

INFORMÁCIE PRE UŽÍVATEĽOV AKO SPOTREBITEĽOV

Tieto informácie sú zverejňované spoločnosťou Towercom, a.s. v súlade so zákonom č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov:

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
DIČ: 2022201709
IČ DPH: SK2022201709
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

Užívateľ je oprávnený komunikovať rovnako prostredníctvom Účtu Užívateľa.

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, ars@teleoff.gov.sk v ostatných prípadoch ako aj vo vzťahu k službám, ktoré nie sú Verejnou službou podlieha dohľadu Slovenskej obchodnej inšpekcie, Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, adr@soi.sk ars@soi.sk.

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 rozsahu zodpovedajúcom aktuálnej ponuke Poskytovateľa a voľbe Užívateľa uskutočnenej v súlade s touto ponukou. Rozsah a podmienky poskytovania Služby PLUSTELKA môžu byť upravené okrem týchto Podmienok v Osobitných podmienkach a v Cenníku.

Aktuálnu ponuku Služby PLUSTELKA nájdete na: <http://www.plustelka.sk/cennik/>

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 Sieť 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 Sieť.

Poskytovanie Služby nie je možné bez Koncového zariadenia, ktoré je Užívateľ povinný zaobstarat' si vo vlastnom mene a na vlastné náklady.

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.

Vhodné koncové zariadenia sú Prijímač s voľným CI+ CA modulom alebo prijímač so vstavanou kartou Plustelka Cryptoguard. Ďalšie informácie ohľadne technických parametrov Koncových zariadení vhodných pre poskytovanie Služby je Poskytovateľ oprávnený zverejniť na Webovom sídle Poskytovateľa.

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 je uhrádzaná vo forme predplatného.

Cena za Službu je v súlade s článkom 11 Podmienok uhrádzaná mesačne vopred formou predplatného vo výške podľa Cenníka zodpovedajúcej Obdobiu. 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 rozpísaných Faktúr. Ak Zmluva nadobudne účinnosť počas zúčtovacieho obdobia Poskytovateľ vyúčtuje alikvotnú časť mesačného poplatku.

Aktuálne platný Cenník nájdete tu:

Služba PLUSTELKA: <http://www.plustleka.sk/cennik/>

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 uzavretá, z doby určitej na dobu neurčitú.

V prípade predplatného sa Zmluva uzatvára na dobu určitú, a to na Obdobie. 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 a umožňuje jej využívanie formou predplatného, vždy o ďalšie Obdobie. 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 prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená Poskytovateľovi.

Informácia o zodpovednosti za vady služby a postup pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady služby: 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.

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.

Užívateľ môže reklamáciu uplatniť písomne doručením na adresu sídla Poskytovateľa, elektronickou poštou doručením na emailovú adresu Poskytovateľa alebo prostredníctvom Účtu Užívateľa, pričom Poskytovateľ je povinný na požiadanie Užívateľa vydať na Trvanlivom médiu potvrdenie o mieste, čase, spôsobe a predmete reklamácie.

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:

http://www.plustelka.sk/wpcontent/uploads/2017/06/informacne_povinnosti_plustelka.pdf

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 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 zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej zmeny, ktorá bola Užívateľovi Poskytovateľom oznámená; Užívateľ nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmeny zmluvných podmienok i) sú výhradne v prospech Užívateľa, (ii) sú výlučne administratívneho charakteru, (iii) nemajú negatívny vplyv na Užívateľa, (iv) vyplývajú z osobitného predpisu ;
- Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklámii, 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 neoznámí Užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.

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. 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. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb „ARS“ Továrnská 7 828 55 Bratislava 24 , E-mail: ars@teleoff.gov.sk, web: www.teleoff.gov.sk) 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 (Slovenská obchodná inšpekcia Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, e-mail: ars@soi.sk ; adr@soi.sk Web: www.soi.sk). Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť rovnako na <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov> 1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1.

Odstúpenie spotrebiteľa od zmluvy
(podľa ust. § 19 a nasl. zákona č. 108/2024 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

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 požiadal o začatie poskytovania Služby počas lehoty na odstúpenie od Zmluvy, má povinnosť uhradiť Cenu za Službu.