

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽIEB SPOLOČNOSTI TOWERCOM, A.S.

### Článok 1

#### Úvodné ustanovenia

- 1.1. Obchodná spoločnosť Towercom, a.s., so sídlom Cesta na Kamzík 14, 831 01 Bratislava, SR, IČO: 36 364 568, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd. Sa, vložka č. 3885/B (ďalej len „Poskytovateľ“), je v postavení Podniku oprávnená poskytovať elektronické komunikačné služby, zároveň je v súlade so zákonom č. 264/2022 Z.z. o mediálnych službách v platnom znení v rozsahu rozhodnutia Rady pre mediálne služby oprávnená poskytovať retransmisiu ako aj je v rozsahu predmetu svojej činnosti oprávnená poskytovať aj ďalšie služby.
- 1.2. Poskytovateľ vydáva za účelom podrobnejšej úpravy práv a povinností medzi Poskytovateľom a fyzickými osobami, fyzickými osobami podnikateľmi alebo právnickými osobami, ktoré vstupujú do zmluvných vzťahov s Poskytovateľom ako užívatelia tieto všeobecné podmienky poskytovania služieb spoločnosti Towercom, a.s. spočívajúce v zabezpečení prístupu k retransmisii a prípadným ďalším službám (ďalej len „Podmienky“), ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o poskytovaní služieb (ďalej len „Zmluva“). Tieto Podmienky rovnako upravujú práva a povinnosti zmluvných strán pri poskytovaní iných služieb v súlade so Zmluvou. Poskytovateľ je oprávnený v prípade potreby ďalšej úpravy práv a povinností zmluvných strán pri poskytovaní Služby prípadne iných služieb vydať Osobitné podmienky.
- 1.3. Tieto Podmienky vrátane všetkých zmluvných dokumentov uzavretých medzi Poskytovateľom a jeho zmluvným partnerom v tej istej súvislosti upravujú záväzkový vzťah vzniknutý pri poskytovaní služieb Poskytovateľa medzi Poskytovateľom ako poskytovateľom týchto služieb a právnickými alebo fyzickými osobami alebo fyzickými osobami podnikateľmi ako užívatelmi týchto služieb, ktoré v súlade s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky a týmito Podmienkami platne uzavreli s Poskytovateľom Zmluvu.
- 1.4. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a jeho zmluvným partnerom založené príslušnou Zmluvou bližšie neupravené v týchto Podmienkach, Osobitných podmienkach a v Zmluve sa riadia príslušnými ustanoveniami platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

### Článok 2

#### Definícia pojmov

- 2.1. Ak nie je v týchto Podmienkach, Osobitných podmienkach alebo v Zmluve uvedené inak, tak všetky pojmy zadefinované v tomto článku Podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých zmluvných dokumentoch upravujúcich záväzkový vzťah medzi Poskytovateľom a Užívateľom, na základe čoho sa pre jednotlivé pojmy uvedené nižšie pre účely Zmluvy definovanej nižšie rozumie:
  - 2.1.1. „**Aktivácia**“ - nastavenie systémov Poskytovateľa, ktoré umožní prístup Užívateľa k Službe.
  - 2.1.2. „**CAM modul**“ – zariadenie s rozhraním CI+ podľa normy EN 50221-1997 umožňujúce po Aktivácii a vložení do kompatibilného prijímača využívanie Služby PLUSTELKA.
  - 2.1.3. „**Cenník**“ - sadzobník cien za Službu vydaný Poskytovateľom zverejnený na Webovom sídle Poskytovateľa.
  - 2.1.4. „**Dodatok**“ - každý platne uzavretý dodatok alebo iný platný úkon týkajúci sa akejkoľvek zmeny alebo doplnenia Zmluvy, na základe ktorých dochádza k zmene obsahu Zmluvy.
  - 2.1.5. „**Doplnková služba**“ - služba poskytovaná Užívateľovi ako doplnok Služby, ktorej účelom je rozšírenie funkcionalít, komfortu alebo obsahu Služby. Poskytovanie Doplnkovej služby je podmienené aktívnym využívaním Služby a výberom zo strany Užívateľa podľa aktuálnej ponuky

Poskytovateľa. Rozsah a obsah Doplnkovej služby, ako aj podmienky jej poskytovania, sú stanovené v Cenníku a môžu byť bližšie upravené v Osobitných podmienkach.

2.1.6. „**Faktúra**“ - daňový doklad vystavený Poskytovateľom Užívateľovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a Podmienkami na zaplatenie Ceny za Službu, jej časti alebo akéhokoľvek peňažného záväzku Užívateľa voči Poskytovateľovi.

2.1.7. „**Inštalčné úkony (Inštalácia)**“ - všetky úkony nevyhnutné na pripojenie do Siete, na ktorých vykonanie, resp. zabezpečenie sa Poskytovateľ zaviazal v Zmluve. Špecifikácia jednotlivých druhov Inštalácií ako aj prípadné poplatky za jednotlivé druhy Inštalácií sú uvedené v Cenníku.

2.1.8. „**Internet**“ - celosvetový systém navzájom prepojených sietí komunikujúcich pomocou rodiny protokolov TCP/IP.

2.1.9. „**ITU**“ - International Telecommunication Union - Medzinárodná telekomunikačná únia.

2.1.10. „**Karta**“ – dekódovacia karta, ktorá v spojení s príslušným kompatibilným prijímačom umožní Užívateľovi prístup k Službe PLUSTELKA.

2.1.11. „**Koncové zariadenie**“ - telekomunikačné zariadenie Užívateľa alebo akákoľvek jeho technická časť, ktoré umožňuje komunikáciu a je určené na zabezpečenie prístupu Užívateľa k Službe. Koncovým zariadením môže byť okrem iného Set-top-box, CAM modul v spojení s kompatibilným prijímačom alebo Karta v spojení s kompatibilným prijímačom v prípade Služby PLUSTELKA.

2.1.12. „**Koncový bod siete**“ - fyzické rozhranie, charakterizované funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, ktoré umožňuje pripojenie k Sieti prostredníctvom Koncového zariadenia pre účely poskytovania Služby.

2.1.13. „**Lokalizačné údaje**“ - údaje spracúvané v Sieti alebo prostredníctvom Služby, ktoré označujú geografickú polohu Koncového zariadenia Užívateľa Služby a ďalšie údaje v rozsahu stanovenom príslušnými právnymi predpismi.

2.1.14. „**Mapa pokrytia**“ - definuje časť územia, kde je technicky možné využívanie Služby. Aktuálna mapa pokrytia je zverejnená na Webovom sídle Poskytovateľa.

2.1.15. „**Márny výjazd**“ - výjazd technického pracovníka Poskytovateľa do Miesta poskytovania Služby, ktorý bol zapríčinený neoprávnenou manipuláciou s Koncovými zariadeniami alebo nebol nevyhnutný a bol zapríčinený problémami, ktoré vznikli na zariadeniach, ktoré nepatria Poskytovateľovi, resp. bol zapríčinený problémami, ktoré vznikli nesprávnym nastavením Koncových zariadení zo strany Užívateľa. Márnym výjazdom sa rovnako rozumie taký výjazd technického pracovníka Poskytovateľa do Miesta inštalácie, kedy zo strany Užívateľa nedošlo k sprístupneniu Miesta inštalácie v dohodnutom čase.

2.1.16. „**Miesto poskytovania Služby**“ – miesto, v ktorom je/bude umiestnené Koncové zariadenie Užívateľa. Miesto poskytovania Služby sa musí nachádzať na území pokrytom Sieťou, v opačnom prípade je poskytovanie Služby technicky neuskutočniteľné.

2.1.17. „**Nariadenie**“ – Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenia o ochrane údajov).

2.1.18. „**Obdobie**“ - každé jednotlivé časové obdobie v trvaní 1 mesiac, počas ktorého Poskytovateľ poskytuje Užívateľovi Službu, a za ktoré je Užívateľ povinný platiť Cenu za Službu alebo jej príslušnú časť ..

2.1.19. „**Osobitné podmienky**“ - podmienky upravujúce právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Užívateľom pre jednotlivé súčasti Služby prípadne ďalšie Služby poskytované v súlade s týmito Podmienkami, ktoré je Poskytovateľ oprávnený vydať.

2.1.20. „**Podmienky**“ - tieto všeobecné podmienky poskytovania Služby a ďalších Služieb, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

2.1.21. „**Poskytovateľ**“ - Towercom, a.s., so sídlom Cesta na Kamzík 14, 831 01 Bratislava, SR, IČO: 36 364 568, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd. Sa, vložka č. 3885/B. Poskytovateľ je zároveň Podnikom podľa Zákona o EK.

2.1.22. „**Porucha**“ - stav, ktorý znemožňuje Užívateľovi využívanie Služby dohodnutým (obvyklým) spôsobom. Poruchou nie je obmedzenie, prerušenie alebo výpadok poskytovania Služby v súlade s Podmienkami, ako ani obmedzenie, prerušenie alebo výpadok poskytovania Služby z dôvodov, za ktoré nezodpovedá Poskytovateľ (napr. Vyššia moc, výpadok el. energie, použitie nevhodného Koncového zariadenia Užívateľom, vada Koncového zariadenia, pokiaľ Koncové zariadenie nebolo poskytnuté Poskytovateľom).

2.1.23. „**Programová služba**“ –služba, ktorá je primárne hospodárskej povahy, ktorá je poskytovaná ako zámerné časové usporiadanie programov a iných zložiek tejto služby vytvárajúce uzavretý, simultánne prijímateľný celok, ktorej základným účelom alebo základným účelom jej oddeliteľnej časti je umožniť sledovanie programov, za ktorú je redakčne zodpovedný vysielateľ, ktorá je poskytovaná prostredníctvom siete a ktorá je poskytovaná s cieľom informovať, zabávať alebo vzdelávať širokú verejnosť.. Programová služba môže byť v rámci Služby poskytovaná ako neplatená alebo platená Programová služba samostatne alebo spolu s inými Programovými službami podľa aktuálnej ponuky Poskytovateľa.

2.1.24. „**Registrácia**“ – proces, kedy Užívateľ prostredníctvom Webového sídla Poskytovateľa elektronicky vyplní žiadosť o Registráciu (registračný formulár) a takto vyplnenú žiadosť pošle Poskytovateľovi, ktorý Užívateľa registruje a vytvorí Účet Užívateľa. Žiadosť o Registráciu (registračný formulár) je Užívateľ oprávnený vyplniť a poslať Poskytovateľovi aj v písomnej forme poštou, v takom prípade udeľuje Poskytovateľovi súhlas, aby v mene a na účet Užívateľa v rozsahu Užívateľom poskytnutých údajov vyplnil žiadosť o Registráciu (registračný formulár) prostredníctvom Webového sídla Poskytovateľa elektronicky. Žiadosť o Registráciu (registračný formulár) je Užívateľ oprávnený uskutočniť rovnako telefonicky v súčinnosti s Poskytovateľom spôsobom, kedy Poskytovateľ priamo počas telefonického hovoru v mene a na účet Užívateľa v rozsahu Užívateľom poskytnutých údajov so súhlasom Užívateľa vyplní žiadosť o Registráciu (registračný formulár) prostredníctvom Webového sídla Poskytovateľa elektronicky.

2.1.25. „**Retransmisia**“ –príjem a súčasný, úplný a nezmenený prenos pôvodného vysielania Programovej služby alebo jeho podstatnej časti vysielateľom určenej na príjem verejnosťou, uskutočnený Sieťou.

2.1.26. „**Sieť**“ - sieť, ktorú tvoria prenosové systémy, ktoré môžu, ale nemusia byť založené na trvalej infraštruktúre alebo centralizovanej správe kapacity, prípadne prepájacie alebo smerovacie zariadenia a iné prostriedky. Sieť pre poskytovanie jednotlivých Služieb tvoriacich Službu môžu byť odlišné.

2.1.27. „**Služba**“ - Služba PLUSTELKA alebo iná služba poskytovaná Poskytovateľom v závislosti od možností Poskytovateľa a podľa rozhodnutia Poskytovateľa, ktorej poskytovanie sa riadi týmito Podmienkami. Rozsah a podmienky poskytovania Služby môžu byť upravené okrem týchto Podmienok v Osobitných podmienkach a v Ceníku.

2.1.28. „**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.

2.1.29. „**Telekomunikačné tajomstvo**“ - informácie a údaje prijímané, prenášané, sprostredkované a uchovávané pri poskytovaní Verejnej služby, najmä obsah prenášaných správ a Lokalizačné údaje; osobné údaje komunikujúcich strán; prevádzkové údaje súvisiace s Verejnou službou.

2.1.30. „**Telekomunikačné zariadenie**“ - technické zariadenie na vysielanie, prenos, smerovanie, príjem, prepojenie alebo spracovanie signálov šírených prostredníctvom vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, ktoré Poskytovateľ využíva na plnenie záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy.

2.1.31. „**Trvanlivé médium**“ - prostriedok, ktorý umožňuje Užívateľovi alebo Poskytovateľovi uchovávať informácie adresované Užívateľovi alebo Poskytovateľovi počas doby, ktorá zodpovedá účelu, ktorý plnia tieto informácie, a spôsobom, ktorý umožňuje ich nezmenenú reprodukciu a použitie v budúcnosti, najmä listina, e-mail, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta a pevný disk počítača.

2.1.32. „**Užívateľ**“ – fyzická osoba, fyzická osoba podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá uzavrie s Poskytovateľom Zmluvu. Užívateľom sa pre účely týchto Podmienok môže považovať aj osoba, ktorá má záujem o poskytovanie Služby a ktorá má za týmto účelom záujem o uzatvorenie Zmluvy s Poskytovateľom.

2.1.33. „**Účet Užívateľa**“ – virtuálne prostredie Užívateľa vytvorené Poskytovateľom na základe Zmluvy alebo Registrácie na Webovom sídle Poskytovateľa, ktoré je sprístupnené pre Užívateľa prostredníctvom Webového sídla Poskytovateľa len pri zadaní užívateľského mena a hesla, prostredníctvom ktorého si Užívateľ vyberá z ponuky Služieb, objednáva platené Programové Služby, objednáva ďalšie Služby a prostredníctvom ktorého dochádza k úhrade Ceny za Službu.

2.1.34. „**Verejná služba**“ – elektronická komunikačná Služba, o ktorej používanie sa môže v súlade so Zákonom o EK uchádzať každý záujemca.

2.1.35. „**Vyššia moc**“ – okolnosti vylučujúce zodpovednosť (prekážky), ktoré nastali nezávisle od vôle povinnej strany a bránia jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana tieto prekážky alebo ich následky odvrátila alebo prekonala alebo aby v čase vzniku záväzku tieto prekážky predvídala (napr. havárie charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu a pod.).

2.1.36. „**Webové sídlo Poskytovateľa**“ - internetová stránka [www.plustelka.sk](http://www.plustelka.sk), [www.cezantenu.sk](http://www.cezantenu.sk), prípadne iná internetová stránka, na ktorej Poskytovateľ zverejňuje informácie o poskytovaní Služieb; rozumie sa ňou aj stránka, ktorá prípadne v budúcnosti tu uvedené internetové stránky nahradí.

2.1.37. „**Zákon č. 391/2015**“ - zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.

2.1.38. „**Zákon č. 108/2024**“ - zákon č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.

2.1.39. „**Zákon o EK**“ - zákon č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení.

2.1.40. „**Zákon o OOU**“ - zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení.

2.1.41. „**Zákon o MS**“ - zákon č. 264/2022 Z.z. o mediálnych službách v platnom znení.

2.1.42. „**Zmluva**“ - zmluva o poskytovaní Služby prípadne ďalších služieb uzavretá medzi Poskytovateľom ako poskytovateľom Služieb a Užívateľom ako Užívateľom týchto Služieb, vrátane všetkých Zmluvných dokumentov označených rovnakým číslom Zmluvy tvoriacich neoddeliteľnú súčasť Zmluvy, pokiaľ zo Zmluvy nevyplýva niečo iné. Zmluva o poskytovaní Služby sa v časti pre Verejnú Službu považuje za Zmluvu o poskytovaní verejne dostupných služieb podľa Zákona o EK.

2.1.43. „**Zmluvné dokumenty**“ - Podmienky, Cenník, Osobitné podmienky, všetky dohody a Dodatky, ktoré sú označené totožným číslom Zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybné vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok.

2.1.44. „**Zneužitie Služby**“ – využívanie Služby v rozpore so Zmluvnými dokumentmi a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

2.2. Všetky v Zmluve uvedené odkazy na Poskytovateľa alebo Užívateľa sa vzťahujú aj na ich zamestnancov, zástupcov a právnych nástupcov.

### Článok 3

#### Popis poskytovanej Služby

3.1. Služba PLUSTELKA je Služba poskytovaná na základe Zmluvy 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.

3.2. Zmluvné strany berú na vedomie a Užívateľ bezvýhradne súhlasí s tým, že akékoľvek komerčné, obchodné alebo obdobné použitie Služby alebo akékoľvek iné použitie Služby ako je dohodnuté v týchto Podmienkach je výslovne zakázané. Užívateľ nie je oprávnený Službu a obsah tvoriaci Službu akýmkoľvek spôsobom šíriť, kopírovať, nahrávať, či inak použiť v rozpore s týmito Podmienkami a príslušnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Za komerčné použitie Služby sa považuje aj zobrazovanie Služby na verejne prístupných miestach ako bary, reštaurácie, vestibuly, dopravné prostriedky a iné obdobné miesta ako aj jej zobrazovanie v hoteloch alebo iných ubytovacích zariadeniach.

### Článok 4

#### Predmet Zmluvy

Na základe Zmluvy sa:

4.1. Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Užívateľovi Službu v rozsahu, v lehotách, spôsobom a za podmienok dohodnutých v Zmluve a týchto Podmienkach prípadne Osobitných podmienkach a plniť všetky ďalšie povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zmluvy a týchto Podmienok prípadne Osobitných podmienok.

4.2. Užívateľ sa zaväzuje v prípadoch stanovených Zmluvou, týmito Podmienkami, prípadne Osobitnými podmienkami a Cenníkom platiť Poskytovateľovi Cenu za Službu vo výške, v lehotách, spôsobom a za podmienok dohodnutých v Zmluve, týchto Podmienkach, prípadne Osobitných podmienkach a Cenníku a plniť všetky ďalšie povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zmluvy a týchto Podmienok prípadne Osobitných podmienok.

## Článok 5

### Rozsah a miesto poskytovania Služby

- 5.1. Poskytovateľ je oprávnený Užívateľovi poskytovať Službu výlučne na základe platne uzavretej Zmluvy, a to v súlade s Podmienkami, Osobitnými podmienkami, a platnými právnymi predpismi a to v mieste pokrytom Sieťou.
- 5.2. Poskytovateľ poskytuje Užívateľovi Službu, a to len v prípade riadneho a včasného splnenia všetkých záväzkov Užívateľa stanovených v Zmluve, v Podmienkach a Osobitných podmienkach, najmä v prípade riadneho a včasného uhradenia Ceny za Službu, s výnimkou prípadov uvedených v týchto Podmienkach.
- 5.3. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom o poskytovanie Služby v prípadoch uvedených v Podmienkach a platných právnych predpisoch.
- 5.4. Ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa platných právnych predpisov alebo podľa týchto Podmienok, uzavrie Poskytovateľ Zmluvu s každým záujemcom, ktorý splní podmienky stanovené týmito Podmienkami a platnými právnymi predpismi.
- 5.5. Poskytovateľ poskytuje Službu na území Slovenskej republiky, a to v závislosti od Miesta poskytovania Služby a svojich technických možností. Poskytovateľ poskytuje Službu na území Slovenskej republiky pokrytej Sieťou.

## Článok 6

### Podmienky poskytovania Služby

- 6.1. Záujemca o poskytovanie Služby je povinný:
  - 6.1.1. predložiť na požiadanie Poskytovateľa všetky ním vyžiadané dokumenty osvedčujúce totožnosť Užívateľa alebo jeho splnomocneného zástupcu a dokumenty osvedčujúce, že Užívateľ disponuje všetkými nevyhnutnými povoleniami a súhlasmi dotknutých subjektov spojenými s užívaním Služby. Poskytovateľ je oprávnený v prípadoch stanovených platnými právnymi predpismi vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Užívateľa.
  - 6.1.2. zaobstarat' si vo vlastnom mene a na vlastné náklady Koncové zariadenie, kedy Užívateľ berie na vedomie, že poskytovanie Služby nie je bez Koncového zariadenia možné. Užívateľovi môže byť poskytnutá možnosť zaobstarat' si Koncové zariadenie prostredníctvom Poskytovateľa formou kúpy alebo nájmu v závislosti od aktuálnej ponuky Poskytovateľa.
  - 6.1.3. v prípade predplatného uhradiť vopred Cenu za Službu, prípadne ďalšie poplatky spojené s aktiváciou Služby. Predplatným sa rozumie uhrádzanie Ceny za Službu vopred.
- 6.2. V prípade, že z Podmienok alebo príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky nevyplýva niečo iné, je Poskytovateľ oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy s Užívateľom, ak:
  - 6.2.1. Užívateľ odmietol splnenie, ktorejkoľvek z povinností podľa bodu 6.1. Podmienok;
  - 6.2.2. poskytovanie požadovanej Služby je zo strany Poskytovateľa v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov; a/alebo

- 6.2.3. Poskytovateľ nemá od Užívateľa záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom Poskytovateľa a/alebo iného poskytovateľa obdobných Služieb alebo niektorý z týchto poskytovateľov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu s ním vypovedal alebo sa nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitného predpisu; a/alebo
- 6.2.4. Užívateľ nesúhlasí s Podmienkami; a/alebo
- 6.2.5. jej uzavretie by bolo v rozpore s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 6.3. Poskytovateľ je povinný začať poskytovať Službu v termíne, ktorý si dohodne s Užívateľom, pričom súčasne musia byť splnené nasledovné podmienky:
- 6.3.1. Zmluva, resp. Dodatky budú medzi zmluvnými stranami platne uzavreté;
- 6.3.2. Užívateľ riadne a včas zaplatí Poskytovateľovi všetky zo Zmluvy vyplývajúce finančné záväzky;
- 6.3.3. neexistujú závažné technické, obchodné, organizačné alebo iné podobné prekážky, ktoré by Poskytovateľovi znemožňovali začať poskytovanie Služby, ktorými sú napríklad skutočnosť, že Užívateľ nedisponuje Koncovým zariadením potrebným pre začatie poskytovania Služby, poveternostné podmienky znemožňujúce začatie poskytovania Služby, nedostupnosť Služby v mieste, v ktorom sa má Služba poskytovať.
- 6.4. V prípade splnenia podmienok pre uzavretie Zmluvy sa jej uzavretie uskutoční spravidla v písomnej forme a v prípade predplatného zaplatením Ceny za Službu, ak nie je pre danú Službu Poskytovateľom určené inak. Pre vylúčenie pochybností pre uzatvorenie Zmluvy v prípade predplatného je podmienkou uzatvorenia Zmluvy Registrácia Užívateľa.
- 6.5. Zmluva, ktorá sa uzatvára v písomnej forme, nadobúda platnosť dňom jej podpisu. Ak nedôjde k podpisu Zmluvy zmluvnými stranami v rovnaký deň, pre nadobudnutie platnosti Zmluvy je rozhodný dátum jej podpisu neskoršie podpisujúcou zmluvnou stranou. Zmluva v prípade predplatného nadobúda platnosť a účinnosť dňom zaplatenia Ceny za Službu.
- 6.6. Zriadenie Služby môže byť dostupné len v mieste pokrytom Sieťou alebo iba podľa technických možností Poskytovateľa, a to v súlade s pokynmi zverejnenými Poskytovateľom na Webovom sídle Poskytovateľa, prípadne v platnom Cenníku. Zriadenie Služby, resp. pripojenie do Sieťe sa realizuje samoinštaláciou, Inštaláciou, alebo iným dohodnutým spôsobom. V prípade samoinštalácie zodpovedá za jej správnosť ako aj škody, ktoré Poskytovateľovi alebo tretím stranám v súvislosti s jej vykonaním mohli vzniknúť výlučne Užívateľ.
- 6.7. Podmienkou zriadenia Služby, resp. pripojenia do Sieťe v prípade, ak Poskytovateľ rovnako zabezpečuje Inštalačné úkony, je preukázanie práva Užívateľa užívať nehnuteľnosť, v ktorej má byť zriadený Koncový bod siete; Užívateľ v takomto prípade zároveň udeľuje Poskytovateľovi súhlas na využitie vnútorných telekomunikačných rozvodov potrebných na pripojenie Koncového bodu siete do Sieťe. Ak Užívateľ nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných telekomunikačných rozvodov potrebných na pripojenie Koncového bodu siete do Sieťe, podmienkou zriadenia Služby, resp. pripojenia do Sieťe je zabezpečenie súhlasu vlastníka alebo správcu týchto telekomunikačných rozvodov s ich využitím, prípadne súhlas vlastníka nehnuteľnosti s vybudovaním potrebného prípojného vedenia k priestorom, kde má byť zriadený Koncový bod siete, ktorý je povinný zabezpečiť Užívateľ.
- 6.8. Zriadenie pripojenia do Sieťe alebo zriadenie Služby sa vykonáva Inštaláciou prostredníctvom technika alebo iným spôsobom, ktorý je uvedený pre príslušnú Službu v Cenníku alebo v Osobitných podmienkach, prípadne dohodnutým priamo v Zmluve. Užívateľ alebo osoba splnomocnená záujemcom je povinná byť prítomná pri realizácii Inštalácie v mieste realizácie predmetnej Inštalácie, pričom technik uskutočňujúci Inštaláciu koná vždy v súlade s pokynmi

Užívateľa. Užívateľ je za týmto účelom povinný zabezpečiť všetky relevantné informácie týkajúce sa miesta inštalácie nevyhnutne potrebné na to, aby inštalácia prebehla riadne a včas a aby sa v najvyššej možnej miere predchádzalo škodám na majetku. V prípade porušenia povinnosti Užívateľa podľa predchádzajúcej vety, Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré mohli nevhodnosťou pokynov Užívateľa vzniknúť. V prípade, ak Poskytovateľ technickým šetrením zistí technickú neuskutočniteľnosť zariadenia pripojenia do Siete alebo zariadenia Služby v dohodnutom mieste, dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite, Poskytovateľovi nevzniká povinnosť uzatvoriť Zmluvu a v prípade už uzatvorenej Zmluvy táto zaniká v celom rozsahu okamihom doručenia písomného oznámenia Poskytovateľa Užívateľovi o technickej neuskutočniteľnosti predmetu plnenia podľa uzavretej Zmluvy. Žiadna zo zmluvných strán nemá nárok na náhradu škody spôsobenej v dôsledku takéhoto zániku Zmluvy. V prípade, ak Poskytovateľ technickým šetrením zistí technickú neuskutočniteľnosť zariadenia pripojenia do Siete alebo zariadenia Služby v dohodnutom mieste, dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite, pričom však je možné zariadenie pripojenia do Siete alebo zariadenie Služby technicky uskutočniteľné za iných podmienok stanovených Poskytovateľom, zmluvné strany sú oprávnené dohodnúť sa na zmene Zmluvy, pričom takéto zmeny nadobudnú účinnosť momentom, kedy oprávnení zástupcovia zmluvných strán tieto písomne odsúhlasia ich vyznačením v Zmluve alebo uzatvorením samostatného dodatku k Zmluve.

- 6.9. Úspešné pripojenie do Siete alebo zariadenie Služby preukazuje Poskytovateľ (oprávnený technik) Užívateľovi prostredníctvom vhodných telekomunikačných zariadení (napr. notebook). Užívateľ a Poskytovateľ potvrdia pripojenie do Siete a začatie poskytovania Služby podpisom Preberacieho protokolu (neplatí v prípadoch, kedy podľa týchto Podmienok nemusí byť Preberací protokol vyhotovený).
- 6.10. Ak je zariadenie 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 do Siete.
- 6.11. Poskytovateľ pri poskytovaní Služby nezodpovedá za obsah prenášaných správ.
- 6.12. 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.
- 6.13. S ohľadom na charakter poskytovanej Služby, Poskytovateľ nemá možnosť Užívateľovi zabezpečiť prístup k službám tiesňového volania. S ohľadom na charakter poskytovanej Služby, Poskytovateľ nemá žiadne obmedzenia týkajúcich sa prístupu k Službe a aplikáciám alebo ich používania v súlade s osobitnými predpismi. To nemá vplyv na obmedzenia poskytovanej Služby v súlade s príslušnými právnymi predpismi a Podmienkami.

## Článok 7

### Podmienky dočasného prerušenia alebo obmedzenia poskytovania Služby

- 7.1. Poskytovateľ je oprávnený na nevyhnutný čas obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to z dôvodu prednostného poskytovania Služby Užívateľom zaradeným do prednostných núdzových plánov v rozsahu nevyhnutnom na zdolávanie krízovej situácie a mimoriadnej udalosti na postihnutom území. Ďalej je tak Poskytovateľ oprávnený

urobiť z dôvodu rozhodnutia príslušného orgánu Slovenskej republiky, z dôvodu poruchy energetického zdroja, závažných organizačných, technických alebo prevádzkových dôvodov a taktiež aj pre výkon prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravu Telekomunikačných zariadení a Siete alebo prác potrebných v snahe vyhnúť sa zníženej kvalite Služby alebo Poruche.

7.2. Poskytovateľ je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby podľa ustanovení príslušných platných právnych predpisov a Podmienok bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to v prípade, ak Užívateľ:

7.2.1. zneužíva Službu, a to až do odstránenia zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich toto zneužívanie. Zneužívaním Služby je najmä:

(i) ak sa dodatočne po uzavretí Zmluvy preukáže, že Užívateľ je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného poskytovateľa poskytujúceho obdobné Služby alebo ak niektorý z takýchto poskytovateľov odstúpil od akejkoľvek zmluvy s ním alebo vypovedal akúkoľvek zmluvu s ním;

(ii) Užívateľ použije Službu na iný účel ako je určená podľa Zmluvy alebo na podporu, vytvorenie možnosti alebo zapojenie sa do akejkoľvek aktivity v rozpore so zákonom a s dobrými mravmi;

(iii) Užívateľ použije Službu na narušenie Telekomunikačných zariadení alebo Siete, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutoční pokus namierený proti integrite Siete, svojvoľne zmení alebo inak neoprávnenie zasiahne do telekomunikačného alebo iného technického zariadenia tvoriaceho súčasť Siete vrátane alebo taký zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobanlivosti;

(iv) Užívateľ ruší alebo ohrozuje prevádzku Siete Koncovým zariadením, ktoré nespĺňa požiadavky podľa všeobecne záväzných právnych predpisov alebo používa toto Koncové zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami;

(v) Užívateľ používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania;

(vi) Užívateľ používa Službu v rozpore s využitím Služby pre potreby Užívateľa, najmä tým, že neoprávnené poskytne Službu tretej osobe alebo prostredníctvom Služby poskytuje ďalšie služby;

(vii) Užívateľ používa Službu spôsobom, ktorým dochádza k porušovaniu autorských práv;

(viii) Užívateľ používa Službu spôsobom, ktorým dochádza k preťaženiu Siete a tým aj k obmedzeniu práv ostatných Užívateľov pri využívaní Služby.

7.2.2. nezaplatí splatnú Cenu za Službu v lehote upravenej v Zmluve, a to až do úplného zaplatenia Ceny za Službu vrátane príslušenstva alebo do zániku Zmluvy, pričom dočasne prerušiť poskytovanie Služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie, alebo;

7.2.3. podstatným spôsobom porušil ustanovenia Zmluvy, Podmienok alebo Osobitných podmienok iné ako v bode 7.2.1. a 7.2.2. Podmienok, a to až do obnovenia dodržiavania Zmluvy alebo Podmienok a odstránenia prípadných následkov porušenia Zmluvy alebo Podmienok, pričom dočasne prerušiť poskytovanie Služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení.

- 7.3. V prípade, že Poskytovateľ preruší a/alebo obmedzí v zmysle bodov 7.1. a 7.2. Podmienok poskytovanie Služby Užívateľovi, nezakladá toto konanie Poskytovateľa povinnosť zaplataenia akejkoľvek finančnej alebo inej náhrady Užívateľovi.
- 7.4. V prípade obnovenia poskytovania Služby podľa Zmluvy po odpadnutí dôvodu určeného v bode 7.2. Podmienok je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Užívateľa úhradu nákladov s tým spojených podľa Zmluvy, príp. Cenníka platného v čase začatia opätovného poskytovania Služby pre Užívateľa bez zmeny podmienok Zmluvy uzavretej medzi oboma zmluvnými stranami. Užívateľ je zároveň povinný uhradiť poplatok za obnovenie poskytovania Služby.

## Článok 8

### Práva a povinnosti Poskytovateľa

#### 8.1. Poskytovateľ je povinný najmä:

- 8.1.1. uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie Služby v súlade s Podmienkami, ktorý splní podmienky stanovené týmito Podmienkami, Osobitnými podmienkami a platnými právnymi predpismi a pri uzatváraní Zmluvy získať a overovať údaje Užívateľa a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa týchto Podmienok a príslušných právnych predpisov;
- 8.1.2. pri uzavretí Zmluvy poskytnúť Užívateľovi informácie o skutočnostiach súvisiacich s poskytnutou Službou, a to najmä informácie o forme a spôsobe poskytovanej Služby a rozsahu pokrytia územia Sieťou;
- 8.1.3. poskytovať Službu v rozsahu, časovom období a za Cenu za Službu dohodnutú Zmluvou, príp. Cenníkom okrem prípadov určených v týchto Podmienkach, Osobitných podmienkach alebo príslušných právnych predpisoch;
- 8.1.4. pokiaľ je to možné vopred, akýmkoľvek vhodným spôsobom (písomne, elektronickou poštou, Službou krátkych správ (SMS), telefonicky alebo prostredníctvom Webového sídla Poskytovateľa) informovať Užívateľa o obmedzeniach, prerušeníach a výpadkoch poskytovania Služby. Poskytovateľ nemá túto povinnosť v stave krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany Poskytovateľa nemožné;
- 8.1.5. zabezpečovať poskytovanie Služby v obvyklom štandarde a kvalite;
- 8.1.6. zabezpečiť ochranu osobných údajov Užívateľa v prípadoch ustanovených príslušnými právnymi predpismi;
- 8.1.7. písomne, elektronickou poštou alebo Službou krátkych správ (SMS) oznámiť Užívateľovi najmenej jeden mesiac vopred zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve ukončiť Zmluvu bez sankcií, ak túto zmenu neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Užívateľovi SMS správou, že došlo k zmene zmluvných podmienok a kde sa s touto zmenou môže podrobne oboznámiť;
- 8.1.8. obnoviť poskytovanie Služby v prípade, ak Poskytovateľ na základe bodu 7.2.2. Podmienok dočasne prerušil alebo obmedzil jej poskytovanie, a to v lehote 24 hodín od pripísania dlžnej sumy na účet Poskytovateľa;
- 8.1.9. v prípade narušenia bezpečnosti a integrity Sieťe alebo v prípade jej ohrozenia alebo poškodenia postupovať v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a prijať také technické a organizačné opatrenia aby v maximálnej možnej miere zabránil negatívnym dôsledkom takéhoto narušenia, ohrozenia alebo poškodenia Sieťe;

8.1.10. akékoľvek dodatočné požiadavky Užívateľa spojené s využívaním Služby, ktoré nie sú zmluvnými stranami v Zmluve dohodnuté, plniť len na základe platne uzavretého Dodatku, a to len v prípade, ak je to technicky uskutočniteľné.

8.2. Poskytovateľ má právo najmä:

8.2.1. overiť si zákonným spôsobom osobné a iné údaje uvedené Užívateľom;

8.2.2. požadovať od Užívateľa, ktorý žiada priznanie práv pre mikropodniky, malé podniky a neziskové organizácie, predloženie čestného vyhlásenia o splnení podmienok pre priznanie statusu mikropodniku, malého podniku alebo neziskovej organizácie a v prípade dôvodných pochybností o pravdivosti takéhoto vyhlásenia predloženie dokladov preukazujúcich jeho pravdivosť;

8.2.3. odmietnuť v súlade s Podmienkami uzatvorenie Zmluvy a poskytovanie Služby záujemcovi o poskytovanie Služby;

8.2.4. na zaplatenie Ceny za Službu v súlade s Podmienkami, Osobitnými podmienkami a Zmluvou;

8.2.5. na náhradu škody spôsobenú Užívateľom na Sieti a/alebo na Telekomunikačnom zariadení, alebo ktorá vznikla z dôvodu Zneužívania Služby a/alebo z dôvodu neodborného zásahu do Siete a/alebo do Telekomunikačného zariadenia, a to v súlade s Podmienkami;

8.2.6. dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby Užívateľovi v súlade s príslušnými platnými právnymi predpismi a Podmienkami;

8.2.7. uplatňovať postupy pri meraní a riadení prevádzky zamerané na zamedzenie preťaženia sieťového spojenia, ktoré môžu dočasne znížiť rýchlosť alebo kvalitu Služby alebo jej časti. V prípade uplatnenia takýchto postupov bude Poskytovateľ Užívateľa bližšie informovať na svojom Webovom sídle;

8.2.8. v prípade narušenia bezpečnosti a integrity Siete alebo v prípade jej ohrozenia alebo poškodenia postupovať v súlade s platnými právnymi predpismi a prijať také technické a organizačné opatrenia aby v maximálnej možnej miere zabránil negatívnymi dôsledkom takéhoto narušenia, ohrozenia alebo poškodenia Siete;

8.2.9. na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Užívateľa potrebnej na riadne plnenie svojich záväzkov stanovených Zmluvou;

8.2.10. zmeniť rozsah poskytovanej Služby, najmä zaradiť alebo vypustiť Programovú službu ponuky, ako aj premiestniť Programovú službu medzi jednotlivými typmi ponúk (napr. základná, doplnková, rozšírená, nadštandardná), prípadne trvalo alebo prechodne znížiť alebo zvýšiť počet Programových služieb poskytovaných v rámci týchto ponúk; pričom takúto zmenu nie je povinný oznamovať Užívateľovi a takáto zmena sa nepovažuje za zmenu Zmluvy a Podmienok;

8.2.11. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Osobitnými podmienkami, Zmluvou a príslušnými právnymi predpismi.

## Článok 9

### Práva a povinnosti Užívateľa

9.1. Užívateľ je povinný najmä:

- 9.1.1. využívať Službu výlučne v súlade s podmienkami stanovenými Zmluvou, týmito Podmienkami, Osobitnými podmienkami a platnými právnymi predpismi, prípadne pokynmi a návodmi Poskytovateľa súvisiacimi s poskytovaním Služby;
  - 9.1.2. poskytovať Poskytovateľovi podľa jeho požiadaviek všetku súčinnosť, ktorá je potrebná na plnenie záväzkov Poskytovateľa stanovených Zmluvou;
  - 9.1.3. oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu v údajoch poskytnutých Poskytovateľovi pri uzavretí Zmluvy, a to najmä oznámiť zmenu mena, bydliska (sídla), obchodného mena, fakturačnej adresy a osôb oprávnených konať v mene Užívateľa, a to najneskôr do siedmich dní odo dňa vzniku prípadnej zmeny;
  - 9.1.4. platiť Poskytovateľovi všetky svoje peňažné záväzky vyplývajúce zo Zmluvy, príp. z Cenníka včas, v dohodnutej výške a v súlade s Podmienkami, Osobitnými podmienkami a Zmluvou;
  - 9.1.5. vykonať všetky potrebné opatrenia k tomu, aby nebolo žiadnym spôsobom umožnené využitie/zneužitie Služby tretími osobami;
  - 9.1.6. dodržiavať všetky opatrenia potrebné k tomu, aby počas trvania Zmluvy nevznikla v Sieti a/alebo na Telekomunikačnom zariadení žiadna škoda, a to ani v prípade náhodnej udalosti;
  - 9.1.7. pri úhrade akejkoľvek časti Ceny za Službu uviesť v platobnom doklade úplne a správne všetky údaje potrebné na identifikáciu príslušnej platby;
  - 9.1.8. oznámiť Poskytovateľovi mená osôb oprávnených zastupovať Užívateľa vo vzťahu k Poskytovateľovi;
  - 9.1.9. zachovávať v zmysle Zákona o EK telekomunikačné tajomstvo, ak s ním príde Užívateľ do styku pri Užívaní Služby, ktorá je Verejnou Službou;
  - 9.1.10. používať iba Koncové zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov a doporučení;
  - 9.1.11. bezodkladne informovať Poskytovateľa o každej zmene týkajúcej sa Zmluvy;
  - 9.1.12. ak žiada priznanie práv pre mikropodniky, malé podniky a neziskové organizácie, predložiť čestné vyhlásenie o splnení podmienok pre priznanie statusu mikropodniku, malého podniku alebo neziskovej organizácie, a to pri uzavretí Zmluvy alebo počas jej trvania.
- 9.2. Užívateľ má právo najmä:
- 9.2.1. na uzavretie Zmluvy s Poskytovateľom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa Podmienok alebo príslušných právnych predpisov;
  - 9.2.2. na poskytovanie Služby za podmienok stanovených v Zmluve, v Podmienkach a v Osobitných podmienkach;
  - 9.2.3. na bezplatné odstránenie Porúch vzniknutých bez jeho zavinenia, za ktoré zodpovedá Poskytovateľ;
  - 9.2.4. na odrátanie príslušnej sumy z celkovej Ceny za Službu alebo na vrátenie pomernej časti celkovej Ceny za Službu za čas neposkytovania Služby v prípade zavinenia Poskytovateľom v súlade s Podmienkami; toto právo musí uplatniť najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby, inak toto právo zaniká;
  - 9.2.5. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Zmluvou a príslušnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

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

## Článok 10

### Vzájomná súčinnosť

- 10.1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že si budú poskytovať potrebnú súčinnosť a pomoc pri plnení záväzkov z tejto Zmluvy s cieľom naplnenia účelu tejto Zmluvy.
- 10.2. Pre zjednodušenie a urýchlenie vzájomnej komunikácie sa budú používať rovnocenne s listovou formou všetky dostupné komunikačné prostriedky ako sú telefón a e-mail (pokiaľ sa nevyžaduje písomná forma).

## Článok 11

### Cena za Službu

- 11.1. Pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak, 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 je stanovená vo forme predplatného a môže sa skladať z viacerých zložiek a závisí od dĺžky Obdobia, ktoré si Užívateľ predplatí.
- 11.2. Aktuálne informácie o platných Cenách za Službu a v prípade, ak sa tak zmluvné strany dohodli aj informácie o servisných poplatkoch, a v prípade, ak sa zmluvné strany dohodli na viacerých možnostiach spôsobu platby aj rozdiely v nákladoch Užívateľa súvisiacim s vybraným spôsobom platby sú uvedené v Zmluve alebo Cenníku. V prípade, ak bude mať Užívateľ záujem na získaní aktuálnych informácií o platných cenách, má možnosť požiadať Poskytovateľa o ich sprístupnenie telefonicky, elektronicky alebo písomne, a to prostredníctvom kontaktných údajov uvedených na Webovom sídle, alebo v Zmluve, resp. Podmienkach. Poskytovanie Služieb podlieha dani z pridanej hodnoty vo výške stanovenej príslušnými právnymi predpismi, ak nie je určené inak.
- 11.3. Poskytovateľ je oprávnený kedykoľvek počas trvania zmluvného vzťahu s Užívateľom jednostranne zmeniť Cenu za Službu, je však povinný zmenu Ceny za Službu oznámiť Užívateľovi najmenej jeden mesiac pred účinnosťou zmeny Ceny za Službu, a to najmä v prípadoch zmeny právnych a daňových predpisov, ako aj v prípadoch zvýšenia ročnej miery inflácie vyhlásovanej Štatistickým úradom Slovenskej republiky, cien materiálu, energií a služieb potrebných na poskytovanie Služby, a to primerane tomuto zvýšeniu. Bez ohľadu na uvedené je Poskytovateľ oprávnený kedykoľvek počas trvania zmluvného vzťahu s Užívateľom jednostranne zmeniť Cenu za Službu aj z iných ako tu uvedených dôvodov, je však povinný zmenu Ceny za Službu oznámiť Užívateľovi najmenej jeden mesiac pred účinnosťou zmeny Ceny za Službu. Možnosť Užívateľa odstúpiť v takom prípade od Zmluvy v súlade s týmito Podmienkami a príslušnými právnymi predpismi tým nie je dotknutá.
- 11.4. Cena za Službu je Užívateľom 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 rozpísaných Faktúr. Ak Zmluva nadobudne účinnosť počas zúčtovacieho obdobia Poskytovateľ vyúčtuje alikvotnú časť mesačného poplatku.

- 11.5.V prípade úhrady Ceny za Službu s automatickým obnovovaním predplatného a pravidelnými automatickými platbami prostredníctvom platobnej karty Užívateľ súhlasí s automatickým uhrádzaním Ceny za Službu z jeho platobnej karty bez potreby osobitnej autorizácie každej opakovanej platby Užívateľom ako držiteľom platobnej karty. Trvanie pravidelných automatických platieb je dohodnuté do doby zrušenia najbližšej plánovanej platby Užívateľom. Zrušiť plánovanú platbu do začiatku nasledujúceho Obdobia môže Užívateľ kedykoľvek pred jej zrealizovaním, a to prostredníctvom Účtu Užívateľa. Frekvencia automatických platieb z platobnej karty Užívateľa je daná zvoleným predplatným Obdobím a výška platby Cenou za Službu platnou v čase realizácie platby. Poskytovateľ neuchováva číslo platobnej karty použitej na úhradu predplatného. Online úhrady predplatného sa realizujú výlučne prostredníctvom bezpečných platobných rozhraní tretích strán - bankových platobných systémov a systémov špecializovaných poskytovateľov online platobných služieb. V prípade ak je Užívateľovi v rámci propagácie poskytovaná Služba počas určitého obdobia bezodplatne, prvá platba z platobnej karty bude vykonaná prvý deň po skončení takéhoto obdobia.
- 11.6.Zmluvné strany sa dohodli a Užívateľ v súlade s ustanovením § 71 ods. 1 písmeno b) zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty súhlasí s tým, že Poskytovateľ mu bude vystavovať faktúru za poskytovanú Službu vo forme elektronickej faktúry. V prípade, ak má Užívateľ v jednotlivom prípade záujem na vystavení odpisu faktúry v listinnej forme, Poskytovateľ takúto vystaví na základe písomnej žiadosti Užívateľa a za odplatu podľa Cenníka (za predpokladu, že takýto odpis je dostupný v zmysle Cenníka). Elektronickej faktúry sprístupňuje Poskytovateľ Užívateľovi prostredníctvom Účtu Užívateľa alebo jej zaslaním na e-mailovú adresu Užívateľa. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné zneužitie elektronickej faktúry v prípade nedostatočnej ochrany Užívateľského mena a hesla pred zneužitím zo strany Užívateľa. Užívateľ je oprávnený požiadať o zmenu spôsobu vystavovania faktúry spôsobom podľa pokynov Poskytovateľa.
- 11.7.Užívateľ je povinný uhrádzať svoje záväzky zo Zmluvy riadne a včas. Riadnou úhradou je úhrada obsahujúca správne uvedené identifikačné znaky najmä variabilný symbol, ktorým je číslo Karty alebo iné identifikačné číslo pridelené Užívateľovi vo vzťahu k Službe, ktoré je Užívateľovi prístupné v rámci Účtu Užívateľa, Cenu za Službu a číslo účtu. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné platbu priradiť, a teda záväzok Užívateľa nemožno považovať za splnený. Záväzok Užívateľa zaplatiť Cenu za Službu prostredníctvom bezhotovostného platobného styku je splnený okamihom pripísania dlžnej čiastky na účet Poskytovateľa, pričom Užívateľ je povinný uhradiť Cenu za Službu najneskôr v deň splatnosti. Deň splatnosti v prípade predplatného je posledný deň trvania Obdobia, na ktoré bola Zmluva pre príslušnú časť Služby uzatvorená.
- 11.8.Poskytovateľ je oprávnený účtovať Užívateľovi odo dňa nasledujúceho po vzniku omeškania až do dňa úhrady úrok z omeškania v zákonom stanovenej výške. Úroky z omeškania sa Užívateľ zaväzuje uhradiť najneskôr v lehote uvedenej vo výzve.
- 11.9.Poskytovateľ má právo písomne, e-mailom, telefonicky alebo iným vhodným spôsobom upozorniť Užívateľa na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade omeškania Užívateľa s úhradou Ceny za Službu. Zasielanie upomienok Poskytovateľom podľa tohto bodu je spoplatnené podľa Cenníka
- 11.10.V prípade prerušenia poskytovania Služby z dôvodov podľa Podmienok a/alebo príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky nezaniká povinnosť Užívateľa uhradiť Poskytovateľovi Cenu za Službu za čas, kedy bola prerušená.
- 11.11.Ak bola pre prípad porušenia niektorej zmluvnej povinnosti zo Zmluvy dohodnutá zmluvná pokuta, zaplatením akejkoľvek zmluvnej pokuty nezaniká právo dotknutej zmluvnej strany na náhradu škody, ktorá jej vznikla porušením danej zmluvnej povinnosti, a to v rozsahu zodpovednosti za škodu porušujúcej zmluvnej strany. Porušujúca zmluvná strana je povinná uhradiť oprávnenej zmluvnej strane náhradu škody prevyšujúcu zmluvnú pokutu, ak nie je dohodnuté inak.

- 11.12. Poskytovateľ má právo započítať svoje pohľadávky voči Užívateľovi, proti pohľadávkam Užívateľa voči Poskytovateľovi.
- 11.13. Ak je napriek písomnej výzve Poskytovateľa Užívateľ nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči Poskytovateľovi, môže Poskytovateľ postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Užívateľa. Toto právo Poskytovateľ nemôže uplatniť, ak Užívateľ ešte pred postúpením pohľadávky uhradil Poskytovateľovi omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva.

## Článok 12

### Zodpovednosť za škodu

- 12.1. Poskytovateľ zodpovedá Užívateľovi za škodu, ktorú mu Poskytovateľ spôsobil zavineným porušením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy, ako aj Zmluvných dokumentov výlučne v rozsahu určenom Podmienkami, okrem prípadu ak Poskytovateľ preukáže, že škodu nezavinil alebo že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Poskytovateľ nezodpovedá za ušlý zisk Užívateľa.
- 12.2. V prípade, že nesplnením ktoréhokoľvek zo záväzkov Užívateľa stanovených v Zmluve a v Zmluvných dokumentoch vznikne Poskytovateľovi škoda, je túto škodu Užívateľ povinný Poskytovateľovi v celej výške nahradiť, okrem prípadu ak preukáže, že škodu nezavinil alebo že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Užívateľ však nezodpovedá za ušlý zisk Poskytovateľa.
- 12.3. Užívateľ tiež zodpovedá za vznik akejkoľvek škody z dôvodu Zneužívania Služby, alebo ktorá vznikne v Sieti ako aj na Telekomunikačnom zariadení, ako aj akýchkoľvek iných technických zariadeniach z dôvodov porušenia povinností Užívateľa.
- 12.4. Poskytovateľ nezodpovedá Užívateľovi za vznik škody, ktorá mu vznikne v prípadoch uvedených v článku 7 Podmienok a/alebo ak dočasne preruší alebo obmedzí poskytovanie Služby Užívateľovi v súlade s platnými právnymi predpismi a Podmienkami.
- 12.5. Poskytovateľ nezodpovedá Užívateľovi za vznik škody, ktorá mu vznikne ako dôsledok zneužitia Účtu Užívateľa, v prípade, ak uvedené nie je následkom porušenia povinností Poskytovateľa, ale najmä následkom neoprávneného použitia prihlasovacích údajov k Účtu Užívateľa, ktoré si Užívateľ neochránil pred stratou, odcudzením, iným neoprávneným použitím alebo v dôsledku iných skutočností na strane Užívateľa.
- 12.6. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za nemožnosť doručenia správy prostredníctvom elektronickej pošty, ak bola spôsobená treťou osobou, prípadne zaradením IP adresy odosielateľa správy do zoznamu potenciálnych nebezpečných odosielateľov („black list“) alebo technickými obmedzeniami siete Internet, najmä kapacitnými obmedzeniami nastavenými v SMTP protokole.
- 12.7. Poskytovateľ rovnako nezodpovedá za škodu spôsobenú obsahom prenášaných informácií a údajov, a to najmä v prípade, ak ide o informácie a údaje poskytované v rámci služieb tretích strán alebo stratou, poškodením alebo zničením informácií, údajov alebo súborov prenášaných prostredníctvom Služieb zabezpečujúcich pripojenie do siete Internet a komunikáciu cez sieť Internet.

## Článok 13

### Poruchy, servisný zásah a obnova

- 13.1. V prípade výskytu Poruchy na zariadeniach Poskytovateľa, ktorá má vplyv na kvalitu poskytovania Služby sa Poskytovateľ zaväzuje vyvinúť maximálne možné úsilie na to, aby Porucha bola, ak je to možné odstránená bez zbytočného odkladu.
- 13.2. Lehota na odstránenie Porúch začína plynúť od momentu, kedy Užívateľ oznámi Poskytovateľovi Poruchu.
- 13.3. Poskytovateľ poskytuje Užívateľom zákaznicku podporu vo forme zákaznickeho servisu: Všetky kontaktné informácie a prevádzková doba zákaznickeho servisu je zverejnená na Webovom sídle Poskytovateľa.

## Článok 14

### Reklamačný poriadok

- 14.1. 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.
- 14.2. V prípade, ak Užívateľ neuplatní svoje právo podľa bodu 14.1. Podmienok, tak márnym uplynutím tejto lehoty podľa bodu 14.1. Podmienok toto jeho právo zanikne.
- 14.3. Užívateľ môže reklamáciu podľa bodu 14.1. Podmienok 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. V reklamácií je Užívateľ povinný uviesť svoje identifikačné údaje (v rozsahu minimálne meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu v prípade fyzickej osoby alebo obchodné meno, sídlo alebo miesto podnikania, identifikačné číslo v prípade podnikateľa), identifikátory Služby, ktorej sa reklamácia týka (napríklad kód Užívateľa, kód adresáta, kód Karty, kód Koncového zariadenia), kód objednávky, telefónne číslo alebo iný identifikátor určený pre danú Službu v Zmluve alebo faktúre vystavovanej k Službe), jasným a zrozumiteľným spôsobom opísať predmet reklamácie a čoho sa na základe reklamácie voči Poskytovateľovi domáha. V prípade podania reklamácie splnomocnenou osobou je Poskytovateľ oprávnený požadovať aj priloženie písomnej plnej moci s úradne overeným podpisom splnomocniteľa.
- 14.4. Poskytovateľ je povinný na Trvanlivom médiu oznámiť Užívateľovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Poskytovateľ je povinný o predĺžení informovať Užívateľa na Trvanlivom médiu pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle svoje oznámenie Užívateľovi najneskôr v posledný deň lehoty. Ak si Užívateľ zvolí spôsob, ktorým ho má Poskytovateľ informovať o spôsobe vybavenia reklamácie, Poskytovateľ mu oznámi vybavenie reklamácie týmto spôsobom; to platí aj pre oznámenie o predĺžení lehoty na prešetrenie reklamácie. Oznámenie o výsledku prešetrenia reklamácie obsahuje minimálne deň podania reklamácie, číslo reklamácie, spôsob vybavenia reklamácie a označenie Poskytovateľa.

- 14.5. Užívateľ má právo na odrátanie príslušnej sumy z celkovej Ceny za Službu alebo na vrátenie pomernej časti celkovej Ceny za Službu za čas neposkytovania Služby v prípade zavinenia Poskytovateľom v súlade s Podmienkami; toto právo musí uplatniť v sídle Poskytovateľa osobne, písomne, elektronickou poštou alebo prostredníctvom Účtu Užívateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby, inak toto právo zaniká.
- 14.6. V prípade opakovaných alebo neodôvodnených reklamácií totožného Užívateľa v tej istej veci nie je Poskytovateľ povinný tieto reklamácie opätovne prešetrovať a dávať na tieto reklamácie Užívateľovi akúkoľvek odpoveď. Neodôvodnenou reklamáciou je tiež reklamácia, ktorá je podaná z iných dôvodov ako sú uvedené v bode 14.1. Podmienok.
- 14.7. Spôsob vybavenia reklamácie podľa bodu 14.5. Podmienok platí aj v prípade reklamácie Užívateľa doručenej Poskytovateľovi oneskorene, t.j. po uplynutí lehoty uvedenej v bode 14.1. Podmienok.
- 14.8. Reklamácia vo veci prešetrovania Faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie Ceny za Službu. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Užívateľovi odklad zaplatenia časti Ceny za Službu presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania komunikačného zariadenia Užívateľa alebo umožniť Užívateľovi zaplatenie časti Ceny za Službu presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
- 14.9. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na komunikačnom zariadení Užívateľa, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Užívateľa, ale rozsah poskytnutej Služby ani Cenu za Službu nemožno preukázateľne zistiť, Užívateľ zaplatí Cenu za Službu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
- 14.10. Užívateľ je oprávnený ak ide o Službu, ktorá je Verejnou Službou v zmysle Zákona o EK predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových Služieb spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality Verejnej Služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a Užívateľ nie je so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný.
- 14.11. V prípade, že reklamácia Užívateľa voči sume Ceny za Službu alebo reklamácia voči kvalite poskytovanej Služby bude Poskytovateľom uznaná za opodstatnenú, bude zníženie Ceny za Službu vo výške priznanej Užívateľovi v zmysle reklamácie zúčtované vo fakturačnom Období nasledujúcom po tom Období, v ktorom bola reklamácia Poskytovateľom uznaná.

## Článok 15

### Vznik a Trvanie Zmluvy

- 15.1. Zmluva sa uzatvára a nadobúda platnosť a účinnosť okamihom jej podpisu tou zmluvnou stranou, ktorá ju podpíše ako posledná a v prípade predplatného dňom uhradenia Ceny za Službu zo strany Užívateľa, ak nie je zmluvnými stranami dohodnuté alebo právnymi predpismi stanovené inak.
- 15.2. Nevyhnutným predpokladom pre riadne uzatvorenie Zmluvy je vyplnenie a odoslanie registračného formulára Užívateľom a vykonanie Registrácie Užívateľa. Spolu s odoslaním registračného formulára Užívateľ potvrdzuje, že sa riadne a v celom rozsahu oboznámil s Podmienkami, Osobitnými podmienkami ako aj Cenníkom a bez výhrad s nimi súhlasí. Zmluvné strany berú na vedomie, že každá jednotlivá Zmluva môže byť uzatvorená výlučne počas platnosti Registrácie.

Uzatvorením Zmluvy uhradením Ceny za Službu kedykoľvek počas platnosti Registrácie Užívateľ rovnako potvrdzuje, že sa riadne a v celom rozsahu oboznámil s Podmienkami, Osobitnými podmienkami ako aj Cenníkom a bez výhrad s nimi súhlasí. Registrácia je platná momentom jej vykonania Poskytovateľom a to, až do doby jej zrušenia. Registrácia môže byť zrušená a Účet Užívateľa deaktivovaný zo strany Poskytovateľa i) na základe žiadosti Užívateľa, pričom Poskytovateľ nezruší Registráciu skôr ako uplynutím trvania Zmluvy, ii) v prípade, ak Užívateľ porušuje povinnosti podľa Zmluvy, Podmienok a/alebo Osobitných podmienok a nevykoná nápravu ani v náhradnej primeranej lehote poskytnutej mu Poskytovateľom, iii) Užívateľ nie je aktívny na Účte Užívateľa po dobu dlhšiu ako 36 mesiacov, t.j. po dobu dlhšiu ako 36 mesiacov nemá Užívateľ uzatvorenú Zmluvu ani nevykonal iný úkon za účelom jej uzatvorenia. Pre vylúčenie pochybností tento bod Podmienok sa uplatňuje výlučne vo vzťahu k Zmluvám, na základe ktorých sa Cena za Službu uhrádza formou predplatného.

15.3. 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. Zmluvné strany sa dohodli, že 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.

15.4. V prípade predplatného je začiatok poskytovania Služby viazaný na uhradenie Ceny za Službu podľa článku 11 týchto Podmienok.

## Článok 16

### Zmena Zmluvy a Podmienok

16.1. Poskytovateľ je oprávnený tieto Podmienky, Osobitné podmienky ako aj Cenník jednostranne zmeniť alebo doplniť, ako aj ich nahradiť novými podmienkami, osobitnými podmienkami alebo cenníkom, osobitne v prípade zmien všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré sa uskutočnili po nadobudnutí ich právoplatnosti a účinnosti.

16.2. Poskytovateľ je povinný oznámiť každú zmenu Podmienok, Osobitných podmienok a/alebo Cenníka na Trvanlivom médiu, a to minimálne jeden mesiac pred účinnosťou takej zmeny. Splnením povinnosti je aj oznámenie zmeny SMS správou s informáciou, kde Užívateľ nájde informácie o zmene.

16.3. V prípade, že Užívateľ nebude súhlasiť so zmenou Podmienok, Osobitných podmienok a/alebo Cenníka, okrem zmien, ktoré i) sú výhradne v prospech Užívateľa, (ii) sú výlučne administratívneho charakteru, (iii) nemajú negatívny vplyv na Užívateľa, (iv) vyplývajú z osobitného predpisu, je Užívateľ z predmetného dôvodu oprávnený odstúpiť od Zmluvy v súlade s článkom 17 týchto Podmienok.

16.4.V prípade, že sa menia Podmienky, Osobitné podmienky a/alebo Cenník v zmysle bodu 16.1 Podmienok, je dohoda o zmene týchto dokumentov platná okamihom prvého využitia Služby Užívateľom za účinnosti zmenených Podmienok, Osobitných podmienok a/alebo Cenníka, s ktorými bol Užívateľ riadne oboznámený podľa bodu 16.2. Podmienok, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Podmienok, Osobitných podmienok a/alebo Cenníka.

16.5.Zmluvu je inak možné meniť výlučne po dohode oboch zmluvných strán formou platne uzavretého Dodatku. Za platne uzatvorený Dodatok sa považuje aj objednávka Užívateľa na poskytnutie Služby alebo žiadosti Užívateľa na zmenu Zmluvy uskutočnená prostredníctvom Účtu Užívateľa a potvrdená Poskytovateľom. Ku zmene zmluvného vzťahu dôjde rovnako v momente, kedy si Užívateľ zvolí iné služby ponúkané v rámci Služby, iné platené Programové služby a/alebo inú kombináciu Programových služieb v rámci v danom čase aktuálnej ponuky Poskytovateľa a zaplatí Cenu za Službu vo výške podľa aktuálne platného Cenníka, a to v rozsahu takto vykonaného úkonu.

## Článok 17

### Zánik Zmluvy

17.1. Zmluva zaniká:

- a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá;
- b) dohodou zmluvných strán;
- c) výpoveďou;
- d) odstúpením;
- e) iným spôsobom alebo z iného dôvodu, ak to vyplýva zo Zmluvy, Zmluvných dokumentov alebo niektorej ich súčasti.

17.2.Zmluvu na dobu neurčitú môže Užívateľ vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez udania dôvodu. Zmluvu na dobu určitú nie je Užívateľ oprávnený vypovedať, ak nebolo dohodnuté alebo určené inak.

17.3.Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu bez ohľadu na skutočnosť, či bola uzavretá na dobu určitú alebo neurčitú ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služby alebo z dôvodu modernizácie Siete alebo Služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby alebo Služieb, poskytovaných na základe Zmluvy.

17.4.Výpovedná lehota je jeden mesiac a je rovnaká pre obe zmluvné strany. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

17.5.Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak

- a) neakceptuje zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia zmeny Poskytovateľom; 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;
- b) 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;

c) Poskytovateľ neoznámí Užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa bodu 14.4. a 14.5. má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.

17.6. Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy:

a) ak Užívateľ opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti;

b) ak Užívateľ nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti;

c) ak Užívateľ pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí;

d) ak Užívateľ opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania alebo inak zneužíva Službu;

e) ak Užívateľ opakovane porušuje podmienky Zmluvy;

f) ak Užívateľ podstatne poruší podmienky Zmluvy, pričom podstatným porušením je zneužitie služby spočívajúce v umožnení využívania Služby v rozpore s jej určením alebo prekonanie alebo pokus o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania služby oprávnenými subjektmi.

17.7. Odstúpenie musí byť vykonané písomnou formou. Odstúpením od Zmluvy zmluva zaniká, momentom, kedy je prejav vôle oprávnenej zmluvnej strany odstúpiť od Zmluvy doručený druhej zmluvnej strane, ak nie je v odstúpení uvedený neskorší deň. Po tejto dobe nemožno účinky odstúpenia od Zmluvy odvolať alebo meniť bez súhlasu druhej zmluvnej strany. Poskytovateľ je oprávnený, nie však povinný podľa svojho uváženia akceptovať aj iné formy odstúpenia.

17.8. Ak sa na základe Zmluvy poskytuje viac Služieb, je Užívateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 17.5. len vo vzťahu k tej Službe alebo jej časti, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od Služby, ktorej sa dôvod odstúpenia nedotýka.

17.9. Ukončenie tejto Zmluvy sa nedotýka nároku každej zo zmluvných strán na náhradu škody, nároku na zmluvnú pokutu vzniknutú z porušenia tejto Zmluvy druhou zo zmluvných strán ako ani ďalších nárokov z charakteru ktorých vyplýva, že majú trvať aj po ukončení Zmluvy.

17.10. Ustanoveniami tohto článku Podmienok nie je dotknuté právo Užívateľa ako spotrebiteľa odstúpiť od Zmluvy v súlade so zákonom č. 108/2024 Z.z.. Užívateľ má v prípade zmluvy uzatvorenej na diaľku 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. 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.

## Článok 18

### Kontaktné údaje a doručovanie

- 18.1 Podnik v súlade s ustanovením § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa oznamuje, že kontaktné údaje Podniku sú uvedené na jeho Webovom sídle.
- 18.2 Výzva, oznámenie alebo akýkoľvek iný právny úkon (ďalej len „Výzva“) jednej zmluvnej strany (ďalej len „Odosielateľ“) sa považuje za doručenie druhej zmluvnej strane (ďalej len „Adresát“), ak bola uskutočnená osobne alebo doporučenou zásielkou na poslednú známu adresu Adresáta. Výzva sa považuje za doručenie dňom, v ktorom Adresát zásielku prevzal alebo odmietol prevziať, alebo dňom, v ktorý sa zásielka zaslaná na adresu Adresáta po márnom uplynutí úložnej lehoty vrátila späť Odosielateľovi, a to aj v prípade, ak bude na vrátenej zásielke uvedený údaj „adresát neznámy“. Ak bola Výzva zasielaná e-mailom alebo doručovaná osobne v pracovný deň v čase do 16.00 hod., považuje sa za doručenie v momente úspešného prenosu, resp. doručenia, ak sa tieto udiali v čase do 16.00 hod. pracovného dňa, inak v nasledujúci pracovný deň.

## Článok 19

### Rozhodovanie sporov

- 19.1. Akékoľvek spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sú zmluvné strany povinné prednostne riešiť mimosúdnou cestou, a to vzájomnou dohodou.
- 19.2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že sa vzájomné spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou nevyriešia ani do pätnástich dní odo dňa vzniku sporu, môže ktorákoľvek zo zmluvných strán podať návrh na vyriešenie sporu na miestne a vecne príslušnom súde v Slovenskej republike.
- 19.3. Užívateľ ako spotrebiteľ má rovnako 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“ Továrnska 7 828 55 Bratislava 24 , E-mail: [ars@teleoff.gov.sk](mailto:ars@teleoff.gov.sk), web: [www.teleoff.gov.sk](http://www.teleoff.gov.sk)) je orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory vyplývajúce zo Zmluvy týkajúce 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, Slovakia, E-mail: [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk) ; [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk) Web: [www.soi.sk](http://www.soi.sk)). Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť rovnako na <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1>.

## Článok 20

### Telekomunikačné tajomstvo

- 20.1. Predmetom telekomunikačného tajomstva je obsah prenášaných správ, súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby – podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu, prevádzkové údaje, lokalizačné údaje. Predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje zverejnené v telefónnom zozname.
- 20.2. Telekomunikačné tajomstvo je povinný zachovávať každý, kto príde s jeho predmetom do styku pri poskytovaní sietí a Služieb, pri používaní Služieb, náhodne alebo inak.
- 20.3. Poskytovateľ je oprávnený predmet telekomunikačného tajomstva sprístupniť v prípadoch, v ktorých tak určuje Zákon o EK alebo iný právny predpis (napr. na účely poskytovania súčinnosti súdom, orgánom činným v trestnom konaní, iným orgánom štátu, Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb), inak len so súhlasom Užívateľa.
- 20.4. Ustanovenia tohto článku Podmienok sa uplatnia vo vzťahu k Službám, ktoré sú Verejnými Službami.

## Článok 21

### Ochrana osobných údajov

- 21.1. Poskytovateľ ako prevádzkovateľ spracúva vo svojich informačných systémoch osobné údaje Užívateľov za účelom poskytovania Služby v súlade Nariadením a Zákonom o OOÚ.
- 21.2. Informácie týkajúce sa spracúvania osobných údajov sú dostupné na Webovom sídle.

## Článok 22

### Záverečné ustanovenia

- 22.1. Tieto Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 18.05.2026 a vzťahujú sa na Zmluvy uzatvorené po tomto dátume.
- 22.2. Tieto Podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť každej platne uzavretej Zmluvy.
- 22.3 V prípade, že zásah Vyššej moci obmedzí poskytovanie Služby podľa Zmluvy, sú zmluvné strany oslobodené od svojich záväzkov počas trvania tohto zásahu.
- 22.4. Zmluva a Zmluvné dokumenty predstavujú jediný a úplný dohovor zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy, pričom tieto nahrádzajú všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dohovory ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu Zmluvy.
- 22.5. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 22.6. V prípade, že niektoré z ustanovení Zmluvy alebo Zmluvných dokumentov je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy a Zmluvných dokumentov. Neplatné ustanovenia sa nahradia ustanoveniami platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojim obsahom a účelom najbližšie obsahu Zmluvy.

22.7. Zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom Slovenskej republiky.

22.8. Ak zo Zmluvy a/alebo Zmluvných dokumentov výslovne nevyplýva niečo iné, Zmluvu uzatvorenú písomne možno meniť len na základe písomných zmien a Dodatkov odsúhlasených a podpísaných oboma zmluvnými stranami.

22.9. Užívateľ uzatvorením Zmluvy potvrdzuje, že si Podmienky pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto Podmienkam v celom ich rozsahu porozumel, súhlasí s nimi.