

**ZDRUŽENÁ ZMLUVA O PRIPOJENÍ**

na poskytovanie služieb retransmisie a dátových služieb (ďalej "Zmluva")  
prostredníctvom káblového distribučného systému (ďalej "KDS")  
uzatvorená podľa zákona č. 452/2021 Z. z. Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení, príslušných ustanovení  
Obchodného zákonníka a v súlade so Všeobecným povolením TÚ SR č. 1/2023

**Článok 1. Zmluvné strany**

**Poskytovateľ služby:** TES Media, s. r. o., Kragujevská 3754/4, 010 01 Žilina  
IČO: 36781657 DIČ: 2022384991 IČ DPH: SK2022384991  
Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka číslo: 19011/L  
**Bankové spojenie:** SK31 0200 0000 0023 0802 1851

**Užívateľ:**

|                                  |          |              |            |               |               |
|----------------------------------|----------|--------------|------------|---------------|---------------|
| Meno a Priezvisko / Názov firmy: |          |              |            | 0600 MYBE     |               |
| Ulica:                           |          |              |            | Popisné č.:   | 2 Orient. č.: |
| Mesto:                           |          | MYBE         |            | PSČ:          | 032 31        |
| Dátum narodenia:                 |          | Telefón (*): |            | Telefón 2(*): |               |
| IČO:                             | 00315231 | DIČ:         | 2020581546 | IČ DPH:       |               |
| Email:                           |          |              |            | Zastúpenie:   |               |

(\*) Nepovinné údaje

**Korešpondenčná adresa:**

|                                  |  |      |  |             |               |
|----------------------------------|--|------|--|-------------|---------------|
| Meno a Priezvisko / Názov firmy: |  |      |  | 0600 MYBE   |               |
| Ulica:                           |  |      |  | Popisné č.: | 2 Orient. č.: |
| Mesto:                           |  | MYBE |  | PSČ:        | 032 31        |

**Článok 2. Predmet zmluvy**

- 2.1. Predmetom zmluvy je záväzok poskytovateľa zriadiť a poskytovať:
- služby internetovej televízie pre príjem televíznych programov príslušného programového súboru a zároveň záväzok účastníka zaplatiť za tieto služby cenu podľa platnej tarify poskytovateľa (ďalej len "Tarifa").
  - internetové služby pre užívateľa príslušného programu a zároveň záväzok účastníka zaplatiť za tieto služby cenu podľa platnej tarify poskytovateľa (ďalej len "Tarifa").
- 2.2. Poskytovateľ zriadi a bude poskytovať služby v nasledovnom rozsahu (ďalej len "Špecifikácia služieb"):

**Článok 3. Programová štruktúra**

- 3.1. Účastník má právo užívať programový balík uvedený v prílohe Špecifikácia služieb. Cena uvedených programových balíkov je v Tarife.
- 3.2. Účastník má právo kedykoľvek počas platnosti zmluvy objednať si doplnkové programové balíky v Špecifikácii služieb. Cena doplnkových programových balíkov je uvedená v Tarife.
- 3.3. Účastník má právo užívať internetový balík uvedený v Špecifikácii služieb. Cena internetového balíka je uvedená v Tarife.
- 3.4. Poskytovateľom prevzatého televízneho vysielania (retransmisie) je spoločnosť 4NET.TV services s.r.o, sídlom Pardubice, Českova 834, PSČ 530 02, Česká republika, IČ: 03582337 (ďalej len Spoločnosť 4NET.TV services s.r.o.) ktorá je ako prevádzkovateľ prevzatého televízneho vysielania (retransmisie) registrovaná Radou pre rozhlasové a televízne vysielanie pod Sp. zn.: 2015/281/SMU/4ne zo dňa 14. 4.2015. Spoločnosť 4NET.TV services s.r.o. má riadne uzavreté zmluvy so všetkými poskytovateľmi obsahu (vysielateľmi) i ochrannými zväzmi (Organizácie kolektívnej správy)."

**Článok 4. Platobné podmienky**

- 4.1. Účastník sa zaväzuje uhradiť cenu za zriadenie dohodnutej služby na základe faktúry vystavenej po pripojení s lehotou splatnosti 14 dní odo dňa vystavenia faktúry.
- 4.2. Účastník sa zaväzuje uhrádzať cenu za poskytovanie dohodnutej služby podľa platnej Tarify vždy na zvolené obdobie definované v Špecifikácii služieb vopred najneskôr do 30. dňa kalendárneho mesiaca bezprostredne predchádzajúcemu zvolenému obdobiu. Podkladom pre dohodnuté úhrady je táto zmluva, preto Poskytovateľ nie je povinný za týmto účelom vystavovať faktúry.
- 4.3. Spôsob úhrady je definovaný v Špecifikácii služieb.
- 4.4. Účastník môže požiadať o zasielanie elektronického predpisu na úhradu - definuje v Špecifikácii služieb.

**Článok 5. Osobitné ustanovenia o dobe viazanosti**

- 5.1. Viazanosť služby - definované v špecifikácii služieb
- 5.2. Zmluvná pokuta - definovaná vo Všeobecných obchodných podmienkach

**Článok 6. Osobitné ustanovenia k užívaniu programových a internetových balíkov**

- 6.1. Pre využívanie služby programových služieb sa doporučuje použitie Set-top-boxu. Odkúpenie alebo prenájom Účastník definuje v Špecifikácii služieb.
- 6.2. V prípade nájmu zariadenia (Set-top-boxu) Účastník dňom uzavretia tejto zmluvy preberá od Poskytovateľa do nájmu na dobu platnosti tejto zmluvy a za mesačný nájom uvedený v Tarife.
- 6.3. V prípade predaja zariadenia, si Účastník zariadenie definované v Špecifikácii služieb odkúpi za cenu podľa aktuálneho platného cenníka. Jeho úhrada bude uskutočnená na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom.
- 6.4. Poskytovateľ a účastník sa dohodli na realizácii optickej prípojky na základe tejto Združenej Zmluvy o pripojení. Účastník sa zaväzuje zaplatiť za vykonané práce a dodané koncové zariadenia Poskytovateľovi cenu podľa platnej Tarify k dohodnutému dátumu.

**Článok 7. Záverečné ustanovenia**

- 7.1. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je Tarifa, Cenník a Všeobecné podmienky poskytovateľa.
- 7.2. Účastník svojím podpisom potvrdzuje, že sa oboznámil s obsahom tejto zmluvy, Tarify, Cenníka a Všeobecnými podmienkami a prevzal ich spolu so zmluvou. Tiež svojím podpisom potvrdzuje správnosť všetkých v zmluve uvedených údajov.
- 7.3. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú a nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami.
- 7.4. Zmeny a doplnky tejto zmluvy, s výnimkou Tarify, Cenníka a Všeobecných podmienok, sa vykonávajú písomným dodatkom, ktorý je platný po podpise obidvomi zmluvnými stranami.
- 7.5. Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch z ktorých jeden zostáva Poskytovateľovi a druhý obdrží Účastník.
- 7.6. Táto zmluva nahrádza odo dňa nadobudnutia jej účinnosti všetky predchádzajúce zmluvy a dojednania uzavreté medzi Poskytovateľom a Účastníkom.

**Špecifikácia služieb****k zmluve číslo: 2024000208****Parametre pripojenia a služby :****Miesto pripojenia**

|                                                   |  |                        |              |
|---------------------------------------------------|--|------------------------|--------------|
| Meno a Priezvisko / Názov firmy: <b>HYBE HYBE</b> |  |                        |              |
| Ulica:                                            |  | Popisné č.: <b>287</b> | Orient.č.:   |
| Mesto: <b>HYBE</b>                                |  | PSČ: <b>03231</b>      | Posch.: Byt: |

|                                                                        |                                                |                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zmluvná viazanosť:                                                     | <input checked="" type="checkbox"/> 24 mesačná | <input type="checkbox"/> bez viazanosti                                                              |
| Spôsob platby:                                                         | <input type="checkbox"/> Poštová poukážka      | <input checked="" type="checkbox"/> Bankový prevod                                                   |
| Frekvencia:                                                            | <input checked="" type="checkbox"/> Mesačne    | <input type="checkbox"/> Štvrťročne <input type="checkbox"/> Polročne <input type="checkbox"/> Ročne |
| <input checked="" type="checkbox"/> Elektronické zasielanie predpisov: | Email: <b>hybe@hybe.pl</b>                     |                                                                                                      |

**Zazmluvnené služby:**

|                  |                 |
|------------------|-----------------|
| Názov služby:    | <b>IT 100</b>   |
| Dátum aktivácie: | <b>6.8.2025</b> |

|                  |  |
|------------------|--|
| Názov služby:    |  |
| Dátum aktivácie: |  |

- ☐ Film ☐ Filmbox ☐ Sport ☐ Pre malých
- ☐ CZ balík ☐ Pre veľkých ☐ Spravodaj ☐ Dokument

|                                             |                                                           |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Zariadenie:                                 | <input type="checkbox"/> Set-Top-Box                      |
| Odkúpenie za cenu podľa aktuálneho cenníka: | <input type="checkbox"/> ÁNO <input type="checkbox"/> NIE |
| Mesačný prenájom:                           | <input type="checkbox"/> ÁNO <input type="checkbox"/> NIE |

V prípade balíka BIZNIS je cena a rýchlosť stanovená na základe prílohy.

V prípade zriadenia optickej prípojky účastník žiada o:

- ☐ Zriadenie optickej prípojky v cene podľa platnej Tarify (zriaďovací poplatok)
- ☐ Dodanie, inštaláciu a prenájom koncového zariadenia v cene podľa platnej Tarify.

V Žiline dňa

V **hybe** dňa **6.8.2025** podpis

**TARIFA služieb platná od 1.2.2025**

k Združenej Zmluve o pripojení na poskytovanie služieb spoločnosti TES Media, s.r.o., Kragujevská 3754/4, 010 01 Žilina

INTERNET

**IT 100**  
internet 100/30Mbps

---

**12,99 EUR**

Bežne dostupná rýchlosť: 90/27 Mbps  
Mbps Minimálna rýchlosť: 40/12 Mbps

**IT 500**  
internet 500/150Mbps

---

**15,99 EUR**

Bežne dostupná rýchlosť: 450/135 Mbps  
Minimálna rýchlosť: 200/60 Mbps

**IT 900**  
internet 900/300Mbps

---

**18,99 EUR**

Bežne dostupná rýchlosť: 810/270Mbps  
Minimálna rýchlosť: 360/120 Mbps

Spoločnosť TES Media, s.r.o. zodpovedá za kvalitu dátového signálu v bode odovzdania, ktorým je ONT.

TELEVÍZIA

**TES 1**  
viac ako 80 programov

---

**14,99 EUR**

**TES 2**  
viac ako 120 programov

---

**27,99 EUR**

**TES 3**  
viac ako 150 programov

---

**33,99 EUR**

Spoločnosť TES Media, s.r.o. zodpovedá za kvalitu dátového signálu v bode odovzdania, ktorým je ONT.

ZVÝHODNENÉ BALÍČKY TV K INTERNETU

**IT 100**

**TES 1**

**IT 500**

**TES 2**

**IT 900**

**TES 3**

**Kombinuj balíčky podľa seba a získaj zľavu 3,99 EUR mesačne!!!!**

Ceny jednotlivých internetových balíkov sú uvedené v tarife vyššie.

**SLUŽBY PRE VÁŠ KOMFORT****ARCHÍV**

+Timeshift, +pause TV, +StartOver

**ZADARMO pre každého !****DOPLNKOVÉ BALÍKY****FILM**

6 programov

3,90 EUR

**FILMBOX**

9 programov

7,90 EUR

**SPORT**

9 programov

8,90 EUR

**Pre malých**

5 programy

2,90 EUR

**CZ balík**

5 programov

3,10 EUR

**Pre veľkých**

4 programov

3,60 EUR

**SPRAVODAJ**

6 programov

2,10 EUR

**DOKUMENT**

12 programov

6,90 EUR

**LEO TV**

4 programov

2,90 EUR

**POHODA**

4 programov

0,90 EUR

**TES1****TES2**

doplatok 13,00 EUR

**TES1****TES3**

doplatok 19,00 EUR

**TES2****TES3**

doplatok 6,00 EUR

Spoločnosť TES Media, s.r.o. zodpovedá za kvalitu dátového signálu v bode odovzdania, ktorým je ONT.

*Služby káblovej televízie sú poskytované formou IPTV za týchto podmienok:**Služby káblovej televízie sú poskytované formou IPTV za týchto podmienok:**-na jednom prípojnóm mieste je možné použiť v rámci jedného mesačného poplatku za službu najviac 4 koncové zariadenia, súčasne však môžete sledovať 2 streamy**-službu IPTV je možné okrem set-top-boxu (ďalej len „STB“) využívať na nasledovných zariadeniach: smartphone, tablet, PC, notebook a to s aplikáciou TES TV dostupnou vo Vašom App Store, Google Play, Microsoft obchod**-dva kusy STB je možné mať v prenájme za mesačný poplatok uvedený nižšie. Všetky ďalšie, je potrebné si odkúpiť.*

Poplatok za ďalšie 2 streamy

**3,00 EUR mesačne****Jednorazový poplatok****Mesačný prenájom**

(počas celej doby platnosti zmluvy)

**SET-TOP-BOX**

115,00 EUR

3,00 EUR \*

(sami si volíte jednorazovú platbu  
alebo prenájom)

\*Prenájom je možný na 2ks zariadení pre každú domácnosť, ak potrebujete viac SET-TOP-BOXOV ďalšie je potrebné si zakúpiť.

Prenajaté zariadenie je po celú dobu prenájmu majetkom spoločnosti TES Media, s.r.o.. V prípade, že zákazník po ukončení zmluvy v dobe viazanosti nevráti prenaté zariadenie, bude mu vyfakturovaný poplatok vo výške plnej hodnoty zariadenia. V prípade ukončenia zmluvy po dobe viazanosti, je taktiež zákazník povinný zariadenie v prenájme vrátiť. Ak sa tak nestane, bude mu fakturovaný poplatok vo výške 50 % z pôvodnej predajnej ceny prenatého zariadenia.

Všetky ceny v tarife a cenníku sú uvedené s DPH.

**CENNÍK VÝKONOV A SLUŽIEB platný od 1.2.2025****Náklady na zriadenie optickej prípojky**

|                                                     | <b>24 mesačná viazanosť</b> | <b>Bez viazanosti</b>                                    |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>Zriadenie optickej prípojky-vzduchom</b>         | 19,00 EUR                   | 99,00 EUR                                                |
| <b>Aktivačný poplatok</b><br>(pri aktivácii služby) | 0,00 EUR                    | 80,00 EUR                                                |
| <b>Optický prevodník (ONT)</b>                      | 0,00 EUR                    | 4,00 EUR /mesačne<br>(počas celej doby platnosti zmluvy) |

**SLUŽBA / VÝKON****Cena s DPH**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |                                            |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Doplatok za prípojku zemou</b><br>dodávka materiálu a montáž 1 kus optickej zásuvky, montáž optického kábla 100 m a optickej chráničky, zváranie optického kábla, montáž optických prvkov – patchcord, pigtail, adaptér, inštalácia kompresných konektorov a rozbočovača, kontrola úrovne signálu na TV zásuvke, (v cene nie sú zahrnuté zemné práce, lištovanie v objekte, murárske práce a pod.) |                    | <b>50,00 EUR</b>                           |                                                                                     |
| <b>Poplatok za nadštandardnú prípojku</b><br>V prípade použitia materiálu nad rámec štandardnej prípojky – nad 100m kábla.                                                                                                                                                                                                                                                                            |                    | <b>15,00 EUR</b>                           |                                                                                     |
| <b>Zapojenie podružnej TV zásuvky</b><br>montáž 1 kus podružnej TV zásuvky vrátane krabičky, krytky, TV účastníckej šnúry, účastníckeho rozbočovača a koaxiálneho vedenia medzi zásuvkami do 10m, kontrola úrovne signálu v TV zásuvke, pripojenie a naladenie TV prijímača (v cene nie je zahrnuté lištovanie v objekte, murárske práce a pod.)                                                      |                    | <b>40,00 EUR</b>                           |                                                                                     |
| <b>Znovupripojenie účastníka</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                    | <b>34,90 EUR</b>                           |                                                                                     |
| <b>Servisné služby na žiadosť užívateľa</b> , alebo spôsobené neodborným zásahom do nastavení, sú spoplatnené fixnou sadzbou za každú začatú hodinu                                                                                                                                                                                                                                                   |                    | <b>34,90 EUR</b><br>za každú začatú hodinu |                                                                                     |
| <b>Prevod zmluvy na iného účastníka</b><br>Administratívna zmena účastníka v zmluve v prípade, že zmluva sa prevedie na iného účastníka na tej istej adrese bez zmeny zapojenia prípojky                                                                                                                                                                                                              |                    | <b>9,90 EUR</b>                            |                                                                                     |
| <b>Neopodstatnený výjazd</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                    | <b>50,00 EUR</b><br>za každú začatú hodinu |                                                                                     |
| <b>Zmluvné pokuty</b><br>Za zaslanie upomienok a výziev písomnou formou, e-mailom alebo SMS                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <i>1.upomienka</i> | <b>5,00 EUR</b>                            | <b>16,50 EUR</b><br><i>Výzva advokáta</i><br><b>16,50 EUR</b><br><i>Súdne trovy</i> |
| <b>Poštovné a balné</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                    | <b>1,40 EUR</b>                            |                                                                                     |
| <b>Písomné vyjadrenie k stavebnému konaniu</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                    | <b>12,00 EUR</b>                           |                                                                                     |
| <b>Nastavenie, alebo zmena reverzného DNS záznamu</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                    | <b>20,00 EUR</b>                           |                                                                                     |
| <b>Statická IP adresa</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                    | <b>2,99 EUR/mesiac</b>                     |                                                                                     |

Všetky ceny v tarife a cenníku sú uvedené s DPH.



## **Všeobecné podmienky spoločnosti TES Media, s. r. o. na poskytovanie služby retransmisie**

vydané podľa zákona č. 452/2021 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 uzatváraanej medzi TES Media,s.r.o. ako Poskytovateľom, a právnickou alebo fyzickou osobou, ako Účastníkom, 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, dátových a ďalších služieb.

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

**1.3** Pre účely Zmluvy sa vytvárajú nasledovné definície:

**1.3.1, „Cena“** je cena za Službu poskytovanú Poskytovateľom podľa Zmluvy a Účastník 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 rozpoznatelné, 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 Zariadení Poskytovateľa k Sieti.

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

**1.3.6, „Prijímač“** je koncové zariadenie Účastníka 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 prispôsobenie 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 prepájajúcich 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 alebo dátová služba 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 Cenu, 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 elektronické 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 o právneho poriadku, vrátane Trestného zákona.

**1.3.15, „Zmluva“** je Zmluva o pripojení uzatvorená medzi Poskytovateľom a Účastníkom 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 niečo 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 elektronické komunikačné služby alebo elektronické 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 týmito všeobecnými 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 danej 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 Účastníkovi počas trvania Zmluvy Službu a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v Zmluve,

**3.1.2.** záväzok Účastníka platiť Poskytovateľovi za zriadenie Pripojenia za poskytovanie Služby Cenu 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** Účastník sa zaväzuje riadne používať zariadenie Poskytovateľa, najmä sa Účastník 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** Účastník nie je oprávnený manipulovať akýmkoľvek spôsobom so Zariadeniami Poskytovateľa. Účastník 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** Účastník 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, Účastník je im povinný oznámiť, že Zariadenia Poskytovateľa sú majetkom Poskytovateľa. V týchto prípadoch vznikne Účastníkovi 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 Účastníka**

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

6.2 Účastník má právo písomne požiadať Poskytovateľa o zmenu Miesta inštalácie v rámci lokality, v ktorej Poskytovateľ poskytuje Službu. Účastník 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 Účastníka, že môže zotrvať na doterajšom Mieste inštalácie alebo môže Zmluvu vypovedať.

6.3 Účastník 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 Účastníka alebo jeho zástupcu. Za účelom plnenia Zmluvy sa Účastník 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, Účastník sa zaväzuje zabezpečiť tento súhlas. Do činnosti Poskytovateľa uvedených v tomto odseku patrí aj právo kontrolovať plnenie povinností Účastníka najmä podľa čl. 5.3 a čl. 7 Podmienok.

6.4 Účastník výslovne prehlasuje, že je oprávnený podpisovať zmluvu, a že vo vzťahu k nehnuteľnosti, v ktorej bude zriadená prípojka je jej vlastníkom, spoluvlastníkom alebo nájomcom.

6.5 Účastník prehlasuje, že v prípade, ak nie je vlastníkom, spoluvlastníkom alebo nájomcom nehnuteľnosti, má súhlas jej vlastníka, väčšiny spoluvlastníkov, alebo správcu na zriadenie prípojky.

6.6 Pre využívanie služby internetovej televízie a rozhlasových programov sa odporúča aktivácia lks set-top-boxu dodávaného poskytovateľom. Poskytovateľ negarantuje kvalitu služby využívané iným spôsobom, napr. prostredníctvom aplikácie TES TV.

6.7 Účastník má právo požiadať Poskytovateľa aj o užívanie iných programových balíkov nad rámec programových balíkov definovaných v Špecifikácii služieb, ktoré sú v aktuálnej ponuke Poskytovateľa zverejnenej na jeho web stránke [www.tes-media.sk](http://www.tes-media.sk). Cena za užívanie takýchto programových balíkov a jeho podmienky bude určená podľa ceny konkrétneho balíka uvedenej na webovej stránke Poskytovateľa v deň doručenia objednávky.

6.8 V prípade, ak má Účastník záujem o zrušenie niektorých alebo všetkých užívaných programových balíkov nad rámec programových balíkov definovaných v Špecifikácii služieb, má právo požiadať Poskytovateľa o takúto zmenu písomne. Podmienky a lehoty zrušenia alebo zmeny balíkov je stanovená pri každom balíku osobitne. Ak nie je sa poskytovanie balíka ukončuje posledný deň po uplynutí doby predplatenia.

6.9 Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu ponúkaných programov, ktorá bude publikovaná na web stránkach Poskytovateľa.

6.10 Po ukončení tejto zmluvy je Účastník povinný prenajať zariadenia definované v Špecifikácii služieb vrátiť poskytovateľovi v stave v akom ich prevzal s prihliadnutím na obvyklé opotrebovanie, inak je poskytovateľ oprávnený uplatniť voči Účastníkovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty podľa cenníka.

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

6.12 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.

6.13 Účastník sa zaväzuje, že bude dátovú službu od poskytovateľa využívať iba pre potrebu svojej domácnosti a nebude túto dátovú službu odplatne alebo aj bezodplatne ďalej poskytovať tretím osobám. V prípade ak Účastník bude bez súhlasu poskytovateľa umožňovať prístup k dátovým službám od poskytovateľa tretím osobám mimo domácnosti Účastníka, považuje sa to za zneužívanie služby podstatné porušenie zmluvy.

#### Čl. 7 Zásady správneho užívania

7.1 Cieľom povinností Účastníka, 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 Účastníkov.

7.2 Konanie Účastníka, 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 Účastníka, aby upustil od porušovania Zmluvy. Ak nenastane náprava do 15 dní od zaslania výzvy

alebo ak po obdržaní výzvy Účastník 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 Účastník 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 zisti v účastníckom rozvoze Účastníka sprístupnenie rozsahu Služby, na užívanie ktorého Účastník nie je oprávnený, je Poskytovateľ oprávnený postupovať podľa čl. 7.7 Podmienok.

7.4 Účastník sa zaväzuje užívať Službu výhradne pre svoju potrebu a nie je oprávnený k akémukoľvek inému využitiu Služby bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa. Účastník nie je oprávnený najmä zdieľať Službu s tretou osobou, umožniť bezplatne alebo komerčne užívanie Služby tretej osobe. Účastník je oprávnený umožniť blízkym osobám /§116 Občianskeho zákonníka/ bezplatné využívanie Služby. Účastník 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 Účastníkovi zmluvnú pokutu vo výške podľa Tarify za každé také porušenie a Účastník 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 Účastník povinný (I) riadnym spôsobom používať všetky technické prostriedky a zariadenia, najmä Zariadenia Poskytovateľa, (II) brať ohľad na práva a oprávnené záujmy ostatných Účastníkov 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 Účastník porušuje pravidlá uvedené v čl. 7.3 až 7.5 Podmienok, je Poskytovateľ oprávnený okamžite pozastaviť poskytovanie Služby za účelom ochrany ostatných Účastníkov Siete, a následne informovať Účastníka o dôvodoch, ktoré viedli k pozastaveniu poskytovania Služby. Poskytovateľ je tiež oprávnený odstúpiť od Zmluvy. Ak Poskytovateľ neodstúpil od Zmluvy, znovupripojí takéhoto Účastníka, len ak Účastník dostatočne preukáže, že nebude v uvedenej činnosti pokračovať, a zaplatí cenu za znovupripojenie.

#### Čl. 8 Spracúvanie osobných údajov Účastníka

8.1. Prevádzkovateľ bude spracúvať osobné údaje Účastníka ním poskytnuté na účely uzavretia, realizácie a plnenia Združenej zmluvy o pripojení uzatvárané medzi Účastníkom 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“).

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

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

8.4. Účastník je povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi údaje úplné a pravdivé.

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

- a) 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.

- b) 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.
- c) 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.
- d) Dotknutá osoba má právo na to, aby prevádzkovateľ obmedzil spracúvanie osobných údajov, ak ide o prípady podľa § 24 ods. 1 zákona 18/2018.
- e) 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.
- f) 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.
- g) 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.

8.6. Účastník taktiež berie na vedomie, že e-mailová adresa uvedená Účastníkom v Zdrúženej zmluve o pripojení alebo iným spôsobom poskytnutá Účastníkom 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. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej len „Zákon o elektronických komunikáciách“). V prípade, ak si Účastník 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](mailto:tes@tes-media.sk).

8.7. Účastník, platiteľ DPH, je povinný Poskytovateľovi poskytnúť svoje IČ DPH. Ak Účastník IČ DPH neposkytne pri podpise Zmluvy a ani ho Poskytovateľovi neoznámí dodatočne, Služba mu bude dodaná ako neplatiteľovi bez uvedenia IČ DPH na faktúre.

#### **Čl.9 Práva a povinnosti Poskytovateľa**

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

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

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 Účastníka, vstupovať v súvislosti so zriaďovaním, prevádzkovaním, opravami a údržbou vedení na nehnuteľnosť Účastníka, 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 Účastníkovi.

9.6 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.

9.7. Poskytovateľ je povinný písomne, elektronicou 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.

9.8. Poskytovateľ nezodpovedá za dodávku elektrickej energie nevyhnutnej na riadnu fungovanie zariadení slúžiacich na príjem služby. Dodávku elektrickej energie si zabezpečuje Účastník samostatne a prípadné prerušenie elektrickej energie nemá vplyv na záväzky vyplývajúce z tejto zmluvy.

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

9.10. Poskytovateľ nepreberá žiadnu zodpovednosť za poruchy, ktoré vznikli zásahom Účastníka do zariadenia KDS alebo jeho iným konaním, ktoré je v rozpore so Zmluvou.

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

9.12. 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.

9.13. "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 rozdielnych technických požiadavkách na kvalitu služby špecifickej kategórie prevádzky. Takéto opatrenia optimalizujú celkovú kvalitu prenosu, efektívne využívajú zdroje siete, ale nemonitorujú špecifický obsah a nezachováajú sa dlhšie, než je nevyhnutné. Môžu však vplyvať na kvalitu služieb prístupu k internetu, na súkromie koncových Účastníkov a na ochranu ich osobných údajov. V prípade porušenia zákonov SR, ohrozenia bezpečnosti, integrity alebo zneužívania našej siete a služby alebo vedúce ohrozenia súkromia alebo zabezpečenia ochrany osobných údajov je poskytovateľ oprávnený prerušiť poskytovanie služby, obmedziť objem dát, znížiť alebo znepriístupniť niektoré služby.

#### **Čl.10 Cena a spôsob platby**

10.1 Účastník je povinný zaplatiť (I) Cenu v pravidelných opakovaných platbách za každé Obdobie, (II) cenu za jednorazové služby, a (III) iné jednorazové platby, napríklad depozit. Účastník je povinný pri každej platbe uviesť aj variabilný symbol. Sadzby 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 Účastník 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 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 povinností ustanovenej v tomto odseku nebude možné priradiť Účastníkom vykonanú úhradu Ceny v systéme zúčtovania platieb Poskytovateľa k účtu Účastníka, bude sa táto skutočnosť považovať za omeškanie Účastníka s úhradou Ceny.

10.5 Poskytovateľ nie je povinný začať poskytovať Službu skôr, ako Účastník 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 vyznázovania.

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

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

**10.9** V prípade neuhradenia akéhokoľvek splatného peňažného záväzku je Poskytovateľ oprávnený účtovať Účastníkovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania a Účastník 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 Účastníkom 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 Účastník platbu realizoval.

**10.10** Cenu uhradenú Účastníkom na Obdobie, počas ktorého Účastník po zániku Zmluvy už Službu nevyužíval, je Poskytovateľ oprávnený si ponechať len v prípade zániku Zmluvy odstúpením zo strany Poskytovateľa. V ostatných prípadoch bude Účastníkovi 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 nevratné.

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

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

**10.14** Poskytovateľ týmto vyhlasuje, že na účely realizácie úhrady ceny za služby prostredníctvom platobnej karty sa zmluvne dohodol s partnerom - spoločnosťou Payout, s. r. o., so sídlom Juraja Slotta 2718/4, 010 01 Žilina, IČO: 50 487 787, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom v Žiline, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 66420/L na využití platobnej brány tohto subjektu. Preto Poskytovateľ vyhlasuje a potvrdzuje, že platby ceny za služby uskutočnené Účastníka bezhotovostne platobnou kartou v prospech subjektu Payout, s. r. o. sa považujú za riadnu úhradu ceny Vstupného v prospech Poskytovateľa. Payout Brána znamená technické riešenie (platobná brána) prevádzkované spoločnosťou Payout, s. r. o., ktoré si Poskytovateľ integroval na svojom portáli na základe integračného manuálu vydaného spoločnosťou Payout, s. r. o., ktoré umožňuje prijímanie a spracovanie platobných operácií, pričom výsledkom takejto platobnej služby je pripísanie finančných prostriedkov na účet Poskytovateľa ako príjmem.

**10.5** V prípade omeškania Účastníka s úhradou ceny je poskytovateľ oprávnený zaslať Účastníkovi upomienku 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.

#### **Čl. 11 Pozastavenie poskytovania Služby**

**11.1** Ak nie je dohodnuté inak, Účastník 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 Účastník povinný tiež uviesť dátum žiadaného znovupripojenia, inak nie je Poskytovateľ povinný tejto žiadosti vyhovieť. Pri znovupripojení je Účastník povinný zaplatiť cenu za znovupripojenie podľa Tarify. Účastník nemá právo požiadať o pozastavenie poskytovania Služby, ak by mala byť Služba pozastavená počas plynutia výpovednej lehoty.

**11.2** Akékoľvek porušenie čl. 7 Podmienok Účastníkom je považované za zneužívanie 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 Účastníkovi, 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 Účastníka najneskôr do 7 pracovných dní od pozastavenia alebo obmedzenia Služby. Ak Účastník zabezpečí nápravu a zaplatí cenu za znovupripojenie podľa Tarify, Poskytovateľ na základe písomnej žiadosti Účastníka 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 Účastníkovi 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 Účastník riadne nezaplatí splatnú Cenu alebo iný splatný záväzok voči Poskytovateľovi, vrátane akýchkoľvek záväzkov Účastníka 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 Účastníka, vrátane jej príslušenstva, a prípadne zaplatenia ceny za znovupripojenie podľa Tarify alebo (II) do zániku Zmluvy. Poskytovateľ je oprávnený pripojiť Účastníka 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 Účastníka.

**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 rozhraní 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** Účastník 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** Účastník je povinný dbať na to, aby na Zariadeniach Poskytovateľa nevznikla žiadna škoda, a to ani v dôsledku náhodnej udalosti. Účastník týmto preberá zodpovednosť za vznik akéhokoľvek, t.j. aj náhodnej škody na Zariadeniach Poskytovateľa, ktoré budú umiestnené v Mieste inštalácie alebo v priestoroch Účastníka.

**12.5** Poskytovateľ je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, nahradiť Účastníkovi 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 Účastníkom odoberanej Služby na jeden mesiac uvedenej v Tarife.

**12.6** Účastník nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinnosti Poskytovateľa bolo spôsobené konaním Účastníka, porušením jeho povinnosti alebo nedostatkom jeho súčinnosti. Účastník 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 Účastníkovi Poskytovateľ;

**12.7.2** škoda bola spôsobená nesprávnym používaním Zariadenia Poskytovateľa;

**12.7.3** Účastník 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 Účastníkovi škodu, za ktorú zodpovedá, buď v peniazoch alebo uvedením do pôvodného stavu, ak je to možné.

**12.9** Účastník 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** Účastník je zodpovedný za škodu, ktorá vznikne Poskytovateľovi v dôsledku zneužitia poskytovanej Služby podľa čl. 7 Podmienok.

**12.11** Účastník 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, rebélia, explózia alebo jej hrozba, prírodná katastrofa, búrky a víchrice, 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** Účastník 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 predídenia alebo odstránenia Poruchy. Za Poruchu, resp. za zníženie kvality signálu v Sieti sa nepovažuje prerušenie prevádzky, resp., zníženie kvality signálu vysielaťel'ov, ktorých úplný a nezmenený program je súčasne ďalej vysielaťel' v Sieti. Rovnako sa za poruchu nepovažuje výpadok satelitného programu z technických príčin na strane prevádzkovateľa satelitného vysielaťel'a.

**13.3** Účastník je zodpovedný za Poruchu, (I) ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa Zmluvy alebo (II) ktorá vznikla v dôsledku zneužitia poskytovanej Služby Účastníkom podľa čl. 7 Podmienok alebo (III) ktorá vznikla mimo Siete na strane Účastníka, 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 Účastníka 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 Účastník za ňu nie je zodpovedný, Poskytovateľ Poruchu odstráni bezplatne a na svoje náklady. V prípade, že za Poruchu je zodpovedný Účastník, Poskytovateľ Poruchu odstráni na základe žiadosti Účastníka a Účastník je povinný zaplatiť cenu výjazdu podľa Tarify a skutočné náklady. Účastník je povinný zaplatiť cenu výjazdu podľa Tarify aj vtedy, ak (I) Účastník nesplnil 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 plané alebo klamlivé oznámenie Poruchy alebo (III) Poskytovateľ vykonal zásahy do Prijímača, najmä vykonal jeho nastavenie, na požiadanie Účastníka.

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

**13.7** Ak Účastník protiprávne znemožňuje odstraňovanie Poruchy, ktorá sa týka viacerých Účastníkov, Účastník 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 alebo zariadení bol vykonaný neoprávnený zásah a v jeho dôsledku bola spôsobená škoda Poskytovateľovi, Účastník 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 Účastníka a rozhoduje sa v ňom o vybavení reklamácie Účastníka podľa platných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.

**14.2** 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.

**14.3** Účastník 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 Účastníka zaplatiť príslušnú platbu podľa Zmluvy.

**14.4** Poskytovateľ písomne oznámi 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.

**14.5** Účastník 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 Účastník 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 Účastník neuplatní reklamáciu v lehotách uvedených v čl. 14.2 a 14.3 Podmienok, Poskytovateľ nie je povinný reklamáciu prešetrovať.

**14.8** Ak Účastník zmešká zo závažných dôvodov lehotu pre uplatnenie reklamácie, môže písomne požiadať o odpustenie zmeškania lehoty. Poskytovateľ môže zmeškanie lehoty odpustiť, ak Účastník 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 Účastníkom podaná druhá reklamácia v tej istej veci nebude obsahovať žiadne nové skutočnosti oproti jeho predchádzajúcej reklámácii, je Poskytovateľ oprávnený túto reklamáciu odložiť bez povinnosti jej ďalšieho prešetrovania, o čom Účastníka písomne upovedomí. Na akékoľvek ďalšie neopodstatnené reklamácie Účastníka 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 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.

**14.11** Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani Cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, 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.

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

**14.13** Ak Účastník nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia, môže podať návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu podľa § 126 Zákona č. 452/2021 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 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 Účastníka 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 kanálu, v regionálnej tlači.

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

**16.3** Pri doručovaní prostredníctvom poštovej prepravy, Účastník 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 odoslaní na poslednú známu Kontaktnú adresu Účastníka, ak nedošlo k doručeniu skôr. Nesplnenie povinnosti Účastníka 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 Účastník povinný zaplatiť aj s prípadnými úrokmi z omeškania. V prípade dlhodobej neprítomnosti Účastníka na Kontaktné adrese (viac ako 1 mesiac), je Účastník povinný písomne Poskytovateľovi túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre Účastníka.

**16.5** V prípade, že Účastník splnomocní pre doručovanie tretiu osobu, nastávajú účinky doručenia Účastníkovi 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 Účastníkovi, 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** Účastník 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.** Cenu je poskytovateľ oprávnený jednostranne upraviť vydaním novej Tarify ak:

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

**17.3.2.** došlo k daňovým a iných zákonov;

**17.3.3.** došlo k zvýšeniu indexu rastu spotrebiteľských cien.

**17.3.4.** Poskytovateľ je povinný písomne, elektronickej 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.

**17.3.5.** 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.

**17.4** Poskytovateľ je oprávnený písomne alebo na adresu elektronickej pošty oznámiť návrh na zmenu rozsahu poskytovania Služby, Cenu za poskytované služby, doterajšieho spôsobu platby alebo Obdobia najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny a zároveň je povinný poskytnúť Účastníkovi možnosť voľby v rámci rozsahu poskytovanej Služby, spôsobov platby a/alebo Období. Účastník 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) zvoliť si iný rozsah Služby, spôsob platby a/alebo Obdobie v rovnakej lehote. Výpovedná lehota v takomto prípade uplynie

nadobudnutím účinnosti takejto zmeny. Ak si Účastník 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.

**17.5** 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.

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

**17.7** Účastník týmto udeľuje súhlas s prevodom a postúpením práv a povinností vyplývajúcich Poskytovateľovi zo Zmluvy na tretiu osobu.

**17.8** Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva niečo 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 /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 Účastníka 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 Účastníka.

**18.3** Ak Účastník 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 Účastník 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 Účastníka s Poskytovateľom ku dňu určenému v dohode, (II) výpoveďou podľa čl. 19.3 Podmienok, (III) odstúpením podľa Zákona alebo Podmienok, (IV) uzatvorením Zmluvy s novým Účastníkom s rovnakým Miestom inštalácie, ak má byť Služba poskytovaná novému Účastníkovi 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** Účastník aj Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu aj bez udania dôvodov. **Výpovedná lehota je jeden mesiac** a začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane, ak v Podmienkach nie je uvedené inak. Po dobu plynutia výpovednej lehoty je Poskytovateľ oprávnený účtovať Účastníkovi Cenu a iné ceny a platby podľa Zmluvy a Účastník je povinný ich riadne a včas platiť.

**19.4** Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy

**19.4.1.** ak Účastník neumožňuje poskytovateľovi odstránenie poruchy alebo vykonanie údržby na zariadení KDS;

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

**19.4.3.** ak Účastník neoprávnené zasahuje do zariadenia KDS alebo takýto zásah umožnil tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti;

**19.4.4.** ak Účastník nezaplatil cenu za poskytnutie dátovej služby za obdobie, v ktorom mu služba bola poskytnutá;

**19.4.5.** ak Účastník opakovane používa službu poskytovateľa spôsobom, ktorý znemožňuje kontrolu jeho používania;

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

**19.4.7.** ak sa údaje uvedené Účastníkom v Zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé.

**19.4.8.** v prípade podstatného alebo opakovaného porušenia povinnosti Účastníka vyplývajúcich zo Zmluvy

**19.4.9.** ak Poskytovateľ stratí oprávnenie k poskytovaniu Služby, ktorá tvorí predmet Zmluvy

**19.4.10.** 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** Účastník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy

**19.5.1.** v prípade, že Poskytovateľ neposkytuje Službu po dobu dlhšiu ako 30 dní.

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

**19.5.3.** ak poskytovateľ oznámi zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a Účastník tieto zmeny neakceptuje;

**19.5.4.** ak poskytovateľ ani po reklamácií neposkytuje službu podľa Zmluvy alebo ju poskytuje s podstatnými vadami;

**19.5.5.** ak poskytovateľ opakovane neodstráni reklamovanú poruchu v určenom čase.

**19.6** Odstúpenie od Zmluvy je platné doručením písomného odstúpenia druhej zmluvnej strane. Odstúpenie od Zmluvy sa považuje za doručené druhej zmluvnej strane siedmy deň po odoslaní na poslednú známu Kontaktnú adresu Účastníka resp. na korešpondenčnú adresu Poskytovateľa, ak nedošlo k doručeniu skôr.

**19.7** Účastník 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, takéto odvolanie výpovede je neplatné. Na povinnosť a podmienky identifikácie Účastníka pri odvolaní výpovede telefonicky sa primerane vzťahuje čl. 17.2 Podmienok.

**19.8** Účastník sa zaväzuje, že v prípade, ak využije pri uzatváraní Zmluvy akciové ceny (kampani), 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 Účastníka. Za žiadosť o ukončenie Zmluvy sa považuje najmä výpoveď Zmluvy zo strany Účastníka, odstúpenie Účastníka 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 kampani 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 Účastník zaväzuje zaplatiť Prevádzkovateľovi sumu poskytnutej zľavy uvedenej v kampani.

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

**19.11.** Účastník sa zaväzuje, že počas doby viazanosti v zmysle tejto Zmluvy (ďalej len „doba viazanosti“), ktorá sa počíta od účinnosti tejto zmluvy (i) zotrvá v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom vo vzťahu ku každej Službe poskytovanej podľa tejto Zmluvy, teda nevykoná žiadny úkon, ktorý by viedol k ukončeniu Zmluvy a (ii) bude riadne a včas uhrádzať cenu za poskytované Služby (ďalej len „záväzok viazanosti“), pričom porušením záväzku viazanosti je (i) výpoveď Zmluvy Účastníkom, ak výpovedná lehota alebo iná osobitne dohodnutá lehota uplynie počas dojednanej doby viazanosti, (ii) žiadosť o prenesenie služby k inému Poskytovateľovi poskytujúcemu služby elektronických komunikácií, ak v dôsledku tejto žiadosti dôjde k ukončeniu Zmluvy počas dojednanej doby viazanosti, (iii) nezaplatenie ceny za poskytnuté Služby Účastníkom ani do 30 dní po jej splatnosti, na základe ktorého vznikne Poskytovateľovi právo na odstúpenie od Zmluvy (ďalej len „porušenie záväzku viazanosti“). Za porušenie viazanosti sa nepovažuje zmena zmluvy na vyšší program, alebo jej nahradenie novou zmluvou s vyšším programom s Poskytovateľom. Poskytovateľ a Účastník sa dohodli, že porušením záväzku viazanosti vznikne Poskytovateľovi voči Účastníkovi právo na zaplatenie vyúčtovanej zmluvnej pokuty. Zmluvná pokuta okrem sankčnej a prevenčnej funkcie predstavuje aj paušalizovanú náhradu škody spôsobenej Poskytovateľovi v dôsledku porušenia záväzku viazanosti vzhľadom na benefity, ktoré Poskytovateľ poskytol Účastníkovi na základe tejto Zmluvy. Benefity sa rozumie súčet všetkých zliav zo štandardných poplatkov za zriadenie a poskytovanie Služby (vrátane Doplnkových služieb) a prenájmu zariadenia podľa Cenníka a Tarif (rozhodujúce sú ceny bez viazanosti) Vyúčtovaná suma zmluvnej pokuty bude vypočítaná podľa nasledujúceho vzorca:

viazanosti. Uhradením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Podniku na náhradu škody presahujúcej výšku zmluvnej pokuty.

## **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 Účastník je cudzincom.

**21.4** Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami. V prípade uzatvorenia zmluvy prostredníctvom internetového portálu Poskytovateľa zmluva nadobúda platnosť a účinnosť zaslaním vygenerovaného kódu Účastníkom podľa podmienok danej služby. Za písomnú formu Zmluvy sa považuje aj Zmluva opatrená digitalizovaným podpisom strán prostredníctvom technologického zariadenia (napr. tabletu) alebo uzavretá s využitím prostriedkov diaľkovej komunikácie pri splnení zákonných požiadaviek.

uplatní aj na zmenu Zmluvy alebo iný právny úkon s ňou súvisiaci

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

**21.6** Účastník akceptáciou zmluvy 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 01.05.2025

$$\frac{\text{rozdiel medzi zriadovacím poplatkom s viazanosťou a bez viazanosti}}{\text{celá doba viazanosti}} \times \text{počet nevyčerpaných mesiacov z obdobia viazanosti} +$$

$$\frac{\text{rozdiel medzi cenou za prenájom zariadenia s viazanosťou a bez viazanosti}}{\text{celá doba viazanosti}} \times \text{počet využitých mesiacov z viazanosti}$$

Zmluvná pokuta je splatná v lehote uvedenej na faktúre, ktorou je Účastníkovi vyúčtovaná. Uhradením zmluvnej pokuty zaniká záväzok

