

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY

pre poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb

TOR-Net SK s.r.o. | ÚČINNOSŤ OD 1. SEPTEMBRA 2026

Poskytovateľ	TOR-Net SK s.r.o.
Sídlo	Dujavská 217/23, 086 41 Raslavice
IČO / DIČ	46 593 225 / 2023491349
Web / e-mail	www.mcom.sk / info@mcom.sk

Účel dokumentu. VZP tvoria všeobecnú časť zmluvného rámca. Konkrétny program, ceny, viazanosť, akciový program a zariadenia sa určujú v Zmluve, Cenníku a Akciových podmienkach.

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Tieto všeobecné zmluvné podmienky (ďalej len „VZP“) upravujú právne vzťahy medzi spoločnosťou TOR-Net SK s.r.o., Dujavská 217/23, 086 41 Raslavice, IČO: 46 593 225, DIČ: 2023491349 (ďalej len „Poskytovateľ“) a fyzickou alebo právnickou osobou, ktorá uzatvorila s Poskytovateľom zmluvu o poskytovaní verejných služieb (ďalej len „Účastník“).

1.2 Poskytovateľ poskytuje verejne dostupné elektronické komunikačné služby, najmä službu prístupu k internetu, a zabezpečuje televízne služby TV2GO a SledovanieTV, v súlade so zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov, nariadením (EÚ) 2015/2120, pravidlami cezhraničnej prenosnosti online obsahových služieb a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi.

1.3 Zmluvný vzťah tvoria najmä Zmluva, jej zhrnutie, tieto VZP, Cenník, Akciové podmienky, ak bol uplatnený akciový program, a prípadné osobitné podmienky konkrétnej služby. Pri rozpore má prednosť individuálne dojednanie v Zmluve, potom osobitné alebo akciové podmienky, Cenník a následne VZP; kogentné ustanovenia právnych predpisov tým nie sú dotknuté.

1.4 VZP sa použijú na spotrebiteľov, mikropodniky, malé podniky, neziskové organizácie a ostatných Účastníkov v rozsahu, v akom sa na nich podľa zákona vzťahujú príslušné práva. Ustanovenia výslovne označené pre spotrebiteľa sa na podnikateľa použijú iba vtedy, ak to vyplýva zo zákona alebo zo Zmluvy.

2. Vymedzenie základných pojmov

2.1 Aktivácia je okamih, keď Poskytovateľ sprístupní Účastníkovi dohodnutú službu. Dátum aktivácie je uvedený v Zmluve, zriaďovacom protokole alebo v evidencii Poskytovateľa.

2.2 Cenník je aktuálny prehľad programov, cien, poplatkov, zariadení, kvalitatívnych parametrov a ďalších podmienok zverejnený Poskytovateľom.

2.3 Koncové zariadenie je zariadenie určené na používanie služby, najmä ONU/ONT, optický prevodník, router alebo iné zariadenie dodané, predané alebo prenechané Účastníkovi.

2.4 Porucha je stav, pri ktorom služba nie je dostupná alebo nedosahuje dohodnuté parametre z dôvodu na strane siete alebo zariadení Poskytovateľa. Za poruchu sa nepovažuje stav spôsobený zariadením, rozvodmi alebo konaním Účastníka, vyššou mocou, plánovanou údržbou alebo okolnosťou mimo primeranej kontroly Poskytovateľa.

2.5 Spotrebiteľ je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

3. Uzatvorenie a obsah Zmluvy

3.1 Zmluva sa uzatvára písomne alebo iným spôsobom dovoľaným zákonom. Pred uzatvorením Zmluvy Poskytovateľ poskytne Účastníkovi zákonom vyžadované informácie a zhrnutie Zmluvy na trvanlivom nosiči alebo spôsobom ustanoveným zákonom.

3.2 Zmluva obsahuje najmä identifikáciu strán, službu a program, miesto poskytovania, cenu, spôsob fakturácie, dobu trvania, dobu viazanosti, dátum aktivácie, prípadný akciový program a údaje o koncovom zariadení.

3.3 Poskytovateľ môže prijatie návrhu odmietnuť najmä pre technickú neuskutočniteľnosť, neuhradené splatné záväzky žiadateľa, nepravdivé údaje, nedostatočnú súčinnosť alebo zákonný dôvod. O odmietnutí žiadateľa primerane informuje.

3.4 Účastník zodpovedá za správnosť poskytnutých údajov a bez zbytočného odkladu oznámi ich zmenu. Poskytovateľ môže primeraným spôsobom overiť totožnosť, oprávnenie konať a platobnú dôveryhodnosť v rozsahu dovoľenom zákonom.

3.5 Zmluva nadobúda platnosť spôsobom uvedeným v Zmluve a účinnosť spravidla aktiváciou služby. Zúčtovanie sa začne najskôr dňom aktivácie.

4. Zriadenie a miesto poskytovania služby

4.1 Poskytovateľ zriadi službu v dohodnutom mieste po splnení technických a právnych podmienok a po poskytnutí potrebnej súčinnosti Účastníkom.

4.2 Účastník zabezpečí prístup do miesta inštalácie, súhlas vlastníka nehnuteľnosti, vhodné napájanie, vnútorné rozvody a bezpečné podmienky práce. Zodpovedá za oprávnenosť požiadavky na zásah do nehnuteľnosti.

4.3 Rozsah štandardnej inštalácie a práce alebo materiál nad jej rámec určuje Cenník alebo individuálna dohoda. Poskytovateľ upozorní Účastníka na osobitne spoplatnené práce pred ich vykonaním, ak je to vzhľadom na okolnosti možné.

4.4 Zmenu miesta poskytovania možno vykonať iba po preverení technickej dostupnosti a uzatvorení dohody. Prenesenie služby na novú adresu nie je nárokovateľné, ak ho nemožno technicky alebo právne uskutočniť.

5. Rozsah, kvalita a používanie služby

5.1 Poskytovateľ poskytuje službu v rozsahu a kvalite dohodnutej v Zmluve, Cenníku a zhrnutí Zmluvy. Rýchlosti prístupu k internetu sa uvádzajú ako maximálna, bežne dostupná, minimálna a inzerovaná rýchlosť, ak to vyžaduje právny predpis.

5.2 Skutočnú rýchlosť môžu ovplyvniť najmä technológia pripojenia, zaťaženie siete, kvalita vnútorných rozvodov, Wi-Fi, zariadenie Účastníka, vzdialený server a súbežná prevádzka. Parametre merané cez Wi-Fi samy osebe nepreukazujú nedodržanie parametrov pevného pripojenia.

5.3 Poskytovateľ zaobchádza s prevádzkou nediskriminačne a neuplatňuje opatrenia riadenia prevádzky nad rámec dovolený nariadením (EÚ) 2015/2120. Primerané riadenie môže použiť najmä na zachovanie integrity a bezpečnosti siete, splnenie právnej povinnosti alebo riešenie dočasného preťaženia.

5.4 Účastník nesmie službu zneužívať, narúšať sieť, obchádzať bezpečnostné opatrenia, šíriť škodlivý obsah, neoprávnene poskytovať službu tretím osobám ani používať zariadenia nespĺňajúce právne a technické požiadavky.

5.5 Poskytovateľ negarantuje dostupnosť služieb, aplikácií a obsahu tretích strán ani prenos mimo svojej siete, ak nad nimi nemá kontrolu.

5.6 Ak je predmetom Zmluvy televízna služba TV2GO alebo SledovanieTV, Poskytovateľ zabezpečuje Účastníkovi prístup k programovým službám a súvisiacim funkciám prostredníctvom platformy príslušného dodávateľa. Rozsah balíka, počet zariadení, archív, nahrávanie, kvalita obrazu a ďalšie funkcie určuje Zmluva, Cenník a aktuálna ponuka platformy.

5.7 Televízna služba je určená na osobné a nekomerčné používanie Účastníkom a členmi jeho domácnosti. Účastník nesmie obsah verejne prenášať, retransmitovať, rozmnožovať, sprístupňovať mimo povoleného okruhu ani obchádzať územné, technické alebo licenčné obmedzenia.

5.8 Televíznu službu možno používať na území Slovenskej republiky a pri dočasnom pobyte Účastníka aj v iných členských štátoch Európskej únie v rozsahu vyplývajúcom z práva EÚ, licenčných podmienok a technických možností platformy. Poskytovateľ môže zákonným spôsobom overiť členský štát bydliska Účastníka.

5.9 Zloženie programových balíkov sa môže meniť z dôvodu rozhodnutia vysielateľa, držiteľa práv alebo prevádzkovateľa platformy. Poskytovateľ o podstatnej zmene informuje a poskytne Účastníkovi práva podľa zákona a Zmluvy. Jednotlivý program nie je garantovaný počas celej doby trvania Zmluvy, ak nebol výslovne dohodnutý ako jej podstatná vlastnosť.

5.10 Účastník chráni prihlasovacie údaje a rodičovský PIN. Objednávky plateného obsahu alebo doplnkov uskutočnené po riadnom prihlásení sa považujú za objednávky Účastníka, ak preukáže, že vznikli zneužitím, za ktoré nezodpovedá. Dostupnosť konkrétneho obsahu môže byť časovo a územne obmedzená držiteľmi práv.

6. Ceny, fakturácia a platobné podmienky

6.1 Účastník platí ceny podľa Zmluvy a Cenníka. Ceny pre spotrebiteľa sú uvedené s DPH, ak nie je výslovne uvedené inak.

6.2 Zúčtovacie obdobie je jeden kalendárny mesiac, ak Zmluva neurčuje inak. Prvé alebo posledné obdobie môže byť vyúčtované pomerne podľa počtu dní poskytovania služby.

6.3 Faktúra a základná úroveň rozpisu účtu sa Účastníkovi bezplatne doručujú spôsobom zvoleným v Zmluve, a to elektronicky na fakturačný e-mail alebo v listinnej podobe na poštovú kontaktnú adresu uvedenú v Zmluve. Účastník je povinný uhradiť faktúru do dátumu splatnosti s uvedeným variabilným symbolom a bez zbytočného odkladu oznámiť zmenu kontaktných údajov alebo zvoleného spôsobu doručovania.

6.4 Pri omeškaní môže Poskytovateľ požadovať zákonný úrok z omeškania a náhradu účelne a primerane vynaložených nákladov spojených s vymáhaním pohľadávky. Bežné upozornenia na neuhradenú faktúru zasielané SMS správou alebo elektronickou poštou sú bezplatné. Ak Účastník neuhradí faktúru ani napriek týmto upozorneniam, Poskytovateľ je oprávnený vyúčtovať mu náhradu nákladov spojených s vystavením a odoslaním formálnej upomienky vo výške uvedenej v Cenníku. Za jednu neuhradenú faktúru možno túto náhradu vyúčtovať najviac jedenkrát. Pred obmedzením alebo prerušením služby poskytne Poskytovateľ Účastníkovi preukázateľné upozornenie a primeranú dodatočnú lehotu na zaplatenie, okrem prípadov, keď zákon umožňuje okamžitý zásah.

6.5 Ak Účastník neuhradí cenu ani v primeranej dodatočnej lehote uvedenej v preukázateľnom upozornení, Poskytovateľ môže službu dočasne obmedziť alebo prerušiť v súlade so zákonom. Prerúšením služby Zmluva automaticky nezaniká. Účastník je povinný uhradiť cenu a ostatné oprávnené záväzky vzniknuté do dňa účinného skončenia Zmluvy; po tomto dni sa pravidelná cena služby neúčtuje.

6.6 Ak Účastník nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti, Poskytovateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť. Zmluva sa neskončí samotným uplynutím tejto lehoty, ale doručením odstúpenia Účastníkovi, ak právny predpis neurčuje inak. Ak Účastník uhradí všetky splatné záväzky pred doručením odstúpenia, Poskytovateľ službu obnoví bez zbytočného odkladu; ak zaplatí až po skončení Zmluvy, služba sa neobnovuje automaticky.

6.7 Po skončení Zmluvy Poskytovateľ vystaví konečné vyúčtovanie. Môže v ňom zahrnúť iba neuhradenú cenu za obdobie do skončenia Zmluvy, zákonný úrok z omeškania, jednu oprávnené vyúčtovanú formálnu upomienku za každú neuhradenú faktúru, povinnosť vrátiť alebo vysporiadať zariadenie a zákonom dovolenú nevyčerpanú časť obchodného zvýhodnenia. Každá položka a spôsob jej výpočtu musia byť vo vyúčtovaní uvedené samostatne, zrozumiteľne a overiteľne.

6.8 Reklamácia faktúry nemá odkladný účinok na splatnosť jej nesporného zvyšku. Ak Poskytovateľ reklamáciu uzná, preplatok vráti alebo započíta v najbližšom vyúčtovaní podľa dohody a zákona.

7. Akciové programy a obchodné zvýhodnenia

7.1 Akciový program a poskytnuté zvýhodnenia musia byť identifikované v Zmluve, Cenníku alebo Akciových podmienkach. Hodnota zvýhodnenia je rozdiel medzi štandardnou a akciovou cenou.

7.2 Doba viazanosti a obdobie čerpania obchodného zvýhodnenia sú odlišné pojmy. Doba viazanosti spotrebiteľ a nesmie presiahnuť zákonný limit. Obdobie čerpania zvýhodnenia môže byť odlišné iba vtedy, ak je to transparentne uvedené pred uzatvorením Zmluvy a je to v súlade so zákonom.

7.3 Pri oprávnenom predčasnom ukončení môže Poskytovateľ požadovať iba skutočne poskytnutú, vopred výslovne identifikovanú a ešte nevyčerpanú časť obchodného zvýhodnenia, a to len v rozsahu dovolenom zákonom, Zmluvou a Akciovými podmienkami. Nevyčerpaná časť jednorazového zvýhodnenia sa vypočíta pomerne podľa zostávajúcej časti obdobia čerpania. Jednotlivé zvýhodnenia sa počítajú samostatne a ich výpočet musí byť transparentný a overiteľný.

7.4 Už poskytnuté mesačné zľavy za obdobie, počas ktorého bola služba riadne využívaná, sa spätne nevracajú, ak Akciové podmienky a zákon výslovne neustanovujú inak. Celková požadovaná úhrada nesmie prekročiť zákonný limit ani byť neprimeraná voči poskytnutému zvýhodneniu.

7.5 Doplatok sa neuplatní, ak Účastník ukončí Zmluvu z dôvodu, pri ktorom zákon alebo Zmluva vylučujú sankciu alebo úhradu, najmä pre odmietnutie jednostrannej zmeny v prípadoch priznaných zákonom alebo pre preukázané závažné či opakované porušenie povinností Poskytovateľa.

8. Koncové zariadenia

8.1 Vlastníctvo, cena a režim zariadenia sú uvedené v Zmluve, odovzdávacom protokole alebo Cenníku. Zariadenie môže byť predané, prenájaté, vypožičané alebo poskytnuté za zvýhodnenú cenu.

8.2 ONU zakúpené za zvýhodnenú cenu prechádza do vlastníctva Účastníka úplným zaplatením jeho ceny. Zariadenie prenechané iba do užívania zostáva vlastníctvom Poskytovateľa.

8.3 Účastník chráni zariadenie pred poškodením, nezasahuje doň, nemení jeho nastavenie spôsobom ohrozujúcim sieť a umožní Poskytovateľovi potrebnú diagnostiku. Za škodu nad rámec bežného opotrebenia zodpovedá podľa zákona.

8.4 Zariadenie vo vlastníctve Poskytovateľa Účastník vráti najneskôr do 10 dní od skončenia Zmluvy, ak sa strany nedohodnú inak. Poskytovateľ oznámi spôsob a miesto vrátenia. Náhradu za nevrátenie alebo poškodenie možno účtovať podľa Cenníka a skutočnej povahy škody, nie duplicitne.

8.5 Ak poruchu Koncového zariadenia Účastník nespôsobil, oprávnená reklamácia zariadenia predaného Účastníkovi sa počas zákonnej lehoty vybaví bezplatne, ak ho Účastník odovzdá v prevádzke Poskytovateľa. Výjazd technika na žiadosť Účastníka možno po predchádzajúcom upozornení spoplatniť podľa Cenníka, ak nie je technicky nevyhnutný na odstránenie poruchy siete alebo vady.

9. Práva a povinnosti Poskytovateľa

9.1 Poskytovateľ je povinný poskytovať službu odborne, viesť evidenciu porúch a reklamácií, chrániť dôvernosť komunikácií a osobné údaje a zverejňovať aktuálne zmluvné dokumenty.

9.2 Poskytovateľ môže vykonávať údržbu, modernizáciu a nevyhnutné zásahy do siete. Plánované obmedzenie oznámi vopred primeraným spôsobom, ak to povaha zásahu umožňuje.

9.3 Poskytovateľ môže službu obmedziť alebo prerušiť iba z dôvodov a postupom dovoleným zákonom a Zmluvou, najmä pri neplatení, zneužití služby, ohrození siete, neposkytnutí súčinnosti, mimoriadnej udalosti alebo zásahu orgánu verejnej moci.

9.4 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú okolnosťou vylučujúcou zodpovednosť, konaním Účastníka alebo tretej osoby mimo jeho kontroly. Obmedzenie zodpovednosti sa neuplatní tam, kde ho zákon nepripúšťa.

10. Práva a povinnosti Účastníka

10.1 Účastník má právo na poskytovanie služby v dohodnutom rozsahu, informácie, ochranu údajov, reklamáciu, nápravu pri nedodržaní kvality a ukončenie Zmluvy spôsobom podľa zákona a Zmluvy.

10.2 Účastník je povinný riadne a včas platiť ceny, chrániť prístupové údaje a zariadenia, používať službu zákonným spôsobom, umožniť servisný zásah a bezodkladne oznamovať poruchy a zmeny údajov.

10.3 Účastník zodpovedá za používanie služby osobami, ktorým umožnil prístup, a za bezpečnosť svojej lokálnej siete. Pri podozrení na zneužitie vykoná primerané ochranné opatrenia a informuje Poskytovateľa.

10.4 Účastník môže požiadať o dočasné prerušenie služby najviac na tri mesiace v kalendárnom roku, ak Cenník alebo Zmluva neurčujú priaznivejšie podmienky. Poskytovateľ môže žiadosť podmieniť úhradou splatných záväzkov a technickou uskutočniteľnosťou. Doba viazanosti a obdobie čerpania zvýhodnenia sa predlžia o dobu prerušenia iba vtedy, ak bol Účastník na tento následok vopred zrozumiteľne upozornený a zákon to dovoľuje.

10.5 Prevod Zmluvy na inú osobu je možný so súhlasom Poskytovateľa a novej osoby, po overení jej údajov a vyrovnaní splatných záväzkov. Poskytovateľ súhlas neodmieta bez primeraného dôvodu.

11. Poruchy, servis a údržba

11.1 Poruchu možno nahlásiť v pracovných dňoch od 08:00 do 17:00 na číslach 0919 223 555 alebo 0948 905 458. Počas víkendov a sviatkov možno poruchu oznámiť SMS na uvedené čísla alebo e-mailom na admin@mcom.sk. Oznámenie má obsahovať identifikáciu Účastníka, miesto služby, opis poruchy a kontakt.

11.2 Poskytovateľ začne nahlásenú poruchu riešiť bez zbytočného odkladu. Pri individuálnej poruche nahlásenej mimo pracovného času, počas víkendu alebo sviatku sa technické riešenie začne najbližší pracovný deň. Cieľom je odstrániť poruchu do konca tohto pracovného dňa. Hromadný alebo závažný výpadok siete rieši Poskytovateľ bezodkladne podľa technických možností.

11.3 Ak sa zistí, že poruchu spôsobilo zariadenie, rozvod, konanie alebo opomenutie Účastníka a nejde o oprávnenú reklamáciu podľa bodu 8.5, Poskytovateľ môže po predchádzajúcom upozornení účtovať diagnostiku, výjazd a opravu podľa Cenníka.

11.4 Ak sa služba preukázateľne neposkytovala z dôvodu na strane Poskytovateľa, Účastník má právo na vrátenie pomernej časti pravidelnej ceny za celý čas jej neposkytovania, ak si nárok uplatní najneskôr do troch mesiacov po obnovení služby.

12. Reklamačný poriadok

12.1 Účastník môže reklamovať najmä správnosť fakturácie, kvalitu alebo neposkytnutie služby, zariadenie a postup Poskytovateľa. Reklamáciu môže podať písomne na adrese sídla, e-mailom na info@mcom.sk alebo admin@mcom.sk, prípadne osobne; musí byť zrejmé, kto ju podáva, čo reklamuje, akú nápravu žiada a ako ho možno kontaktovať.

12.2 Reklamáciu je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu a najneskôr v lehote určenej zákonom. Poskytovateľ potvrdí jej prijatie na trvanlivom nosiči, ak nebola vybavená ihneď.

12.3 Poskytovateľ reklamáciu vybaví v zákonnej lehote a oznámi výsledok preukázateľným spôsobom. Ak jej vyhoví, zabezpečí opravu, zľavu, opravu vyúčtovania, vrátenie platby alebo inú primeranú nápravu.

12.4 Ak Účastník nesúhlasí s vybavením reklamácie alebo sa domnieva, že boli porušené jeho práva, môže požiadať Poskytovateľa o nápravu a následne využiť alternatívne riešenie sporu pred príslušným subjektom, najmä Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, ak patrí spor do jeho pôsobnosti, alebo Slovenskou obchodnou inšpekciou. Tým nie je dotknuté právo obrátiť sa na súd.

13. Zmluvy uzatvorené na diaľku

13.1 Spotrebiteľ môže od Zmluvy uzatvorenej na diaľku odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 dní od jej uzatvorenia. Poučenie o odstúpení a vzorový formulár poskytne Poskytovateľ samostatne.

13.2 Ak spotrebiteľ výslovne požiada o začatie poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie a následne od Zmluvy odstúpi, uhradí pomernú cenu za dovedy poskytnutú službu. Zariadenie, ktoré nevlastní alebo od ktorého kúpy odstúpil, vráti podľa pokynov Poskytovateľa.

14. Trvanie, viazanosť a skončenie Zmluvy

14.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak nie je dohodnuté inak. Doba viazanosti je obdobie, počas ktorého Účastník čerpá dohodnuté výhody a zaväzuje sa zotrvať v zmluvnom vzťahu; pri spotrebiteľovi nesmie presiahnuť 24 mesiacov.

14.2 Po uplynutí doby viazanosti Zmluva pokračuje na dobu neurčitú, ak sa strany zákonným spôsobom nedohodnú inak. Poskytovateľ vopred informuje Účastníka o skončení viazanosti, možnostiach ukončenia a najvýhodnejších cenách alebo programoch v rozsahu vyžadovanom zákonom.

14.3 Zmluvu na dobu neurčitú možno vypovedať bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane; skončí sa posledným dňom tohto nasledujúceho kalendárneho mesiaca, ak kogentný právny predpis alebo Zmluva priaznivejšia pre Účastníka neurčujú inak.

14.4 Zmluva môže skončiť dohodou, výpoveďou, odstúpením, smrťou alebo zánikom Účastníka bez právneho nástupcu, nemožnosťou poskytovania alebo iným zákonným spôsobom.

14.5 Poskytovateľ môže od Zmluvy odstúpiť najmä vtedy, ak Účastník nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti, alebo pri inom podstatnom či opakovanom porušení povinností, zneužití služby, ohrození siete alebo v ďalších prípadoch ustanovených zákonom. Uplynutím 45 dní sa Zmluva automaticky nekončí; skončí sa až účinným doručením odstúpenia Účastníkovi, ak zákon neurčuje inak.

14.6 Skončením Zmluvy zaniká právo používať službu, nie však povinnosť vyrovnať splatné záväzky, vrátiť zariadenia ani nároky, ktoré majú podľa svojej povahy trvať aj po skončení.

15. Prenos služby a zmena poskytovateľa

15.1 Poskytovateľ poskytne Účastníkovi súčinnosť pri zmene poskytovateľa služby prístupu k internetu a zachovaní kontinuity služby v rozsahu a postupom podľa zákona.

15.2 Účastník môže splnomocniť prijímajúceho poskytovateľa na úkony súvisiace so zmenou. Poskytovateľ nesmie zmenu neodôvodnene zdržiavať ani podmieňovať úhradou nesplátných alebo sporných nárokov.

15.3 Záväzky vzniknuté do dňa skončenia a zákonný nárok na vysporiadanie zariadenia alebo dovoleného obchodného zvýhodnenia zostávajú zachované.

16. Jednostranné zmeny zmluvných podmienok

16.1 Poskytovateľ môže meniť Zmluvu, VZP, Cenník alebo parametre služby len z dôvodov uvedených v Zmluve a dovolených zákonom, najmä pre zmenu právnych predpisov, rozhodnutie orgánu, technický vývoj, bezpečnosť a integritu siete, zmenu vstupných nákladov alebo zlepšenie služby.

16.2 O zmene informuje Účastníka jasne a zrozumiteľne na trvanlivom nosiči najmenej jeden mesiac pred účinnosťou, ak zákon neurčuje inak. Oznámenie uvedie obsah, dôvod a deň účinnosti zmeny, ako aj právo ukončiť Zmluvu bez dodatočných nákladov, ak také právo vzniká.

16.3 Právo ukončiť Zmluvu bez nákladov nevzniká, ak je zmena výlučne v prospech Účastníka, administratívna bez negatívneho vplyvu alebo priamo vyžadovaná právnym predpisom, ak zákon neustanovuje inak.

17. Ochrana súkromia, osobných údajov a bezpečnosť

17.1 Poskytovateľ spracúva osobné údaje v súlade s GDPR, zákonom o ochrane osobných údajov a zákonom o elektronických komunikáciách, najmä na uzatvorenie a plnenie Zmluvy, fakturáciu, servis, ochranu siete, plnenie právnych povinností a oprávnené záujmy.

17.2 Podrobnosti o účeloch, právnych základoch, príjemcoch, dobách uchovávaní a právach dotknutej osoby obsahuje samostatné informačné oznámenie o ochrane osobných údajov zverejnené na www.mcom.sk.

17.3 Poskytovateľ zachováva tajomstvo komunikácií a prevádzkových údajov a sprístupní ich iba v prípadoch dovolených zákonom. Účastník je povinný chrániť heslá a bezodkladne oznámiť bezpečnostný incident alebo stratu zariadenia.

18. Doručovanie a komunikácia

18.1 Písomnosti sa doručujú na poslednú oznámenú poštovú alebo e-mailovú adresu, do zákazníckej zóny alebo iným dohodnutým preukázateľným spôsobom. Účastník zabezpečí aktuálnosť kontaktných údajov.

18.2 Bežné prevádzkové oznámenia možno zasielať SMS, e-mailom alebo zverejniť na webovom sídle. Oznámenia, pri ktorých zákon vyžaduje trvanlivý nosič alebo osobitnú formu, sa doručia takým spôsobom.

18.3 Kontakty Poskytovateľa: TOR-Net SK s.r.o., Dujavská 217/23, 086 41 Raslavice; info@mcom.sk; technická podpora admin@mcom.sk; www.mcom.sk; 0948 171 580 a 0907 909 893; poruchová služba 0919 223 555 a 0948 905 458.

19. Mimoriadne udalosti a zodpovednosť

19.1 Strana nezodpovedá za nesplnenie povinnosti spôsobené prekážkou, ktorú nemohla rozumne predvídať ani odvrátiť, najmä prírodnou udalosťou, rozsiahlym výpadkom energie, poškodením cudzej infraštruktúry, kybernetickým útokom, vojnovým stavom alebo rozhodnutím orgánu verejnej moci.

19.2 Dotknutá strana oznámi prekážku, ak je to možné, a prijme primerané opatrenia na zmiernenie jej následkov. Povinnosť zaplatiť už poskytnuté plnenie tým nie je dotknutá.

19.3 Náhrada škody sa riadi právnymi predpismi. Voči spotrebiteľovi sa neuplatní žiadne obmedzenie, ktoré by ho zbavovalo zákonných práv alebo vylučovalo zodpovednosť za úmysel či hrubú nedbanlivosť.

20. Záverečné ustanovenia

20.1 Právne vzťahy sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Voľba práva nesmie spotrebiteľa zbaviť ochrany, ktorú mu poskytujú kogentné predpisy.

20.2 Neplatnosť alebo nevykonateľnosť jednotlivého ustanovenia nemá vplyv na ostatné ustanovenia. Namiesto neho sa použije zákonná úprava, ktorá sa najviac približuje dovolenému účelu.

20.3 Aktuálne znenie VZP je dostupné na <https://www.mcom.sk/dokumenty-a-tlaciva/> a v sídle Poskytovateľa. Poskytovateľ uchová aj predchádzajúce znenia spôsobom vyžadovaným zákonom.

20.4 Tieto VZP boli schválené dňa 24. augusta 2026 a nadobúdajú účinnosť 1. septembra 2026.