VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

poskytovania verejnej elektronickej telekomunikačnej služby - prístup do siete internet

Podnik / poskytovateľ	Andrej Kašai GLOBYNET, sídlo/miesto podnikania: Mierová 51, Nová Štvrť, Nižná Slaná, IČO: 51788233, zápis: Živnostenský register Okresného úradu Rožňava
Značka služby	GLOBYNET
Kontakty	e-mail: globynet.rv@gmail.com; telefón: 0915 261 544 alebo 0940 399 390; technická podpora: 0915 261 544 alebo 0940 399 390
Účinnosť dokumentu	15.06.2026
Verzia	2026-06

Článok 1 - Úvodné ustanovenia a právny rámec

Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti medzi podnikom GLOBYNET a účastníkom pri poskytovaní verejne dostupnej elektronickej telekomunikačnej služby prístupu k internetu a sú súčasťou zmluvy o poskytovaní služieb, ak sa na ne zmluva odvoláva.

Právne vzťahy sa riadia najmä zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov, nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 o otvorenom internete, zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, Občianskym zákonníkom, Obchodným zákonníkom, nariadením GDPR a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.

Pôvodné označenie “zmluva o pripojení” sa v tomto dokumente používa len ako praktické pomenovanie; právne ide o zmluvu o poskytovaní verejne dostupných služieb vrátane služby prístupu k internetu.

Článok 2 - Vymedzenie pojmov

Podnik / GLOBYNET	Andrej Kašai GLOBYNET, poskytovateľ verejne dostupnej elektronickej telekomunikačnej služby prístupu k internetu.
Účastník	Fyzická osoba, fyzická osoba - podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá uzavrela s podnikom zmluvu o poskytovaní služieb.
Spotrebiteľ	Fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.
Služba	Verejne dostupná elektronická telekomunikačná služba prístupu k internetu poskytovaná v dohodnutom mieste, programe a kvalite.
Cenník / tarifa	Aktuálny cenník služieb, poplatkov a doplnkových služieb podniku.
Koncové zariadenie	Zariadenie účastníka alebo zariadenie poskytnuté podnikom, napr. router, ONT, anténa, napájací zdroj alebo iné prístupové zariadenie.
Miesto inštalácie	Adresa alebo priestor, v ktorom sa zriaďuje a poskytuje služba.
Porucha	Stav, pri ktorom účastník nemôže službu využívať vôbec alebo ju nemôže využívať v kvalite dohodnutej v zmluve, ak príčina spočíva na strane podniku.
Trvanlivé médium	Prostriedok umožňujúci uchovať informácie tak, aby boli dostupné pre budúce použitie a v nezmenenej podobe,

	napr. listina, e-mail alebo PDF dokument.

Článok 3 - Predzmluvné informácie a zhrnutie zmluvy

Pred uzavretím zmluvy poskytne GLOBYNET spotrebiteľovi, mikropodniku, malému podniku alebo neziskovej organizácii jasné a zrozumiteľné informácie o službe, cene, kvalite, trvaní zmluvy, viazanosti, možnostiach ukončenia, reklamáciách a riešení sporov.

Pred uzavretím zmluvy alebo bezodkladne po jej uzavretí, ak to pred uzavretím technicky nie je možné, poskytne GLOBYNET zhrnutie zmluvy v rozsahu vyžadovanom právnymi predpismi EÚ a SR. Zmluva uzatvorená na diaľku je voči spotrebiteľovi alebo chránenému záujemcovi účinná až po preukázateľnom potvrdení zhrnutia zmluvy, ak zákon vyžaduje takýto postup.

Všeobecné obchodné podmienky a cenník sa poskytujú bezplatne na trvanlivom médiu alebo v elektronickej podobe dostupnej na stiahnutie.

Článok 4 - Uzavretie zmluvy a začatie poskytovania služby

Zmluva sa uzatvára písomne, elektronicky alebo iným preukázateľným spôsobom v súlade so zákonom. Súčasťou zmluvy sú najmä tieto VOP, cenník, objednávka, zhrnutie zmluvy, preberací protokol a prípadné dodatky.

GLOBYNET môže odmietnuť uzavretie zmluvy najmä vtedy, ak poskytovanie služby v požadovanom mieste nie je technicky možné, záujemca neposkytne potrebnú súčinnosť, neposkytne alebo neumožní overenie údajov potrebných podľa zákona, má voči podniku splatný dlh alebo by uzavretie zmluvy bolo v rozpore s právnymi predpismi.

Služba sa začne poskytovať po splnení technických, zmluvných a platobných podmienok, najmä po podpise zmluvy, úhrade dohodnutého aktivačného poplatku alebo zálohovej platby, pripravení miesta inštalácie a podpise preberacieho protokolu alebo inom preukázateľnom odovzdaní služby.

Článok 5 - Rozsah, dostupnosť a kvalita služby

Konkrétny program, rýchlosti, cena, miesto poskytovania, doba trvania, viazanosť a prípadné doplnkové služby sú uvedené v zmluve, cenníku alebo objednávke.

Pri službe prístupu k internetu sa v zmluve alebo cenníku uvádza najmä bežne dostupná, minimálna, maximálna a inzerovaná rýchlosť sťahovania a odosielania dát, prípadne ďalšie kvalitatívne parametre podľa typu technológie.

GLOBYNET neposkytuje garanciu dostupnosti obsahu, aplikácií alebo služieb tretích strán na internete a nezodpovedá za obsah prenášaný účastníkom alebo tretími osobami.

Ak je poskytovaná služba pevného prístupu k internetu, konkrétne rýchlostné parametre sa doplnia do zmluvy alebo cenníka. Odporúčaný vzor: minimálna rýchlosť vyplní sa, bežne dostupná rýchlosť vyplní sa, maximálna rýchlosť vyplní sa, inzerovaná rýchlosť vyplní sa.

Článok 6 - Otvorený internet a riadenie prevádzky

GLOBYNET zaobchádza s prevádzkou pri poskytovaní služby prístupu k internetu rovnako, bez diskriminácie, obmedzovania alebo zasahovania do obsahu, aplikácií alebo služieb, okrem primeraných opatrení riadenia prevádzky dovolených právnymi predpismi.

Primerané opatrenia riadenia prevádzky môžu byť použité najmä na zachovanie integrity a bezpečnosti siete, riešenie dočasného alebo mimoriadneho preťaženia siete, plnenie zákonných povinností alebo opatrení orgánov verejnej moci, odvrátenie kybernetických hrozieb, škodlivej prevádzky, spamu, útokov alebo zneužívania služby.

Opatrenia riadenia prevádzky nesmú byť založené na obchodných dôvodoch, musia byť primerané, transparentné a nesmú trvať dlhšie, než je nevyhnutné.

Článok 7 - Práva a povinnosti podniku

- zriadiť a poskytovať službu v dohodnutom rozsahu, kvalite a mieste, ak sú splnené technické a zmluvné podmienky,
- poskytovať účastníkovi zrozumiteľné vyúčtovanie, ak sa služba nehradí paušálne bez potreby vyúčtovania,
- udržiavať vlastnú sieť a zariadenia v stave umožňujúcom riadne poskytovanie služby,
- bezplatne odstrániť poruchy, ktoré účastník nezavinil,
- informovať účastníka o plánovaných obmedzeniach alebo výpadkoch, ak je to primerane možné,
- chrániť osobné údaje, prevádzkové údaje a telekomunikačné tajomstvo v rozsahu podľa právnych predpisov,
- dočasne prerušiť alebo obmedziť službu v prípadoch uvedených v zákone, zmluve a týchto VOP.

Článok 8 - Práva a povinnosti účastníka

- používať službu v súlade so zmluvou, týmito VOP, zákonom a dobrými mravmi,
- riadne a včas platiť cenu služby, aktivačné poplatky, doplnkové služby a prípadné oprávnené náklady podľa cenníka,
- poskytnúť súčinnosť pri zriadení, údržbe, odstránení poruchy a demontáži zariadenia,
- nezasahovať do siete, zariadení a nastavení podniku bez písomného súhlasu podniku,
- neumožniť zneužitie služby treťou osobou, najmä neoprávnené zdieľanie pripojenia mimo dohodnutého miesta, ak zmluva neurčuje inak,
- bezodkladne oznámiť zmenu identifikačných, fakturačných alebo kontaktných údajov,
- používať iba zariadenia spĺňajúce technické a právne požiadavky.

Článok 9 - Cena, fakturácia a platby

Cena služby, aktivačný poplatok, servisné poplatky a ceny doplnkových služieb sú uvedené v zmluve a cenníku. Ak nie je dohodnuté inak, mesačný paušál sa platí vopred.

Faktúra alebo výzva na úhradu je splatná v lehote uvedenej na doklade; ak lehota uvedená nie je, splatnosť je 14 dní odo dňa vystavenia.

Platba sa považuje za uhradenú dňom pripísania celej sumy na účet podniku alebo prijatia platby v hotovosti, ak podnik hotovostné platby prijíma.

Pri omeškaní s platbou môže podnik účtovať zákonný úrok z omeškania a náklady spojené s upomienkou alebo opätovnou aktiváciou len v rozsahu podľa zákona, zmluvy a cenníka. U spotrebiteľa sa neprijateľné sankcie nepoužijú.

Článok 10 - Obmedzenie, prerušenie a obnovenie služby

GLOBYNET môže službu dočasne obmedziť alebo prerušiť najmä pri nevyhnutnej údržbe, poruche, ohrození bezpečnosti siete, zneužití služby, nezaplatení splatnej sumy po predchádzajúcom upozornení a uplynutí primeranej lehoty na úhradu alebo pri podstatnom porušení zmluvy.

Po odpadnutí dôvodu obmedzenia alebo prerušenia podnik službu obnoví bez zbytočného odkladu. Za opätovnú aktiváciu po omeškaní účastníka môže účtovať poplatok podľa cenníka, ak je účastník o poplatku vopred informovaný.

Článok 11 - Reklamácie a poruchy

Účastník môže reklamovať kvalitu služby, poruchu alebo správnosť vyúčtovania najneskôr do 30 dní odo dňa, keď sa dozvedel o skutočnosti zakladajúcej dôvod reklamácie, ak právny predpis neurčí dlhšiu lehotu.

Reklamáciu možno podať písomne, e-mailom, telefonicky alebo osobne na kontaktoch podniku. GLOBYNET vydá alebo zašle potvrdenie o prijatí reklamácie, ak o to účastník požiada alebo ak to vyžaduje zákon.

GLOBYNET prešetrí reklamáciu a oznámi výsledok najneskôr do 30 dní od jej doručenia; v zložitých prípadoch postupuje podľa zákonných pravidiel. Ak je reklamácia uznaná, účastník má nárok na primeranú zľavu alebo vrátenie pomernej časti ceny podľa zákona a zmluvy.

Účastník má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil.

Článok 12 - Trvanie zmluvy, viazanosť a ukončenie

Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v zmluve nie je dohodnutá doba určitá alebo doba viazanosti. Pri prvom uzavretí zmluvy so spotrebiteľom nesmie doba viazanosti presiahnuť 24 mesiacov; obdobné pravidlá sa uplatnia aj pri chránených subjektoch, ak sa ich práv výslovne nevzdali.

Účastník môže zmluvu na dobu neurčitú vypovedať aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je najviac jeden mesiac, ak právny predpis alebo zmluva neurčuje pre účastníka priaznivejšie podmienky. Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany.

Ak sa zmluva uzavretá na dobu určitú automaticky predĺži, účastník má právo po predĺžení zmluvu kedykoľvek vypovedať bez sankcií; výpovedná lehota je najviac jeden mesiac.

Účastník má právo odstúpiť od zmluvy bez sankcií pri zmene zmluvných podmienok zo strany podniku v prípadoch a lehotách podľa zákona, pri opakovane uznanej reklamácii, ak služba nie je poskytovaná podľa zmluvy alebo v ustanovenej kvalite, alebo ak podnik v zákonnej lehote neoznámi výsledok reklamácie.

GLOBYNET môže zmluvu vypovedať alebo od nej odstúpiť v prípadoch stanovených zákonom, najmä pri technickej nemožnosti ďalšieho poskytovania služby, neoprávnenom zásahu do siete alebo zariadenia, zneužití služby, opakovanom porušovaní zmluvy alebo nezaplatení splatnej sumy ani po upozornení.

Článok 13 - Zmeny zmluvy, VOP a cenníka

GLOBYNET oznámi zmenu zmluvných podmienok účastníkovi na trvanlivom médiu jasným a zrozumiteľným spôsobom. Ak zmena zakladá právo účastníka odstúpiť od zmluvy, podnik oznámi zmenu najmenej jeden mesiac vopred a zároveň účastníka informuje o práve odstúpiť od zmluvy do jedného mesiaca od oznámenia zmeny.

Právo odstúpiť od zmluvy nevzniká pri zmenách výhradne v prospech účastníka, pri výlučne administratívnych zmenách bez negatívneho vplyvu alebo pri zmenách priamo uložených právnym predpisom, ak zákon neurčí inak.

Článok 14 - Zodpovednosť, zariadenia a náhrada škody

Zariadenie poskytnuté podnikom zostáva vo vlastníctve podniku, ak nie je písomne dohodnuté inak. Účastník je povinný chrániť ho pred poškodením, stratou, odcudzením a neoprávneným zásahom.

Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú porušením zmluvy, neoprávneným zásahom do siete alebo zariadenia, použitím neschváleného zariadenia, zneužitím služby alebo neposkytnutím potrebnej súčinnosti.

GLOBYNET nezodpovedá za obsah a bezpečnosť dát prenášaných účastníkom po internete, za služby a siete tretích strán ani za škodu spôsobenú vyššou mocou, kybernetickým útokom, rozhodnutím orgánu verejnej moci alebo porušením povinností účastníka.

Článok 15 - Ochrana osobných údajov a telekomunikačné tajomstvo

GLOBYNET spracúva osobné údaje účastníkov najmä na účely uzavretia a plnenia zmluvy, identifikácie účastníka, fakturácie, evidencie platieb, technickej podpory, riešenia reklamácií, ochrany siete, plnenia zákonných povinností a uplatňovania právnych nárokov.

Podrobné informácie o spracúvaní osobných údajov sú uvedené v samostatnom dokumente “Informácie o spracúvaní osobných údajov a súhlasy”, ktorý je účastníkovi poskytnutý pri uzavretí zmluvy a je dostupný aj na webovom sídle podniku.

Spracúvanie osobných údajov potrebných na uzavretie a plnenie zmluvy, účtovníctvo, identifikáciu účastníka alebo plnenie zákonných povinností nie je založené na súhlase účastníka. Súhlas sa používa iba tam, kde nie je iný právny základ, napríklad pri voliteľnom marketingu alebo zverejnení referencie.

Článok 16 - Alternatívne riešenie sporov a dohľad

Účastník sa môže so sťažnosťou obrátiť najprv na GLOBYNET prostredníctvom uvedených kontaktov. Tým nie je dotknuté jeho právo obrátiť sa na príslušný orgán dohľadu alebo súd.

Spory týkajúce sa kvality a ceny elektronických telekomunikačných služieb môže v zákonom stanovenom rozsahu riešiť Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb v rámci alternatívneho riešenia sporov. Spotrebiteľ sa môže obrátiť aj na príslušný subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov podľa osobitných predpisov.

Článok 17 - Doručovanie

Písomnosti sa doručujú na adresu, e-mail alebo iný kontakt uvedený v zmluve alebo neskôr oznámený účastníkom. Účastník je povinný bezodkladne oznámiť zmenu kontaktných údajov.

Elektronická komunikácia sa považuje za doručenú okamihom jej odoslania na poslednú známu elektronickú adresu účastníka, ak sa nepreukáže opak alebo ak právny predpis nevyžaduje iný spôsob doručenia.

Článok 18 - Záverečné ustanovenia

Ak je niektoré ustanovenie týchto VOP neplatné alebo neúčinné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení. Namiesto neplatného ustanovenia sa použije zákonná úprava, ktorá je mu účelom najbližšia.

Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňom uvedeným v úvodnej tabuľke a nahrádzajú predchádzajúce všeobecné obchodné podmienky v rozsahu, v akom sa na účastníka podľa zákona a zmluvy môžu vzťahovať.

Príloha č. 1 - Vzor oznamu o poruche/reklamácii

Meno a priezvisko / obchodné meno	vyplní sa
Číslo zmluvy / VS	vyplní sa
Adresa služby	vyplní sa
Popis poruchy alebo reklamácie	vyplní sa
Dátum a čas zistenia	vyplní sa
Kontakt účastníka	vyplní sa

Článok 19 - Rýchlostné parametre programov a zmluvná pokuta

Ak konkrétna zmluva alebo cenník neurčí inak, pri každom programe služby prístupu k internetu platí, že minimálna rýchlosť predstavuje 10 % maximálnej rýchlosti príslušného programu a bežne dostupná rýchlosť predstavuje 50 % maximálnej rýchlosti príslušného programu. Maximálna a inzerovaná rýchlosť sa uvádza v zmluve, objednávke alebo cenníku pri konkrétnom programe.

Zmluvná pokuta za podstatné porušenie povinností účastníka, najmä za nevrátenie zariadenia vo vlastníctve podniku, poškodenie alebo neoprávnený zásah do zariadenia alebo siete, prípadne iné porušenie výslovne uvedené v zmluve, je 200 EUR. U spotrebiteľa sa zmluvná pokuta uplatní iba v rozsahu prípustnom podľa platných právnych predpisov.

Článok 20 - Viazanosť, zľavy a zmluvná pokuta

Ak je v zmluve alebo objednávke dohodnutá doba viazanosti, účastník sa zaväzuje využívať službu počas celej dohodnutej doby viazanosti a riadne a včas uhrádzať mesačný poplatok a ostatné dohodnuté platby.

Doba viazanosti	Zľava z mesačného poplatku	Poplatok/pokuta pri porušení viazanosti
Bez viazanosti	0 % - mesačný poplatok podľa programu bez viazanostnej zľavy	0 EUR - zmluvná pokuta za porušenie viazanosti sa neuplatňuje
12 mesiacov	5 % z mesačného poplatku za internetový program	200 EUR pri predčasnom ukončení alebo inom porušení viazanosti
24 mesiacov	10 % z mesačného poplatku za internetový program	200 EUR pri predčasnom ukončení alebo inom porušení viazanosti

Porušením viazanosti sa rozumie najmä predčasné ukončenie zmluvy zo strany účastníka počas dohodnutej viazanosti, ako aj také porušenie povinností účastníka, pre ktoré je podnik oprávnený zmluvu ukončiť. V takom prípade je účastník povinný uhradiť zmluvnú pokutu vo výške 200 EUR, ak bola viazanosť dohodnutá v zmluve alebo dodatku.

Zmluvná pokuta sa neuplatní pri zmluve bez viazanosti ani v prípadoch, keď právne predpisy priznávajú účastníkovi právo ukončiť zmluvu bez sankcie. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutá povinnosť uhradiť dlžné sumy, vrátiť zariadenia podniku alebo nahradiť škodu spôsobenú účastníkom.

Článok 21 - Nahradenie predchádzajúcich zmlúv

Ak bola medzi podnikom GLOBYNET a účastníkom pred uzavretím novej zmluvy uzavretá staršia zmluva o poskytovaní rovnakej alebo obdobnej internetovej telekomunikačnej služby na tom istom mieste poskytovania, nová zmluva ku dňu svojej účinnosti nahrádza pôvodnú zmluvu v celom rozsahu, ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.

Práva a povinnosti, ktoré vznikli pred účinnosťou novej zmluvy, najmä neuhradené platby, nároky z reklamácií, povinnosť vrátiť zariadenia alebo nároky na náhradu škody, zostávajú zachované, ak sa strany písomne nedohodnú inak.