

Informácie pre Užívateľov

Tieto informácie sú zverejňované spoločnosťou Towercom, a.s. na základe ustanovenia § 84 ods. 3 písm. b) Zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej „ZEK“).

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

Identifikačné údaje Poskytovateľa ako podniku

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

Rozsah ponúkaných služieb

Spoločnosť Towercom, a.s. (tiež aj ako „Poskytovateľ“), je obchodná spoločnosť, ktorá zabezpečuje pokrytie Slovenskej republiky analógovým rozhlasovým a digitálnym televíznym a rozhlasovým signálom verejnoprávných médií ako aj súkromných televízných a rozhlasových spoločností.

Zároveň spoločnosť zabezpečuje pre svojich zákazníkov aj dopravu modulácie a servisných dát zo štúdií na jednotlivé vysielacie strediská prostredníctvom celoštátnej siete mikrovlnných spojov, ako aj prostredníctvom vysoko kvalitnej satelitnej distribúcie signálov.

Spoločnosť Towercom, a. s., ponúka aj prenájom digitálnych dátových okruhov.

Spoločnosť Towercom, a.s. rovnako poskytuje nasledovné Služby pre Užívateľov:

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 Podmienok v Osobitných podmienkach a v Cenníku.

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

Štandardné zmluvné podmienky

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania Služieb vrátane informácií o prípadnom minimálnom trvaní zmluvy a jej ukončenia sú upravené v Podmienkach vydaných pre príslušnú Službu, prípadne Cenníkoch a Zmluve. Aktuálne znenia Podmienok nájdete na:

Služba PLUSTELKA

<http://www.plustelka.sk/vseobecne-podmienky/>

Informácie o úrovni minimálnej kvality poskytovanej služby

Spoločnosť Towrecom, a.s. poskytuje Služby v obvyklom štandarde a kvalite. Bližšie informácie o charaktere poskytovaných služieb môžu byť uvedené v Zmluve, Podmienkach, v Osobitných podmienkach a v Cenníku.

Informácie o cene za službu vrátane informácií o cene za aktiváciu služieb alebo o akýchkoľvek opakujúcich sa poplatkoch alebo poplatkoch súvisiacich so spotrebou

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 sa uhrádza vo forme predplatného..

Cena za Službu je v súlade s článkom 11 Podmienok uhrádzaná vopred formou predplatného vo výške podľa Cenníka. 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: <http://www.plustelka.sk/cennik/>

Informácie o dĺžke trvania Zmluvy a podmienkach predĺženia a ukončenia 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, 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 dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená Poskytovateľovi.

Informácie o poplatkoch súvisiacich s ukončením Zmluvy

- a) Minimálne podmienky používania alebo trvania určené v súvislosti s akciami na podporu predaja

Akékoľvek minimálne podmienky používania alebo trvania určené v súvislosti s akciami na podporu predaja sú vždy uvedené ako súčasť informácií ohľadom v rozhodnom čase uskutočňovanej akcie.

- b) Poplatky súvisiace so zmenou poskytovateľa služieb vrátane prenosu čísla, ako aj informácie o podmienkach kompenzácie a úhrad v prípade omeškania alebo zneužitia procesu zmeny poskytovateľa služieb, ako aj informácie o postupoch, ktoré sa uplatňujú pri zmene poskytovateľa služieb

Práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy a Podmienok môže Užívateľ so súhlasom Poskytovateľa a po uhradení poplatku za administratívu vo výške podľa Cenníka postúpiť na iné osoby.

- c) Informácie o akýchkoľvek poplatkoch splatných pri predčasnom ukončení Zmluvy vrátane informácií o odblokovaní Koncového zariadenia a náhrady akýchkoľvek nákladov súvisiacich s Koncovým zariadením

Akékoľvek poplatky vo forme pokút v prípade predčasného ukončenia Zmluvy sú predmetom dohody zmluvných strán a sú uvedené v Zmluve.

Podmienky kompenzácie a úhrad, ktoré sa uplatňujú v prípade nesplnenia zmluvne dohodnutej úrovne kvality služby alebo v prípade, ak podnik nereaguje primerane na bezpečnostný incident, ohrozenie alebo zraniteľnosť vrátane výslovného odkazu na tieto práva spotrebiteľov a na možnosti ich uplatnenia

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, ktoré nájdete webovom sídle <http://www.plustelka.sk>.

Informácie o druhoch opatrení, ktoré by podnik mohol prijať v reakcii na bezpečnostný incident, ohrozenie alebo zraniteľnosť

V prípade zistenia bezpečnostného incidentu, ohrozenia alebo zraniteľnosti, ktoré by mohli mať vplyv na poskytovanie Služby, je Poskytovateľ oprávnený prijať primerané technické a organizačné opatrenia na minimalizáciu alebo odstránenie ich následkov, a to najmä:

- detekciu a vyhodnocovanie neobvyklých alebo podozrivých javov v prevádzke siete,
- dočasné obmedzenie, úpravu alebo prerušenie poskytovania Služby v nevyhnutnom rozsahu,
- zmenu technických parametrov poskytovania Služby,
- vykonanie nevyhnutnej údržby alebo aktualizácie zariadení a infraštruktúry,
- blokovanie prístupu k zdrojom, ktoré sú identifikované ako škodlivé alebo neoprávnené,
- informovanie Užívateľov o charaktere hrozby, prijatých opatreniach a odporúčaných krokoch,
- zabezpečenie spolupráce s príslušnými orgánmi alebo tretími stranami za účelom riešenia incidentu.

Opatrenia sa prijímajú výlučne v nevyhnutnom rozsahu a len na dobu potrebnú na odstránenie alebo zmiernenie následkov incidentu, pri zachovaní súladu s platnými právnymi predpismi. Prijaté opatrenia nesmú neprimerane zasiahnuť do poskytovania Služieb Užívateľom ani obmedziť uplatňovanie ich zákonom priznaných práv.