelených okruhoch od siete IAS.

***Vyhlásenie Účastníka alebo jeho zástupcu:*** Vyhlasujem, že som sa oboznámil s obsahom tejto zmluvy, ako aj so Všeobecnými podmienkami a Cenníkom, ktoré sú neoddeliteľnými súčasťami tejto zmluvy a zaväzujem sa ich dodržiavať. Svojím podpisom potvrdzujem, že: (i) som sa riadne oboznámil so Všeobecnými podmienkami, Cenníkom a Cenovým výmerom podľa príslušnej akcie, (ii) si záväzne objednávam v tejto Zmluve špecifikované služby, (iii) sa zaväzujem riadne a včas plniť všetky povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy, dodatkov k Zmluve, Všeobecných podmienok, Cenníka, najmä včas a riadne platiť dohodnutú cenu za poskytované služby. Vyhlasujem, že som bol oboznámený Poskytovateľom, že aktuálne informácie o platných cenách za Služby je možné získať v aktuálnom Cenníku dostupnom na www.ubicom.sk.
Túto zmluvu je možné meniť, niektorým zo spôsobov dojednaným v tejto zmluve, Cenníku, Všeobecných podmienkach. Táto Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami.
Poskytovateľ a Účastník sa dohodli na určení dôvodov podstatnej zmeny zmluvných podmienok tak, že tieto dôvody sú obsahom časti Všeobecných podmienok pre poskytovanie verejných služieb Poskytovateľa, upravujúcej zmenu Zmluvy.

***Spracúvanie osobných údajov:*** Poskytovateľ bude používať údaje o Účastníkovi za podmienok uvedených v podmienkach spracúvania osobných údajov a v príslušných právnych predpisoch. Rozsah, účel a podmienky spracovania údajov o Účastníkovi sú bližšie špecifikované v ***Podmienkach o spracovaní osobných údajov*** na adrese uvedenej nižšie v zmluve. Účastník môže určiť, aby sa jeho osobné údaje používali iba na určité účely. Účastník môže kedykoľvek Poskytovateľovi oznámiť, že si neželá isté používanie jeho údajov. Ak je podmienkou spracúvania údajov Účastníkov uvedenie súhlasu, môže účastník súhlas kedykoľvek odvolať, ak ho udelil. Účastník môže Poskytovateľa kedykoľvek požiadať o informáciu, ako sa jeho údaje používajú. Viac informácií o používaní údajov možno nájsť na www.dualityreal.sk/psou_dualitynet.pdf

***Kompatibilita, interoperabilita a koncové zariadenia:*** Poskytovaná internetová služba je založená na technológii GPON. Ako prvé koncové zariadenie (ONT) je možné používať výhradne zariadenie dodané poskytovateľom, ktoré je plne kompatibilné s aktívnymi prvkami jeho siete, najmä s použitým OLT, vrátane podpory príslušného OMCI profilu a štandardu ITU-T G.984. Poskytovateľ štandardne dodáva buď jednoportové ONT (modem), alebo zariadenie s integrovaným Wi-Fi routerom podporujúcim bezdrôtový štandard IEEE 802.11ac alebo novší.

V prípade, že si účastník zvolí jednoportové ONT a použije zaň vlastný Wi-Fi router, zodpovedá za jeho správne nastavenie a konfiguráciu. Poskytovateľ nezodpovedá za nefunkčnosť alebo zníženú kvalitu služby spôsobenú nesprávnou konfiguráciou takéhoto zariadenia a tieto prípady nepodliehajú reklamácii.

Služba je kompatibilná a interoperabilná so zariadeniami, ktoré podporujú pripojenie prostredníctvom Wi-Fi podľa štandardu IEEE 802.11ac alebo novšieho, alebo prostredníctvom káblového Ethernet pripojenia (RJ-45), v závislosti od typu dodaného zariadenia. V prípade, že je účastníkovi dodané jednoportové zariadenie (modem s 1 Ethernet portom), môže sa pripojiť prostredníctvom vlastného routera pripojeného cez Ethernet. Ak je účastníkovi dodané zariadenie s integrovaným Wi-Fi a viacerými Ethernet portami (4-portový ONT), pripojenie je možné priamo cez Wi-Fi alebo káblom. Tieto možnosti pripojenia sú v súlade s bežne dostupnými technickými štandardmi a zodpovedajú úrovni, ktorú je možné vzhľadom na povahu služby rozumne očakávať