

HGdata s.r.o. , Ždiar 473, Ždiar 05955
IČO: 36 852 252, DIČ: SK2022475477, ORSR Prešov vložka číslo 19295/P

**VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ
PODMIENKY
PRE POSKYTOVANIE SLUŽBY DIGITÁLNEHO
TELEVÍZNEHO VYSIELANIA**

Platné od 15.11.2015

**Tel.: 052/ 33 80 10
hgdata@hgdata.sk
www.hgdata.sk**

Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejne dostupnej služby elektronických komunikácií (ďalej len "Všeobecné podmienky") sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvného vzťahu na poskytovanie Služby medzi Zákazníkom a Poskytovateľom.

Tieto Všeobecné podmienky upravujú základné prevádzkové, organizačné a obchodné podmienky pre poskytovanie verejne dostupnej služby elektronických komunikácií a súvisiacich činností na území Slovenskej republiky (ďalej len "Služba"), spoločnosti HGdata s.r.o.. s výnimkou zmluvných vzťahov prístupu a prepojení k sieťam elektronických komunikácií a priradeným prostriedkom upravených v ustanoveniach Zákona o elektronických komunikáciách. Služba a jej poskytovanie prostredníctvom verejnej komunikačnej siete Prevádzkovateľa, prípadne prostredníctvom siete Poskytovateľa (ďalej len "sieť"). Z využívania služby nie je nikto vopred vylúčený. Dostupnosť služby je podmienená pokrytím územia týmito sieťami a technickými možnosťami týchto sietí.

Základný popis a špecifikácia poskytovanej služby je uvedený najmä v poskytovateľom vydaným Prevádzkovým poriadkom pre poskytovanie služby (ďalej len "Prevádzkový poriadok") a v príslušnom cenníku pre službu príp. v ďalších cenníkoch (ďalej len "Cenník").

Všeobecné podmienky a Prevádzkový poriadok je zverejnený na internetových stránkach Poskytovateľa a v tlačenej podobe je k dispozícii v zákazníckom centre spoločnosti.

Zákazník potvrdzuje svoj súhlas s týmito Všeobecnými podmienkami a Prevádzkovým Poriadkom podpisom Zmluvy o dodávke služby IPTV.

1. DEFINÍCIA POJMOV

- 1.1 **Zmluva** o dodávke služby (ďalej len "Zmluva"), je dokument spracovaný Poskytovateľom, na základe ktorého vzniká zmluvný vzťah na poskytovanie verejne dostupnej služby elektronických komunikácií medzi poskytovateľom a zákazníkom. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú tieto Všeobecné podmienky, Prevádzkový poriadok a Cenník pre poskytovanú Službu.
- 1.2 Poskytovateľ **je spoločnosť HGdata s.r.o., Ždiar 473, 059 55 Ždiar.**
Kontaktná adresa pre užívateľa služby HGdata s.r.o. Gen. Štefánika 5, Kežmarok.
- 1.3 Prevádzkovateľ **je Telly CE s.r.o., so sídlom Příkop 4, 602 00 Brno, KOSKA HOLDINGS LTD.**
- 1.4 **Zákazník** je užívateľ Služby, ktorý uzatvoril s Poskytovateľom Zmluvu, alebo začal s Poskytovateľom rokovania o uzatvorení zmluvného vzťahu
- 1.5 **Služba** (ďalej len "Služba") je služba digitálneho televízneho vysielania Zabezpečená prostredníctvom Verejnej telekomunikačnej siete, na základe zmluvného vzťahu uzatvoreného medzi Poskytovateľom a Zákazníkom podľa Zmluvy, Všeobecných podmienok a Prevádzkového poriadku pre poskytovanú službu. Súčasťou Služby môže byť poskytnutie inej služby, zhotovenie diela alebo dodanie tovaru podľa občianskeho zákonníka v platnom znení.
- 1.6 **Cenník** služby (ďalej iba "Cenník") je aktuálny platný cenník služieb, ktorý je zverejnený na internetových stránkach Poskytovateľa a tiež je k dispozícii v tlačenej podobe na ním zriadenom obchodnom mieste.
- 1.7 **Vyúčtovanie služby (ďalej len faktúra)** je daňový doklad vystavený Poskytovateľom v elektronickej podobe, alebo prístupný v neverejnej časti internetových stránok poskytovateľa služby. Na želanie zákazníka môže byť zaslaná v tlačenej podobe.
- 1.8 **Koncový bod** Fyzický bod siete, v ktorom je zákazníkovi poskytovaný prístup k verejnej komunikačnej sieti a v je zákazníkovi odovzdávaná (poskytovaná) služba. Koncovým bodom siete pre Službu je výstup prijímacieho zariadenia, alebo prístup siete elektronických komunikácií u Zákazníka, kde je možné od Prevádzkovateľov odobrať Službu prostredníctvom mobilných zariadení.
- 1.9 Internetové stránky Poskytovateľa sú: www.hgdata.sk

2. VZNIK ZMENY ZMLUVNÉHO VZŤAHU

- 2.1 Návrh na uzavretie zmluvného vzťahu o poskytovaní služby (ďalej len "Návrh"), prípadne na zmenu existujúceho zmluvného vzťahu, uplatňuje zákazník na príslušnom formulári vydanom na tento účel Poskytovateľom. V Návrhu Zákazníka uvedie Identifikačné a iné údaje ku svojej osobe a na požiadanie predloží Poskytovateľovi doklady preukazujúce správnosť uvedených údajov.
- 2.2 Návrh uplatňuje Zákazník písomnou formou, osobne na obchodnom mieste, alebo elektronicky na emailovej adrese: **hgdata@hgdata.sk**
- 2.3 Pri vykonávaní právneho rokovania súvisiaceho s uzavretím zmluvného vzťahu, jeho zmenami a ukončením sa zmluvné strany môžu nechať zastúpiť inou fyzickou alebo právnickou osobou. Plná moc sa udeľuje písomne a podpis splnomocniteľa je úradne overený.
- 2.4 Poskytovateľ môže Návrh odmietnuť, najmä v niektorom z týchto prípadov:
- Zákazník úmyselne uviedol nesprávne osobné alebo identifikačné údaje,
 - Zákazník neplnil, alebo neplní svoje záväzky voči Poskytovateľovi alebo iným subjektom, alebo možno odôvodnene predpokladať, že takéto záväzky nebude plniť,
 - Zákazník odmietol pristúpiť na ustanovenia týchto Všeobecných podmienok a Prevádzkového poriadku pre daný typ poskytovanej služby,
 - Zákazník vstúpil do likvidácie, bola na neho vyhlásená nútená správa, na jeho majetok bol vyhlásený Konkurz, bol zamietnutý návrh na vyhlásenie konkurzu pre nedostatok jeho majetku, bolo povolené vyrovnanie, alebo bol nariadený Výkon rozhodnutia predajom podniku. Dôvody odmietnutia Poskytovateľ oznámi Zákazníkovi, a to najneskôr do dvadsiatich kalendárnych dní odo dňa dodania Návrhu,
 - Službu nie je možné z technických dôvodov zriadiť,
 - Ak sa Poskytovateľ oprávnene domnieva, že osoba má úmysel poskytovať Službu iným fyzickým alebo právnickým subjektom, tzn., že sa nejedná o koncového zákazníka.
- 2.5 Ak zákazník splní všetky náležitosti špecifikované v týchto Všeobecných podmienkach a Prevádzkovom Poriadku pre daný typ poskytovanej služby, potom Poskytovateľ akceptuje Návrh a zabezpečí obratom dodanie ním akceptovaného Návrhu (ďalej len "Zmluva") Zákazníkovi. Okamihom doručenia / Odovzdanie akceptovaného (opatreného pečiatkou Poskytovateľa) návrhu Zákazníkovi je zmluva uzavretá.
- 2.6 Zmluvný vzťah nadobúda platnosť dňom uzavretia Zmluvy účinnosti dňom zahájenia poskytovania Služby. Dňom uzatvorenia písomnej zmluvy je deň jej podpisu oboma zmluvnými stranami, ak nie je tento deň totožný, potom je deň dodanie akceptovanej Zmluvy druhou zmluvnou stranou. Akékoľvek zmeny Zmluvy vykonané druhou zmluvnou stranou sú novým Návrhom. Zmluvný vzťah sa uzatvára na dobu neurčitú, ak nie je dohodnuté inak. Dňom platnosti účinnosti zmluvy podľa týchto Všeobecných podmienok sa končí platnosť a účinnosť skôr uzavretých zmlúv o dodávke Služieb elektronických komunikácií.
- 2.7 Zmeny zmluvného vzťahu:
- zmeny zmluvného vzťahu týkajúce sa Zmluvy sa vykonávajú formou dodatku odsúhlaseného oboma zmluvnými stranami v listinnej forme, podľa technických prevádzkových možností Poskytovateľa ako aj elektronicky.
 - Poskytovateľ sa môže, podľa vlastného uváženia, vzdať požiadavky písomnej formy zmien rozsahu zmluvného vzťahu týkajúcich sa jednotlivých druhov služieb či zriadení a zmien súvisiacich doplnkových služieb. V takom prípade bude zmena vykonaná spôsobom stanoveným Poskytovateľom.
 - Vykonanie zmeny môže Poskytovateľ podmieniť z dôvodov uvedených vo odst. 2.4 písm. b) zaplatením dlžných cien za poskytnutú službu.
- 2.8 Zmeny identifikačných údajov:
Zákazník po celý čas trvania zmluvného vzťahu preukázateľne oznamuje Poskytovateľovi zmeny všetkých identifikačných iných údajov obsiahnutých v Zmluve, a to najneskôr do

siedmich kalendárnych dní odo dňa, kedy k takejto zmene došlo. Návrh na vykonanie zmeny uplatní Zákazník u Poskytovateľa. Súčasne na požiadanie predloží Poskytovateľovi doklady preukazujúce správnosť uvedených údajov.

- 2.9** Prevod práv a záväzkov Zákazníka zo Zmluvy na tretiu osobu je možný len s písomným súhlasom Poskytovateľa.
- 2.10** Zákazník výslovne súhlasí s tým, že jeho telefonický hovor s operátorom kontaktného centra, operátorom alebo špecialistom úseku starostlivosti o Zákazníkov Poskytovateľa, alebo s obchodným reprezentantom alebo s príslušným operátorom kontaktného centra externej firmy, môže byť operátorom monitorovaný, zaznamenaný, a to výhradne za účelom vnútornej kontroly poskytovania služieb, zvyšovaniu ich kvality a ochrany oprávnených záujmov Poskytovateľa a ďalej účastník / užívateľ súhlasí s tým, že príslušný zápis telefonického hovoru je operátorom zálohovaný po nevyhnutne potrebný čas.
- 2.11** V prípade, že Zákazník v zmluve prejavil súhlas so spracovaním informácií a údajov týkajúcich sa jeho osoby, berie na vedomie že súhlasí v zmysle zákona o ochrane osobných údajov s tým, že poskytnuté osobné údaje Meno, Priezvisko, adresa, číslo telefónu či mobilného telefónu, e-mail, IČO Zákazníka môže Poskytovateľ Služby využiť na:
- Prieskum indexu spokojnosti Zákazníka
 - Oznamovanie zmien v organizácii predajnej a servisnej siete a oznamovanie programových zmien vo vysielaní
 - Vykonávanie príležitostných komerčných marketingových akcií.

3. CENA SLUŽBY A PLATBA ZA SLUŽBY

- 3.1.** Zákazník je povinný hradiť príslušné poplatky Poskytovateľovi za poskytované služby odo dňa aktivácie (viď. čl. 3.10) cena podľa aktuálneho Cenníka (Cenníkom sa rozumie aj zobrazenie ceny za poskytnutú službu pre koncového Zákazníka v rámci ovládacích menu prostredníctvom zariadenia s prístupom k jednotlivej službe za danú cenu. Cena bude vyúčtovaná na základe využitia služby Zákazníkom) služieb Poskytovateľa, a to na základe vyúčtovania ceny služby podľa vyúčtovania vykonaného Poskytovateľom nasledovne:
- Premenlivé a jednorazové platby najneskôr do dátumu splatnosti uvedeného na vyúčtovaní, alebo do 19 dní odo dňa ukončenia účtovaného obdobia (kalendárny mesiac).
 - Dohodnuté stále platby a pravidelné platby podľa aktuálneho Cenníka najneskôr do dátumu splatnosti uvedeného na vyúčtovaní, alebo do 19. dňa účtovaného obdobia (kalendárny mesiac). Vyúčtovanie za prvé účtované obdobie zahŕňa pomernú časť pravidelnej platby od dátumu pripojenia danej služby (pozri čl. 3.10).
- 3.2.** Zaplatením sa rozumie pripísanie peňazí na účet Poskytovateľa.
- 3.3.** Poskytovateľ vykoná vyúčtovanie elektronickým spôsobom. Na vyžiadanie bude Zákazníkovi odoslané vyúčtovanie v písomnej podobe poštou za poplatok podľa platného cenníka. Vyžiadanie možno vykonať v rámci objednávky Služieb alebo dodatočne písomnou formou doručenou Poskytovateľovi.
- 3.4.** Neprevzatie vyúčtovania nezbavuje Zákazníka jeho povinnosti zaplatiť účtovanú cenu ku dňu splatnosti podľa čl. 3.1. Vyúčtovanie alebo iná komunikácia zasielaná Zákazníkovi bude v prípade nevyzdvihnutia považované za doručené v súlade s ustanovením Občianskeho súdneho poriadku pre fyzické osoby a Občianskeho súdneho poriadku pre Právnické osoby a osoby zárobkovo samostatne činné. Vyúčtovanie bude považované za zaplatené včas, ak bola platba pripísaná na účet Poskytovateľa najneskôr ku dňu splatnosti, v prípade platby inkasom ak bolo inkaso z účtu Zákazníka možné realizovať v lehote splatnosti.

- 3.5. Ak zákazník nezaplatí cenu za poskytnuté Služby v lehote splatnosti uvedenej na vyúčtovaní, môže byť Poskytovateľom o dlhu informovaný elektronicky, správou na obrazovke televízora, informatívne SMS, alebo iným dohodnutým spôsobom.
- 3.6. Ak zákazník nezaplatí cenu služby podľa vyúčtovania v lehote splatnosti, Poskytovateľ je oprávnený účtovať Zákazníkovi zmluvnú pokutu vo výške 0,1% denne z dlžnej sumy za každý začatý deň omeškania.
- 3.7. Ak zákazník nezaplatil v lehote splatnosti uvedenej na vyúčtovaní cenu za poskytnuté služby, Poskytovateľ ho preukázateľne upozorní a stanoví náhradnú lehotu plnenia. Náklady s tým spojené hradí zákazník podľa platného cenníka. Po márnom uplynutí náhradnej lehoty môže Poskytovateľ Zákazníkovi obmedziť, prípadne ukončiť poskytovanie Služby. Poskytovateľ je tiež oprávnený ukončiť poskytovanie služieb bez ďalšej výzvy, ak bol zákazník v období posledných 12 mesiacov trikrát písomne upomínaný a vyzývaný k úhrade dlžnej čiastky za služby alebo iných poplatkov. Poskytovateľ nezodpovedá za škody ani iné ujmy Zákazníkovi tým vzniknuté.
- 3.8. Zákazník sa zaväzuje zaplatiť za užívané Služby odo dňa ich zriadenia.
- 3.9. Poskytovateľ má právo meniť jednostranne zmluvné podmienky za podmienok ďalej stanovených.
- 3.10. Pomerná časť sa vypočíta vždy z predpisu ceny za Službu v danom mesiaci. Pre výpočet pomernej časti ceny služieb účtovaných paušálnou mesačnou sumou sa počíta že zúčtovacie obdobie má 30 dní (pre účtovanie necelých zúčtovacích období, napr. pri zriadení Služby). Ak pomerná časť nedosiahne predpisu na daný mesiac, alebo ak je na dané obdobie vystavený predpis, nie je možné uznať žiadnu z možných zliav.
- 3.11. Zákazník má právo požiadať o zmenu rozsahu poskytovaných Služieb podľa stanovených cenových limitov. Požiadavku na zmenu možno Poskytovateľovi predložiť elektronicky (viď. čl. 2.7), alebo písomne formou Objednávky na obchodných miestach Poskytovateľa.
- 3.12. Zmeny služby Zákazníka na vyššiu či nižšiu je možná na začiatku účtovacieho obdobia. Za vyššiu sa pokladá taká ponuka Služby, u ktorej je účtovaná vyššia cena. Za nižšiu sa pokladá taká ponuka Služby, u ktorej je účtovaná nižšia cena.
- 3.13. V prípade ukončenia účinnosti tejto zmluvy, alebo odstúpenia od Zmluvy je zákazník povinný vyrovnáť všetky záväzky voči poskytovateľovi služby, ktoré vyplývajú zo zmluvy v čase jej Platnosti a účinnosti a to do 7 dní odo dňa skončenia zmluvného vzťahu.
- 3.14. Ak je zmluva ukončená pred uplynutím doby trvania, nie je výška úhrady za predčasne ukončenú zmluvu vyššia ako jedna pätina súčtu mesačných paušálov zostávajúcich do konca dohodnutej doby trvania zmluvy. Výška úhrady za poskytnuté telekomunikačné zariadenie je stanovená vo výške nákladov Poskytovateľa spojených s týmto poskytnutím za zvýhodnených podmienok. Zákazník je povinný takto stanovené výšky úhrad uhradiť Poskytovateľovi podľa čl. 3.14.

4. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 4.1. Zákazník sa zaväzuje užívať službu v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami a príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, najmä zákonom o elektronických komunikáciách.
- 4.2. Zákazník súhlasí s tým, že Poskytovateľ mu bude účtovať Cenu podľa platného cenníka.
- 4.3. Zákazník je povinný riadne a včas hradiť cenu za poskytnutú službu, podľa čl. 3.
- 4.4. Zákazník nesmie svojvoľne zasahovať do zapojenia a konfigurácie koncových zariadení siete a nesmie pri prijímaní služby užívať koncové zariadenia neschválené pre prevádzku v Slovenskej republike. Pripojenie iných zariadení ako schválených a otestovaných Poskytovateľom je výhradne na vlastnú zodpovednosť Zákazníka.

- 4.5. Zákazník sa zaväzuje zabezpečiť prístup poverených zamestnancov Poskytovateľa či zamestnancov tretej osoby, ktorí sa preukážu písomným poverením Poskytovateľa do dotknutých budov a priestorov za účelom obsluhy a údržby tu umiestnených technických prostriedkov Poskytovateľa.
- 4.6. Zákazník poskytuje potrebnú súčinnosť pri inštalácii, odinštalovaní a pri odstraňovaní porúch príslušného komunikačného zariadenia a označuje zamestnancom Poskytovateľa alebo jeho zmluvným partnerom skryté zariadenia silnoprúdové, plynovodné, vodovodné a iné.
- 4.7. Zákazník bez zbytočného odkladu oznámi Poskytovateľovi na uvedených kontaktoch Poskytovateľa akékoľvek poruchy vzniknuté na zariadeniach Verejnej komunikačnej siete Poskytovateľa, vrátane koncového bodu alebo stratu či poškodenie týchto zariadení.
- 4.8. Zákazník zodpovedá za škodu spôsobenú na majetku Poskytovateľa, ktorý mu bol v rámci poskytovanej služby Poskytovateľom riadne odovzdaný a to podľa príslušných ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 4.9. Zákazník sa zaväzuje na svoje náklady zabezpečiť elektrické napájanie a vhodné prevádzkové podmienky pre prevádzku koncového zariadenia.
- 4.10. Zákazník je povinný písomne oboznámiť Poskytovateľa o všetkých zmenách svojich identifikačných údajov, kontaktných údajov pre svoje alebo doručovacej adresy (pozri čl. 2.8.)
- 4.11. Zákazník súhlasí s prípadným postúpením pohľadávky Poskytovateľa vzniknutej z pohľadávok po lehote splatnosti za poskytnutú službu v prospech tretích osôb.
- 4.12. Zákazník sa zaväzuje užívať poskytovanú službu výhradne pre svoju potrebu a nesmie s výnimkou osôb blízkych, podľa príslušného ustanovenia Občianskeho zákonníka v platnom znení, v mieste koncového bodu služby, umožniť využitie poskytovaných Služieb tretím osobám bezplatne, ani za odplatu, bez písomného súhlasu Poskytovateľa. Nedodržanie tohto záväzku má charakter porušenia zákona a ako také je zabezpečenie nápravy vymáhateľné súdnou cestou a Zákazník na seba berie všetku trestnoprávnu zodpovednosť. V takomto prípade je zákazník povinný zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1000,-€ za každý jednotlivý prípad a Poskytovateľ je oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť. Odstúpením od zmluvy sa nerušia ustanovenia o zmluvnej pokute. Zákazník nesie zodpovednosť za škody vzniknuté v dôsledku neoprávneného využívania služby tretími osobami a tieto škody nie sú kryté nárokom na zmluvnú pokutu. Uložením zmluvnej pokuty nezaniká Zákazníkovi zodpovednosť za škody vzniknuté v dôsledku neoprávneného využívania služby tretími osobami.
- 4.13. Zákazník je povinný uhradiť Poskytovateľovi ušlý zisk, ak zákazník bude poskytovať služby tretím osobám.
- 4.14. V prípade poruchy na dodávanej službe (porucha, prerušenie prevádzky, znížená kvalita ..) je Zákazník povinný preukázateľným spôsobom oznámiť túto skutočnosť Poskytovateľovi v súlade s Prevádzkovým poriadkom pre poskytovanú službu (pozri Čl.3).
- 4.15. V prípade neoprávneného nahlásenie Poruchy (príčina poruchy nie je na strane poskytovateľa), má Poskytovateľ právo na náhradu vzniknutej škody.
- 4.16. Zákazník je oprávnený, v prípade že poskytovateľ nevyhoví riadne uplatnenej reklamácií Zákazníka, podať námietku proti vybaveniu reklamácie na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb najneskôr 45 dní odo dňa doručenia vybavenia Reklamácie, alebo márneho uplynutia pre jej vybavenie.
- 4.17. Zákazník je povinný postupovať pri užívaní koncového zariadenia podľa priloženého návodu na použitie, podľa ktorého môžu pre zákazníka vyplývať konkrétne obmedzenia pri užívaní tohto zariadenia podľa jeho typu špecifikácie. Zákazník je oprávnený užívať koncové zariadenie pre príjem služby iba k účelu tomu určenému výrobcou tohto zariadenia.

5. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA

- 5.1.** Poskytovateľ je povinný poskytovať službu v súlade s uzavretou zmluvou, týmito Všeobecnými podmienkami a príslušnými všeobecne záväznými predpismi, najmä zákonom o elektronických komunikáciách. Začatie poskytovania služby je najneskôr odo 30. dňa akceptácie objednávky Poskytovateľom alebo od dátumu uvedeného v objednávke služieb, ktorý je najskôr 31. deň od dátumu podpisu objednávky Zákazníkom.
- 5.2.** Poskytovateľ je povinný nepretržite udržiavať svoju Sieť v prevádzkyschopnom stave a v prípade poruchy, alebo výpadku začať bezodkladne práce na ich odstránení.
- 5.3.** Poskytovateľ zodpovedá za riadnu prevádzku verejnej komunikačnej siete, prostredníctvom ktorej poskytujú služby Zákazníkovi.
- 5.4.** Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť poruchy na svojej strane, ak znemožňujú Zákazníkovi čiastočne alebo úplne využívať službu a to do 48 hodín od ich ohlásenia v pracovných dňoch, pokiaľ mu v tom nezabránia objektívne dôvody, najmä neumožnenie prístupov ku koncovému Bodu služby, alebo koncovému zariadeniu siete, prerušenie dodávky el. energie a pod. V prípade ohlásenia poruchy počas sviatku, soboty či nedele, bude odstránenie poruchy riešené počas prvého pracovného dňa po ukončení pracovného voľna. Krátkodobé prerušenie možnosti využívania služby zvyčajne netrvá dlhšie ako 48 hodín sa nepovažuje za porušenie zmluvy.
- 5.5.** Ak nebude porucha, ktorá spôsobí prerušenie poskytovania objednanej služby, za ktorú Poskytovateľ zodpovedá a ktorá bola riadne Zákazníkom ohlásená odstránená do 48 hodín od jej ohlásenia, má zákazník právo na poskytnutie zľavy vo výške príslušnej pomernej časti pravidelného poplatku za dobu, kedy objednanú službu nebolo možné pre poruchu na strane poskytovateľa vôbec využiť. Zľava bude na základe písomnej žiadosti Zákazníka zúčtovaná spravidla v nasledujúcom vyúčtovaní, najneskôr však do troch mesiacov nasledujúcich po doručení žiadosti Poskytovateľovi. Písomná žiadosť Zákazníka musí byť doručená Poskytovateľovi najneskôr do konca nasledujúceho mesiaca, v ktorom bolo prerušené poskytovanie Služieb.
- 5.6.** Písomná žiadosť Zákazníka musí byť doručená poskytovateľovi najneskôr do konca nasledujúceho mesiaca, v ktorom bolo prerušené poskytovanie Služieb.
- 5.7.** Poskytovateľ zaručuje Zákazníkovi minimálnu garantovanú kvalitu Služieb. Kvalita Služieb je potom definovaná týmito parametrami: minimálna mesačná dostupnosť služby, čo najkratšia doba opravy; rozsah zákaznickej podpory; rozsah zákaznickej plánovanej údržby; najskorší termín vykonania prieskumu uskutočniteľnosti zriadenia služby; jedno telefónne číslo na zodpovedanie všetkých otázok potrebných na vyriešenie všetkých prípadných problémov. Minimálna garantovaná a minimálnu ponúkaná úroveň kvality poskytovaných služieb je rovná 90% za obdobie jedného kalendárneho mesiaca. V prípade opravy či údržby siete môže dôjsť k obmedzeniu poskytovania Služieb. Doba obmedzenia sa nezapočítava do doby pre výpočet úrovne kvality.

6. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY

- 6.1.** Poskytovateľ nezodpovedá za poruchy na sieťach iných operátorov a za prerušenie dodávky služieb v dôsledku prerušenia dodávky elektrickej energie z centrálnej rozvodnej siete.
- 6.2.** Ak dôjde k porušeniu prevádzkových podmienok pre prevádzku koncového zariadenia siete, alebo k prerušeniu elektrického napájania zo strany Zákazníka (pozri ods. 4.4.9), môžu byť Zákazníkovi náúctované čiastky súvisiace s odstránením takto neoprávnene hlásenej poruchy na poskytovanie služby.
- 6.3.** Poskytovateľ nezodpovedá za Závady spôsobené z titulu "vyššej moci". Za vyššiu moc sa považuje okolnosť, ktorá nastala nezávisle na vôli povinnej strany, pokiaľ bráni v splnení povinností, pričom nemožno spravodlivo požadovať, aby povinná strana túto prekážku alebo jej

následky prekonala či odvrátila, a to aj vynaložením všetkého úsilia, na ktorom možno trvať po dobu, po ktorú vyššia moc trvá, sa predlžujú lehoty na plnenie podľa týchto Všeobecných podmienok. Za "vyššiu moc" Zmluvné strany považujú najmä, vzbury alebo civilné nepokoje, vojnové operácie, prípady núdze na celoštátnej alebo miestnej úrovni, požiare, záplavy, extrémne nepriaznivé počasie, blesky, explózie či zosuvy pôdy.

- 6.4. Poskytovateľ nie je povinný v súlade s ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách, hradiť Zákazníkovi náhradu škody spôsobenú v dôsledku prerušenia či nedodania dohodnutej služby.
- 6.5. Poskytovateľ nezabezpečuje ochranu autorských práv v situácii, kedy zákazník - prevádzkovateľ zariadení pre verejnosť (reštaurácie, hotely, zábavné spoločenské zariadenia a pod.) využíva Službu dodávanú Poskytovateľom v súvislosti s prevádzkou týchto zariadenie.

7. OBMEDZENIE ALEBO POZASTAVENIE POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 7.1. Poskytovateľ má právo obmedziť alebo pozastaviť poskytovanie služby Zákazníkovi po predchádzajúcom upozornení, ak:
 - a) Zákazník nezaplatil za službu v lehote, podľa čl. 3. 1.
 - b) Zákazník opakovane porušil ustanovenia čl. 3. 6.
 - c) Zákazník porušuje tieto Všeobecné podmienky, prípadne Prevádzkový poriadok poskytovateľa, Predpisy a Právne normy pre autorské práva alebo iné právne predpisy platné pre užívanie siete a služby.
 - d) Zákazník narúša činnosť služieb iných užívateľov pripojených k sieti Poskytovateľa, alebo k sieťam ostatných poskytovateľov (napr. nevyžiadané správy a pod.),
 - e) Zákazník poskytuje službu iným subjektom, bez ohľadu na to či za úhradu alebo bezúplatne
 - f) Zákazník odovzdal Poskytovateľovi neúplné, nepravdivé alebo zavádzajúce informácie
 - g) Zákazník neumožnil prístup k zariadeniu Poskytovateľa či neposkytol potrebnú súčinnosť podľa čl. 4.5, 4.6.
 - h) dôjde k narušeniu bezpečnosti a integrity siete Poskytovateľa ďalej bezpečnosti alebo ohrozenia Poskytovanej služby
- 7.2. Prerušenie či pozastavenie poskytovania Služieb podľa čl. 7.1. považované zo strany Poskytovateľa za oprávnené a Zákazníkovi z tohto titulu nevzniká nárok na zľavu za neprevzaté služby.
- 7.3. Zákazník má právo požadovať od Poskytovateľa obnovenie poskytovania služby, okrem čl. 8.1 bod f, do piatich pracovných dní odo dňa, kedy na základe jeho konania odpadli dôvody, kvôli ktorým k obmedzeniu alebo pozastaveniu Služby došlo. Náklady na obnovenie poskytovania služby hradí zákazník podľa aktuálneho cenníka Poskytovateľa.
- 7.4. Poskytovateľ má právo obmedziť alebo pozastaviť poskytovanie Služieb Zákazníkovi na nevyhnutne potrebný čas, ak vykonáva údržbu alebo opravu siete.

8. PLATNOSŤ A UKONČENIE ZMLUVNÉHO VZŤAHU

- 8.1. Zmluva je uzatvorená na dobu neurčitú. Zákazník je oprávnený ukončiť účinnosť zmluvného vzťahu uzavretého na dobu neurčitú na základe výpovede aj bez udania dôvodu. Výpoveď musí byť podaná písomne a zaslaná na kontaktnú adresu Poskytovateľa. Výpovedná lehota pri zmluve uzavretej na dobu neurčitú je tri kalendárne mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi. Pre písomné doručovanie platia ustanovenie Občianskeho súdneho poriadku.
- 8.2. Poskytovateľ je oprávnený ukončiť účinnosť zmluvného vzťahu uzavretého na dobu neurčitú a to na základe výpovede aj bez udania dôvodu. Výpoveď musí byť podaná písomne a zaslaná

Zákazníkovi na adresu pre doručovanie. Výpovedná lehota pri zmluve uzavretej na dobu neurčitú je tri kalendárne mesiace začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Zákazníkovi. Pre písomné doručovanie platia ustanovenia Občianskeho súdneho poriadku.

- 8.3. Poskytovateľ môže zmluvný vzťah ukončiť, ak poskytovanie služby bolo obmedzené alebo pozastavené, podľa čl. 7 .1 bod a) až g) týchto Všeobecných podmienok a dôvody pre takéto obmedzenie alebo pozastavenie neboli odstránené v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia písomnej výzvy k náprave. Výpovedná lehota je 14 kalendárnych dní a začína plynúť prvým dňom po doručení výpovede Zákazníkovi. Pre písomné doručovanie platia ustanovenia súdneho poriadku pre fyzické osoby či Občianskeho súdneho poriadku pre Právnické osoby a osoby zárobkovo samostatne činné.
- 8.4. Poskytovateľ je oprávnený ukončiť Zmluvu bez výpovednej lehoty v prípade, že zákazník vstúpil do likvidácie, voči jeho majetku prebieha konkurzné konanie, v ktorom bolo vydané rozhodnutie o úpadku alebo insolventný návrh bol zamietnutý preto, že majetok nepostačuje na úhradu nákladov insolventného konania, alebo bol konkurz zrušený preto, že majetok bol úplne nepostačujúci, alebo je zavedená nútená správa podľa osobitných právnych predpisov, alebo bol nariadený Výkon rozhodnutia predajom podniku. Uvedené skutočnosti je zákazník povinný bez zbytočného odkladu od ich vzniku oznámiť Poskytovateľovi.
- 8.5. Po ukončení zmluvného vzťahu sú strany povinné uhradiť vzájomne všetky svoje pohľadávky nim vzniknuté v dobe účinnosti zmluvného vzťahu.

9. REKLAMAČNÝ PORIADOK

- 9.1. V prípade, že rozsah, kvalita alebo účtovanie poskytovaných služieb nezodpovedá Zmluve, Účastník má právo v lehote určenej Reklamačným poriadkom uplatniť v danej veci reklamáciu predovšetkým na:
 - a) správnosť účtovania Verejnej služby,
 - b) kvalitu poskytnutej Verejnej služby.
- 9.2. Reklamácia sa podáva písomne (osobne alebo poštou) na adresu Poskytovateľa. Reklamácia musí obsahovať
 - a) meno, priezvisko alebo obchodné meno Účastníka a adresu Účastníka,
 - b) číslo Zmluvy alebo inú jednoznačnú identifikáciu služby,
 - c) predmet reklamácie s uvedením podrobností,
 - d) vlastnoručný podpis Účastníka, resp. oprávnenej alebo splnomocnenej osoby.
- 9.3. Poskytovateľ za účelom riadneho posúdenia reklamácie môže žiadať od Účastníka doplnenie ďalších podrobností k predmetu reklamácie.
- 9.4. Právo na reklamáciu musí byť uplatnené v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry (vyúčtovania), ktorej správnosť je predmetom reklamácie, alebo zistenia závady poskytnutej Verejnej služby alebo zariadenia.
- 9.5. 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.
- 9.6. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Poskytovateľ je povinný o predĺžení 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.
- 9.7. Reklamácia vo veci správnosti účtovania Verejnej služby nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté Verejné služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu

využívania Verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Verejnej služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania Telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie Verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Verejnej služby za celé obdobie využívania verejnej služby.

- 9.8.** Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Verejnej služby, ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Verejnej služby za celé obdobie využívania služby.

10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 10.1.** Poskytovateľ zhromažďuje a vedie aktuálnu evidenciu svojich zákazníkov obsahujúcu osobné (vrátane dátumu narodenia a rodného čísla), identifikačné, prevádzkové a lokalizačné údaje. Poskytovateľ je oprávnený spracovávať údaje manuálne aj automaticky a je oprávnený ich zhromažďovať, spracovávať a používať v súlade s právnym poriadkom SR (najmä zákonom o elektronických komunikáciách, zákonom o ochrane osobných údajov, týmito Všeobecnými podmienkami alebo dohodou so Zákazníkom na účely vyplývajúce z príslušných právnych predpisov a na účely zabezpečovania a ochrany sietí, poskytovania služieb, vyúčtovania služieb, prenosu informácií sieťami a pre vykonávanie súvisiacich úkonov v rozsahu a dobe nutnými pre zaistenie týchto účelov. Súhlas je ďalej udelený pre evidenčné, kontrolné a marketingové účely Poskytovateľa v rámci podnikateľskej činnosti Poskytovateľa ako správcu osobných údajov, pričom súhlas so spracovaním a uchovaním osobných údajov zahŕňa aj súhlas pre ďalšie subjekty, ktoré s prevádzkovateľom spolupracujú. Údaje uvedené v článku 2.1 týchto Všeobecných podmienok sú povinnými údajmi na to, aby mohla byť uzatvorená a plnená Zmluva. Ostatné osobné údaje sú subjektom údajov poskytované dobrovoľne. Poskytovateľ sa zaväzuje, že s údajmi bude nakladať iba v súlade s týmto článkom, ak nie je právnymi predpismi stanovené inak, bude zabezpečovať ich náležitú ochranu a okrem prípadov uložených alebo umožnených zákonom alebo dohodnutých so Zákazníkom ich nebude oznamovať tretím osobám.
- 10.2.** Poskytovateľ pri spracovaní osobných údajov dbá, aby Zákazník neutrpel ujmu na svojich osobných, či osobnostných právach a preto sa zaväzuje prijať vo vzťahu k tretím stranám také opatrenia, aby nedošlo k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu k osobným údajom Zákazníka, k ich zmene, zničeniu či strate, neoprávneným prenosom, k ich inému neoprávnenému spracovaniu, ako aj inému zneužitiu osobných údajov. Zákazník je oprávnený kedykoľvek bez akéhokoľvek obmedzenia odvolať súhlas so spracovaním osobných údajov k vyššie uvedeným účelom, okrem údajov uvedených v článku 2.1.. V prípade, že akékoľvek ustanovenie z týchto Všeobecných podmienok bude označené za nezákonné, nevynútiteľné alebo neplatné, nebude sa takáto nezákonnosť, nevynútiteľnosť alebo neplatnosť vzťahovať na ostatné ustanovenia týchto Všeobecných podmienok
- 10.3.** Poskytovateľ je oprávnený jednostranne zmeniť Všeobecné podmienky, Prevádzkové poriadky, Cenník a ďalšie dokumenty, ktoré tvoria súčasť zmluvy, za predpokladu, že ich zmenu zverejní najmenej mesiac pred nadobudnutím účinnosti ich zmien na internetových stránkach a spôsobom, ktorý si zákazník zvolil pre zasielanie vyúčtovania služby. Ak sa bude jednať o podstatnú zmenu zmluvy a zmluvných podmienok, alebo zmenu zmluvy a zmluvných podmienok vedúce k zhoršeniu postavenia Zákazníka, je Zákazník oprávnený ukončiť zmluvu

ku dňu účinnosti týchto zmien bez sankcie zo strany Poskytovateľa. Takéto ukončenie musí byť poskytovateľovi oznámené písomne najneskôr deň pred účinnosťou vykonaných zmien. Ak Poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Pokiaľ sa jedná o zmenu na základe zmeny právnej úpravy alebo na základe rozhodnutia Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Zákazníkovi právo na ukončenie zmluvy nevzniká

- 10.4.** Práva a povinnosti týmito Všeobecnými podmienkami neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov, najmä Občianskeho zákonníka, zákona o obchodných korporáciách a zákona o elektronických komunikáciách.

Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 15.11. 2015.