

INFORMÁCIE PRE UŽÍVATEĽOV AKO SPOTREBITEĽOV

Tieto informácie sú zverejňované spoločnosťou Towercom, a.s. pred uzatvorením zmluvy na diaľku a/alebo mimo prevádzkových priestorov v súlade so zákonom č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov:

Pojmy označené s veľkým začiatočným písmenom, ktoré sú definované vo Všeobecných podmienkach poskytovania služieb spoločnosti Towercom, a.s. (ďalej len „Podmienky“) a nie sú výslovne definované v tomto dokumente, majú v tomto dokumente ten istý význam.

Identifikačné údaje Poskytovateľa:**Towercom, a.s.**

Cesta na Kamzík 14

831 01 Bratislava

IČO: 36 364 568

Zap.: OR MS BA III, odd.: Sa, vl.č.: 3885/B

Kontaktné údaje Poskytovateľa sú:

Zákaznícke centrum

Tel. č.: 0650 44 44 00

e-mail: info@plustelka.sk

Poskytovateľ podlieha vo vzťahu k Službe, ktorá je Verejnou Službou ohľadom kvality a Ceny za Službu dohľadu Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Továrenská 7, P.O. Box 40, 828 55 Bratislava 24 v ostatných prípadoch ako aj vo vzťahu k službám, ktoré nie sú Verejnou službou podlieha dohľadu Slovenskej obchodnej inšpekcie, Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava.

Charakter Služby: Služba PLUSTELKA, alebo iná Služba poskytovaná Poskytovateľom v závislosti od možností Poskytovateľa a podľa rozhodnutia Poskytovateľa, ktorej poskytovanie sa riadi Podmienkami a/alebo Osobitnými Podmienkami a Cenníkom.

Služba PLUSTELKA – Služba spočívajúca v zabezpečení prístupu Užívateľa k Retransmisii ako obsahovej Službe, t.j. zabezpečení prístupu Užívateľa k Programovým službám v závislosti od Užívateľom zvoleného Balíčka alebo Zvýhodneného Balíčka a Doplnkových balíčkov a/alebo Programovej služby. Rozsah a podmienky poskytovania Služby PLUSTELKA môžu byť upravené okrem týchto Podmienok v Osobitných podmienkach a v Cenníku.

Podmienky dodania Služby: Ak je zriadenie Služby technicky možné, Poskytovateľ začne poskytovať Službu momentom Aktivácie, pričom Aktiváciu realizuje Poskytovateľ spravidla do 3 pracovných dní odo dňa zriadenia pripojenia do Siete alebo zriadenia Služby, v prípade predplatného nie skôr ako bude Cena za Službu uhradená na účet Poskytovateľa. Deň Aktivácie je prvým dňom pripojenia Užívateľa k Sieti.

Informácia o Koncových zariadeniach: Ak nie je v Zmluve uvedené inak, pri plnení svojho záväzku poskytovať Službu neposkytuje Poskytovateľ Užívateľovi žiadne Koncové zariadenia potrebné na zabezpečenie prístupu k Službe, a rovnako nezabezpečuje funkčnosť Koncového zariadenia Užívateľa alebo iné servisné Služby okrem záväzku bezodplatne odstrániť Poruchy vzniknuté bez zavinenia Užívateľa a mimo Koncového zariadenia Užívateľa. Bližšie informácie ohľadne technických parametrov

Koncových zariadení vhodných pre poskytovanie Služby je Poskytovateľ oprávnený zverejniť na Webovom sídle Poskytovateľa. Ak sa na tom zmluvné strany dohodnú poskytuje Poskytovateľ Užívateľovi Koncové zariadenia do dočasného užívania formou nájmu.

Cena za službu: Cena za Službu je stanovená v súlade so sadzbami Cenníka, ako aj v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov. Cena za Službu sa môže skladať z viacerých zložiek (napr. nájomné za Koncové zariadenie, cena inštalácie) Cena za Službu môže byť dohodnutá vo forme predplatného a závisí od dĺžky Obdobia, ktoré si Užívateľ predplatí. Cena za Službu je v súlade s článkom 11 Podmienok uhrádzaná mesačne v mesiaci, za ktorý bola vystavená faktúra alebo vopred formou predplatného vo výške podľa Cenníka zodpovedajúcej Obdobiu, na ktorú sa Služba predpláca. Cena za Službu je Podnikom vyúčtovaná faktúrou za príslušné zúčtovacie obdobie, ak nie je dohodnuté inak. Účtovanie Ceny za Službu sa začína dňom začatia jej poskytovania, ak nie je dohodnuté inak. Zúčtovacím obdobím je jeden mesiac, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak. Poskytovateľ sa na základe žiadosti Užívateľa zaväzuje tomuto bez poplatku poskytnúť základnú úroveň rozpisovaných Faktúr. Ak Zmluva nadobudne účinnosť počas zúčtovacieho obdobia Poskytovateľ vyúčtuje alikvotnú časť mesačného poplatku. Aktuálne platný Cenník nájdete tu:

Služba PLUSTELKA: <https://plustelka.sk/dokumenty>

Trvanie zmluvy: Pokiaľ v Zmluve nie je uvedené inak, uzatvára sa Zmluva na dobu neurčitú pričom pre každú Službu poskytovanú na základe Zmluvy môže byť stanovená doba viazanosti, kedy dobou viazanosti sa rozumie doba počas, ktorej nie je možné ukončiť Zmluvu výpoveďou. Ak sa na základe Zmluvy poskytuje viac Služieb, Zmluva sa uzatvára osobitne pre každú Službu na dobu uvedenú v špecifikácii tejto Služby. V prípade, že je Zmluva v rozsahu konkrétnej špecifikácie Služby uzatvorená na dobu určitú a nejde o povinne zverejňovanú zmluvu, ak žiadna zo zmluvných strán písomne neoznámí druhej zmluvnej strane najneskôr 30 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva v rozsahu tejto špecifikácie Služby uzatvorená, že trvá na ukončení platnosti Zmluvy v rozsahu tejto špecifikácie Služby, Zmluva v rozsahu tejto špecifikácie Služby zostáva naďalej v platnosti a mení sa doba, na ktorú bolo uzatvorená, z doby určitej na dobu neurčitú. V prípade predplatného sa Zmluva uzatvára na dobu určitú, a to na Obdobie, za ktoré bola Užívateľom uhradená Cena za Službu formou predplatného. Platnosť Zmluvy v prípade predplatného sa uhradením Ceny za Službu formou predplatného najneskôr v posledný deň trvania Obdobia, na ktoré bola Zmluva v danej časti uzatvorená automaticky predlžuje, pokiaľ Službu Poskytovateľ v danom momente poskytuje, vždy o dobu zodpovedajúcu Obdobiu, za ktoré bola Užívateľom uhradená Cena za Službu formou predplatného. Pokiaľ najneskôr v posledný deň trvania Obdobia, na ktoré bola Zmluva uzatvorená nebude zo strany Užívateľa uhradená Cena za Službu formou predplatného Zmluva zaniká. Zmluvu na dobu určitú nie je Užívateľ oprávnený vypovedať, ak nebolo dohodnuté alebo určené inak. Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú s výnimkou obdobia viazanosti môže Užívateľ vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je 1 mesiac, pričom začína plynúť dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená Poskytovateľovi.

Informácia o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov: Užívateľ je oprávnený reklamovať správnosť vyúčtovanej Ceny za Službu a kvalitu poskytovanej Služby v lehote šiestich a v prípade Verejnej služby dvoch mesiacov odo dňa, kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie, okrem prípadu ak platné právne predpisy stanovujú minimálnu lehotu pre reklamáciu v dlhšom trvaní, a to v sídle Poskytovateľa osobne, písomne, elektronickou poštou, telefonicky alebo prostredníctvom Účtu Užívateľa. Ďalšie podmienky uplatnenia reklamácie a spôsob jej vybavenia sú bližšie upravené v článku 14 Podmienok.

Informácia o práve na odstúpenie od Zmluvy: Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní. Lehota na odstúpenie od Zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa uzatvorenia

Zmluvy. Pri uplatnení práva na odstúpenie od Zmluvy Užívateľ informuje o svojom rozhodnutí odstúpiť od Zmluvy jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou alebo e-mailom) na adrese sídla Poskytovateľa. Na tento účel môže Užívateľ použiť vzorový formulár na odstúpenie od Zmluvy zverejnený na Webovom sídle Poskytovateľa:

Služba PLUSTELKA:

<https://plustelka.sk/dokumenty>

Lehota na odstúpenie od Zmluvy je zachovaná, ak Užívateľ zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od Zmluvy najneskôr v posledný deň lehoty na odstúpenie od Zmluvy. Po odstúpení od Zmluvy budú Užívateľovi vrátené všetky platby, ktoré uhradil v súvislosti s uzavretím Zmluvy, a to Cena za Službu. Platby budú Užívateľovi vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký bol použitý Užívateľom pri platbe, ak Užívateľ výslovne nesúhlasil s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov. Ak Užívateľ požiadal o začatie poskytovania Služby počas lehoty na odstúpenie od Zmluvy, má povinnosť uhradiť Cenu za Službu. Užívateľ znáša náklady na vrátenie Koncového zariadenia Poskytovateľovi. Koncové zariadenie je potrebné zaslať späť alebo odovzdať na adrese sídla Poskytovateľa najneskôr do 14 dní odo dňa uplatnenia práva na odstúpenie od Zmluvy. Lehota sa považuje za zachovanú, ak Koncové zariadenie odošlete späť pred uplynutím 14 dňovej lehoty.

Užívateľ nie je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak sa poskytovanie Služby začalo a došlo k úplnému poskytnutiu Služby s výslovným súhlasom Užívateľa a Užívateľ zároveň vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od Zmluvy. V opačnom prípade, je Užívateľ povinný uhradiť Poskytovateľovi cenu za skutočne poskytnutú Službu do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy.

Užívateľ má v súlade s článkom 17 Podmienok ako Užívateľ právo odstúpiť bez sankcii od Zmluvy, ak

- neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Užívateľovi Poskytovateľom oznámená; ak Poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, Užívateľ nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie;
- Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamacii, neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Užívateľa, ak porušenie povinností Poskytovateľom stále pretrváva;
- Poskytovateľ neoznámil Užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.

Poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady služby podľa všeobecného predpisu: V prípade výskytu vady Služby má Užívateľ právo aby Poskytovateľ túto vadu bezplatne, včas a riadne odstránil. V prípade výskytu vady Služby, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni poskytovaniu Služby má Užívateľ právo od Zmluvy odstúpiť v súlade s Podmienkami. Poskytovateľ zodpovedá za to, že Služba bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej Služby s ohľadom na charakter ponúkanej Služby a v súlade uzavretou Zmluvou. Poskytovateľ zodpovedá za vady ponúkanej Služby po dobu jej poskytovania Užívateľovi.

Informácia o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov: Užívateľ ako spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva. Ak Poskytovateľ na žiadosť Užívateľa odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania má Užívateľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu orgánu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. Náležitosti návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu, práva a povinnosti Užívateľa a Poskytovateľa ako aj spôsob a podmienky alternatívneho riešenia sporov orgánu alternatívneho riešenia sporov upravuje zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory vyplývajúce zo Zmluvy týkajúcej sa kvality a ceny za Službu, v ostatných prípadoch ako aj vo vzťahu k službám, ktoré nie sú Verejnou službou je takýmto orgánom Slovenská obchodná inšpekcia. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v prípade Zmlúv uzatvorených prostredníctvom Webového sídla alebo iných elektronických prostriedkov je spotrebiteľ oprávnený podať aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorá je prístupná na stránke <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK>.

Odstúpenie spotrebiteľa od zmluvy
(podľa ust. § 7 a nasl. zákona č. 102/2014 Z.z. v platnom znení)

Užívateľ (spotrebiteľ)

Meno a priezvisko, titul:.....

Adresa bydliska:.....

Týmto oznamujem, že odstupujem od Zmluvy o poskytovaní služby uzavretej s Poskytovateľom: Towercom, a.s., so sídlom Cesta na Kamzík 14, 831 01 Bratislava, zap. v OR MS Bratislava III, oddiel Sa, vl. č.: 3885/B, IČO: 36 364 568 v nasledovnom rozsahu:

Služba PLUSTELKA

v celom rozsahu

Dátum uzatvorenia Zmluvy:

.....

Dátum a podpis Užívateľa (spotrebiteľa)

Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní. Lehota na odstúpenie od Zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa uzatvorenia Zmluvy. Pri uplatnení práva na odstúpenie od Zmluvy Užívateľ informuje o svojom rozhodnutí odstúpiť od Zmluvy jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou alebo e-mailom) na adrese sídla Poskytovateľa. Na tento účel môže Užívateľ použiť tento vzorový formulár na odstúpenie od Zmluvy. Lehota na odstúpenie od Zmluvy je zachovaná, ak Užívateľ zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od Zmluvy najneskôr v posledný deň lehoty na odstúpenie od Zmluvy. Po odstúpení od Zmluvy budú Užívateľovi vrátené všetky platby, ktoré uhradil v súvislosti s uzavretím Zmluvy, a to Cena za Službu. Platby budú Užívateľovi vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký bol použitý Užívateľom pri platbe, ak Užívateľ výslovne nesúhlasil s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov. Ak Užívateľ požiadaval o začatie poskytovania Služby počas lehoty na odstúpenie od Zmluvy, má povinnosť uhradiť Cenu za Službu. Užívateľ znáša náklady na vrátenie Koncového zariadenia Poskytovateľovi. Koncové zariadenie je potrebné zaslať späť alebo odovzdať na adrese sídla Poskytovateľa najneskôr do 14 dní odo dňa uplatnenia práva na odstúpenie od Zmluvy. Lehota sa považuje za zachovanú, ak Koncové zariadenie odošlete späť pred uplynutím 14 dňovej lehoty.