

Všeobecné podmienky spoločnosti TES Media, s. r.o.

na poskytovanie služby retransmisie

vydane podľa zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciach /ďalej len "Zakon"/

TES Media, s.r.o. so sídlom Kragujevská 3754/4, 010 01 Žilina Slovenská republika, IČO: 36781657 za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností Zmluvy o pripojení uzatvorenej medzi TES Media, s.r.o. ako Poskytovateľom, a právnickou alebo fyzickou osobou, ako Užívateľom, týkajúcich sa poskytovania služby retransmisie, vydáva Tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie služby retransmisie.

Čl.1 Úvodné ustanovenia a definície pojmov

1.1 TES Media, s.r.o. je oprávneným Poskytovateľom verejnej elektronickej komunikačnej Služby retransmisie a ďalších služieb.

1.2 Podmienky spolu so všetkými ostatnými Zmluvnými dokumentmi vymedzujú obsah zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Užívateľom, ktorý je založený uzatretím príslušnej Zmluvy o pripojení medzi Poskytovateľom a Užívateľom.

1.3 Pre účely Zmluvy sa vytvárajú nasledovné definície:

1.3.1, „Cena“ je cena za Službu poskytovanú Poskytovateľom podľa Zmluvy a Užívateľ sa zaväzuje zaplatiť ju. Cena je uvedená v Tarife.

1.3.2, „Dôverné informácie“ znamenajú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného Zmluvou, a ktoré sú (I) označené ako dôverné alebo (II) je na základe iných okolností rozpoznateľné, že sú dôverné alebo (III) sú označené ako obchodné tajomstvo.

1.3.3, „Formulár“ je tlačivo označené ako „Zmluva o pripojení“.

1.3.4, „Koncový bod“ je rozhranie Siete umiestnené vo vnútri nehnuteľnosti na adrese uvedenej vo Formulári ako Miesto inštalácie a umožňuje fyzické pripojenie Prijímača alebo Zariadenia Poskytovateľa k Sieti.

1.3.5, „Obdobie“ je časové obdobie vymedzené vo Formulári, na ktoré je Užívateľ povinný platiť Cenú. Začiatok Obdobia pri poskytovaní Služby sa neurčuje podľa kalendárneho mesiaca. Začiatok Obdobia určí každému Užívateľovi Poskytovateľ podľa svojich zúčtovacích cyklov. Odo dňa Pripojenia do začiatku Obdobia sa vypočíta pomerná časť Ceny.

1.3.6, „Prijímač“ je koncové zariadenie Užívateľa spôsobilé prijímať signál rozhlasových alebo televíznych programov, vyhovujúce platnej technickej norme, najmä televízny prijímač a rozhlasový prijímač.

1.3.7, „Podmienky“ sú tieto "Všeobecne podmienky na poskytovanie služby retransmisie".

1.3.8, „Porucha“ je úplné prerušenie poskytovania Služby, pričom na obnovenie poskytovania Služby je nutné Poruchu odstrániť.

1.3.9, „Pripojením“ sa rozumie prispôbenie Siete umožňujúce konkrétne fyzické pripojenie Prijímača za účelom poskytovania Služby.

1.3.10, „Sieť“ je verejná elektronická komunikačná sieť Poskytovateľa a funkčne prepojená sústava prenosových systémov a v prípade potreby prepájacích a smerovacích zariadení ako aj iných prostriedkov, ktoré umožňujú prenos signálu prostredníctvom vedení, optickými, rádiovými, alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, ako aj pridružených prostriedkov. Sieť je vymedzená koncovými odovzdávacími bodmi, rozhraniami, v ktorých je definovaný signál pre prepojenie do iných elektronických komunikačných sietí zriadených, resp. prevádzkovaných inými prevádzkovateľmi na jednej strane a pre pripojenie Prijímača na druhej strane. Súčasťou Siete sú Zariadenia Poskytovateľa.

1.3.11, „Služba“ je verejná elektronická komunikačná Služba retransmisie a ďalšie služby s ňou súvisiace poskytované prostredníctvom Siete.

1.3.12, „Služba retransmisie“ je služba prenosu nezmenených televíznych, prípadne aj rozhlasových, programov a zahŕňa rôzne programové ponuky Poskytovateľa.

1.3.13, „Tarifa“ je sadzobník vydaný Poskytovateľom, ktorý obsahuje Cenú, ceny za jednorázové služby, prípadne iné platby. Tarifa je dostupná na ZS. Pod pojmom Tarifa sa v Zmluve rozumie platná a účinná Tarifa.

1.3.14, „Zariadenia Poskytovateľa“ sú zariadenia, prostredníctvom ktorých sú poskytované verejné elektronicke komunikačné služby (napr. sieť, účastnícky rozvod, Koncový bod, vedenia, ich príslušenstvo a pridružené prostriedky). Zariadenia Poskytovateľa patria medzi telekomunikačné zariadenia a sú chránené príslušnými ustanoveniami i právneho poriadku, vrátane Trestného zákona.

1.3.15, „Zmluva“ je Zmluva o pripojení uzatvorená medzi Poskytovateľom a Užívateľom a pozostáva zo všetkých takých Zmluvných dokumentov, ktoré sú označené totožným číslom Zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybne vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok.

1.3.16, „Zmluvné dokumenty“ sú Podmienky, Formulár, ako aj všetky písomné dohody, dodatky a dokumenty, ktorými sa mení alebo dopĺňa Zmluva.

1.3.17, „ZS“ je zákaznícke stredisko Poskytovateľa.

1.4 Všetky pojmy definované v tomto článku Podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých Zmluvných dokumentoch, ak nie je výslovne ustanovené inak.

Čl.2 Podmienky na uzavretie Zmluvy a vymedzenie územia poskytovania služby

2.1 Poskytovateľ uzavrie Zmluvu s každým záujemcom, ktorý splní podmienky stanovené v týchto Podmienkach, ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa Zákona alebo podľa týchto Podmienok.

2.2 Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak zo Zákona alebo týchto Podmienok nevyplýva nič iné, ak:

2.2.1 jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo

2.2.2 záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku poskytujúceho elektronicke komunikačné služby alebo elektronicke komunikačné siete/ďalej len „podnik elektronickej komunikácie“ alebo Poskytovateľ alebo iný podnik elektronickej komunikácie už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu z toho dôvodu vypovedal alebo

2.2.3 jej uzavretie by bolo v rozpore so všeobecnými záväznými právnymi predpismi, dobrými mravmi alebo by to nebolo spravodlivé od Poskytovateľa požadovať, alebo

2.2.4 záujemca nesúhlasí s Podmienkami

2.3 Podmienkou na uzavretie Zmluvy je, že záujemca požiada o jej uzavretie a predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť záujemcu, jeho kontaktnú adresu, právo užívať Miesto inštalácie a ďalšie doklady a Podmienky požadované Poskytovateľom. Podrobná informácia

o požadovaných dokladoch a ďalších podmienkach je k dispozícii na ZS.

2.4 Podmienky platia pre celé územie SR, ale Poskytovateľ poskytuje Službu len v tých lokalitách, v ktorých to sieť umožňuje a Poskytovateľ začal poskytovať Službu v takejto lokalite.

2.5 Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy podľa čl. 2.2.1 Podmienok najmä v týchto prípadoch ak:

2.5.1 v Mieste inštalácie nie je vybudovaný Koncový bod alebo

2.5.2 v danj lokalite to neumožňuje Sieť alebo Poskytovateľ nezačal poskytovať danú Službu v tejto lokalite.

Čl. 3 Predmet zmluvy

3.1 Predmetom Zmluvy v časti týkajúcej sa poskytovania Služby je:

3.1.1. záväzok Poskytovateľa zriadiť Pripojenie a poskytovať Užívateľovi počas trvania Zmluvy Službu a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v Zmluve,

3.1.2. záväzok Užívateľa platiť Poskytovateľovi za zriadenie Pripojenia za poskytovanie Služby Cenú podľa Tarify a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne v Zmluve alebo ako zo Zmluvy vyplývajú.

Čl.4 Obsah Služby

4.1 Aktuálne informácie o rozsahu Služby sú uvedené v Tarife alebo iných Zmluvných dokumentoch a sú verejne prístupné na ZS.

Čl.5 Zariadenie Poskytovateľa pre poskytovanie Služby

5.1 Zariadenia Poskytovateľa sú vo výlučnom vlastníctve poskytovateľa a ten je oprávnený s nimi nakladať podľa svojho uváženia, najmä ich meniť, dopĺňať, premiestňovať, upravovať alebo kontrolovať.

5.2 Užívateľ sa zaväzuje riadne používať zariadenie Poskytovateľa, najmä sa Užívateľ zaväzuje nepripájať k Zariadeniam Poskytovateľa ani ku Koncovému bodu žiadne prístroje a zariadenia, ktoré neboli schválené Poskytovateľom, alebo ktoré nespĺňajú požiadavky príslušných bezpečnostných, technických a právnych predpisov platných v SR.

5.3 Užívateľ nie je oprávnený manipulovať akýmkoľvek spôsobom so Zariadeniami Poskytovateľa. Užívateľ nie je oprávnený akokoľvek zasahovať do Zariadení Poskytovateľa ani umožniť také zásahy tretej osobe, ktorá k takýmto zásahom neobdržala od Poskytovateľa písomné oprávnenie.

5.4 Užívateľ je povinný informovať Poskytovateľa o krádeži, strate, zničení alebo poškodení Zariadení Poskytovateľa, najneskôr do 3 (troch) pracovných dní, nasledujúcich po dni, v ktorom sa o takejto udalosti dozvedel. Ak sú uvedené skutočnosti aj predmetom šetrenia orgánov činných v trestnom konaní, Užívateľ je im povinný oznámiť, že Zariadenia Poskytovateľa sú majetkom Poskytovateľa. V týchto prípadoch vznikne Užívateľovi právo na výmenu Zariadenia Poskytovateľa alebo jeho časti až dorúčením písomného potvrdenia Poskytovateľovi o oznámení udalosti orgánom činným v trestnom konaní a zaplatením príslušnej ceny uvedenej v Tarife.

Čl.6 Práva a povinnosti Užívateľa

6.1 Užívateľ je povinný umožniť plnenie všetkých povinností a práv Poskytovateľa vrátane poskytnutia súčinnosti požadovanej zo strany Poskytovateľa.

6.2 Užívateľ má právo písomne požiadať Poskytovateľa o zmenu Miesta inštalácie rámci lokality, v ktorej Poskytovateľ poskytuje Službu. Užívateľ je povinný pred zmenou Miesta inštalácie zaplatiť cenu za zmenu Miesta inštalácie podľa Tarify a, ak v novom Mieste inštalácie nie je zriadený Koncový bod, aj cenu za zriadenie Koncového bodu. Ak je navrhovaná zmena z technických a ekonomických dôvodov pre Poskytovateľa neprijateľná, informuje Užívateľa, že môže zotrvať na doterajšom Mieste inštalácie alebo môže Zmluvu vypovedať.

6.3 Užívateľ týmto dáva Poskytovateľovi súhlas s vykonaním prác súvisiacich s poskytovaním Služby, najmä odstraňovaním Porúch, opravou, úpravou, montážou, údržbou, nastavením, doplnením, zmenou, premiestnením, revíziou, meraním alebo demontážou Zariadení Poskytovateľa v priestoroch Miesta inštalácie, a pokiaľ to bude nutné pre plnenie predmetu Zmluvy i v ostatných priestoroch nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza Koncový bod, a to za prítomnosti Užívateľa alebo jeho zástupcu. Za účelom plnenia Zmluvy sa Užívateľ zaväzuje umožniť na požiadanie Poskytovateľovi prístup a vstup do priestoru Miesta inštalácie a ostatných nevyhnutných priestorov nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza Koncový bod, po celú dobu trvania Zmluvy, ako aj v súvislosti s jej zánikom a po jej zániku. Ak je pre účel plnenia tohto odseku potrebný súhlas tretej osoby, Užívateľ sa zaväzuje zabezpečiť tento súhlas. Do činnosti Poskytovateľa uvedených v tomto odseku patri aj právo kontrolovať plnenie povinností Užívateľa najmä podľa čl. 5.3 a čl.7 Podmienok.

Čl.7 Zásady správneho užívania

7.1 Cieľom povinností Užívateľa, ktoré sú uvedené v čl. 7 Podmienok je najmä zabránenie používania Služby spôsobmi, ktoré sú protizákonné, v rozpore s dobrými mravmi alebo pri ktorých porušenie Zmluvy by malo za následok zníženie kvality užívania Služby pre ostatných užívateľov.

7.2 Konanie Užívateľa, ktoré je v rozpore s ustanoveniami čl. 7 Podmienok sa považuje za zneužívanie Služby. Ak nie je ďalej ustanovené inak, v takom prípade má Poskytovateľ právo vyzvať Užívateľa, aby upustil od porušovania Zmluvy. Ak nenastane náprava do 15 dní od zaslania výzvy alebo ak po obdržaní výzvy Užívateľ naďalej porušuje čl. 7 Podmienok, má Poskytovateľ právo odstúpiť od Zmluvy a súčasne môže využiť aj ostatné ustanovenia Zmluvy, napríklad domáhať sa náhrady spôsobenej škody. Vymenovanie zásad a nepovolených konaní v čl. 7 Podmienok je demonštratívne, za zneužitie

Služby s rovnakými právnymi následkami bude považované aj iné konanie, ktoré je možné odôvodnene považovať za zneužívanie Služby.

7.3 Užívateľ sa zaväzuje neodoberať/neužívať taký rozsah Služby, ktorý si s Poskytovateľom zmluvne nedohodol a za poskytovanie ktorého neplatí v zmysle čl. 10.1 Podmienok, a nevykonať ani nikomu neumožniť vykonať neoprávnené zásahy do Siete, ktoré by mu umožnili využívanie takého rozsahu Služby. Ak Poskytovateľ pri technickom audite Siete alebo iným spôsobom zistí v účastníckom rozvode Užívateľa sprístupnenie rozsahu Služby, na užívanie ktorého Užívateľ nie je oprávnený, je Poskytovateľ oprávnený postupovať podľa čl. 7.7 Podmienok.

7.4 Užívateľ sa zaväzuje užívať Službu výhradne pre svoju potrebu a nie je oprávnený k akémukoľvek inému využitiu Služby bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa. Užívateľ nie je oprávnený najmä zdieľať Službu s tretou osobou, umožniť bezplatne alebo komerčne zariadenia Služby tretej osobe. Užívateľ je oprávnený umožniť blízkym osobám /§116 Občianskeho zákonníka/ bezplatné využívanie Služby. Užívateľ nesie zodpovednosť za škodu vzniknutú v dôsledku neoprávneného užívania Služby tretou osobou. V prípade porušenia povinností ustanovených v podmienkach vrátane tohto odseku je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi zmluvnú pokutu vo výške podľa Tarify za každé také porušenie a Užívateľ je povinný ju zaplatiť. Ustanovenia o náhrade škody aj vo výške presahujúcej túto zmluvnú pokutu tým nie sú dotknuté.

7.5 Pri používaní Služby je Užívateľ povinný (I) riadnym spôsobom používať všetky technické prostriedky a zariadenia, najmä Zariadenia Poskytovateľa, (II) brať ohľad na práva a oprávnené záujmy ostatných užívateľov a (III) dodržiavať všeobecne záväzné právne predpisy a dobré mravy. V tejto súvislosti je zakázané najmä:

- úmyselne alebo z nebanlivosti poškodiť Sieť alebo jej časť
- zasahovať do Siete a Zariadení Poskytovateľa, najmä pripájať iné zariadenia, než pre ktoré je Koncový bod zriadený, prekladať Koncový bod, resp. Koncové body, ak ich bolo Poskytovateľom zriadených viac a zvyšovať ich počet.

7.6 Zásahy do Siete a Zariadení Poskytovateľa smú vykonávať len osoby poverené Poskytovateľom.

7.7 V prípade, že Užívateľ porušuje pravidlá uvedené v čl. 7.3 až 7.5 Podmienok, je Poskytovateľ oprávnený okamžite pozastaviť poskytovanie Služby za účelom ochrany ostatných užívateľov Siete, a následne informovať Užívateľa o dôvodoch, ktoré viedli k pozastaveniu poskytovania Služby. Poskytovateľ je tiež oprávnený odstúpiť od Zmluvy. Ak Poskytovateľ neodstúpil od Zmluvy, znovupripojí takéhoto Užívateľa, len ak Užívateľ dostatočne preukáže, že nebude v uvedenej činnosti pokračovať, a zaplatí cenu za znovupripojenie.

Čl.8 Spracúvanie osobných údajov Užívateľa

Prevádzkovateľ bude spracúvať osobné údaje Užívateľa ním poskytnuté na účely uzavretia, realizácie a plnenia Zdrúženej zmluvy o pripojení uzatváratej medzi Užívateľom a Prevádzkovateľom podľa týchto VOP, v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“).

Spracúvanie osobných údajov Prevádzkovateľom je v prípade poskytovania telekomunikačných služieb nevyhnutné na plnenie Zdrúženej zmluvy o pripojení a v prípade vybavovania reklamácií na účely plnenia zákonnej povinnosti Prevádzkovateľa.

Osobné údaje sú spracúvané počas plnenia Zdrúženej zmluvy o pripojení a po dobu prevádzkovania telekomunikačnej siete v danej lokalite Prevádzkovateľom.

Užívateľ je povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi údaje úplné a pravdivé.

Užívateľ (dotknutá osoba) má vo vzťahu ku svojim spracovávaným osobným údajom Prevádzkovateľom nasledovné práva podľa ust. § 19 Zákona o ochrane osobných údajov nasledovné práva:

- Dotknutá osoba má právo získať od prevádzkovateľa potvrdenie o tom, či sa spracúvajú osobné údaje, ktoré sa jej týkajú. Informácie podľa § 21 ods. 1 a 2 zákona č. 18/2018 o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon 18/2018“) je prevádzkovateľ povinný poskytnúť dotknutej osobe spôsobom podľa jej požiadavky.
- Dotknutá osoba má právo na to, aby prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu opravil nesprávne osobné údaje, ktoré sa jej týkajú. So zreteľom na účel spracúvania osobných údajov má dotknutá osoba právo na doplnenie neúplných osobných údajov.
- Dotknutá osoba má právo na to, aby prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu vymazal osobné údaje, ktoré sa jej týkajú, ak účel ich spracúvania skončil alebo je splnená niektorá z podmienok v § 23 ods. 2 zákona 18/2018 alebo ak je spracúvanie potrebné kvôli dôvodom v § 23 ods. 4 zákona 18/2018.
- Dotknutá osoba má právo na to, aby prevádzkovateľ obmedzil spracúvanie osobných údajov, ak ide o prípady podľa § 24 ods. 1 zákona 18/2018.
- Dotknutá osoba má právo namietať spracúvanie jej osobných údajov z dôvodu týkajúceho sa jej konkrétnej situácie vykonávané podľa § 13 ods. 1 písm. e) alebo písm. f) vrátane profilovania založeného na týchto ustanoveniach. Prevádzkovateľ nesmie ďalej spracúvať osobné údaje, ak nepreukáže nevyhnutné oprávnené záujmy na spracúvanie osobných údajov, ktoré prevažujú nad právami alebo záujmami dotknutej osoby, alebo dôvody na uplatnenie právneho nároku.
- Dotknutá osoba má právo získať osobné údaje, ktoré sa jej týkajú a ktoré poskytla prevádzkovateľovi, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a má právo preniesť tieto osobné údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi, ak je to technicky možné a ak sa osobné údaje spracúvajú podľa § 13 ods. 1 písm. a), § 16 ods. 2 písm. a) alebo § 13 ods. 1 písm. b) zákona 18/2018 a spracúvanie osobných údajov sa vykonáva automatizovanými prostriedkami.

- Dotknutá osoba má právo podať návrh na začatie konania podľa § 100 zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov na Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky.

Užívateľ taktiež berie na vedomie, že e-mailová adresa uvedená Užívateľom v Zdrúženej zmluve o pripojení alebo iným spôsobom poskytnutá Užívateľom Prevádzkovateľovi v súvislosti s plnením zmluvy, bude využitá na účely priameho marketingu v zmysle § 13 ods. 1 písm. f) zákona č. 18/2018 o ochrane osobných údajov (oprávnený záujem prevádzkovateľa na poskytovaní priameho marketingu) najmä pre zasielanie obchodných oznámení a newsletterov vlastných podobných služieb Prevádzkovateľa v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej len „Zákon o elektronických komunikáciách“). V prípade, ak si Užívateľ takejto elektronickej pošty nepraje ďalšie zasielanie takýchto obchodných oznámení, je oprávnený jednoducho a bezplatne kedykoľvek odmietnuť takéto zasielanie obchodných oznámení, a to zaslaním e-mailu obsahujúceho nesúhlas so zasielaním obchodných oznámení na e-mailovú adresu: tes@tes-media.sk.

Čl.9 Práva a povinnosti Poskytovateľa

9.1 Poskytovateľ je povinný, pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Užívateľovi vhodným spôsobom obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní Služby.

9.2 Poskytovateľ je tiež oprávnený zaviesť dodatočne spôsoby ochrany Siete, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany Užívateľa alebo Siete a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočne neprimerané náklady zo strany Užívateľa.

9.3 Poskytovateľ je oprávnený uskutočniť akékoľvek zmeny v Sieti, ak takéto zmeny nemajú za následok trvale podstatné zníženie kvality Služby.

9.4 Poskytovateľ je oprávnený zriaďovať a prevádzkovať Sieť a stavať jej vedenia na nehnuteľnosti Užívateľa, vstupovať v súvislosti so zriaďovaním, prevádzkovaním, opravami a údržbou vedení na nehnuteľnosť Užívateľa, vykonávať nevyhnutné úpravy pôdy a jej porastu, to všetko aj v súvislosti s výkonom práv a povinností vyplývajúcich zo zmlúv o pripojení, údržbou, technickým auditom Siete alebo výkonom činnosti podľa čl. 11 Podmienok.

9.5 Poskytovateľ si vyhradzuje právo meniť vo svojej programovej ponuke ponúkané televízne a rozhlasové programy, ako aj trvale alebo prechodne znížiť ich celkový počet. Tieto zmeny nie je povinný osobitne oznamovať Užívateľovi.

9.6 Poskytovateľ má právo požadovať od užívateľa pri uzatváraní zmluvy predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu alebo odčítať z neho údaje elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov účastníka.

9.7 Poskytovateľ je povinný písomne, elektronicou poštou, službou krátkych správ /SMS/ alebo telefonicky oznámiť užívateľovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní bez sankcií, ak užívateľ tieto zmeny neakceptuje. Oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením užívateľovi na webovej stránke poskytovateľa, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok.

Čl.10 Cena

10.1 Užívateľ je povinný zaplatiť (I) Cenu v pravidelných opakovaných platbách za každé Obdobie, (II) cenu za jednorazové služby, a (III) iné jednorazové platby, napríklad depozit. Užívateľ je povinný pri každej platbe uviesť aj variabilný symbol. Sazby cien a jednorazových platieb sú uvedené v Tarife. Cena zahŕňa používanie Pripojenia na Sieť, poskytovanie Služby a poskytnutie Zariadení Poskytovateľa, ak je poskytnuté; to však neplatí pre jednorazové platby.

10.2 Užívateľ má právo zvoliť si spôsob platby a Obdobie vyznačením vo Formulári. Spôsob platby a Obdobie môžu byť menené dohodou zmluvných strán podľa čl. 17.2 Podmienok. Vo výnimočných prípadoch, napr. pri zmene zúčtovacích cyklov, je Poskytovateľ oprávnený zmeniť Obdobie aj jednostranne.

10.3 Cena sa platí za Obdobie, v ktorom bola poskytovaná Služba. Posledným dňom splatnosti Ceny je 15. (pätnásty) deň po skončení Obdobia, ak nie je v Zmluve alebo na faktúre uvedené inak. Cena za zriadenie Koncového bodu, ak sa zriaďuje, prípadne cena za Pripojenie alebo znovupripojenie sa platí vopred.

10.4 Užívateľ je povinný pri úhrade Ceny uviesť na platobnom doklade úplne a správne všetky údaje týkajúce sa jeho osoby a právnej subjektivity, vrátane uvedenia variabilného symbolu. Ak v dôsledku nesplnenia povinnosti ustanovenej v tomto odseku nebude možné priradiť Užívateľom vykonanú úhradu Ceny v systéme zúčtovania platieb Poskytovateľa k účtu Užívateľa, bude sa táto skutočnosť považovať za omeškanie Užívateľa s úhradou Ceny.

10.5 Poskytovateľ nie je povinný začať poskytovať Službu skôr, ako Užívateľ zaplatí cenu za zriadenie Koncového bodu, ak sa zriaďuje, prípadne cenu za Pripojenie alebo znovupripojenie.

10.6 Poskytovateľ je oprávnený požadovať zaplatenie Ceny aj v súvislosti so zmenou zúčtovacích cyklov, zmenou rozsahu Služby, zmenou Tarify, z administratívnych príčin alebo v iných odôvodnených prípadoch (napr. fakturácia zmluvnej pokuty) bez predchádzajúceho písomného vyznamenania.

10.7 Užívateľ nemá právo robiť akékoľvek zrážky alebo zmeny cien alebo platieb.

10.8 Poskytovateľ je oprávnený započítať svoje pohľadávky vyplývajúce zo Zmluvy voči pohľadávkam Užívateľa, a to jednostranným započítaním.

10.9 V prípade neuhradenia akéhokoľvek splatného peňažného záväzku je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania a Užívateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi všetky náklady vynaložené na vymoženie takejto dlžnej čiastky, vrátane nákladov na upomienky. Toto ustanovenie sa použije aj v prípadoch, v ktorých k oneskoreniu s vykonaním úhrady dôjde v dôsledku Užívateľom nesprávne alebo neúplne uvedených údajov nevyhnutných na označenie (identifikáciu) ním vykonanej platby a tiež ak k oneskoreniu úhrady dôjde v dôsledku okolností na strane banky alebo iného subjektu, prostredníctvom ktorého Užívateľ platbu realizoval.

10.10 Cenu uhradenú Užívateľom na Obdobie, počas ktorého Užívateľ po zániku Zmluvy už Službu nevyužíval, je Poskytovateľ oprávnený si ponechať len v prípade zániku Zmluvy odstúpením zo strany Poskytovateľa. V ostatných

prípadoch bude Užívateľovi vrátená pomerná časť uhradenej Ceny na základe jeho písomnej žiadosti.

10.11 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zániku Zmluvy sú cena za Pripojenie, cena za zriadenie Koncového bodu a iné jednorazové platby nevratne.

10.12 Zánik Zmluvy nemá vplyv na právo Poskytovateľa na zaplatenie jeho pohľadávok voči Užívateľovi vzniknutých v súvislosti so Zmluvou.

10.13 Poskytovateľ má právo na úhradu Ceny podľa Zmluvy bez ohľadu na to, či Užívateľ skutočne využíval Službu.

Čl. 11 Pozastavenie poskytovania Služby

11.1 Ak nie je dohodnuté inak, Užívateľ má právo mesiac vopred písomne požiadať o pozastavenie poskytovania Služby maximálne dvakrát v priebehu jedného kalendárneho roku v trvaní spolu maximálne tri mesiace, pričom medzi takýmito dvomi pozastaveniami musí uplynúť minimálne jeden mesiac. V žiadosti o pozastavenie poskytovania Služby je Užívateľ povinný tiež uviesť dátum žiadaného znovupripojenia, inak nie je Poskytovateľ povinný tejto žiadosti vyhovieť. Pri znovupripojení je Užívateľ povinný zaplatiť cenu za znovupripojenie podľa Tarify. Užívateľ nemá právo požiadať o pozastavenie poskytovania Služby, ak by mala byť Služba pozastavená počas plynutia výpovednej lehoty.

11.2 Akékoľvek porušenie čl. 7 Podmienok Užívateľom je považované za zneužitie Služby a za podstatné porušenie Zmluvy a Poskytovateľ je z tohto dôvodu, ako aj z dôvodu iného zneužitia Služby, oprávnený okamžite pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby Užívateľovi, a to i bez predchádzajúceho upozornenia, ak v čl. 7 Podmienok nie je uvedené inak. Poskytovateľ je povinný o takomto pozastavení alebo obmedzení Služby následne informovať Užívateľa najneskôr do 7 pracovných dní od pozastavenia alebo obmedzenia Služby. Ak Užívateľ zabezpečí nápravu a zaplatí cenu za znovupripojenie podľa Tarify, Poskytovateľ na základe písomnej žiadosti Užívateľa v primeranej lehote obnoví poskytovanie Služby v pôvodnom rozsahu.

11.3 Poskytovateľ je oprávnený dočasne pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, v potrebnom rozsahu z dôvodu verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, prípadov vyššej moci, rozhodnutia príslušného orgánu, pre výkon opráv a prác potrebných pre prevádzku, revízie, údržbu alebo zvýšenie kapacity Siete alebo v snahe vyhnúť sa chybám v Sieti. Dočasne pozastavenie alebo obmedzenie poskytovania Služby podľa tohto odseku oznámi Poskytovateľ Užívateľovi pokiaľ možno vopred, inak v primeranej lehote, buď priamo alebo iným vhodným spôsobom, a zároveň oznámi aj dôvod a predpokladanú dobu pozastavenia alebo obmedzenia poskytovania Služby.

11.4 Poskytovateľ je oprávnený pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, ak Užívateľ riadne nezaplatí splatnú Cenu alebo iný splatný záväzok voči Poskytovateľovi, vrátane akýchkoľvek záväzkov Užívateľa vzniknutých pri poskytovaní iných služieb ako Služby, ani do 15 dní odo dňa splatnosti Ceny alebo iného záväzku, a to (I) až do času úplného uspokojenia celej dlžnej sumy Užívateľa, vrátane jej príslušenstva, a prípadne zaplatenia ceny za znovupripojenie podľa Tarify alebo (II) do zániku Zmluvy. Poskytovateľ je oprávnený pripojiť Užívateľa po zaplatení dlžnej sumy.

11.5 Poskytovateľ je oprávnený dočasne pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, z dôvodu porušenia zmluvných podmienok zo strany Užívateľa.

11.6 Poskytovateľ je oprávnený si ponechať Cenu v celom rozsahu aj v prípade, že Poskytovateľ pozastaví alebo obmedzí poskytovanie Služby podľa čl. 7, čl. 11.2 až 11.4 Podmienok, a to po celý čas kedy bude poskytovanie Služby pozastavené alebo obmedzené.

Čl. 12 Zodpovednosť za škodu

12.1 Poskytovateľ je zodpovedný za súlad Služby so Zmluvou a technickými požiadavkami vyplývajúcimi z príslušných právnych predpisov, avšak len po rozhrania Siete. Poskytovateľ je zodpovedný za škodu len v prípadoch, keď bola spôsobená úmyselným porušením povinnosti Poskytovateľa zo Zmluvy, v rozsahu a spôsobom vyplývajúcim z týchto Podmienok. Poskytovateľ za škodu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky potrebné úkony v záujme predídania alebo odstránenia škody.

12.2 Užívateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obsah a využitie Služby, alebo za informácie a údaje dostupné vo vysielaní, napriek tomu, že sú tieto informácie prístupné a používané prostredníctvom Služby.

12.3 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú pripojením technicky nevyhovujúceho Prijímača a nezodpovedá ani za jeho funkčnosť alebo prevádzku. Poskytovateľ nezodpovedá za odstraňovanie porúch a výpadkov v činnosti Prijímača, nezodpovedá ani za škodu spôsobenú v ich dôsledku.

12.4 Užívateľ je povinný dbať na to, aby na Zariadeniach Poskytovateľa nevznikla žiadna škoda, a to ani v dôsledku náhodnej udalosti. Užívateľ týmto preberá zodpovednosť za vznik akékoľvek, t.j. aj náhodnej škody na Zariadeniach Poskytovateľa, ktoré budú umiestnené v Mieste inštalácie alebo v priestoroch Užívateľa.

12.5 Poskytovateľ je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, nahradiť Užívateľovi škodu v rozsahu určenom v tomto článku Podmienok, nie však ušlý zisk. Rozsah zodpovednosti Poskytovateľa za škodu je vo všetkých prípadoch obmedzený do výšky rovnajúcej sa Cene Užívateľom odobranej Služby na jeden mesiac uvedenej v Tarife.

12.6 Užívateľ nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinnosti Poskytovateľa bolo spôsobené konaním Užívateľa, porušením jeho povinnosti alebo nedostatkom jeho súčinnosti. Užívateľ nemá nárok ani na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinnosti ustanovenej právnymi predpismi upravujúcimi predchádzanie vzniku škody alebo obmedzenie jej rozsahu.

12.7 Povinnosti Poskytovateľa sa budú považovať za splnené a Poskytovateľ nebude zodpovedný aj vtedy, ak:

12.7.1 škoda bola spôsobená zariadením, ktoré nedodal Užívateľovi Poskytovateľ;

12.7.2 škoda bola spôsobená nesprávnym používaním Zariadenia Poskytovateľa;

12.7.3 Užívateľ nedostatočne poskytol súčinnosť pri odstraňovaní Poruchy, najmä ak ju nenahlásil alebo neumožnil vstup;

12.7.4 Porucha bola odstránená v lehote neprekračujúcej lehotu uvedenú v čl. 14.4 Podmienok; alebo

12.7.5 bolo pozastavené alebo obmedzené poskytovanie Služby v súlade s Podmienkami.

12.8 Poskytovateľ je podľa vlastného výberu oprávnený nahradiť Užívateľovi škodu, za ktorú zodpovedá, buď v peniazoch alebo uvedením do pôvodného stavu, ak je to možné.

12.9 Užívateľ je zodpovedný za škodu, ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa Zmluvy, najmä za škodu vzniknutú poškodením Siete (I) použitím zariadenia, ktoré nebolo vlastnené a prevádzkované Poskytovateľom, alebo (II) nedostatočnou súčinnosťou pri odstraňovaní Porúch.

12.10 Užívateľ je zodpovedný za škodu, ktorá vznikne Poskytovateľovi v dôsledku zneužitia poskytovanej Služby podľa čl. 7 Podmienok.

12.11 Užívateľ ani Poskytovateľ nie je zodpovedný za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vyššej moci.

12.12 Za vyššiu moc sa pre účely Zmluvy považuje najmä vojna, sabotáž, rebélie, explózia alebo jej hrozba, prírodná katastrofa, búrky a vichrice, oheň, štrajk, konanie na príkaz štátnych orgánov na obranu štátu, polície alebo iných orgánov oprávnených zákonom, rozhodnutia alebo konania orgánov verejnej správy.

Čl. 13 Odstraňovanie Porúch

13.1 Užívateľ je povinný oznámiť Poskytovateľovi každú Poruchu ihneď po jej zistení a poskytnúť súčinnosť pri odstraňovaní Poruchy podľa čl. 6.3 Podmienok.

13.2 Poskytovateľ je zodpovedný za Poruchu len v prípadoch, keď bola Porucha spôsobená zavineným porušením povinnosti Poskytovateľa zo Zmluvy. Poskytovateľ za Poruchu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky predpokladateľné úkony v záujme predídania alebo odstránenia Poruchy. Za Poruchu, resp. za zníženie kvality signálu v Sieti sa nepovažuje prerušenie prevádzky, resp., zníženie kvality signálu vysielateľov, ktorých úplný a nezmenený program je súčasne ďalej vysielaný v Sieti. Rovnako sa za poruchu nepovažuje výpadok satelitného programu z technických príčin na strane prevádzkovateľa satelitného vysielania.

13.3 Užívateľ je zodpovedný za Poruchu, (I) ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa Zmluvy alebo (II) ktorá vznikla v dôsledku zneužitia poskytovanej Služby Užívateľom podľa čl. 7 Podmienok alebo (III) ktorá vznikla mimo Siete na strane Užívateľa, vrátane Poruchy v Prijímači.

13.4 V prípade, že nastane Porucha, za ktorej vznik je zodpovedný Poskytovateľ podľa čl. 13.2 Podmienok, je Poskytovateľ povinný odstrániť takúto Poruchu v najkratšom možnom čase na základe oznámenia Užívateľa o Poruche. Táto povinnosť platí však len vtedy, ak odstránenie Poruchy spočíva výlučne na technických a personálnych kapacitách Poskytovateľa s tým, že v ostatných prípadoch určí Poskytovateľ primeranú lehotu podľa povahy danej Poruchy. Uvedená povinnosť neplatí napríklad vtedy, keď Porucha súvisí s poskytovaním služieb inými poskytovateľmi alebo so sieťou či zariadeniami mimo Siete.

13.5 V prípade, že Porucha vznikla v Sieti a Užívateľ za ňu nie je zodpovedný, Poskytovateľ Poruchu odstráni bezplatne a na svoje náklady. V prípade, že za Poruchu je zodpovedný Užívateľ, Poskytovateľ Poruchu odstráni na základe žiadosti Užívateľa a Užívateľ je povinný zaplatiť cenu výjazdu podľa Tarify a skutočné náklady. Užívateľ je povinný zaplatiť cenu výjazdu podľa Tarify aj vtedy, ak (I) Užívateľ nespĺnil svoju povinnosť podľa čl. 6.3 Podmienok a Poskytovateľ nemohol vstúpiť na Miesto inštalácie alebo do ostatných priestorov nehnuteľnosti v súlade s čl. 6.3 Podmienok, alebo (II) ide o pláné alebo klamlivé oznámenie Poruchy alebo (III) Poskytovateľ vykonal zásahy do Prijímača, najmä vykonal jeho nastavenie, na požiadanie Užívateľa.

13.6 Ak nie je Porucha odstránená kvôli prekážke na strane Užívateľa, Poskytovateľ nie je v omeškani so svojimi povinnosťami, kým nebude prekážka odstránená.

13.7 Ak Užívateľ protiprávne znemožňuje odstraňovanie Poruchy, ktorá sa týka viacerých užívateľov, Užívateľ je zodpovedný za všetky škody spôsobené Poskytovateľovi v tejto súvislosti.

13.8 Odstraňovanie Porúch je oprávnený vykonávať iba Poskytovateľ. Ak Poskytovateľ zistí, že do Siete bol vykonaný neoprávnený zásah a v jeho dôsledku bola spôsobená škoda Poskytovateľovi, Užívateľ je povinný nahradiť túto škodu ako aj všetky náklady spojené s odstraňovaním Poruchy.

Čl. 14 Reklamačný poriadok

14.1 Reklamačné konanie podľa tohto článku Podmienok upravuje postup Poskytovateľa a Užívateľa a rozhoduje sa v ňom o vybavení reklamácie Užívateľa podľa platných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.

14.2 Užívateľ je oprávnený písomne reklamovať správnosť účtovania Ceny (súlad účtovanej ceny s Tarifou) v lehote do 30 dní odo dňa doručenia faktúry, inak toto právo zaniká. Reklamácia vo veci prešetrovania správnosti účtovania nemá v zmysle Zákona odkladný účinok na povinnosť Užívateľa zaplatiť príslušnú platbu podľa Zmluvy.

14.3 Užívateľ je oprávnený písomne reklamovať vadnosť (kvalitu) poskytnutej Služby v lehote do 30 dní odo dňa poskytnutia vadnej (nekvalitnej) Služby, inak toto právo zaniká. Takáto reklamácia nemá odkladný účinok na povinnosť Užívateľa zaplatiť príslušnú platbu podľa Zmluvy.

14.4 Poskytovateľ písomne oznámi užívateľovi výsledok prešetrovania reklamácie v lehote, do 30 dní odo dňa jej doručenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Poskytovateľ môže túto lehotu predĺžiť, najviac však 30 dní a zároveň písomne informovať užívateľa pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak poskytovateľ odošle svoje oznámenie Užívateľovi najneskôr v posledný deň lehoty.

14.5 Užívateľ má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania verejnej služby zavineného poskytovateľom. Toto právo musí uplatniť u poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania verejnej služby. Podmienkou je, že Užívateľ nahlási poruchu na príslušnom telefónnom čísle a potvrdí písomne na adrese spoločnosti.

14.6 Služba je poskytnutá vadne (nekvalitne), ak čo do rozsahu alebo kvality nezodpovedá podmienkam podľa Zmluvy.

14.7 Ak Užívateľ neuplatní reklamáciu v lehotách uvedených v čl. 14.2 a 14.3 Podmienok, Poskytovateľ nie je povinný reklamáciu prešetrovať.

14.8 Ak Užívateľ zmešká zo závažných dôvodov lehotu pre uplatnenie reklamácie, môže písomne požiadať o odpustenie zmeškania lehoty. Poskytovateľ môže zmeškanie lehoty odpustiť, ak Užívateľ preukáže, že lehotu zmeškal zo závažných dôvodov, a ak uplatní zmeškanú reklamáciu do 10 dní po zániku týchto dôvodov. Zmeškanie lehoty nie je možné odpustiť, ak uplynuli viac ako 3 mesiace odo dňa, kedy mohla byť reklamácia prvýkrát uplatnená.

14.9 Ak Užívateľom podaná druhá reklamácia v tej istej veci nebude obsahovať žiadne nové skutočnosti oproti jeho predchádzajúcej reklamáci, je Poskytovateľ oprávnený túto reklamáciu odložiť bez povinnosti jej ďalšieho prešetrovania, o čom Užívateľa písomne upovedomí. Na akékoľvek ďalšie neopodstatnené reklamácie Užívateľa v tej istej veci nie je Poskytovateľ povinný odpovedať a tieto založí do svojej evidencie ako neopodstatnené bez povinnosti ich opätovne prešetriť a odpovedať na ne.

14.10 Reklamácia vo veci prešetrovania Ceny nemá odkladný účinok na zaplatenie Ceny za poskytnutú Službu. Ak Cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využitia Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Užívateľovi odklad zaplatenia časti Ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využitia Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Užívateľovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využitia Služby v najviac troch mesačných splátkach. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využitia Služby za celé obdobie využitia Služby.

14.11 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavovať v neprospech Užívateľa, ale rozsah poskytnutej Služby ani Cenu za jej poskytnutie nemožno preukázať, Užívateľ zaplatí Cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využitia Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využitia Služby za celé obdobie využitia Služby.

14.12 V prípade, ak Poskytovateľ reklamáciu uzná za opodstatnenú a určí spôsob jej vybavenia peňažnou formou, zúčtuje ju Užívateľovi v nasledujúcom Období alebo iným spôsobom podľa dohody Užívateľa a Poskytovateľa.

14.13 Ak Užívateľ nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia, môže podať návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu podľa § 75 Zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Užívateľ bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Po predložení a doplnení podkladov potrebných na posúdenie sporu, úrad spor nestranne rieši s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie je 60 dní od podania úplného návrhu. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

Čl.15 Mlčanlivosť

15.1 V súvislosti s Dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, každá zmluvná strana bude: (I) počas trvania Zmluvy, ako aj po jej zániku, uchovávať v tajnosti a dôvernosti akékoľvek Dôverné informácie a – pokiaľ to nie je pre účely Zmluvy – nebude takéto informácie reprodukovat' ani poskytovať tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať a (II) sprístupňovať Dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.

15.2 Ostatné zákonné povinnosti mlčanlivosti ostávajú nedotknuté.

Čl.16 Doručovanie písomností

16.1 Ak nie je v Podmienkach ustanovené inak, povinnosť informovať, oznámiť alebo oboznámiť Užívateľa sa považuje za splnenú, ak Poskytovateľ postupuje ktorýmkoľvek z nasledujúcich spôsobov podľa vlastného uváženia: sprístupní príslušnú informáciu (I) na ZS, (II) prostredníctvom elektronickej pošty, (III) písomne, (IV) telefonicky, (V) osobne alebo (VI) iným vhodným spôsobom, napr. prostredníctvom internetovej stránky, zaslaním SMS, vo vysielaní informačného kanála, v regionálnej tlači.

16.2 Ak má podľa Zmluvy alebo príslušných právnych predpisov Poskytovateľ doručiť písomnosti Užívateľovi, za rovnocenné doručovaniu prostredníctvom poštovej prepravy sa považuje aj doručovanie elektronickej poštou na poslednú známu adresu elektronickej pošty Užívateľa. Týmto spôsobom je možné doručovať aj faktúru, upomienky, Podmienky, Tarifu a iné dokumenty. Týmto spôsobom nie je možné doručovať výpoved' a odstúpenie od Zmluvy. Pri doručovaní elektronickej poštou sa písomnosť považuje za doručenie dňom odoslania správy elektronickej pošty, a to aj v prípade, že správa nebude doručená v dôsledku obmedzenia alebo dôvodov na strane Užívateľa.

16.3 Pri doručovaní prostredníctvom poštovej prepravy, Užívateľ je povinný adresovať zásielku na poštovú adresu Poskytovateľa a Poskytovateľ na Kontaktnú adresu. Tým nie sú dotknuté ustanovenia čl. 16.2 Podmienok.

16.4 Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene Kontaktné adresy sa považuje za adresu určenú na doručovanie posledná známa Kontaktná adresa a písomnosti doručované na túto adresu sa považujú za doručené siedmy deň po odslaní na poslednú známu Kontaktnú adresu Užívateľa, ak nedošlo k doručeniu skôr. Nespĺnenie povinnosti Užívateľa nahlásiť zmenu Kontaktné adresy podľa čl. 8.2 Podmienok (I) zbavuje Poskytovateľa zodpovednosti za škodu, ktorá môže vzniknúť, napr. použitím nesprávnej Kontaktné adresy a (II) v prípade doručenia faktúry na poslednú známu Kontaktnú adresu je Užívateľ povinný zaplatiť aj s prípadnými úrokmi z omeškania. V prípade dlhodobej neprítomnosti Užívateľa na Kontaktné adrese (viac ako 1 mesiac), je Užívateľ povinný písomne Poskytovateľovi túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre Užívateľa.

16.5 V prípade, že Užívateľ splnomocní pre doručovanie tretiu osobu, nastávajú účinky doručenia Užívateľovi okamihom ich doručenia na určenú adresu splnomocnenej osobe. Každá zmena v súvislosti s odvolaním alebo zmenou plnej

moci splnomocnenej osoby sa stáva voči Poskytovateľovi účinnou ku dňu, kedy bolo Poskytovateľovi doručené oznámenie o takomto odvolaní alebo zmene.

16.6 Za písomnosti riadne doručené Užívateľovi, resp. splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi v zmysle Poštových podmienok.

Čl.17 Zmena Zmluvy

17.1 Zmluvné strany môžu dohodou zmeniť rozsah Služby, spôsob platby a Obdobie.

17.2 Užívateľ je oprávnený písomne, telefonicky alebo elektronickej poštou zo svojej adresy elektronickej pošty požiadať o zmenu spôsobu platby, o zmenu rozsahu Služby alebo Obdobia podľa aktuálnych možností Poskytovateľa. Poskytovateľ tejto žiadosti vyhovie najneskôr do 30 dní od jej prijatia. V prípade telefonickej žiadosti alebo žiadosti prostredníctvom elektronickej pošty môže Poskytovateľ stanoviť povinnosť a podmienky identifikácie variabilným symbolom.

17.3 Poskytovateľ je oprávnený písomne alebo na adresu elektronickej pošty oznámiť návrh na zmenu rozsahu poskytovania Služby, doterajšieho spôsobu platby alebo Obdobia najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny a zároveň je povinný poskytnúť Užívateľovi možnosť voľby v rámci rozsahu poskytovanej Služby, spôsobov platby a/alebo Obdobia. Užívateľ má právo (I) z tohto dôvodu vypovedať Zmluvu, ak s navrhovanou zmenou nesúhlasí, najneskôr však doručením písomnej výpovede 10 dní pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny, alebo (II) zvolí si iný rozsah Služby, spôsob platby a/alebo Obdobie v rovnakej lehote. Výpovedná lehota v takomto prípade uplynie nadobudnutím účinnosti takejto zmeny. Ak si Užívateľ v lehote 10 dní pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny nezvolil iný rozsah Služby, spôsob platby a/alebo Obdobie a ani nevypovedal Zmluvu, Zmluva sa zmení nadobudnutím účinnosti takejto zmeny.

17.4 Zmluva sa mení aj zmenou Podmienok a Tarify podľa čl. 18 Podmienok. Zmluva sa považuje za zmenenú nadobudnutím účinnosti nových alebo zmenených Podmienok a/alebo Tarify.

17.5 Na zmenu Zmluvy podľa čl. 17.2 až 17.4 Podmienok sa nevyžaduje písomná forma s podpismi oboch zmluvných strán.

17.6 Užívateľ týmto udeľuje súhlas s prevodom a postúpením práv a povinností vyplývajúcich Poskytovateľovi zo Zmluvy na tretiu osobu.

17.7 Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva nič iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a dodatkov podpísaných obojoma zmluvnými stranami.

Čl.18 Zmena Podmienok a Tarify

18.1 Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť Podmienky a/alebo Tarifu vydaním nových Podmienok a/alebo Tarify.

18.2 Ak Poskytovateľ vydá nové Podmienky a/alebo Tarifu, je povinný najneskôr jeden mesiac pred dňom nadobudnutia účinnosti nových Podmienok a/alebo Tarify písomne, na adresu elektronickej pošty alebo iným vhodným spôsobom (napr. na internetovej stránke, zaslaním SMS) o tom upovedomiť Užívateľa a nové znenie Podmienok a/alebo Tarify sprístupniť na ZS. Ak zmenou Tarify nedôjde k zvýšeniu Ceny, stačí, ak Poskytovateľ zverejní Tarifu najneskôr v deň jej účinnosti; o takejto zmene nie je Poskytovateľ povinný upovedomiť Užívateľa.

18.3 Ak Užívateľ nesúhlasí s novými Podmienkami a/alebo Tarifou, má právo z tohto dôvodu vypovedať Zmluvu, najneskôr však doručením písomnej výpovede Poskytovateľovi 10 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti nových Podmienok a/alebo Tarify. Výpovedná lehota v takomto prípade uplynie ku dňu nadobudnutia účinnosti nových Podmienok a/alebo Tarify. Ak Užívateľ nevypovie Zmluvu v uvedenej lehote a uvedeným spôsobom, Zmluva sa zmení nadobudnutím účinnosti nových Podmienok a/alebo Tarify a Poskytovateľ má právo na úhradu Ceny podľa novej Tarify počnúc dňom nadobudnutia účinnosti novej Tarify. Nová Tarifa sa netýka Ceny uhradenej riadne a včas na Obdobie, ktoré začalo pred nadobudnutím účinnosti novej Tarify.

Čl.19 Trvanie a zánik Zmluvy

19.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.

19.2 Zmluva zaniká (I) dohodou Užívateľa s Poskytovateľom ku dňu určenému v dohode, (II) výpoved'ou podľa čl. 19.3 Podmienok, (III) odstúpením podľa Zákona alebo Podmienok, (IV) uzatvorením Zmluvy s novým užívateľom s rovnakým Miestom inštalácie, ak má byť Služba poskytovaná novému užívateľovi prostredníctvom toho istého Koncového bodu, (V) spôsobom dohodnutým v Podmienkach alebo (VI) iným spôsobom, ktorý vyplýva z právneho poriadku Slovenskej republiky. Zánikom Zmluvy sa rozumie zánik všetkých práv a povinností vyplývajúcich zo Zmluvy okrem tých, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po zániku Zmluvy.

19.3 Užívateľ aj Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu aj bez udania dôvodov. Výpovedná lehota je tri mesiace a začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoved' doručená druhej zmluvnej strane, ak v Podmienkach nie je uvedené inak. Po dobu plynutia výpovednej lehoty je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi Cenu a iné ceny a platby podľa Zmluvy a Užívateľ je povinný ich riadne a včas platiť.

19.4 Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípadoch uvedených v iných článkoch Podmienok a v týchto prípadoch: (a) ak sa osobné údaje Užívateľa uvedené v Zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé, (b) v prípade podstatného alebo opakovaného porušenia povinnosti Užívateľa vyplývajúcich zo Zmluvy, (c) ak Poskytovateľ stratí oprávnenie k poskytovaniu Služby, ktorá tvorí predmet Zmluvy, (d) ak dôjde k ukončeniu zmluvy medzi Poskytovateľom a vlastníkom prípadne správcom príslušnej nehnuteľnosti, (e) ak Užívateľ odmieta poskytnúť Poskytovateľovi primeranú súčinnosť alebo (f) ak technické dôvody na strane Poskytovateľa znemožňujú Poskytovateľovi poskytovať Službu po dobu dlhšiu ako 30 dní, a ak nedôjde k inej dohode zmluvných strán.

19.5 Užívateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, že Poskytovateľ neposkytuje Službu po dobu dlhšiu ako 30 dní.

19.6 Odstúpenie od Zmluvy je platné doručením písomného odstúpenia druhej zmluvnej strane. Odstúpenie od Zmluvy sa považuje za doručené druhej zmluvnej

strane siedny deň po odoslaní na poslednú známu Kontaktnú adresu Užívateľa resp. na korešpondenčnú adresu Poskytovateľa, ak nedošlo k doručeniu skôr.

19.7 Užívateľ je oprávnený so súhlasom Poskytovateľa odvolať už podanú výpoveď, a to aj telefonicky. Ak ju však odvolá telefonicky a nezaplatí Cenu na ďalšie Obdobie v lehote splatnosti, takáto odvolanie výpovede je neplatné. Na povinnosť a podmienky identifikácie Užívateľa pri odvolaní výpovede telefonicky sa primerane vzťahuje čl. 17.2 Podmienok.

19.8 Užívateľ sa zaväzuje, že v prípade, ak využije pri uzatváraní Zmluvy akciové ceny (kampaň), nepožiadá počas doby uvedenej v kampani o ukončenie Zmluvy, ani sa nedopustí takého konania ani neumožní také konanie, na základe ktorého by Poskytovateľovi vzniklo právo odstúpiť od Zmluvy alebo právo vypovedať Zmluvu z dôvodov porušenia povinnosti zo strany Užívateľa. Za žiadosť o ukončenie Zmluvy sa považuje najmä výpoveď Zmluvy zo strany Užívateľa, odstúpenie Užívateľa od Zmluvy z iného dôvodu, než je porušenie povinnosti na strane Poskytovateľa. To sa vzťahuje aj na prípady uzatvorenia dodatku k Zmluve. V prípade, ak sa kampaň vzťahuje len na určitý rozsah Služby, použijú sa tieto ustanovenia len na túto časť Zmluvy, ak je to možné.

19.9 V prípade porušenia záväzku stanoveného v čl. 19.8 Podmienok sa Užívateľ zaväzuje zaplatiť Prevádzkovateľovi sumu poskytnutej zľavy uvedenej v kampani.

19.10 Zmluva zaniká tiež smrťou Užívateľa, ktorý je fyzickou osobou, alebo jeho právoplatným vyhlásením za mŕtveho, alebo zánikom Užívateľa, ktorý je právnickou osobou, bez právneho nástupcu.

Čl.20 Komplexnosť Zmluvy

20.1 Zmluva predstavuje jediný a úplný dohovor zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy, pričom nahrádza všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dohovory ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu Zmluvy.

Čl.21 Spoločné a záverečné ustanovenia

21.1 Každá zo zmluvných strán bezodkladne poskytne druhej strane také informácie a súčinnosť, ktoré môže druhá strana v primeranej miere požadovať, aby mohla plniť svoje záväzky podľa Zmluvy. Každá zmluvná strana zabezpečí, aby informácie poskytnuté druhej strane v súlade a v súvislosti so Zmluvou boli podľa jej najlepších vedomostí správne v čase poskytnutia druhej strane.

21.2 V súlade s ustanovením § 262 ods. 1 Obchodného zákonníka sa zmluvné strany dohodli, že ich záväzkový vzťah upravený Zmluvou sa popri ustanoveniach Zákona riadi Obchodným zákonníkom.

21.3 Zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom SR, a to aj v prípade, že Užívateľ je cudzincom.

21.4 Zmluva nadobúda účinnosť dňom jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami.

21.5 Zmluva sa vyhotovuje v jednom origináli, z ktorých Poskytovateľ obdrží originál a Užívateľ obdrží kópiu.

21.6 Užívateľ svojim podpisom potvrdzuje, že si Podmienky, Tarifu a ostatné Zmluvné dokumenty pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto v celom rozsahu porozumel, a na znak súhlasu Zmluvu na Formulári slobodne, vážne a dobrovoľne podpísal.

Zároveň potvrdzuje, že bol tiež najmä oboznámený so spôsobom užívania Služby, úhradou platieb, odstraňovaním Porúch a so všetkým súhlasí.

Tieto Všeobecné Podmienky nadobúdajú účinnosť 1.06.2018

Všeobecné podmienky pre poskytovanie dátových služieb

V súlade s ustanoveniami Zákona č. 351/2011 Z. z. O elektronických komunikáciách a ust. Obchodného zákonníka vydáva poskytovateľ podľa Zmluvy o pripojení na poskytovanie prenosu dátových služieb/ ďalej len Zmluvy/ prostredníctvom káblového distribučného systému /ďalej len KDS/ tieto Všeobecné podmienky /ďalej len VP/ poskytovateľa TES Media s.r.o., Krugajevská 3754/4, 010 01 Žilina, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy uzatváraanej medzi poskytovateľom a účastníkom. VP zároveň slúžia ako reklamačný poriadok a sú dostupné v sídle poskytovateľa a na webovej stránke www.tes-media.sk.

1. Úvodné ustanovenia

1.1. Dátovú službu / Internet je možné poskytnúť len účastníkovi, ktorý má od poskytovateľa

na požadovanom mieste pripojenia zriadenú účastnícku prípojku.

1.2. Účastník je povinný uhrádzať cenu počas celého obdobia trvania Zmluvy podľa platnej Tarify, je povinný sám si sledovať jednotlivé úhrady, dodržiavať ich splatnosť a uskutočňovať ich podľa uvedenej formy v zmysle bodu 5.4 Zmluvy za obdobie, v ktorom bola poskytnutá služba. Poplatok za zriadenie účastníckej prípojky a aktivačný poplatok je potrebné uhradiť na základe vystavenej faktúry v určenej dobe splatnosti. V opodstatnených prípadoch má účastník právo požiadať poskytovateľa o úhradu poplatkov na splátku.

1.3. Platobné obdobie začína plynúť odo dňa inštalácie zariadenia KDS na účastníckom mieste.

1.4. Za úhradu sa pokladá čiastka uhradená v plnej výške podľa Tarify poskytovateľa.

1.5. V prípade omeškania účastníka s úhradou ceny je poskytovateľ oprávnený zaslať účastníkovi upoznienuku za omeškanie, ktorej cena je uvedená v Tarife poskytovateľa, ako aj účtovať všetky náklady vyplývajúce z mimosúdneho vymáhania nedoplatkov / náklady právneho zastúpenia a iné náklady s tým spojené/ a náklady súdneho konania o zaplatenie dlžnej sumy. Povinnosť informovať alebo oboznámiť účastníka o výške nedoplatku sa považuje za splnenú aj zaslaním SMS správy alebo telefonicky.

1.6. Cenu je poskytovateľ oprávnený jednostranne upraviť vydaním novej Tarify ak:

1.6.1. došlo k zvýšeniu technologických, materiálových a ostatných priamych a nepriamych nákladov a nákladov obehu/odvody, poštovné, bankové, inkasné poplatky a pod./;

1.6.2. došlo k zmene kurzov €, daňových a iných zákonov;

1.6.3. došlo k zvýšeniu indexu rastu spotrebiteľských cien.

1.7. Poskytovateľ je povinný písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ /SMS/ alebo telefonicky oznámiť účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní bez sankcií, ak účastník tieto zmeny neakceptuje. Oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením účastníkovi na webovej stránke poskytovateľa, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok.

1.8. Pri zmene Tarify pre účastníka, ktorý má predplatenú službu na dlhšie obdobie ako 1 mesiac, je cena novej Tarify platná od nasledujúceho platobného obdobia zvoleného v bode 5.3. Zmluvy.

1.9. Obmedzenie objemu dát, rýchlosti a iných parametrov týkajúcich sa kvality služby môže u účastníka ovplyvniť najmä využívanie obsahu, aplikácií a služieb, a to tým, že služba sa môže obmedziť, spomaliť (pokles prenosovej rýchlosti, oneskorenie, kolísanie oneskorenia, stratovosť paketov), alebo dočasne prerušiť alebo úplne znepriístupniť. Uvedené môže mať vplyv najmä na aplikácie zahŕňajúce interaktívna reč/video alebo streamovanie videí 4K.

1.10. Veľkosť maximálneho povoleného objemu dát nie je obmedzená, pokiaľ v cenníku nie je ustanovené inak (napr. FUP, spomalenie prenosovej rýchlosti po vyčerpaní určitého objemu dát a pod.).

2. Práva a povinnosti poskytovateľa

2.1. Zriadiť účastníkovi pripojenie v lehote jedného mesiaca a poskytnúť službu KDS v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite.

2.2. Zriadiť a prevádzkovať KDS len na základe povolenia vydaného povolujuúcim orgánom.

2.3. Na výstupnom bode /účastnícka zásuvka/ zabezpečiť kvalitu príjmu signálu podľa platnej technickej normy a v súlade s príjmovými možnosťami signálu v mieste KDS.

2.4. Vyžadovať účastníka k súčinnosti pri montáži, kontrole a údržbe zariadení KDS, primerane rešpektovať jeho časové možnosti.

2.5. Zabezpečiť údržbu a odstraňovanie vzniknutých porúch na zariadeniach KDS na základe oznámenia účastníka o poruche a to:

2.5.1. prerušenie signálu v KDS odstrániť do 24 hodín od oznámenia poskytovateľovi;

2.5.2. zhoršený stav signálu v KDS odstrániť (v rozsahu bodu 2.3 VP) do troch pracovných dní od oznámenia poskytovateľovi

2.6. Poskytovateľ nepreberá zodpovednosť za poruchy spôsobené výpadkami elektrickej energie, interferenciami alebo inými príčinami, ktoré poskytovateľ nemôže ovplyvniť.

2.7. Poskytovateľ nepreberá žiadnu zodpovednosť za poruchy, ktoré vznikli zásahom účastníka

do zariadenia KDS alebo jeho iným konaním, ktoré je v rozpore so Zmluvou.

2.8. Prevádzka a údržba KDS až po účastnícku zásuvku je iba v kompetencii poskytovateľa.

2.9. Pri zneužívaní služby účastníkom je poskytovateľ oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich ich zneužívanie.

2.10. Pri meškani s úhradou splatnej ceny za poskytované služby v lehote stanovenej v bode 1.1.VP je poskytovateľ oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby až do jej úhrady alebo do zániku Zmluvy.

2.11. V prípade znovupripojenia signálu do účastníckej prípojky, pričom porušenie nastalo podľa bodu 2.9. a 2.10. VP, je poskytovateľ oprávnený účtovať účastníkovi cenu v zmysle platnej Tarify.

2.12. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy ak:

2.12.1. jej poskytovanie na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočiteľné;

2.12.2. počítač neumožňuje alebo obmedzuje poskytovanie služby;

2.12.3. záujemca nesúhlasí s podmienkami zmluvy o pripojení

2.13. Poskytovateľ má právo požadovať od účastníka pri uzatváraní Zmluvy predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu alebo odčítať z neho údaje elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov účastníka.

2.14. "Poskytovateľ služieb prístupu k internetu je oprávnený vykonávať opatrenia na primerané riadenie prevádzky. Tieto opatrenia sú transparentné, nediskriminačné a proporcionálne, nezakladajú sa na obchodných kritériách, ale na objektívne rozdielných technických požiadavkách na kvalitu služby špecifickej kategórie prevádzky. Takéto opatrenia optimalizujú celkovú kvalitu prenosu, efektívne využívajú zdroje siete, ale nemonitorujú špecifický obsah a nezachovávajú sa dlhšie, než je nevyhnutné. Môžu však vplyvať na kvalitu služieb prístupu k internetu, na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov. V prípade porušenia zákonov SR, ohrozenia bezpečnosti, integrity alebo zneužívania našej siete a služby alebo vedúce ohrozeniu súkromia alebo zabezpečenia ochrany osobných údajov je poskytovateľ oprávnený prerušiť poskytovanie služby, obmedziť objem dát, znížiť alebo znepriístupniť niektoré služby.

3. Práva a povinnosti účastníka

3.1. Účastník je povinný písomne informovať poskytovateľa o každej zmene povinných osobných údajov uvedených v Zmluve najneskôr do 15 dní odo dňa takejto zmeny.

3.2. Nezasahovať do nainštalovaného zariadenia KDS, najmä nepripájať žiadne iné zariadenia, než pre ktoré je účastnícka prípojka určená, neprekladať účastnícku zásuvku a nerozširovať počet účastníckych zásuviek.

3.3. Na výstupný bod KDS (účastnícku zásuvku) pripájať len zariadenia, ktoré vyhovujú platným technickým normám.

3.4. Umožniť poskytovateľovi vstup do objektov, miestností, priestorov a miest v požadovanom termíne potrebnom pre výkon údržby, kontroly a odstránenie poruchy.

3.5. Pri zistení vzniku poruchy oznámi účastník: 1. meno, 2. telefónne číslo, 3. miesto a druh poruchy, 4. dátum a hodinu nahlásenia poruchy.

3.6. Poruchu oznámí účastník telefonicky na číslo poruchovej služby alebo osobne do sídla poskytovateľa.

3.7. V prípade vzniku poruchy zapríčinenéj účastníkom, poskytovateľ odstráni poruchu na náklady účastníka.

3.8. V prípade neopodstatneného nahlásenia poruchy účastníkom bude poskytovateľ účtovať účastníkovi cenu za výjazd podľa platnej Tarify.

3.9. V prípade poruchy, ktorú účastník nezavinil, má právo na bezplatné odstránenie zo strany poskytovateľa.

3.10. Účastník je povinný pri úhrade ceny uviesť na platobnom doklade úplne a správne všetky údaje týkajúce sa jeho osoby a právnej subjektivity, vrátane uvedenia variabilného symbolu. Ak v dôsledku nesplnenia povinnosti ustanovenej v tomto bode nebude možné vykonať priradenie úhrady v systéme zúčtovania platieb k účtu účastníka, bude táto skutočnosť považovaná za omeškanie úhrady ceny.

3.11. Účastník berie na vedomie, že poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obsah a využitie služby, alebo za informácie, údaje a dáta dostupné v sieti Internet, ani za prenos údajov a dát prostredníctvom siete Internet.

4. Reklamačný poriadok

4.1. Účastník je oprávnený písomne reklamovať vadnosť (kvalitu) poskytovaných služieb do 30 dní odo dňa poskytnutia vadnej (nekvalitnej) služby, inak toto právo zaniká. Táto reklamácia nemá odkladný účinok na povinnosť účastníka uhradiť príslušnú cenu podľa Zmluvy. Ak účastník neuplatní reklamáciu v lehote, poskytovateľ nie je povinný reklamáciu prešetrovať. Účastník je oprávnený písomne reklamovať správnosť účtovania ceny (súlad účtovanej ceny s Tarifou) v lehote do 30 dní odo dňa doručenia faktúry, inak toto právo zaniká. Reklamácia vo veci prešetrovania správnosti účtovania nemá v zmysle Zákona odkladný účinok na povinnosť účastníka zaplatiť príslušnú platbu podľa Zmluvy.

4.2. Poskytovateľ písomne oznámí účastníkovi výsledok prešetrovania reklamácie v lehote, do 30 dní odo dňa jej doručenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Poskytovateľ môže túto lehotu predĺžiť, najviac však 30 dní a zároveň písomne informovať účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak poskytovateľ odošle svoje oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

4.3. Reklamácia vo veci prešetrovania ceny nemá odkladný účinok na zaplatenie ceny za poskytnutú službu. Ak cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť účastníkovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť účastníkovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najviac 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.

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

4.5. Užívateľ má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania verejnej služby zavinenej poskytovateľom. Toto právo musí uplatniť u poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania verejnej služby. Podmienkou je, že účastník nahlási poruchu na príslušnom telefónnom čísle a potvrdí písomne na adrese spoločnosti.

4.6. Ak účastník nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia, môže podať návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu podľa § 75 Zákona č. 351/2011 Z. z. O elektronických komunikáciách. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Po predložení a doplnení podkladov potrebných na posúdenie sporu, úrad spor nestrane rieši s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie je 60 dní od podania úplného návrhu. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

4.7. V prípade nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby prístupu k internetu, (rýchlosť alebo iné parametre kvality služby) je účastník oprávnený využiť nápravné prostriedky, ktorými sú najmä: možnosť nahlásiť problém na telefónne číslo nahlásovania porúch, možnosť podať reklamáciu podľa reklamačného poriadku, možnosť odstúpenia od zmluvy bez sankcií, ak ani po opakovaní uznanej reklamácie nie je poskytovaná služba podľa zmluvy alebo sa neposkytuje v stanovenej kvalite, možnosť odškodnenia a systému úhrad, ktoré sa uplatnia v prípade nesplnenia zmluvne dohodnutej úrovne kvality služieb (napr. zníženie ceny).

4.8. Účastník berie na vedomie, že v prípade, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený predložiť tento spor za účelom jeho urovnania príslušnému orgánu alternatívneho alebo mimosúdneho riešenia sporov, alebo podať návrh na rozhodnutie príslušnému súdu. "

5. Odstúpenie od Zmluvy

5.1. Účastník môže od Zmluvy odstúpiť bez sankcií:

5.1.1. do termínu ukončenia prác na zriadení KDS (účastníckej prípojky), je však povinný uhradiť poskytovateľovi vynaložené náklady za materiál a vykonané práce;

5.1.2. ak poskytovateľ oznámí zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje;

5.1.3. ak poskytovateľ ani po reklamácie neposkytuje službu podľa Zmluvy alebo ju poskytuje s podstatnými vadami;

5.1.4. ak poskytovateľ opakovaně neodstráni reklamovanú poruchu v určenom čase.

5.2. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy:

5.2.1. ak účastník neumožňuje poskytovateľovi odstránenie poruchy alebo vykonanie údržby

na zariadení KDS;

5.2.2. ak účastník žiada vykonať práce podľa vlastných požiadaviek, ktoré sú nerealizovateľné alebo odporujú platným technickým a bezpečnostným normám a predpisom;

5.2.3. ak účastník neoprávneně zasahuje do zariadenia KDS alebo takýto zásah umožnil tretej osobe, hoci aj z neobľúbivosti;

5.2.4. ak účastník nezaplatil cenu za poskytnutie dátovej služby za obdobie, v ktorom mu služba bola poskytnutá;

5.2.5. ak účastník opakovaně používa službu poskytovateľa spôsobom, ktorý znemožňuje kontrolu jeho používania;

5.2.6. ak poskytovateľ nemôže alebo mu je znemožnené poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby;

5.2.7. ak sa údaje uvedené účastníkom v Zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé.

5.3. Odstúpenie od Zmluvy sa vykoná písomnou formou doručením druhej strane.

5.4. Zmluvu je možné ukončiť dohodou zmluvných strán.

5.5. Zmluvu môže vypovedať bez uvedenia dôvodu ktorákoľvek strana. Vypovedná lehota začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho mesiaca, po doručení vypovede a trvá tri mesiace.

6. Predmet Zmluvy

6.1. Predmetom Zmluvy v časti týkajúcej sa poskytovania služby je:

6.1.1. záväzok poskytovateľa zriadiť pripojenie v lehote jedného mesiaca a poskytovať účastníkovi počas trvania zmluvy službu a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v zmluve

6.1.2. záväzok účastníka platiť poskytovateľovi za poskytované služby cenu podľa tarify a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v zmluve.

7. Osobitné ustanovenia

7.1. Písomnosti poskytovateľa sa považujú za doručené, ak sa zašlú na poslednú písomne oznámenú adresu trvalého pobytu účastníka. Písomnosti sa považujú v takomto prípade za doručené bez ohľadu na to, či ich účastník odmietne prevziať, alebo sa poštová zásielka vráti späť ako nedoručená.

7.2. Poskytovateľ je povinný na základe § 56 ods.4 Zákona informovať účastníka o tom, aké osobné údaje sa získavajú a spracúvajú, na základe akého právneho podkladu, na aký účel a ako dlho sa budú spracúvať. Poskytovateľ je oprávnený za účelom uzavretia a plnenia Zmluvy, fakturácie a evidencie účastníkov spracúvať osobné údaje účastníka v súlade s príslušnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov a zákonom č.428/2002 Z.z. počas doby platnosti Zmluvy, ako aj po jej skončení, za účelom vyúčtovania úhrad, evidencie a vymáhania pohľadávok. Ak ide o fyzickú osobu: meno, priezvisko, akademický titul a adresu. Ak ide o právnickú osobu, alebo fyzickú osobu podnikateľa: obchodné meno a sídlo podnikania.

Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť 01.06.2018