

**Všeobecné Zmluvné podmienky pre poskytovanie Služby TELEVÍZIA** spoločnosti Slovanet, a.s. so sídlom Záhradnícka 151, Bratislava 821 08, zap. v obchodnom reg. Okresného súdu Bratislava I, Oddiel Sa, vl. č. 3692/B, IČO: 35 954 612 IČ DPH: SK2022059094 ako "Prevádzkovateľ", a spoločnosti Antik Telecom, s.r.o., so sídlom Čárskeho 10, 040 01 Košice, zap. v obch. reg. Okresného súdu Košice I, odd. Sro, vl. č. 10988/V, IČO: 36 191 400 ako "Poskytovateľ" vydané podľa § 273 zák.č.513/1991 Zb. Obchodný zákonník /Obch. Z./ a v súlade so zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách /ZEK/ a v súlade s § 17 ods.1 písm. e./ zák.č.308/2000 Z. z. o vysielaní a retransmisii /ZVR/

## I. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

1. Tieto VZP vydané spoločnosťou Slovanet, a.s. so sídlom Záhradnícka 151, Bratislava 821 08, zap. v obchodnom reg. Okresného súdu Bratislava I, Oddiel Sa, vl. č. 3692/B, IČO: 35 954 /ďalej len „Prevádzkovateľ“/ a spoločnosťou ANTIK Telecom s.r.o. so sídlom v Košiciach, Čárskeho 10, 040 01, IČO:36191400, zap. v obch. registri Okresného súdu Košice I v odd. Sro vo vl.č.10988/V /ďalej len „poskytovateľ“/ upravujú záväzne právne vzťahy medzi Prevádzkovateľom, poskytovateľom a účastníkom vyplývajúce zo Zmluvy o poskytovaní Služby TELEVÍZIA /ďalej len „Zmluva“/ a sú jej neoddeliteľnou súčasťou rovnako ako Tarifa pre poskytovanie Služby TELEVÍZIA /ďalej len „Tarifa“/.
2. **Služba TELEVÍZIA** /ďalej len „Služba“/ je televízna satelitná a/alebo internetová Služba poskytovaná Poskytovateľom prostredníctvom Prevádzkovateľa slúžiaca na uskutočnenie príjmu pôvodného televízneho vysielať programovej Služby vysielať prostredníctvom využívania zariadení potrebných pre poskytovanie tejto Služby definovaných v týchto VZP, pričom Poskytovateľ poskytuje retransmisii vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť ako obsahovú Službu účastníkovi /zákazníkovi/ ako koncovému užívateľovi a to na účet Prevádzkovateľa. Poskytovanie Služby je obmedzené na územie Slovenskej republiky. Služba TELEVÍZIA sa poskytuje účastníkom odplatne vo zvolenej špecifikácii /ďalej len „druh Služby“/, ktorej charakteristika vyplýva z Tarify. K Službe môžu byť poskytované doplnkové Služby, ak si ich zákazník Objedná a zaplatí cenu za danú doplnkovú Službu.
3. **Tarifa** je cenník za poskytovanie Služby TELEVÍZIA vydaný Prevádzkovateľom, ktorý obsahuje ceny Služby, programov, iných plnení a poplatkov spojených so zriadením a užívaním Služby, ich splatnosť a charakteristiku Služby.
4. **VZP** - Všeobecné Zmluvné podmienky pre poskytovanie Služby TELEVÍZIA /tento dokument/.
5. **Zmluvou** sa rozumie Zmluva o poskytovaní Služby TELEVÍZIA uzatvorená medzi Prevádzkovateľom, poskytovateľom a účastníkom (novým zákazníkom), predmetom ktorej je povinnosť poskytovateľa poskytovať zákazníkovi Službu prostredníctvom Prevádzkovateľa za podmienok určených vo VZP a na druhej strane záväzok účastníka platiť poskytovateľovi prostredníctvom Prevádzkovateľa za poskytovanie Služby cenu podľa Tarify ako aj plniť si všetky ďalšie povinnosti tak, ako účastníkovi vyplývajú zo Zmluvy, VZP a Tarify. Zmluva je uzatváraná písomne, pričom Zmluvné strany súhlasia, že zmeny v Zmluve môžu robiť aj iným ako písomným spôsobom /v privátnej zóne účastníka, telefonicky s nahratou Objednávkou/.
6. **Záujemca** je fyzická osoba, ktorá má záujem o uzatvorenie Zmluvy.
7. **Účastník, Užívateľ** alebo **Zákazník** je fyzická alebo právnická osoba staršia ako 18 rokov, ktorá uzatvorila s poskytovateľom a Prevádzkovateľom Zmluvu a využíva Službu pre miesto poskytovania Služby, pričom Verný zákazník je zákazník, ktorý má s Prevádzkovateľom uzatvorenú platnú a účinnú Zmluvu o pripojení do siete Internet a chystá sa uzatvoriť dodatok k tejto Zmluve alebo novú Zmluvu týkajúcu sa poskytovania Služby TELEVÍZIA a zároveň nemá neuhradené pohľadávky z existujúcej Zmluvy po lehote splatnosti a Nový zákazník je zákazník, ktorý zatiaľ nemá s Prevádzkovateľom uzatvorenú platnú a účinnú Zmluvu o poskytnutí pripojenia do siete internet, ktoré Prevádzkovateľ ponúka, a chystá sa uzatvoriť s Prevádzkovateľom Zmluvu o poskytovaní Služby TELEVÍZIA, prípadne balíček Služieb.
8. **Miesto poskytovania Služby** je adresa miesta na území Slovenskej republiky, kde bude zákazník Službu používať. V prípade využívania Služby TELEVÍZIA spolu s pripojením sa jedná o adresu uvedenú na Zmluve s Prevádzkovateľom o pripojení do siete internet – miesto pripojenia.
9. **Zmluvné strany** je spoločné označenie pre účastníka, resp. zákazníka, poskytovateľa a Prevádzkovateľa. Z dôvodu technickej a obchodnej povahy Služby TELEVÍZIA je nevyhnutné, aby Poskytovateľ poskytoval Službu prostredníctvom prevádzkovateľa, ktorý technicky a obchodne zabezpečuje riadnu prevádzku Služby.
10. **Cena** alebo predplatné je cena za Službu poskytovanú Poskytovateľom prostredníctvom Prevádzkovateľa na účet Prevádzkovateľa podľa Zmluvy a účastník sa zaväzuje zaplatiť ju. Výška a splatnosť ceny je stanovená v Tarife.
11. **Predplatené obdobie** je obdobie zvolené účastníkom, zaplatením predplateného za daný druh Služby vo výške a spôsobom podľa Tarify, ktoré začína dňom zriadenia daného druhu Služby (prvý deň predplateného obdobia) a končí posledným dňom zvoleného obdobia o 24:00 hod.
12. **Zúčtovacie obdobie** je totožné s predplateným obdobím; u druhov Služieb poskytovaných bezplatne alebo na základe vystavenej faktúry je zúčtovacím obdobím jeden kalendárny mesiac.
13. **Doplnkové Služby** sú Služby takto označené v Tarife. Tieto sa poskytujú odplatne alebo bezodplatne tak ako to stanovuje Tarifa. Právo zákazníka na poskytovanie doplnkových Služieb zaniká vždy so zánikom práva na poskytovanie Služby.
14. **TV archív** je doplnková Služba, ktorá umožňuje zákazníkovi sledovať vysielať relácie na Poskytovateľom stanovených televíznych kanáloch, ktoré bude chcieť sledovať v inom ako reálnom čase, a to až do doby a za podmienok stanovených v Tarife.
15. **Zariadenia** nevyhnutné pre poskytovanie Služby TELEVÍZIA sú závislé od miesta poskytovania Služby Prevádzkovateľom a dostupnosti jeho transportného média. V prípade, že Prevádzkovateľ zvolí za vhodný satelitný príjem, nevyhnutné zariadenia sú satelitná parabola, LNB konverter, sat. konzola, koaxiálny kábel, F-konektory, komplet balenie hybridného satelitného Set-top boxu alebo CA modul, dekodovacia karta, Ethernet prepojavací kábel ukončený RJ45 koncovkou a broadband router s voľným portom Ethernet. V prípade, že prevádzkovateľ zvolí za vhodný prenos cez metalickú, optickú alebo inú broadbandovú sieť, nevyhnutné zariadenia sú IPTV set top box, prepojavací patch kábel do broadband routera s voľným portom Ethernet RJ45. Vzhľadom na skutočnosť, že Služba poskytuje aj doplnkové Služby (archív, doplnkové kanály, inf. portál, požičovňa..) je nevyhnutné, aby mal účastník dostupné aktívne internetové pripojenie s dostatočnou šírkou pásma pre využívanie všetkých funkcií ukončené metalickým Ethernetovým rozhraním na zariadení broadband router s voľným portom RJ45.

16. **Inštalácia** je pred odovdaním Služby súbor prác a postupov Prevádzkovateľa, ktoré vedú k odovzdaniu funkčnej Služby v mieste odovzdania Služby vrátane funkčného rozhrania Služby. Po odovzdaní Služby sa inštaláciou myslí súbor zariadení, konfigurácií a umiestnení vrátane smerovania antén, funkčných prepojení, párovaní a know-how Prevádzkovateľa pre trvalé udržanie funkčnej a kvalitnej Služby.
17. **Mimoriadná faktúra** je faktúra vystavená zákazníkovi za účelom uhradenia celkovej výšky Zriaďovacieho/Aktivačného poplatku, ktorej splatnosť je uvedená v platnej Tarife pre poskytovanie Služby TELEVÍZIA alebo faktúry inej ako pravidelne sa opakujúcej z dôvodu mesačného vyúčtovania najmä ako vyúčtovania jednorazových servisných Služieb, konfigurácie zariadení, dopravného a pod.
18. **Balíček Služieb** je cenovo zvýhodnený súbor viacerých Služieb, ktoré môžu a nemusia byť na sebe závislé a ich spoločným užívaním získa zákazník cenové zvýhodnenie z pravidelne sa opakujúceho /napr. mesačného/ poplatku zloženého zo súčtu jednotlivých cien každej využívanej Služby osobitne. V prípade Služby TELEVÍZIA môžu byť niektoré súčasti Služby dostupné len prostredníctvom satelitného príjmu a niektoré len prostredníctvom pripojenia do verejnej siete Prevádzkovateľa, čím tvoria hybridnú Službu, podmienkou čoho je spoločné využívanie viacerých Služieb Prevádzkovateľa.
19. **Rozhranie** je je koncový bod siete, ktorý je fyzickým bodom, v ktorom sa Účastníkovi poskytuje pripojenie k verejnej sieti. Technické parametre rozhrania sú špecifikované v dokumente Technická špecifikácia účastníckych rozhraní (TŠŮR), ktorý je Poskytovateľ povinný predkladať Regulačnému úradu SR na zverejnenie. Pre účely tejto Zmluvy a definíciu miesta dodávania a odoberania služby je rozhraním:
- pri káblovom pripojení (napríklad IEEE 802.3 / Ethernet) účastnícka zásuvka, ak je inštalovaná, alebo vidlica prírodného kábla, ak zásuvka inštalovaná nie je,
  - pri satelitnom príjme priestor v bezprostrednej blízkosti antény určenej pre satelitný príjem v smere vyžarovania ku pozícii satelitu EutelSAT 16°E.
20. **Zákaznícky portál** je časť Webového sídla Prevádzkovateľa, ktorá je prístupná Účastníkovi po prihlásení prideleným menom a heslom a kde sú účastníkovi poskytované informácie k aktívnym službám, prehľad vyúčtovaní, aktuálnym kontaktom účastníka a pod.
21. Preberací protokol je dokument, ktorým Zákazník svojím podpisom potvrdzuje prebratie zariadení súvisiacich s poskytovaním Služby alebo iných zariadení, ktoré prebral od Prevádzkovateľa a zároveň potvrdzuje prebratie funkčnej Služby v prípade, že sa jej to týka. Preberací protokol obsahuje najmä identifikáciu Zákazníka, dátum prevzatia zariadení a/alebo Služby, zoznam prevzatých Zariadení a podpis Zákazníka.
- poskytovateľovi za poskytovanie Služby odplatu prostredníctvom Prevádzkovateľa ako aj iné poplatky za súvisiace Služby v zmysle platnej Tarify. Uzatvorenie Zmluvy prebieha spôsobom, kedy sa Prevádzkovateľ so Zákazníkom dohodnú na rozsahu Služby a predpokladanom termíne zriadenia, pričom Prevádzkovateľ začne aktivity vedúce ku zriadeniu Služby v lehote podľa dohody s Účastníkom a zriadi Službu a Rozhranie, ak ešte nie je zriadené, a vykoná také úkony na svojej strane, aby na Rozhraní mohla byť služba poskytovaná a využívaná. Zákazník tento úspešný akt potvrdí podpisom Zmluvy a Objednávky služby ak ešte nie sú podpísané a Službu preberie podpisom Preberacieho protokolu.

- Služba TELEVÍZIA je poskytovaná zákazníkom - fyzickým osobám ako aj podnikateľom či právnickým osobám s tým, že sú oprávnení Službu využívať iba pre vlastnú potrebu a v žiadnom prípade Službu nesmú dať k dispozícii tretím osobám, prípadne Službu prezentovať na verejnom priestranstve alebo inak verejne.
- Služba TELEVÍZIA je zákazníkovi poskytovaná na základe Zmluvy v rozsahu druhov Služieb poskytovaných podľa platnej Tarify, ktoré si zákazník zvolil pri uzatváraní Zmluvy ako aj neskôr. Spôsob vyúčtovania za poskytnuté Služby je spravidla jednou pravidelnou faktúrou v členení jednotlivých poskytovaných Služieb. V prípade doplnkových Služieb môže byť spôsob vyúčtovania aj formou predplateného, či mimoriadnej faktúry.
- Zmluva o poskytovaní služieb musí obsahovať: a/ identifikačné údaje Zmluvných strán v rozsahu podľa § 15 ods. 2 ZEK:
  - meno, priezvisko a adresu trvalého pobytu, ak ide o fyzickú osobu,
  - obchodné meno, sídlo, identifikačné číslo a právnu formu, ak ide o právnickú osobu,
  - obchodné meno, miesto podnikania, identifikačné číslo, ak bolo pridelené, ak ide o fyzickú osobu-podnikateľa,
  - osobu alebo osoby splnomocnené konať v mene fyzickej osoby alebo právnickej osoby v tejto veci a informácie nevyhnutné na efektívny kontakt s týmito osobami,
  - popis poskytovaných služieb, najmä informácie v rozsahu podľa § 44 ods. 2 ZEK,
  - ostatné údaje v rozsahu podľa osobitných predpisov.
- Účastník je tiež povinný kedykoľvek o to Prevádzkovateľ z dôvodu identifikácie požiada predložiť Prevádzkovateľovi svoje identifikačné doklady potrebné pre vyhotovenie alebo úpravu Zmluvy či Objednávky /OP, originál výpisu z OR, ŽR/, to platí aj v prípade uzatvorenia Zmluvy na diaľku, pokiaľ Prevádzkovateľ má pochybnosti o pravdivosti, úplnosti či presnosti údajov poskytnutých zákazníkom. Všetky tieto doklady je Prevádzkovateľ oprávnený kopírovať a ich kópie archivovať a v odôvodnených prípadoch je Prevádzkovateľ oprávnený podmieniť poskytnutie konkrétneho druhu Služby aj predložením iných dokladov, najmä takých, ktoré preukazujú schopnosť budúceho účastníka plniť svoje Zmluvné povinnosti.
- Za Účastníka podpisuje Účastník osobne, alebo jeho zástupca - oprávnená osoba. Oprávnená osoba je povinná preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s osvedčeným podpisom splnomocniteľa, alebo úradne osvedčenou listinou, ktorá preukazuje jeho oprávnenie konať v mene Účastníka. U právnickej osoby podpisuje Zmluvu štatutárny zástupca,

## II. UZATVORENIE ZMLUVY A JEJ ZMENY

### 1. Všeobecné ustanovenia

- Poskytovateľ sa na základe Zmluvy uzatvorenej so zákazníkom a Prevádzkovateľom za predpokladu riadneho a včasného splnenia podmienok zo strany zákazníka v zmysle VZP zaväzuje odplatne poskytovať zákazníkovi v rámci územia Slovenskej republiky Službu TELEVÍZIA

prostredníctvom Prevádzkovateľa a zariadení potrebných pre poskytovanie tejto Služby definovaných v týchto VZP. Zákazník sa zaväzuje zabezpečiť na vlastné náklady a zodpovednosť splnenie podmienok nevyhnutných pre poskytovanie Služby podľa tohto článku VZP a platiť

právoplatne zapísaný do obchodného, alebo iného zákonom určeného registra, alebo inej osoby na to oprávnené podľa príslušných predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené. Podpis takýchto osôb na plnomocenstve musí byť úradne osvedčený.

7. Prevádzkovateľ je oprávnený odmietnuť uzatvorenie Zmluvy a zriadenie Služby iba v prípade stanovenom zákonom alebo týmito VZP, prípadne Tarifou. Využívanie Služby TELEVÍZIA môže byť podmienené súčasným využívaním inej Služby poskytovanej Prevádzkovateľom z dôvodu charakteru a vlastností Služby, pričom Prevádzkovateľ spravidla ponúkne zvýhodnený balíček Služby TELEVÍZIA a podmiennej Služby. Odmietnutie uzatvorenia Zmluvy Prevádzkovateľom môže byť v odôvodnenom prípade s tým, že poskytovanie Služby v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu nie je technicky uskutočniteľné alebo tým, že záujemca o uzatvorenie Zmluvy nedáva záruku, že si bude riadne plniť povinnosti zo Zmluvného vzťahu pre neho vyplývajúce, najmä preto, že má akýkoľvek dlh po lehote splatnosti voči Prevádzkovateľovi alebo sa záujemca nachádza v oficiálnej databáze neplatičov alebo v prípade, že uzatvorenie Zmluvy by bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, či dobrými mravmi ako aj v prípade, ak záujemca nesúhlasí s obsahom VZP, alebo Tarify a konečne i v prípade, ak záujemca o uzatvorenie Zmluvy neudelí Prevádzkovateľovi súhlas na spracovanie jeho osobných údajov alebo nepredloží Prevádzkovateľovi doklady, ktoré môže Prevádzkovateľ vyžadovať podľa týchto VZP a pri uzatvorení Zmluvy na diaľku aj v prípade, ak záujemcom poskytnuté údaje neobsahujú všetky povinné údaje alebo ak tieto údaje sú nezrozumiteľné, nečitateľné alebo ak Prevádzkovateľ má pochybnosti o pravdivosti údajov uvedených záujemcom.
8. Zmluvu, ktorá bola uzatvorená v písomnej forme /prvú Zmluvu/ možno meniť len dohodou Zmluvných strán a to formou dodatku alebo zmeny pôvodnej Zmluvy aj prostredníctvom elektronických alebo hlasových prostriedkov, najmä nahratých telefonických rozhovorov s riadnou identifikáciou účastníka a dodatočným overením v privátnej zóne účastníka, emailovou Objednávkou s dodatočným overením účastníka v privátnej zóne, alebo zmenou Služieb po overení prihlásením do privátnej zóny zákazníkom. Vyššie uvedené platí okrem prípadov, v ktorých je podľa Zmluvy alebo VZP stanovený iný spôsob – jednostranná zmena VZP alebo Tarify Prevádzkovateľom, zmena Zmluvy zmenou druhov Služieb zákazníkom prostredníctvom zaplataenia predplatného za daný druh Služby alebo naopak jeho nezaplataenia.
9. Prevádzkovateľ je oprávnený jednostranne meniť VZP a Tarifu vydaním nových VZP alebo Tarify alebo ich dodatkov ako aj upraviť, zmeniť alebo zrušiť aj daný druh Služby a ceny za Služby špecifikované v Tarife. So všetkými takýmito zmenami VZP alebo Tarify je povinný Prevádzkovateľ účastníka oboznámiť minimálne 30 dní vopred a to uverejnením zmeny na internetovej stránke Prevádzkovateľa. Nesúhlas zákazníka s podstatnou zmenou Zmluvných podmienok je dôvodom pre okamžité odstúpenie od Zmluvy zo strany účastníka, pričom účastník môže právo odstúpenie od Zmluvy využiť v lehote jedného mesiaca od oznámenia takejto zmeny, to neplatí, ak zmena Zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného predpisu alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie. Ak zákazník túto možnosť v tejto lehote nevyužil, považuje sa jeho nekonanie za súhlas so zmenou obsahu Zmluvného vzťahu.
10. Prevádzkovateľ alebo Poskytovateľ je okrem toho oprávnený kedykoľvek meniť vo svojej programovej ponuke ponúkané televízne a rozhlasové programy, ponúkané televízne programy, ktoré Poskytovateľ archivuje, ako aj trvalo alebo prechodne meniť ich celkový počet. Tieto zmeny nie je povinný osobitne oznamovať zákazníkovi a nepovažujú sa za podstatnú zmenu Zmluvy.
11. Ku zmene Zmluvy dochádza aj v prípade, keď si užívateľ zvolí iné druhy Služieb. U Zákazníka, ktorý využije formu predplatného k takejto zmene dochádza prostredníctvom zaplataenia predplatného, a to okamihom pripísania a identifikácie platby predplatného na bankový účet poskytovateľa vo výške a spôsobom podľa platnej Tarify alebo uplynutím predplatného obdobia, ak zákazník najneskôr do 24:00 hod. posledného dňa predplatného obdobia nezaplatí predplatné za zvolený druh Služby.
12. Zákazník je povinný bezodkladne preveriť funkčnosť Služby a v prípade akejkolvek vady poskytovanej Služby, nedostupnosti Služby, technického problému alebo nespokojnosti s fungovaním Služby, je zákazník povinný najneskôr do 14 dní odo dňa aktivácie Služby, písomne, faxom alebo zaslaním e-mailu takúto skutočnosť oznámiť Prevádzkovateľovi. V prípade, ak takéto oznámenie nebude Prevádzkovateľovi doručené ani do 24:00 hod. 14. dňa nasledujúceho po dni zriadenia Služby, považuje sa Služba za odskúšanú, plne funkčnú a spĺňajúcu požiadavky účastníka. V prípade, ak bude Prevádzkovateľovi v uvedenej lehote doručené písomné oznámenie účastníka o tom, že Služba nie je funkčná alebo je vadná, Prevádzkovateľ zabezpečí bezodkladné preverenie funkčnosti Služby a odstránenie vady. V prípade, ak Prevádzkovateľ pri takomto preverení zistí, že Služba je funkčná, účastník nemá nárok na vrátenie žiadnych vynaložených finančných ani iných prostriedkov.
13. Poskytovanie Služby TELEVÍZIA umožňuje sledovať program, ktorý je predmetom retransmisie na viacerých TV prijímačoch v jednom mieste inštalácie, pokiaľ je to technicky možné. V prípade požiadavky zákazníka na poskytovanie Služby TELEVÍZIA na viacerých televíznych prijímačoch je maximálny počet TV prijímačov (Set-Top Boxov) na jednu odoberanú službu stanovený v Tarife, rovnako zriadenie Služby aj Služba samotná je spolplatená podľa aktuálnej Tarify za pripojenie druhého a ďalšieho TV prijímača v mieste inštalácie (napr. jednej domácnosti).
14. V závislosti od druhu transportného média zvoleného Prevádzkovateľom sa zákazníkovi poskytuje celá Služba alebo časť Služby pre fungovanie ktorej sa vyžaduje pripojenie zákazníka k elektronickej komunikačnej sieti prevádzkovateľa, pričom toto pripojenie musí zodpovedať rýchlosti pripojenia minimálne 6Mbit/s a zo strany prevádzkovateľa pripojenia niet obmedzení, ktoré by bránili alebo blokovali prenos dát potrebných pre poskytovanie takejto Služby. Okrem obsahu vysielaného v reálnom čase sa prostredníctvom elektronickej komunikačnej siete Prevádzkovateľa zákazníkovi poskytuje aj bezplatná doplnková Služba TV archív, prípadne bezplatne šírené bonusové programy.
15. Prevádzkovateľ môže na základe uzavretej Zmluvy poskytnúť Účastníkovi cenové alebo iné zvýhodnenie oproti štandardnej ponuke, za čo sa Účastník zaviazuje, že zotrvá v príslušnom Zmluvnom vzťahu s Prevádzkovateľom počas dohodnutej doby - Minimálnej doby trvania Zmluvy – viazanosti - a Zmluvu počas tejto doby neukončí, ani nedá k jej ukončeniu žiadny dôvod.
16. K viazanosti je okrem doby viazanosti stanovená aj viazanosť na službu alebo na minimálnu cenu služieb - v tom prípade sa Účastník zaväzuje počas doby viazanosti platiť za dohodnutý rozsah služieb. V takomto prípade má Prevádzkovateľ právo počas doby viazanosti odmietnuť žiadosť Účastníka o zmenu Zmluvy vo veci rozsahu služby, a to z dôvodu viazanosti.
17. Ak sa Účastník, ktorým je fyzická osoba, zaviazuje využívať určitú službu Prevádzkovateľa počas určitého minimálneho

- obdobia, nesmie toto obdobie pri prvom uzavretí Zmluvy o poskytovaní danej verejnej služby presiahnuť 24 mesiacov; Poskytovateľ je zároveň povinný poskytnúť Účastníkovi možnosť uzatvoriť Zmluvu o poskytovaní verejných služieb, pri ktorej toto obdobie nepresiahne 12 mesiacov.
18. Pokiaľ dôjde ku skončeniu Zmluvy uzavretej s viazanosťou pred uplynutím doby viazanosti, a to inak ako dohodou Zmluvných strán alebo z dôvodu technickej neuskutočiteľnosti, uhradí Účastník sankciu:
- vo výške podľa Zmluvy, ak je táto v Zmluve uvedená, alebo
  - vo výške súčtu zostávajúcich poplatkov za služby, ktorá majú byť podľa platného znenia Zmluvy poskytnuté do konca doby viazanosti.
19. Doba viazanosti sa predlžuje o dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované a účtované služby z dôvodu neuhradenia jeho záväzkov voči Poskytovateľovi.
20. Prevádzkovateľ môže z dôvodu zachovania zvýhodnej ceny užívateľovi aj po uplynutí doby viazanosti opakovane viazanosť obnoviť, pričom účastník je oprávnený písomne vypovedať Zmluvu s Prevádzkovateľom kedykoľvek počas troch mesiacov pred uplynutím doby viazanosti, pričom podrobnosti a pravidlá zvýhodnej ponuky sú uvedené v Zmluve, Objednávke Služby a Tarife.

## **2. Zriadenie Služby, inštalácia a spôsob poskytovania Služby TELEVÍZIA**

- Prevádzkovateľ poskytuje Službu TELEVÍZIA v na základe Zmluvy alebo dodatku k existujúcej Zmluve uzatvorenej so zákazníkom za nasledovných podmienok:
  - zapožičanie zariadení potrebných pre poskytovanie Služby TELEVÍZIA zo strany Prevádzkovateľa a zabezpečenie funkčnosti zariadení zákazníkom po celú dobu trvania Zmluvy,
  - úhrada inštalačného poplatku zákazníkom,
  - úhrada odplaty Prevádzkovateľovi vo forme pravidelných mesačných poplatkov vo výške podľa Tarify.
- Inštaláciu a montáž zapožičaných zariadení zákazníkovi zabezpečuje prevádzkovateľ alebo jeho Zmluvný partner. Zákazník je povinný uhradiť inštalačný poplatok podľa tarify. Inštalačný poplatok je cena za súbor úkonov vedúcich k zriadeniu Služby Objednanej zákazníkom v požadovanej kvalite a rozsahu. Inštalačný poplatok nie je cena za zariadenia alebo inštalačný materiál, aj keď môže tvoriť jeho časť. V rámci inštalačného poplatku sú obsiahnuté úkony a materiál potrebný na základné sprevádzkovanie Služby. Informácie o materiáloch a úkonoch obsiahnutých v inštalačnom poplatku slúžiace na základné sprevádzkovanie Služby sú zverejnené na webovej stránke Prevádzkovateľa. V prípade potreby zložitejších úkonov alebo väčšieho rozsahu materiálu prevádzkovateľ určí výšku doplatku formou rozpočtu, ktorý nechá schváliť Zákazníkom.
- Zariadenia potrebné pre poskytovanie tejto Služby zostávajú vo vlastníctve Prevádzkovateľa a ten je oprávnený s nimi nakladať podľa svojho uváženia, najmä ich meniť, dopĺňať, premiestňovať, upravovať alebo kontrolovať. Zákazník nie je oprávnený do týchto zariadení žiadnym spôsobom zasahovať.
- Zákazník nesmie zariadenia poskytovateľa určené na poskytovanie Služby TELEVÍZIA zapožičané zákazníkovi poškodzovať, je povinný ich chrániť, vykonať opatrenia na ich ochranu v rozsahu v akom je to možné od užívateľa spravodlivo žiadať. Zákazník nesmie pripojiť k zariadeniam Prevádzkovateľa žiadne ďalšie zariadenie, ktoré nebolo schválené Prevádzkovateľom. Zákazník nesmie zariadenia Prevádzkovateľa alebo niektoré z nich odovzdať tretej osobe na základe Zmluvy alebo hoci aj bez Zmluvného vzťahu a

nesmie ich založiť alebo inak zaťažiť. Zádržné právo na zariadenia zákazník nie je oprávnený uplatniť.

- Zákazník je povinný Prevádzkovateľovi v jeho prevádzke vrátiť všetky zariadenia odovzdané mu pre účely poskytovania Služby TELEVÍZIA v bezchybnom a funkčnom stave v lehote do 30 pracovných dní odo dňa keď nastane niektorá z týchto skutočností: a/ zanikne Zmluvný vzťah, ktorého obsahom je poskytovanie Služby, b/ sú splnené podmienky pre prerušenie poskytovania Služby zo strany Prevádzkovateľa, c/ ak zariadenia už nie sú potrebné pre využívanie Služby a Prevádzkovateľ vyzve Zákazníka z tohto dôvodu na ich vrátenie.
- V prípade ak zákazník nevráti zariadenia alebo niektoré z nich spôsobom a v lehote podľa predchádzajúceho bodu 2.5. tohoto článku sa Zmluvné strany dohodli, že Zákazník je povinný zaplatiť Prevádzkovateľovi Zmluvnú pokutu vo výške 100,- Euro. V prípade každého ďalšieho nevráteného Set-Top Boxu (druhý, tretí a ďalší STB) v mieste poskytovania služby je zákazník povinný uhradiť navyše pokutu 80,- euro za každý nevrátený Set-Top Box.
- V prípade, ak zákazník ukončí Zmluvný vzťah s prevádzkovateľom vo vzťahu k niektorej z ostatných Služieb, ktoré mu boli poskytované, a má záujem naďalej využívať už iba Službu TELEVÍZIA, Zmluvný vzťah týkajúci sa poskytovania Služby TELEVÍZIA trvá naďalej len v prípade, ak niektorá z ostatných Služieb nie je nevyhnutná na poskytovanie plnohodnotnej Služby TELEVÍZIA. Zároveň ak zákazník v súvislosti s poskytovaním viacerých Služieb naraz požíval zľavu z niektorého poplatku, táto zľava ukončením využívania niektorej zo Služieb zaniká a zákazníkovi môže byť účtovaná riadna cena podľa tarify bez zľavy.

## **III. ĎALŠIE PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN**

### **1. Práva a povinnosti zákazníka**

- Zákazník má právo na poskytovanie Služby v rozsahu druhov Služieb, ktoré si zvolil, na území Slovenskej republiky za predpokladu splnenia všetkých podmienok stanovených VZP a Tarifou.
- Zákazník má právo reklamovať vady Služby a právo na bezodplatné odstránenie porúch, za ktoré zodpovedá Prevádzkovateľ, spôsobom a za podmienok uvedených v týchto VZP.
- Vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby zavineneho Poskytovateľom alebo Prevádzkovateľom; toto právo musí užívateľ písomne uplatniť najneskôr do jedného mesiaca po dni obnovení Služby.
- Zákazník je povinný používať Službu iba spôsobom a v rozsahu podľa Zmluvy, VZP a Tarify.
- Zákazník najmä nesmie používať Službu spôsobmi, ktoré sú protizákonné, v rozpore s dobrými mravmi alebo pri ktorých porušenie Zmluvy by malo za následok zníženie kvality užívania Služby pre ostatných užívateľov. V prípade zistenia porušenia tejto povinnosti a neodstránenia závadného stavu ani na výzvu Prevádzkovateľa v primeranej lehote, môže Poskytovateľ alebo Prevádzkovateľ od Zmluvy odstúpiť prípadne prerušiť dodávku Služby na čas, kým nedôjde k odstráneniu závadného stavu zákazníkom.
- Zákazník nesmie užívať Službu inak, než výhradne pre svoju potrebu a nie je oprávnený k akémukoľvek inému využitiu Služby bez predchádzajúceho písomného súhlasu Prevádzkovateľa. Zákazník nesmie zdieľať Službu s inými

- subjektmi, resp. túto umožniť využívať iným než jemu blízkym osobám, nesmie umožniť iným osobám bezplatné alebo komerčné užívanie Služby tretej osobe. Porušenie tejto povinnosti môže byť dôvodom pre odstúpenie od Zmluvy s Poskytovateľom alebo Prevádzkovateľom alebo pre prerušenie poskytovania Služby.
7. Odstúpiť od Zmluvy alebo prerušiť poskytovanie Služby je Poskytovateľ alebo Prevádzkovateľ oprávnený i vtedy, ak zákazník zasiahol do zariadení, tieto sa pokúšal meniť, upravovať.
  8. Zákazník nesmie odoberať Služby v inom rozsahu, než vo zvolenom rozsahu Služieb, za ktoré zaplatil predplatné, alebo ktoré si Objednal podľa Tarify a nesmie umožniť nikomu vykonať neoprávnené zásahy do zariadenia, ktoré by mu umožnili využívanie Služby nad tento rozsah. Aj porušenie tejto povinnosti zákazníkom môže byť dôvodom pre odstúpenie od Zmluvy alebo prerušenie poskytovania Služby Prevádzkovateľom.
  9. Zákazník je tiež povinný:
    - a) platiť za poskytnutú Službu podľa Zmluvy, a to na základe predloženej faktúry, alebo na základe zálohovej faktúry či inej výzvy k úhrade pri predplatených Službách,
    - b) okrem zariadení zapožičaných od Prevádzkovateľa používať iba zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov (napríklad Nariadenia vlády SR č. 443/2001 Z.z., ktorým sa ustanovujú podrobnosti o technických požiadavkách a postupoch posudzovania zhody na rádiové zariadenia a koncové telekomunikačné zariadenia, Nariadenia vlády SR č. 194/2005 Z.z. o elektromagnetickej kompatibilite v platnom znení),
    - c) bezodkladne po zistení nahlásiť poruchu alebo nedostupnosť Služieb Prevádzkovateľovi,
    - d) udržiavať pridelené heslá pre prístup k Službám Prevádzkovateľa v tajnosti,
    - e) udržiavať kontaktné údaje (poštovú adresu, e-mail, telefónne číslo) v evidencii Prevádzkovateľa v platnosti a včas oznámiť Prevádzkovateľovi ich zmenu,
    - f) nahradiť škodu, ktorú spôsobí na sieti, vedeniach, zariadeniach alebo Službách Prevádzkovateľa,
    - g) umožniť Prevádzkovateľom povereným osobám prístup do miesta inštalácie počas celej doby trvania Zmluvy,
    - h) akceptovať právo Prevádzkovateľa obmedziť dostupnosť Služieb v prípade, že Účastník alebo iný užívateľ Služby svojím konaním obmedzuje kvalitu, alebo spoľahlivosť Služieb ostatných Účastníkov,
    - i) zaplatiť Zmluvnú pokutu vo výške podľa Zmluvy alebo Cenníka/Tarify, ak ani po upozornení neupustil od zneužívania Služby,
    - j) nahlásiť Prevádzkovateľovi ak je Služba poskytovaná vo väčšom rozsahu než bolo dohodnuté Zmluvou; v opačnom prípade má Prevádzkovateľ nárok na zaplatenie ceny Služby v takom rozsahu, aký bol poskytnutý.
4. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo meniť vo svojej programovej ponuke ponúkané televízne a rozhlasové programy a ponúkané televízne programy, ktoré Prevádzkovateľ umožňuje zákazníkovi archívovať, ako aj trvale alebo prechodne meniť ich celkový počet. Tieto zmeny nie je povinný osobitne oznamovať zákazníkovi.
  5. Prevádzkovateľ alebo Poskytovateľ má právo na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby z dôvodu:
    - a) jej zneužívania zo strany zákazníka alebo inej osoby, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
    - b) nezaplatenia splatnej sumy za Službu v lehote splatnosti faktúr za Služby, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy o poskytovaní Služieb; dočasne prerušiť poskytovanie Služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie
    - c) podstatného porušenia iných Zmluvných podmienok zo strany Účastníka; dočasne prerušiť poskytovanie Služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení,
    - d) z dôvodu vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných trás a zariadení,
  6. Prevádzkovateľ má ďalej právo odmietnuť uzavretie Zmluvy o poskytovaní Služby, ak:
    - a) poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprímerane vysokých nákladov,
    - b) záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu preto, že je dlžníkom Prevádzkovateľa alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od Zmluvy s ním alebo vypovedal s ním Zmluvu,
    - c) záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy o poskytovaní Služieb,
  7. Prevádzkovateľ má ďalej právo:
    - a) Na úhradu za poskytnutú Službu,
    - b) vykonávať zmeny vo Všeobecných podmienkach VZP a Cenníku (Tarife),
    - c) vykonávať zmeny na svojich vedeniach, zariadeniach, technológiách a Službách,
    - d) stanoviť pravidlá využívania Služieb a na základe týchto pravidiel stanovovať obmedzenia na strane Užívateľa,
    - e) účtovať cenu za obnovenie poskytovania Služby, pokiaľ bolo jej poskytovanie prerušené v dôsledku nezaplatenia ceny v termíne splatnosti,
    - f) previesť všetky práva a záväzky vyplývajúce zo Zmluvy alebo jej časti v prospech tretej strany bez ďalšieho osobitného súhlasu Užívateľa a bez nároku Užívateľa na akúkoľvek náhradu z titulu tohto prevodu,
    - g) zaznamenávať a nahrávať komunikáciu osôb poverených Prevádzkovateľom s Účastníkom, a to aj bez ďalšieho osobitného upozornenia.
  8. Prevádzkovateľ je povinný:
    - a) uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie verejnej Služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa Všeobecných podmienok, Zmluvy alebo ZEK,
    - b) pri uzatvorení Zmluvy o poskytovaní Služieb získavať a overovať údaje Účastníka vrátane účastníka používajúceho predplatené Služby podniku a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa § 56 ods. 3 písm. a) ZEK,
    - c) pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Účastníkovi plánované prerušenie v poskytovaní Služieb.

## **2. Práva a povinnosti Prevádzkovateľa/Poskytovateľa**

1. Poskytovateľ alebo Prevádzkovateľ je oprávnený zaviesť dodatočné spôsoby ochrany poskytovania Služby TELEVÍZIA, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany zákazníkov.
2. Prevádzkovateľ je povinný, pokiaľ možno vopred a včas oznámiť zákazníkovi vhodným spôsobom obmedzenie alebo prerušenie poskytovania Služby.
3. Poskytovateľ alebo Prevádzkovateľ sú oprávnení uskutočniť také zmeny v zariadeniach, ktoré nemajú za následok trvalé podstatné zníženie kvality Služby.

## IV. ODPLATA ZA POSKYTOVANIE SLUŽBY TELEVÍZIA A INÉ POPLATKY

### 1. Cena a platobné podmienky

1. Výška odplaty pre jednotlivé druhy Služieb je stanovená v aktuálne platnej Tarife prevádzkovateľa. Ceny uverejnené v Tarife sú platné do dňa nadobudnutia účinnosti zmeny Tarify, resp. novej Tarify vydané Prevádzkovateľom. Podrobnosti o cenách môžu byť určevné aj v Zmluve alebo Objednávke Služby nad rámec Tarify. Tarifa Prevádzkovateľa je prístupná na internetovej stránke Prevádzkovateľa, prostredníctvom ktorej si Účastník tiež môže vyžiadať informácie o aktuálnych cenách za Službu, ako aj prípadných zľavách z tejto ceny. Prevádzkovateľ môže nad rámec samostatných Taríf pre jednotlivé Služby vytvoriť zvýhodnenú Tarifu pre kombinácie Služieb, /balíček/.
2. Cenník (Tarifa) Prevádzkovateľa obsahuje cenu za Službu, resp. jej jednotlivé zložky v prípade, že ich Prevádzkovateľ účtuje samostatne. Platná cena sa počíta ako cena bez DPH (Dani z pridanej hodnoty), aj keď je v Cenníku (Tarife) uvedená ako cena spolu s DPH.
3. Ak je pre Službu uvedená v Zmluve rovnaká cena, ako bola pre Službu platná podľa Cenníka platného v deň uzatvorenia Zmluvy, cena sa počas trvania Zmluvy účtuje podľa Cenníka, a to aj v prípade zmeny ceny tejto Služby v Cenníku.
4. Ak je pre Službu uvedená v Zmluve iná cena, ako bola pre Službu platná podľa Cenníka platného v deň uzatvorenia Zmluvy, cena uvedená v Zmluve je fixná a nemenná po dobu trvania Zmluvy, a to aj v prípade zmeny ceny tejto Služby v Cenníku.
5. Za Službu poskytovanú kratšie, ako je účtovacie obdobie, sa účtuje alikvótna časť poplatku. Ak Služba obsahuje obmedzený objem merných jednotiek (napr. prenesených dát), objem týchto jednotiek môže byť upravený pomerne k cene. Zákazník nemá nárok na vrátenie vyúčtovanej ceny z dôvodu nevyužívania Služby.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že predložením faktúry Účastníkovi sa rozumie aj:
  - a) zaslanie faktúry na kontaktnú poštovú (korešpondenčnú) adresu Účastníka,
  - b) zaslanie faktúry elektronickou poštou na kontaktnú e-mailovú adresu Účastníka,
  - c) sprístupnenie faktúry Účastníkovi v Zákazníckom portáli,
  - d) osobné prevzatie faktúry Účastníkom.
7. V prípade pochybnosti o výške ceny, ktorú účtuje Prevádzkovateľ Účastníkovi, je rozhodujúci údaj v informačnom systéme Prevádzkovateľa
8. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zániku Zmluvy sú odplata za inštaláciu a aktiváciu Služby /inštalačný poplatok/, za zariadenie a iné jednorazové platby nevratné.
9. Zákazník týmto v zmysle § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty udeľuje poskytovateľ predkladal faktúry vyhotovené podľa VZP alebo Tarify v elektronickej forme (ďalej aj „elektronická faktúra“). Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že elektronická faktúra je plnohodnotnou náhradou faktúry v papierovej forme, že faktúra bude zákazníkovi predkladaná len v elektronickej forme a faktúra vyhotovená písomne mu zasielaná nebude, pokiaľ Prevádzkovateľ nestanoví inak. Elektronická faktúra je v zmysle § 75 ods. 6 zákona o dani z pridanej hodnoty č. 222/2004 Z.z. daňovým dokladom. Prevádzkovateľ sa zaväzuje elektronickú faktúru doručovať účastníkovi formou elektronickej pošty, a to na jeho e-mailovú adresu, ktorú uviedol Prevádzkovateľovi a tiež na stiahnutie v Privátnej

zóne zákazníka. Zákazník je povinný počas celej doby zasielania elektronickej faktúry mať zabezpečený prístup k tejto e-mailovej adrese. Elektronická faktúra sa považuje za doručeníu a jej obsah za oznámený zákazníkovi dňom, kedy Prevádzkovateľ odošle elektronickú faktúru zákazníkovi prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu zákazníka. Zákazník je povinný vopred písomne oznámiť Prevádzkovateľovi akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronickej faktúry podľa týchto podmienok, najmä zmenu e-mailovej adresy. Vzhľadom na skutočnosť že elektronická faktúra obsahuje údaje tvoriace predmet telekomunikačného tajomstva v zmysle ustanovení zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronickej komunikácii znení neskorších predpisov, zákazník je povinný toto telekomunikačné tajomstvo zachovávať a chrániť pred neoprávneným sprístupnením. Prevádzkovateľ nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva následkom úniku údajov z e-mailovej adresy zákazníka alebo z aplikácie používanej zákazníkom.

10. Poskytovateľ je oprávnený postúpiť svoju pohľadávku voči zákazníkovi so splnením svojho peňažného záväzku inej osobe, ak je zákazník napriek písomnej výzve poskytovateľa nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní s úhradou tohto svojho peňažného záväzku; pri postúpení pohľadávky je poskytovateľ oprávnený odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na základe ktorého vznikla postúpená pohľadávka.

### 2. Termíny a spôsob fakturácie – Služby uhrádzané pozadu

1. Cenu za Službu určenú podľa platného Cenníka (Tarify) Prevádzkovateľa alebo Zmluvy o pripojení bude Prevádzkovateľ vyúčtovávať faktúrou – daňovým dokladom podľa dohody pre konkrétne Službu po uplynutí zúčtovacieho obdobia, ktorým je kalendárny mesiac, ak nie je v Zmluve o pripojení alebo v Cenníku (Tarife) uvedené inak. Splatnosť faktúry je 10 dní od vystavenia faktúry Účastníkovi na bankový účet Prevádzkovateľa v nej uvedený
2. Úhrada je vykonávaná bezhotovostne, pripísaním na účet Prevádzkovateľa, alebo hotovostne, do pokladne Prevádzkovateľa. Účastník pri úhrade uvedie variabilný symbol – identifikátor uvedený na faktúre, alebo číslo faktúry.
3. Úhrada môže byť vykonaná aj online prostredníctvom platobnej brány priamo bankovej inštitúcie alebo platobnej brány partnera 24-pay. Platba prostredníctvom platobnej brány 24-pay (Okamžitá platba, Platba kartou, Platba prevodom) je schválená a regulovaná Národnou bankou Slovenska, číslo oprávnenia ODB-8835-5/2012.

### 3. Termíny a spôsob fakturácie – Služby uhrádzané popredu, alebo predplatené Služby

1. Účastník môže vybraný typ Služby uhrádzať formou predplateného. Pokiaľ to bolo medzi Účastníkom a Prevádzkovateľom dohodnuté, k Službám môže byť vystavovaná zálohová faktúra.
2. Úhrada je vykonávaná bezhotovostne, pripísaním na účet Prevádzkovateľa, alebo hotovostne, do pokladne Prevádzkovateľa. Účastník pri úhrade uvedie variabilný symbol – identifikátor uvedený na faktúre alebo číslo zálohovej faktúry.
3. Úhrada môže byť vykonaná aj online prostredníctvom platobnej brány priamo bankovej inštitúcie alebo platobnej brány partnera 24-pay. Platba prostredníctvom platobnej brány 24-pay (Okamžitá platba, Platba kartou, Platba prevodom) je schválená

a regulovaná Národnou bankou  
Slovenska, číslo oprávnenia ODB-8835-5/2012.

4. Faktúra - Účastník uhrádza Služby formou faktúry – daňového dokladu vystaveného v prvý deň zúčtovacieho obdobia, ktorým je kalendárny mesiac, ak nie je v Zmluve alebo Cenníku (Tarife) uvedené inak. Splatnosť faktúry je 10 dní od vystavenia faktúry Účastníkovi na bankový účet Prevádzkovateľa v nej uvedený. Pokiaľ Účastník uhrádza za Služby formou zálohovej faktúry, daňový doklad sa vystavuje, keď Prevádzkovateľ prijme od Účastníka úhradu. Účastník si môže faktúru prevziať osobne v Kontaktnom centre, alebo mu môže byť odoslaná poštou, elektronicky, prípadne doručená inou formou, pričom za doručenie môže Prevádzkovateľ účtovať poplatok podľa Cenníka.
5. Úhrada za poskytnuté Služby je uhradená odpočítaním ceny Služby od zaplateného predplatného.
6. Prehľad účtovaných poplatkov a Služieb je Účastníkovi poskytovaný spravidla v elektronickej forme prostredníctvom emailovej správy, Zákazníckeho portálu, alebo na požiadanie v tlačenej podobe.
7. Zmluvné strany sa dohodli, že účastník nemá nárok na vrátenie zaplatenej odplaty ani v prípade, ak dôjde k zániku Zmluvy odstúpením od Zmluvy zo strany Prevádzkovateľa alebo Poskytovateľa z dôvodu porušenia Zmluvných povinností účastníka ako ani v prípade, ak zákazník vypovedá Zmluvu a výpovedná doba uplynie pred uplynutím predplatenej doby.

#### **4. Termíny a spôsob fakturácie - ostatné Služby**

1. Prevádzkovateľ je povinný poskytovať bez poplatku základnú úroveň rozpísaných faktúr, ktorá umožní Účastníkovi sledovať jeho výdavky a pravidelne overiť výšku podnikom účtovanej sumy za využívanie verejnej siete alebo verejnej Služby. Základná úroveň rozpísaných faktúr musí obsahovať údaje podľa osobitných predpisov.
2. Poplatky za Služby môžu byť faktúrované za zúčtovacie obdobie vopred, alebo po jeho skončení. Spôsob účtovania závisí od zvolenej Služby.

#### **5. Upomienka, obmedzenie Služby, postúpenie pohľadávky**

1. Za deň zaplata sa považuje deň pripísania celej sumy za Služby uvedené na faktúre na účet alebo do pokladne Prevádzkovateľa. Ak Účastník nezaplatil cenu za Službu v termíne splatnosti, Prevádzkovateľ môže zaslať Účastníkovi jednu alebo viac nespokatnených upomienok, predovšetkým formou elektronickej pošty, krátkej textovej správy SMS, alebo upozornenia vo forme zobrazenia v internetovom prehliadači.
2. Ak Účastník nezaplatil cenu za Službu ani 6 dní po dni po jej splatnosti, Prevádzkovateľ môže Účastníkovi zaslať 1. písomnú upomienku, táto môže byť spokatnená podľa Cenníka (Tarify).
3. Ak Účastník nezaplatil cenu za Službu ani 30 dní po dni po jej splatnosti, Prevádzkovateľ môže Účastníkovi zaslať 2. písomnú upomienku, táto môže byť spokatnená podľa Cenníka (Tarify). Prevádzkovateľ je zároveň oprávnený obmedziť rozsah Služby poskytovanej Účastníkovi.
4. Ak Účastník nezaplatil cenu za Službu ani 45 dní po dni po jej splatnosti, Prevádzkovateľ môže odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných Služieb.
5. Ak je napriek písomnej výzve Prevádzkovateľa Účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškani so splnením svojho peňažného záväzku voči Prevádzkovateľovi,

Prevádzkovateľ môže postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou Zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Účastníka. Toto právo Prevádzkovateľ nemôže uplatniť, ak Účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil Prevádzkovateľovi omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva. Pri postúpení pohľadávky je Prevádzkovateľ povinný odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka.

6. V prípade vymáhania dlžnej ceny alebo akéhokoľvek iného peňažného záväzku, všetky náklady spojené s mimosúdnym, so súdnym, rozhodcovským alebo exekučným vymáhaním pohľadávky znáša Účastník. V prípade omeškani Účastníka s úhradou ceny za poskytnutú Službu Prevádzkovateľom vzniká Prevádzkovateľovi voči Účastníkovi nárok na úroky z omeškani vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý deň omeškani až do jej zaplata. Ak v Zmluve nie je stanovené inak.

#### **6. Kvalita a úroveň poskytovanej Služby, obmedzenia Služby**

1. Úroveň a kvalita Služby, časová dostupnosť, a ostatné parametre, sú garantované na Rozhraní. Prevádzkovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov Služby, zapríčinené vedením od Rozhrania ku Koncovému zariadeniu, alebo nastavením Koncového zariadenia.
2. Poskytovateľ alebo Prevádzkovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov Služby, ktoré nastalo v dôsledku vyššej moci, živeľnej pohromy, alebo z rozhodnutia štátnej moci.
3. Účastník je povinný Službu využívať v súlade s platnými predpismi; napríklad zákonom č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov.
4. Pre Službu Prevádzkovateľ a Poskytovateľ garantuje, že bude dostupná a využiteľná minimálne počas takej časti zúčtovacieho obdobia, ako pre Službu určené v Zmluve alebo jej súčastiach, pod názvom Časová dostupnosť. Ak v priebehu zúčtovacieho obdobia nie je dosiahnutá Časová dostupnosť v stanovenom rozsahu, Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny Služby, v takej výške, v akej nebola dosiahnutá Časová dostupnosť. Toto právo musí Účastník uplatniť v reklamačnom konaní v lehote a spôsobom, ktoré upravuje reklamačný poriadok, inak toto právo zaniká.

#### **V. PRERUŠENIE POSKYTOVANIA SLUŽBY**

1. Prerušenie poskytovania Služby je možné vykonať jednostranne na základe rozhodnutia prevádzkovateľa v prípade, ak zákazník porušuje povinnosti uvedené v týchto VZP.
2. Jednostranne je poskytovateľ oprávnený prerušiť poskytovanie Služby a doplnkových Služieb zákazníkovi, ak tento porušuje povinnosti podľa Zmluvy, VZP, alebo Tarify, a to na obdobie až do úplného splnenia všetkých povinností zákazníkovi, alebo do úplného odstránenia závadného stavu /ďalej tiež „sankčné prerušenie poskytovania Služieb“/. Takýmito prípadmi je najmä:
  - a) zneužívanie Služby zákazníkovi,
  - b) dlh zákazníka po lehote splatnosti za poskytovanie Služby, vrátane nezaplata jednorazových poplatkov,
  - c) využívanie Služby zákazníkovi na iné účely ako je určené v týchto VZP, Zmluve alebo Objednávke.

- d) zásah zákazníka do zariadení vo vlastníctve poskytovateľa.
3. V prípade sankčného prerušenia poskytovania Služieb účastník nemá nárok na vrátenie zaplateného predplatného ani na predĺženie predplateného obdobia o dobu prerušenia poskytovania Služieb.
4. Jednostranne prerušiť poskytovanej Služby je oprávnený poskytovateľ aj:
- a) z dôvodu verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, prípadov vyššej moci, rozhodnutia príslušného orgánu,
  - b) pre výkon opráv a prác potrebných pre prevádzku, revízie, údržbu alebo zvýšenie kapacity siete alebo v snahe vyhnúť sa chybám a poruchám v sieti,
  - c) v prípadoch živeľnej pohromy a iných nepredvídateľných udalostí.
- V týchto prípadoch, pokiaľ je to možné, prevádzkovateľ o prerušení obdobne informuje zákazníka vopred.
4. V prípade plánovaného jednostranného pozastavenia Služby Prevádzkovateľom podľa predchádzajúceho bodu, odsek b), je zákazník informovaný o takomto postupe Prevádzkovateľa aspoň 2 dni vopred e-mailom, ak je to možné. Ak sa jedná o urgentnú údržbu, revíziu alebo opravu chyby, nahrá Prevádzkovateľ hlášku na svoju hotline linku.

## VI. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY ZARIADENIA

1. Prevádzkovateľ poskytuje zákazníkovi záruku na zariadenia a inštaláciu potrebnú na riadne užívanie Služby TELEVÍZIA definované v článku I., bod 15 a 16 počas celej doby využívania Služby. Všetky zariadenia potrebné na užívanie Služby dodané Prevádzkovateľom zostávajú majetkom Prevádzkovateľa bez ohľadu na ich výmenu, opravu, nastavenie alebo servis.
2. Uvedenie zariadení do prevádzky a ich nastavenie pri inštalácii Služby je povinnosťou Prevádzkovateľa v rámci zriaďovacieho poplatku. V prípade účastníckej manipulácie so zariadením, neodborného zásahu do inštalácie, zmeny nastavení zariadení, zničenia súčasti zariadenia, či iného konania účastníka, ktoré spôsobí čiastočnú alebo úplnú nefunkčnosť Služby nenesie prevádzkovateľ za takúto chybu zodpovednosť. V takomto prípade Prevádzkovateľ vyvinie maximálnu súčinnosť pri pokuse o nápravu chybného stavu, najmä odbornou konzultáciou na hotline linke prevádzkovateľa, úpravou nastavení zariadenia na diaľku ak je to možné, či návštevou servisného technika v mieste odovzdania Služby. V prípade zavinienia chyby účastníkom je Účastník povinný uhradiť Prevádzkovateľovi všetky náklady vynaložené Prevádzkovateľom na opravu a opätovné spustenie Služby, najmä dopravné náklady, čas strávený u zákazníka, cenu za vymenené zariadenia či súčasti zariadení a inštalácie podľa Tarify.
3. Počas trvania záruky sa poskytovateľ zaväzuje na základe reklamácie účastníka postupom uvedeným v bode 4. Tohto článku bezplatne odstrániť vady zariadenia, za predpokladu, že vada zariadenia nebola spôsobená zákazníkom.
4. Za vadu zariadenia alebo inštalácie spôsobenú účastníkom sa považuje vždy situácia, keď je na Set-Top Boxe poškodená deštruktívna nálepka, Set-Top Box/CA modul/dekódovacia karta alebo iná časť týchto zariadení je mechanicky akokoľvek poškodená, je zrejme, že zákazník do zariadenia zasahoval, pripájal k nemu iné zariadenia než schválené Prevádzkovateľom alebo ak ich poškodil nedodržaním bezpečnostných predpisov:
  - pripájaním prístroja do elektrických zásuviek, ktoré nespĺňajú technické parametre,
  - umiestnením prístroja na mäkký, prípadne šmykľavý povrch,

- umiestnením iných predmetov na prístroj alebo v jeho tesnej blízkosti,
  - zakrytím vetracích otvorov,
  - umiestnením prístroja do blízkosti iných zariadení, ktoré môžu prístroj poškodiť
  - vystavením zariadenia pôsobeniu magnetického poľa,
  - neochránením prístroja pred prachom, vlhkosťou a chemikáliami,
  - používaním prístroja vo vlhkých miestnostiach,
  - používaním nevhodných batérií do diaľkového ovládača.
- Dalej sa za vadu zariadenia alebo inštalácie spôsobenú účastníkom považuje aj situácia, keď je poškodená iná časť inštalácie súvisiaca so Službou TELEVÍZIA. Najmä poškodenie alebo odsmerovanie satelitnej antény, poškodenie ozarovača LNB, poškodenie alebo odpojenie káblového vedenia z antény do Set-Top Boxu, poškodenie alebo odpojenie káblového vedenia do routera, nefunkčný router či pripojenie routera, poškodenie alebo odpojenie káblového vedenia do TV, odpojenie Set-Top Boxu z elektrickej siete, poškodenie alebo zničenie diaľkového ovládača účastníkom.
- Dalej sa za vadu zariadenia alebo inštalácie spôsobenú účastníkom považuje aj konanie alebo nedbalosť zákazníka, kedy dostatočne nezabezpečil miesto inštalácie a umožnil tretím osobám, veciam alebo okolnostiam poškodiť zariadenia či inštaláciu, najmä nezabezpečil zariadenia a inštaláciu pred deťmi, zvieratami, rastlinami, či nezabezpečil trvalé správne smerovanie antény.
5. Účastník uplatňuje reklamáciu vady zariadenia u Prevádzkovateľa, postupom podľa reklamačných podmienok Prevádzkovateľa postupom podľa ust. čl. X. VZP. Prevádzkovateľ nezodpovedá a neposkytuje zákazníkovi žiadnu peňažnú kompenzáciu za nefunkčnosť Služby spôsobenú vadou zariadenia vzniknutou nesprávnym konaním účastníka.
  6. Spôsob odstránenia vady zariadenia je výlučne na voľbe Prevádzkovateľa.

## VII. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY SLUŽBY

1. Prevádzkovateľ zodpovedá zákazníkovi len za poruchu Služby, ktorá spočíva vo výpadku vlastných komponentov Služby z dôvodu výpadku v sieti Prevádzkovateľa alebo v dôsledku poruchy na zariadeniach vo vlastníctve Prevádzkovateľa, ak túto poruchu nezavinil zákazník svojim nesprávnym konaním najmä podľa predchádzajúceho článku VI bod 4/ – vady zariadenia alebo inštalácie spôsobené zákazníkom.
2. Vadami Služby nie sú vady zariadení alebo inštalácie, ktoré spôsobil zákazník.
3. Poskytovateľ nezodpovedá za poruchy Služby spôsobené dočasným výpadkom elektrickej energie alebo zásahom vyššej moci (živelná pohroma, iná nepredvídateľná okolnosť) ani za poruchy, ktoré spôsobil účastník porušením svojich povinností podľa Zmluvy alebo ktoré vznikli v dôsledku zneužitia poskytovanej Služby zákazníkom alebo ktoré vznikli z dôvodu nesprávnej inštalácie zariadení zákazníkom alebo treťou osobou.
4. Zákazník je povinný oznámiť Prevádzkovateľovi každú poruchu ihneď po jej zistení a poskytnúť súčinnosť pri jej odstraňovaní. Poruchu oznamuje zákazník telefonicky na Hotline tel. číslo Prevádzkovateľa 02/208 28 208, písomne prostredníctvom odoslania e-mailu Prevádzkovateľovi na adresu technickapodpora@slovanet.net alebo osobne v prevádzke Prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ za poruchu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky predpokladateľné úkony v záujme predídania alebo odstránenia jej vzniku alebo trvania.
5. V prípade, že nastane porucha, za ktorej vznik je zodpovedný

Poskytovateľ alebo Prevádzkovateľ je Poskytovateľ alebo Prevádzkovateľ povinný odstrániť takúto poruchu v najkratšom možnom čase na základe oznámenia zákazníka, ak odstránenie poruchy spočíva výlučne na technických a personálnych kapacitách poskytovateľa alebo Prevádzkovateľa s tým, že v ostatných prípadoch určí primeranú lehotu podľa povahy danej poruchy.

6. Ak vznikla porucha a užívateľ za ňu nie je zodpovedný, poskytovateľ alebo Prevádzkovateľ poruchu odstráni bezplatne, v prípade, že za poruchu je zodpovedný zákazník, Prevádzkovateľ poruchu odstráni odplatne za úhradu podľa Tarify. Ak nie je porucha odstránená pre prekážku na strane zákazníka, Prevádzkovateľ ani Poskytovateľ sa nemôže dostať do omeškania s povinnosťou poruchu odstrániť.
7. Reklamácia zákazníka sa môže vzťahovať len na poruchu Služby v mieste poskytovania Služby uvedenom v Zmluve.

### VIII. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

1. Prevádzkovateľ alebo Poskytovateľ sú zodpovední za súlad Služby so Zmluvou a technickou špecifikáciou Služby uvedenou v Tarife, za škodu v tejto súvislosti zodpovedá len v prípade, že bola spôsobená úmyselným porušením povinností Prevádzkovateľa alebo poskytovateľa. Poskytovateľ alebo Prevádzkovateľ za škodu nezodpovedá, ak preukáže, že vykonal všetky potrebné úkony v záujme odvrátenia škody.
2. Poskytovateľ ani Prevádzkovateľ nenesú zodpovednosť za obsah a využitie Služby zákazníkom a ani za informácie a údaje dostupné vo vysielaní a nezodpovedá za škodu spôsobenú pripojením technicky nevyhovujúceho zariadenia, ktoré nezodpovedá špecifikácii Prevádzkovateľa, či v prípadoch, ak bola porucha odstránená Prevádzkovateľom alebo poskytovateľom do 48 pracovných hodín od jej nahlásenia alebo ak mala vzniknúť počas prerušenia poskytovania Služby za podmienok podľa týchto VZP a ani za škody vzniknuté v dôsledku:
  - použitia zariadenia, ktoré nedodal zákazníkovi Prevádzkovateľ alebo ním poverený pracovník
  - nedostatočnej súčinnosti zákazníka pri odstraňovaní poruchy (najmä nahlásenie, neumožnenie prístupu k zariadeniu, nesúhlas so spôsobom úpravy či opravy a pod.)
3. Zákazník je zodpovedný za škodu, ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa Zmluvy, najmä za škodu vzniknutú poškodením siete alebo nedostatočnou súčinnosťou pri odstraňovaní porúch, zneužitím poskytovanej Služby ako aj za škodu vzniknutú v dôsledku uvedenia nepravdivých, neúplných alebo nepresných údajov Prevádzkovateľovi.

### IX. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Prevádzkovateľ okrem údajov uvedených v Zmluve alebo v Objednávke je oprávnený za rovnakých podmienok zhromažďovať a spracúvať o účastníkovi aj údaje o telefónnom čísle účastníka.
2. Účastník berie na vedomie a súhlasí so zaznamenávaním obsahu telefonických hovorov medzi ním a Prevádzkovateľom ako aj obsahu jeho osobných rokovaní na zákazníckom mieste Prevádzkovateľa vrátane snímania a zaznamenávania jeho podoby.
3. Osobné údaje účastníka, záznamy jeho prejavov, hlasu a podoby je Prevádzkovateľ oprávnený použiť v súdnom konaní vedenom proti účastníkovi ako dôkaz.

### X. REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Účastník má právo u poskytovateľa reklamovať

vady Služby, správnosť priradenia úhrady predplatného alebo správnosť vyúčtovania iného poplatku a vady zariadenia

alebo inštalácie, spôsobom upraveným v zákone a týchto VZP.

2. Reklamáciu väd Služby a väd priradenia úhrady predplatného alebo vyúčtovania úhrad a poplatkov musí účastník podať písomne /poštou alebo faxom/ alebo spísať a podpísať osobne u Prevádzkovateľa a to bezodkladne /najneskôr 30 dní/ po zistení, že Služba nie je poskytovaná v dojednanej kvalite, príp. nie je poskytovaná vôbec, resp. v lehote 30 dní odo dňa odoslania vyúčtovania ceny. Márnym uplynutím týchto lehôt alebo nedodržaním písomnej formy ako aj v prípade, ak reklamácia nie je vlastnoručne alebo elektronicky účastníkom podpísaná, právo na reklamáciu zaniká.

3. V reklamácií je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje zo Zmluvy, stručne a určito popísať čoho sa reklamácia týka a čo účastník žiada.

4. V prípade, ak účastník nie z vlastnej viny nemohol Službu využívať z dôvodu jej nefunkčnosti v dôsledku väd Služby alebo zariadenia, za ktoré zodpovedá Prevádzkovateľ, účastník má právo na vrátenie pomernej časti odplaty resp. predplatného za obdobie odo dňa doručenia reklamácie Prevádzkovateľovi zákazníkom do okamihu obnovenia poskytovania Služby, resp. po odstránení vady zákazníkovi podľa toho, čo nastalo skôr, a to za každý celý deň, kedy v tomto období účastník nemohol Službu využívať. Nárok na zľavu je účastník povinný uplatniť u Prevádzkovateľa písomne formou odôvodnenej žiadosti najneskôr do jedného mesiaca po obnovení poskytovania Služby.

5. Prevádzkovateľ je povinný reklamáciu bez zbytočného odkladu prešetriť a výsledok oznámiť účastníkovi písomne, telefonicky alebo osobne do 30 dní odo dňa doručenia reklamácie. V zložitejších prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní, o čom je povinný zákazníka spolu s uvedením dôvodov informovať. V prípade nesplnenia tejto povinnosti sa považuje reklamácia za uznanú.

6. Reklamácia vo veci správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie účtovanej úhrady alebo poplatku.

7. Ak reklamácia bude posúdená ako nedôvodná, Prevádzkovateľ má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady tak, akoby k reklamácií nedošlo.

### XI. DORUČOVANIE

1. Všetky písomnosti zasielané Prevádzkovateľom zákazníkovi podľa Zmluvy, Objednávky, VZP alebo Tarify sa doručujú na adresu pre doručovanie – poštová adresa, pokiaľ ju zákazník Objednávke Služby uviedol, v ostatných prípadoch na adresu trvalého pobytu/sídla zákazníka – fakturačnú adresu. Písomnosti zasielané zákazníkom Prevádzkovateľom podľa Zmluvy, Objednávky, VZP alebo Tarify sa doručujú na adresu sídla Prevádzkovateľa.
2. Zákazník je povinný zmenu adresy trvalého pobytu/sídla alebo adresy na doručovanie bezodkladne písomne oznámiť Prevádzkovateľovi, Prevádzkovateľ nezodpovedá za nedoručenie zásielky zákazníkovi z dôvodu porušenie tejto povinnosti zákazníka.
3. Pokiaľ sa zásielka zasielaná zákazníkovi na jeho poslednú známu adresu pre doručovanie, resp. na adresu trvalého pobytu/sídla zákazníka, vráti Prevádzkovateľovi ako nedoručená z dôvodu neprevzatia zásielky zákazníkom v odbernej lehote alebo z dôvodu, že adresát je neznámy, považuje sa zásielka za doručенú zákazníkovi a to dňom

vrátenia sa tejto zásielky prevádzkovať.

## **XII. TRVANIE A ZÁNIK ZMLUVY**

1. Zmluva je uzatvorená na dobu neurčitú.
2. Zmluva zaniká písomnou dohodou Zmluvných strán, písomnou výpoveďou, písomným odstúpením od Zmluvy, a to za podmienok podľa VZP. Písomná výpoveď alebo písomné odstúpenie od Zmluvy musia byť riadne podpísané a doručené druhej Zmluvnej strane, inak sú neplatné. V prípade právneho úkonu urobeného elektronickými prostriedkami je písomná forma zachovaná iba v tom prípade, ak právny úkon umožňuje zachytenie obsahu právneho úkonu a určenie osoby, ktorá právny úkon urobila a ktorý je súčasne podpísaný zaručeným elektronickým podpisom.
3. V prípade smrti fyzickej osoby účastníka, na jeho miesto vstupujú jeho dediči. Prevádzkovateľ je oprávnený počiňať dňom, keď zistil smrť účastníka prerušiť poskytovanie Služby a to až do dňa právoplatnosti skončenia dedičského konania po účastníkovi a obnoviť poskytovanie Služby až po úplnej úhrade všetkých nedoplatkov ku dňu obnovenia poskytovania Služby.
4. Účastník môže vypovedať Zmluvu z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je jeden mesiac, pričom táto začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Prevádzkovateľovi. Prevádzkovateľ môže vypovedať Zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby v jednomesačnej výpovednej lehote. Ak Prevádzkovateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby, je povinný s výpoveďou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej Služby.
5. Účastník môže odstúpiť od Zmluvy bez sankcií:
  - ak mu Prevádzkovateľ oznámi podstatnú zmenu Zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a zákazník tieto zmeny neakceptuje; v takomto prípade musí byť oznámenie o odstúpení od Zmluvy doručené Prevádzkovateľovi v lehote jedného mesiaca odo dňa oznámenia podstatnej zmeny Zmluvných podmienok,
  - v lehote jedného mesiaca od doručenia oznámenia o opakovanej uznanej reklamácií, ak Prevádzkovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje Službu alebo ju neposkytuje v dohodnutej kvalite, ak porušenie povinnosti Prevádzkovateľa pretrváva,
  - ak Prevádzkovateľ neoznámia zákazníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote uvedenej v reklamačnom poriadku, pričom účastník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v lehote jedného mesiaca od uplynutia tejto lehoty.
6. Prevádzkovateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť, ak účastník:
  - opakovane neoprávnené zasiahne do zariadenia alebo takýto zásah umožní tretej osobe,
    - nezaplatí cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
  - pripojí na verejnú sieť alebo k zariadeniam inej zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so zákonnými alebo Zmluvnými podmienkami a ani na výzvu Prevádzkovateľa toto neodpojí,
  - opakovane použije Službu spôsobom, ktorý znemožňuje kontrolu jej používania alebo opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
  - uviedol v Zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako

nepravdivé,

- Službu alebo jej časť opakovane zneužíva na porušovanie zákona,
  - ak účastník vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bolo povolené jeho vyrovnanie,
  - ak poruší opakovane niektoré ustanovenie Zmluvy, VZP alebo Tarify,
  - v prípade ak Prevádzkovateľ nemôže Službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby.
7. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom nasledujúcim po dni doručenia odstúpenia od Zmluvy druhej Zmluvnej strane s účinkami k tomuto dňu.
  8. V prípade, ak účastník požiada o zrušenie Služby výpoveďou, je mu Služba zrušená k poslednému dňu mesiaca, v ktorom uplynie výpovedná lehota.

## **XIII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

1. Právom SR sa spravujú právne vzťahy medzi Prevádzkovateľom a účastníkom aj vtedy, ak účastník nie je občanom Slovenskej republiky alebo nemá na jej území pobyt alebo sídlo. Zmluvné strany sa dohodli, že právomoc na riešenie sporov z tejto Zmluvy majú súdy Slovenskej republiky.
2. Zmluvné strany súhlasia, že všetky prípadné spory vzniknuté zo Zmluvy o pripojení budú prednostne riešiť mimosúdnu cestou - rokovaním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku. Zákazník je oprávnený predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových Služieb spor s poskytovateľom, ak po reklamačnom konaní nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia, za účelom mimosúdneho riešenia sporu.
3. Zmluvné strany sa výslovne dohodli na vylúčení použitia ust. § 356 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník o zmarení účelu Zmluvy, ktorý sa na Zmluvný vzťah medzi Zmluvnými stranami nebude aplikovať.
4. V prípade, ak by sa dostalo niektoré ustanovenie VZP alebo Tarify do vzájomného rozporu, platí, že znenie Tarify má prednosť pred znením VZP. V prípade, ak by sa dostalo niektoré ustanovenie Zmluvy alebo Objednávky Služby do rozporu s VZP alebo Tarifou, platí že znenie v Zmluve a Objednávke majú prednosť pred Tarifou alebo VZP.

Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa: 01.04.2023