

# Všeobecné podmienky spoločnosti UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o. na poskytovanie služby retransmisie

vydané podľa § 40 a nasl. zákona č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „Zákon“)

UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o. so sídlom Ševčenkova 36, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35971967, zápis: obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 38877/B, za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností Zmluvy o pripojení uzatvára medzi UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o., ako Poskytovateľom, a právnickou alebo fyzickou osobou, ako Užívateľom, týkajúcich sa poskytovania služby retransmisie, vydáva tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie služby retransmisie.

## Čl. 1 Úvodné ustanovenia a definície pojmov

1.1 UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o. je oprávneným Poskytovateľom verejnej elektronickej komunikačnej služby retransmisie a ďalších služieb.

1.2 Podmienky spolu so všetkými ostatnými Zmluvnými dokumentmi vymedzujú obsah zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Užívateľom, ktorý je založený uzatvorením príslušnej Zmluvy o pripojení medzi Poskytovateľom a Užívateľom.

1.3 Pre účely Zmluvy sa vytvárajú nasledovné definície:

- 1.3.1 „Cena“ je cena za Službu poskytovanú Poskytovateľom podľa Zmluvy a Užívateľ sa zaväzuje zaplatiť ju. Cena je uvedená v Tarife.
- 1.3.2 „Dôverné informácie“ znamenajú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného Zmluvou, a ktoré sú (I) označené ako dôverné alebo (II) je na základe iných okolností rozpoznateľné, že sú dôverné alebo (III) sú označené ako obchodné tajomstvo.
- 1.3.3 „Formulár“ je tlačivo označené ako „Zmluva o pripojení“.
- 1.3.4 „Koncový bod“ je rozhranie siete umiestnené vo vnútri nehnuteľnosti na adrese uvedenej vo Formulári ako Miesto inštalácie a umožňuje fyzické pripojenie Prijímača alebo Zariadení Poskytovateľa k Sieti.
- 1.3.5 „Obdobie“ je časové obdobie vymedzené vo Formulári, na ktoré je Užívateľ povinný platiť Cenu. Začiatok Obdobia pri poskytovaní Služby sa neurčuje podľa kalendárneho mesiaca. Začiatok Obdobia určí každému Užívateľovi Poskytovateľ podľa svojich zúčtovacích cyklov. Odo dňa Pripojenia do začiatku Obdobia sa vypočíta pomerná časť Ceny.
- 1.3.6 „PIN kód“ je číselný údaj slúžiaci na identifikáciu Užívateľa v komunikácii s Poskytovateľom, stanovený podľa postupu určeného Poskytovateľom.
- 1.3.7 „Prijímač“ je koncové zariadenie Užívateľa spôsobilé prijímať signál rozhlasových alebo televíznych programov, vyhovujúce platnej technickej norme, najmä televízny prijímač a rozhlasový prijímač.
- 1.3.8 „Podmienky“ sú tieto „Všeobecné podmienky na poskytovanie služby retransmisie“.
- 1.3.9 „Porucha“ je úplné prerušenie poskytovania služby, pričom na obnovenie poskytovania služby je nutné Poruchu odstrániť.
- 1.3.10 „Pripojením“ sa rozumie prispôsobenie siete umožňujúce konkrétne fyzické pripojenie Prijímača za účelom poskytovania Služby.
- 1.3.11 „Sieť“ je verejná elektronická komunikačná sieť Poskytovateľa a funkčne prepojená sústava prenosových systémov a v prípade potreby prepájajúcich a smerovacích zariadení ako aj iných prostriedkov, ktoré umožňujú prenos signálu prostredníctvom vedení, optickými, rádiovými, alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, ako aj priradených prostriedkov. Sieť je vymedzená koncovými odovzdávacími bodmi, rozhraniami, v ktorých je definovaný signál pre prepojenie do iných elektronických komunikačných sietí zriadených, resp. prevádzkovaných inými prevádzkovateľmi na jednej strane a pre pripojenie Prijímača na druhej strane. Súčasťou siete sú Zariadenia Poskytovateľa.
- 1.3.12 „Služba“ je verejná elektronická komunikačná služba retransmisie a ďalšie služby s ňou súvisiace poskytované prostredníctvom siete.
- 1.3.13 „Služba retransmisie“ je služba prenosu nezmenených televíznych, prípadne aj rozhlasových, programov a zahŕňa rôzne programové ponuky Poskytovateľa.
- 1.3.14 „Tarifa“ je sadzovník vydaný Poskytovateľom (§ 41 Zákona), ktorý obsahuje Cenu, ceny za jednorazové služby, prípadne iné platby. Tarifa je dostupná na ZS. Pod pojmom Tarifa sa v Zmluve rozumie platná a účinná Tarifa.
- 1.3.15 „Zariadenia Poskytovateľa“ sú zariadenia, prostredníctvom ktorých sú poskytované verejné elektronické komunikačné služby (napr. sieť, účastnícky rozvod, Koncový bod, vedenia, ich príslušenstvo a priradené prostriedky). Zariadenia Poskytovateľa patria medzi telekomunikačné zariadenia a sú chránené príslušnými ustanoveniami právneho poriadku, vrátane Trestného zákona.
- 1.3.16 „Zmluva“ je Zmluva o pripojení uzatvorená medzi Poskytovateľom a Užívateľom a pozostáva zo všetkých takých Zmluvných dokumentov, ktoré sú označené totožným číslom Zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybné vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok.
- 1.3.17 „Zmluvné dokumenty“ sú Podmienky, Formulár, ako aj všetky písomné dohody, dodatky a dokumenty, ktorými sa mení alebo dopĺňa Zmluva.
- 1.3.18 „ZS“ je zákaznícke stredisko Poskytovateľa.

1.4 Všetky pojmy definované v tomto článku Podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých Zmluvných dokumentoch, ak nie je výslovné ustanovené inak.

## Čl. 2 Podmienky na uzatvretie Zmluvy a vymedzenie územia poskytovania Služby

2.1 Poskytovateľ uzavrie Zmluvu s každým záujemcom, ktorý splní podmienky stanovené v týchto Podmienkach, ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzatvretia Zmluvy podľa Zákona alebo podľa týchto Podmienok.

2.2 Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzatvretie Zmluvy, ak zo Zákona alebo týchto Podmienok nevyplýva nič iné, ak:

- 2.2.1 jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo
- 2.2.2 záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku poskytujúceho elektronické komunikačné služby a/alebo elektronické komunikačné siete (ďalej len „podnik elektronickej komunikácie“) alebo Poskytovateľ alebo iný podnik elektronickej komunikácie už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu z tohto dôvodu vypovedal alebo
- 2.2.3 jej uzatvretie by bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, dobrými mravmi alebo by to nebolo spravodlivé od Poskytovateľa požadovať, alebo
- 2.2.4 záujemca nesúhlasí s Podmienkami.

2.3 Podmienkou na uzatvretie Zmluvy je, že záujemca požiada o jej uzatvretie a predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť záujemcu, jeho kontaktnú adresu, právo uzatvárať Miesto inštalácie a ďalšie doklady a

podmienky požadované Poskytovateľom. Podrobná informácia o požadovaných dokladoch a ďalších podmienkach je k dispozícii na ZS.

2.4 Podmienky platia pre celé územie SR, ale Poskytovateľ poskytuje Službu len v tých lokalitách, v ktorých to Sieť umožňuje a Poskytovateľ začal poskytovať Službu v takejto lokalite.

2.5 Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy podľa čl. 2.2.1 Podmienok najmä v týchto prípadoch:

- 2.5.1 v Mieste inštalácie nie je vybudovaný Koncový bod alebo
- 2.5.2 v danej lokalite to neumožňuje Sieť alebo Poskytovateľ nezačal poskytovať danú Službu v tejto lokalite.

## Čl. 3 Predmet Zmluvy

3.1 Predmetom Zmluvy v časti týkajúcej sa poskytovania Služby je:

- 3.1.1 záväzok Poskytovateľa zriadiť Pripojenie a poskytovať Užívateľovi počas trvania Zmluvy Službu a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovné uvedené v Zmluve.
- 3.1.2 záväzok Poskytovateľa poskytnúť Užívateľovi na dobu trvania Zmluvného vzťahu Zariadenia Poskytovateľa umožňujúce prístup k Službe, a to za deposit resp. nájomné podľa Tarify.
- 3.1.3 záväzok Užívateľa platiť Poskytovateľovi za zriadenie Pripojenia a za poskytovanie Služby Cenu podľa Tarify a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v Zmluve alebo ako zo Zmluvy vyplývajú.

## Čl. 4 Obsah Služby

4.1 Aktuálne informácie o rozsahu Služby sú uvedené v Tarife alebo iných Zmluvných dokumentoch a sú verejne prístupné na ZS.

## Čl. 5 Zariadenia Poskytovateľa pre poskytovanie Služby

5.1 Zariadenia Poskytovateľa sú vo výlučnom vlastníctve Poskytovateľa a ten je oprávnený s nimi nakladať podľa svojho uváženia, najmä ich meniť, doplniť, premiestňovať, upravovať alebo kontrolovať.

5.2 Poskytovateľ je oprávnený žiadať deposit a/alebo nájomné za užívanie Zariadení Poskytovateľa, ktoré Užívateľ prevzame od Poskytovateľa.

5.3 Užívateľ sa zaväzuje riadne používať Zariadenia Poskytovateľa, najmä sa Užívateľ zaväzuje nepripájať k Zariadeniam Poskytovateľa ani ku Koncovému bodu žiadne prístroje a zariadenia, ktoré neboli schválené Poskytovateľom alebo ktoré nespĺňajú požiadavky príslušných bezpečnostných, technických a právnych predpisov platných v Slovenskej republike.

5.4 Užívateľ je povinný vrátiť Zariadenia Poskytovateľa, ktoré Užívateľ prevzal od Poskytovateľa na ZS najneskôr do 3 (troch) pracovných dní odo dňa zmeny Zmluvy, ak Zariadenia Poskytovateľa pre ďalšie poskytovanie Služby už nie sú potrebné, alebo odo dňa zániku Zmluvy, a to na svoje náklady a nebezpečenstvo.

5.5 Ak Užívateľ nevráti Zariadenia Poskytovateľa alebo ich časti v termíne uvedenom v čl. 5.4 Podmienok alebo ich vráti poškodené, čo aj len čiastočne nefunkčné alebo v stave, ktorý zjavne nezodpovedá bežnému opotrebovaniu, je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi jednorazový zmluvný pokutu vo výške uvedenej v Tarife a/alebo cenu za chybné, resp. za poškodené Zariadenia Poskytovateľa alebo ich časti.

5.6 Užívateľ nie je oprávnený manipulovať akýmkoľvek spôsobom so Zariadeniami Poskytovateľa. Užívateľ nesmie najmä poskytnúť Zariadenia Poskytovateľa ako záloh alebo ich vyviezť mimo územia Slovenskej republiky. Užívateľ nie je oprávnený akokoľvek zasahovať do Zariadení Poskytovateľa ani umožniť také zásahy tretej osobe, ktorá k takýmto zásahom neobdržala od Poskytovateľa písomné oprávnenie.

5.7 Užívateľ je povinný informovať Poskytovateľa o krádeži, strate, zničení alebo poškodení Zariadení Poskytovateľa, najneskôr do 3 (troch) pracovných dní, nasledujúcich po dni, v ktorom sa o takejto udalosti dozvedel. V týchto prípadoch vznikne Užívateľovi právo na výmenu Zariadenia Poskytovateľa alebo jeho časti až zaplatením príslušnej ceny uvedenej v Tarife. Ak sú uvedené skutočnosti aj predmetom šetrenia orgánov činných v trestnom konaní, Užívateľ je im povinný oznámiť, že Zariadenia Poskytovateľa sú majetkom Poskytovateľa, a doručiť Poskytovateľovi písomné potvrdenie o oznámení udalosti orgánom činným v trestnom konaní.

5.8 Poskytovateľ sa zaväzuje Užívateľovi vrátiť deposit najneskôr do 30 (tridsiatich) dní po vrátení úplných a nepoškodených Zariadení Poskytovateľa uvedených v čl. 5.2 Podmienok, ktoré sú spôsobilé pre riadne použitie, Poskytovateľovi. Poskytovateľ je pritom oprávnený a Užívateľ s tým súhlasí, že deposit môže byť zo strany Poskytovateľa kedykoľvek započítaný voči akýmkoľvek pohľadávkam Poskytovateľa voči Užívateľovi, vrátane náhrady škody.

## Čl. 6 Práva a povinnosti Užívateľa

6.1 Užívateľ je povinný umožniť plnenie všetkých povinností a práv Poskytovateľa, vrátane poskytnutia súčinnosti požadovanej zo strany Poskytovateľa.

6.2 Užívateľ má právo písomne požiadať Poskytovateľa o zmenu Miesta inštalácie v rámci lokality, v ktorej Poskytovateľ poskytuje Službu. Užívateľ je povinný pred zmenou Miesta inštalácie zaplatiť cenu za zmenu Miesta inštalácie podľa Tarify a, ak v novom Mieste inštalácie nie je zriadený Koncový bod, aj cenu za zriadenie Koncového bodu. Ak je navrhovaná zmena z technických a ekonomických dôvodov pre Poskytovateľa neprijateľná, informuje Užívateľa, že môže zotrvať na doterajšom Mieste inštalácie alebo môže Zmluvu vypovedať.

6.3 Užívateľ týmto dáva Poskytovateľovi súhlas s vykonaním prác súvisiacich s poskytovaním Služby, najmä odstraňovaním Porúch, opravou, úpravou, montážou, údržbou, nastavením, doplnením, zmenou, premiestnením, revíziou, meraním alebo demontážou Zariadení Poskytovateľa v priestoroch Miesta inštalácie, a pokiaľ to bude nutné pre plnenie predmetu Zmluvy i v ostatných priestoroch nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza Koncový bod, a to za prítomnosti Užívateľa alebo jeho zástupcu. Za účelom plnenia Zmluvy sa Užívateľ zaväzuje umožniť na požiadanie Poskytovateľa prístup a vstup do priestoru Miesta inštalácie a ostatných nevyhnutných priestorov nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza Koncový bod, po celú dobu trvania Zmluvy, ako i v súvislosti s jej zánikom a po jej zániku. Ak je pre účel plnenie tohto odseku potrebný súhlas tretej osoby, Užívateľ sa zaväzuje zabezpečiť tento súhlas. Do činnosti Poskytovateľa uvedených v tomto odseku patrí aj právo kontrolovať plnenie povinností Užívateľa najmä podľa čl. 5.3 a čl. 7 Podmienok.

6.4 Užívateľ je povinný zabezpečiť utajenie PIN kódu a neposkytovať ho tretej osobe. Užívateľ je povinný požiadať písomne o zmenu PIN kódu pri podozrení, že sa s ním oboznámila neoprávnená osoba. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú zneužitím PIN kódu neoprávnenou osobou.

## Čl. 7 Zásady správneho užívania

7.1 Cieľom povinností Užívateľa, ktoré sú uvedené v čl. 7 Podmienok je najmä zabránenie používania Služby spôsobmi, ktoré sú protizákonné, v rozpore s dobrými mravmi alebo pri ktorých porušenie Zmluvy by malo za následok zníženie kvality užívania Služby pre ostatných užívateľov.

7.2 Konanie Užívateľa, ktoré je v rozpore s ustanoveniami čl. 7 Podmienok sa považuje za zneužívanie Služby. Ak nie je ďalej ustanovené inak, v takom prípade má Poskytovateľ právo vyzvať Užívateľa, aby upustil od porušovania Zmluvy. Ak nenastane náprava do 15 dní od zaslania výzvy alebo ak po obdržaní výzvy Užívateľ naďalej porušuje čl. 7 Podmienok, má Poskytovateľ právo odstúpiť od Zmluvy a súčasne môže využiť aj ostatné

ustanovenia Zmluvy, napríklad domáť sa a náhrady spôsobenej škody. Vymenovanie zásad a nepovolených konaní v čl. 7 Podmienok je demonštratívne, za zneužitie Služby s rovnakými právnymi následkami bude považované aj iné konanie, ktoré je možné odôvodnene považovať za zneužívanie Služby.

**7.3** Užívateľ sa zaväzuje neodoberať/neužívať taký rozsah Služby, ktorý si s Poskytovateľom zmluvne nedohodol a za poskytovanie ktorého neplatí v zmysle čl. 10.1 Podmienok, a nevykonať ani nikomu neumožniť vykonať neoprávnené zásahy do Siete, ktoré by mu umožnili využitie takého rozsahu Služby. Ak Poskytovateľ pri technickom audite Siete alebo iným spôsobom zistí v účastníckom rozvoze Užívateľa sprístupnenie rozsahu Služby, na užívanie ktorého Užívateľ nie je oprávnený, je Poskytovateľ oprávnený postupovať podľa čl. 7.8 Podmienok. V prípade, ak Užívateľ neoprávnené užíval iný rozsah Služby ako zmluvne dohodnutý, je povinný zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v Tarife

**7.4** Užívateľ sa zaväzuje užívať Službu výhradne pre svoju potrebu a nie je oprávnený k akémukoľvek inému využitiu Služby bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa. Užívateľ nie je oprávnený najmä zdieľať Službu s treťou osobou, umožniť bezplatné alebo komerčné užívanie Služby tretej osobe. Užívateľ je oprávnený umožniť blízkym osobám (§ 116 Občianskeho zákonníka) bezplatné využívanie Služby.

Užívateľ nesie zodpovednosť za škodu vzniknutú v dôsledku neoprávneného užívania Služby treťou osobou. V prípade porušenia povinností ustanovených v Podmienkach vrátane tohto odseku je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi zmluvnú pokutu vo výške podľa Tarify za každé také porušenie a Užívateľ je povinný ju zaplatiť. Ustanovenia o náhrade škody aj vo výške presahujúcej túto zmluvnú pokutu tým nie sú dotknuté.

**7.5** Pri používaní Služby je Užívateľ povinný (I) riadnym spôsobom používať všetky technické prostriedky a zariadenia, najmä Zariadenia Poskytovateľa, (II) brať ohľad na práva a oprávnené záujmy ostatných užívateľov a (III) dodržiavať všeobecne záväznú právne predpisy a dobré mravy. V tejto súvislosti je zakázané najmä

- úmyselne alebo z nedbanlivosti poškodiť Sieť alebo jej časť
- zasahovať do Siete a Zariadení Poskytovateľa, najmä pripájať iné zariadenia, než pre ktoré je Koncový bod zriadený, prekladať Koncový bod, resp. Koncové body, ak ich bolo Poskytovateľom zriadených viac, a zvyšovať ich počet.

**7.6** Zásahy do Siete a Zariadení Poskytovateľa smú vykonávať len osoby poverené Poskytovateľom.

**7.7** Užívateľ sa zaväzuje nepripájať ku Koncovému bodu viac ako jeden televízny Prijímač, ak nebolo Poskytovateľom zriadený ďalší Koncový bod.

**7.8** V prípade, že Užívateľ porušuje pravidlá uvedené v čl. 7.3 až 7.5 Podmienok, je Poskytovateľ oprávnený okamžite pozastaviť poskytovanie Služby za účelom ochrany ostatných užívateľov a Siete, a následne informovať Užívateľa o dôvodoch, ktoré viedli k pozastaveniu poskytovania Služby. Poskytovateľ je tiež oprávnený odstúpiť od Zmluvy. Ak Poskytovateľ neodstúpi od Zmluvy, znovupripojí takéhoto Užívateľa, len ak Užívateľ dostatočne preukáže, že nebude v uvedenej činnosti pokračovať, a zaplatí cenu za znovupripojenie.

## Čl. 8 Spracúvanie osobných údajov Užívateľa

**8.1** Poskytovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje Užívateľa v súlade s príslušnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov, najmä zákonom č. 428/2002 Z. z. a Zákomom.

**8.2** Užívateľ je povinný písomne informovať Poskytovateľa o každej zmene povinných osobných údajov uvedených v Zmluve najneskôr do 15 (pätnástich) dní odo dňa takejto zmeny. Táto povinnosť sa primerane vzťahuje aj na Užívateľa, ktorý je právnickou osobou, ohľadom jeho základných identifikačných údajov uvedených v Zmluve.

**8.3** Ak Užívateľ nespĺni svoju povinnosť podľa čl. 8.2 Podmienok, Poskytovateľ nenesie v tomto rozsahu zodpovednosť za plnenie svojich povinností pri spracúvaní osobných údajov ani za akúkoľvek ujmu, ktorá vznikne v tejto súvislosti Užívateľovi.

**8.4** Spracúvanie osobných údajov Užívateľa v rozsahu Formulára je nevyhnutné na plnenie Zmluvy.

**8.5** Užívateľ súhlasí s používaním jeho osobných údajov za účelom informovania Užívateľa o službách Poskytovateľa, vykonávania prieskumov spokojnosti so Službou, pričom uvedené činnosti môže Poskytovateľ vykonávať aj prostredníctvom sprostredkovateľa. Tento súhlas môže Užívateľ kedykoľvek odvolať.

**8.6** Poskytovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje prostredníctvom sprostredkovateľa. Zoznam sprostredkovateľov je uvedený na stránke [www.upc.sk](http://www.upc.sk).

**8.7** Prevádzkovateľom informačného systému obsahujúceho osobné údaje Užívateľa je Poskytovateľ.

**8.8** Na základe § 13 ods. 3 zák. č. 428/2002 Z. z. a § 57 ods. 3 Zákona Poskytovateľ nie je oprávnený po zániku Zmluvy až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje Užívateľa, ak keď o to Užívateľ písomne požiada.

**8.9** Užívateľ berie na vedomie, že zo všetkých telefonických rozhovorov uskutočnených medzi Poskytovateľom a Užívateľom môžu byť vyhotovované a ukladané zvukové záznamy, t.j. záznamy týkajúce sa osoby Užívateľa alebo jeho prejavov osobnej povahy. Záznamy budú použité na účely vyhodnocovania požiadaviek Užívateľa, rozsahu a kvality služieb ako aj posudzovania a vybavovania sťažností Užívateľa.

## Čl. 9 Práva a povinnosti Poskytovateľa

**9.1** Poskytovateľ je povinný, pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Užívateľovi vhodným spôsobom obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravdivosti v poskytnutých Službách.

**9.2** Poskytovateľ je tiež oprávnený zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany Užívateľa alebo Siete a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné neprimerané náklady zo strany Užívateľa.

**9.3** Poskytovateľ je oprávnený uskutočniť akékoľvek zmeny v Sieti, ak takéto zmeny nemajú za následok trvalé podstatné zníženie kvality Služby.

**9.4** Poskytovateľ je oprávnený zriaďovať a prevádzkovať Sieť a stavať jej vedenia na nehnuteľnosti Užívateľa, vstupovať v súvislosti so zriadením, prevádzkovaním, opravami a údržbou vedení na nehnuteľnosť Užívateľa, vykonávať nevyhnutné úpravy pôdy a jej porastu, to všetko aj v súvislosti s výkonom práv a povinností vyplývajúcich zo zmlúv o pripojení, údržbou, technickým auditom Siete alebo výkonom činností podľa čl. 11 Podmienok.

**9.5** Poskytovateľ si vyhradzuje právo meniť vo svojej programovej ponuke ponúkané televízne a rozhlasové programy, ako aj trvale alebo prechodne znížiť ich celkový počet. Tieto zmeny nie je povinný osobitne oznamovať Užívateľovi.

## Čl. 10 Cena

**10.1** Užívateľ je povinný zaplatiť (I) Cenu v pravidelných opakovaných platbách na každé Obdobie vopred, (II) cenu za jednorazové služby, a (III) iné jednorazové platby, napríklad depozit. Užívateľ je povinný pri každej platbe uviesť aj variabilný symbol. Sadzby cien a jednorazových platieb sú uvedené v Tarife. Cena zahŕňa používanie Pripojenia na Sieť, poskytovanie Služby a poskytnutie Zariadení Poskytovateľa; to však neplatí pre jednorazové platby.

**10.2** Užívateľ má právo zvoliť si spôsob platby a Obdobie vyznačením vo Formulári. Spôsob platby a Obdobie platby byť menené dohodou zmluvných strán podľa čl. 17.2 Podmienok. Vo výnimkových prípadoch, napr. pri zmene zúčtovacích cyklov, je Poskytovateľ oprávnený zmeniť Obdobie aj jednostranne.

**10.3** Cena sa platí vopred na Obdobie, v ktorom bude poskytovaná Služba. Posledným dňom splatnosti Ceny je 15. (pätnásty) deň po začiatku Obdobia, ak nie je v Zmluve alebo na faktúre uvedené inak.

**10.4** Všetky platby uvedené v Zmluve je Užívateľ povinný riadne a včas uhrádzať na bankový účet Poskytovateľa uvedený vo Formulári, pokiaľ Poskytovateľ neoznámí iný bankový účet. Zaplatením riadne a včas sa rozumie deň pripísania úhrady v plnej výške na tento bankový účet Poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti. Ak je Užívateľovi posielaná faktúra, v prípade pochybností sa faktúra považuje za doručení 5. (piaty) pracovný

deň po jej odoslaní. Odoslaním sa rozumie odovzdanie zásielky adresovanej na poslednú známu Kontaktnú adresu Užívateľa na poštovú prepravu.

**10.5** Užívateľ je povinný pri úhrade Ceny uviesť na platobnom doklade úplne a správne všetky údaje týkajúce sa jeho osoby a právnej subjektivity, vrátane uvedenia variabilného symbolu. Ak v dôsledku nesplnenia povinnosti ustanovenej v tomto odseku nebude možné priradiť Užívateľom vykonanú úhradu Ceny v systéme zúčtovania platieb Poskytovateľa k účtu Užívateľa, bude sa táto skutočnosť považovať za omeškanie Užívateľa s úhradou Ceny.

**10.6** Poskytovateľ nie je povinný začať poskytovať Službu skôr, ako Užívateľ zaplatí Cenu na príslušné Obdobie, cenu za zriadenie Koncového bodu, ak sa zriaďuje, prípadne cenu za Pripojenie alebo znovupripojenie.

**10.7** Poskytovateľ je oprávnený požadovať zaplatenie Ceny aj v súvislosti so zmenou zúčtovacích cyklov, zmenou rozsahu Služby, zmenou Tarify, z administratívnych príčin alebo v iných odôvodnených prípadoch (napr. fakturácia zmluvnej pokuty) bez predchádzajúceho písomného vyrozumienia.

**10.8** Užívateľ nemá právo robiť akékoľvek zrážky alebo zmeny cien alebo platieb.

**10.9** Poskytovateľ je oprávnený započítať svoje pohľadávky vyplývajúce zo Zmluvy voči pohľadávkam Užívateľa, a to jednostranným započítaním.

**10.10** V prípade neuhradenia akéhokoľvek splatného peňažného záväzku je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania a Užívateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi všetky náklady vynaložené na vymoženú takejto dlžnej čiastky, vrátane nákladov na upomienky. Toto ustanovenie sa použije aj v prípadoch, v ktorých k omeščeniu s vykonaním úhrady dôjde v dôsledku Užívateľom nesprávne alebo neúplne uvedených údajov nevyhnutných na označenie (identifikáciu) nim vykonanej platby a tiež ak k omeščeniu úhrady dôjde v dôsledku okolností na strane banky alebo inej subjektu, prostredníctvom ktorého Užívateľ platbu realizoval.

**10.11** Cenu uhradenú Užívateľom na Obdobie, počas ktorého Užívateľ po zániku Zmluvy už Službu nevyužíval, je Poskytovateľ oprávnený si ponechať len v prípade zániku Zmluvy odstúpením zo strany Poskytovateľa. V ostatných prípadoch bude Užívateľovi vrátená pomerná časť uhradenej Ceny na základe jeho písomnej žiadosti v rovnakej lehote ako depozit podľa čl. 5.8 Podmienok.

**10.12** Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zániku Zmluvy sú cena za Pripojenie, cena za zriadenie Koncového bodu a iné jednorazové platby nevratné.

**10.13** Zánik Zmluvy nemá vplyv na právo Poskytovateľa na zaplatenie jeho pohľadávok voči Užívateľovi vzniknutých v súvislosti so Zmluvou.

**10.14** Poskytovateľ má právo na úhradu Ceny podľa Zmluvy bez ohľadu na to, či Užívateľ skutočne využíval Službu.

## Čl. 11 Pozastavenie poskytovania Služby

**11.1** Ak nie je dohodnuté inak, Užívateľ má právo mesiac vopred písomne požiadať o pozastavenie poskytovania Služby maximálne dvakrát v priebehu jedného kalendárneho roku v trvaní spolu maximálne tri mesiace, pričom medzi takýmito dvomi pozastaveniami musí uplynúť minimálne jeden mesiac. V žiadosti o pozastavenie poskytovania Služby je Užívateľ povinný tiež uviesť dátum žiadaneho znovupripojenia, inak nie je Poskytovateľ povinný tejto žiadosti vyhovieť. Zo znovupripojenia je Užívateľ povinný zaplatiť cenu za znovupripojenie podľa Tarify. Užívateľ nemá právo požiadať o pozastavenie poskytovania Služby, ak by mala byť Služba pozastavená počas plnuta výpovednej lehoty.

**11.2** Akékoľvek porušenie čl. 7 Podmienok Užívateľom je považované za zneužívanie Služby a za podstatné porušenie Zmluvy a Poskytovateľ je z tohto dôvodu, ako aj v z dôvodu iného zneužitia Služby, oprávnený okamžite pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby Užívateľovi, a to i bez predchádzajúceho upozornenia, ak v čl. 7 Podmienok nie je uvedené inak. Poskytovateľ je povinný o takomto pozastavení alebo obmedzení Služby následne informovať Užívateľa najneskôr do 7 pracovných dní od pozastavenia alebo obmedzenia Služby. Ak Užívateľ zabezpečí nápravu a zaplatí cenu za znovupripojenie podľa Tarify, Poskytovateľ na základe písomnej žiadosti Užívateľa v primeranej lehote obnoví poskytovanie Služby v pôvodnom rozsahu.

**11.3** Poskytovateľ je oprávnený dočasne pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, v potrebnom rozsahu z dôvodu verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, prípadov vyššej moci, rozhodnutia príslušného orgánu, pre výkon opráv a prác potrebných pre prevádzku, revízie, údržbu alebo zvýšenie kapacity Siete alebo v snahe vyhnúť sa chybám v Sieti. Dočasné pozastavenie alebo obmedzenie poskytovania Služby podľa tohto odseku oznámí Poskytovateľ Užívateľovi pokiaľ možno vopred, inak v primeranej lehote, buď priamo alebo iným vhodným spôsobom, a zároveň oznámí aj dôvod a predpokladanú dobu pozastavenia alebo obmedzenia poskytovania Služby.

**11.4** Poskytovateľ je oprávnený pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, ak Užívateľ riadne nezaplatí splatnú Cenu alebo iný splatný záväzok voči Poskytovateľovi, vrátane akýchkoľvek záväzkov Užívateľa vzniknutých pri poskytovaní iných služieb ako Služby, ani do 15 dní odo dňa splatnosti Ceny alebo iného záväzku, a to (I) až do času úplného uspokojenia celej dlžnej sumy Užívateľa, vrátane jej príslušenstva, a prípadne zaplatenia ceny za znovupripojenie podľa Tarify alebo (II) do zániku Zmluvy. Poskytovateľ je oprávnený pripojiť Užívateľa po zaplatení dlžnej sumy.

**11.5** Poskytovateľ je oprávnený dočasne pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, z dôvodu porušenia zmluvných podmienok zo strany Užívateľa.

**11.6** Poskytovateľ je oprávnený si ponechať Cenu v celom rozsahu aj v prípade, že Poskytovateľ pozastaví alebo obmedzí poskytovanie Služby podľa čl. 7, čl. 11.2 až 11.5 Podmienok, a to po celý čas kedy bude poskytovanie Služby pozastavené alebo obmedzené.

## Čl. 12 Zodpovednosť za škodu

**12.1** Poskytovateľ je zodpovedný za súlad Služby so Zmluvou a technickými požiadavkami vyplývajúcimi z príslušných právnych predpisov, avšak len po rozhrania Siete. Poskytovateľ je zodpovedný za škodu len v prípadoch, keď bola spôsobená úmyselným porušením povinností Poskytovateľa zo Zmluvy, v rozsahu a spôsobom vyplývajúcim z týchto Podmienok. Poskytovateľ za škodu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky potrebné úkony v záujme predĺženia alebo odstránenia škody.

**12.2** Užívateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obsah a využitie Služby, alebo za informácie a údaje dostupné vo vysielaní, napriek tomu, že sú tieto informácie prístupné a používané prostredníctvom Služby.

**12.3** Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú pripojením technicky nevyhovujúceho Prijímača a nezodpovedá ani za jeho funkčnosť alebo prevádzku. Poskytovateľ nezodpovedá za odstraňovanie porúch a výpadkov v činnosti Prijímača, nezodpovedá ani za škodu spôsobenú v ich dôsledku.

**12.4** Užívateľ je povinný dbať na to, aby na Zariadeniach Poskytovateľa nevznikla žiadna škoda, a to ani v dôsledku náhodnej udalosti. Užívateľ týmto preberá zodpovednosť za vznik akéhokoľvek, t.j. aj náhodnej škody na Zariadeniach Poskytovateľa, ktoré budú umiestnené v Mieste inštalácie alebo v priestoroch Užívateľa, a to od okamihu ich umiestnenia až do ich odovzdania Poskytovateľovi. Ak napriek tomu vznikne škoda postupuje sa primerane podľa čl. 5.7 Podmienok.

**12.5** Poskytovateľ je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, nahradiť Užívateľovi škodu v rozsahu určenom v tomto článku Podmienok, nie však užší zisk. Rozsah zodpovednosti Poskytovateľa za škodu je vo všetkých prípadoch obmedzený do výšky rovnajúcej sa Cene Užívateľom odoberanej Služby na jeden mesiac uvedenej v Tarife.

**12.6** Užívateľ nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností Poskytovateľa bolo spôsobené konaním Užívateľa, porušením jeho povinností alebo nedostatkom jeho súčinnosti. Užívateľ nemá nárok ani na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinností ustanovenej právnymi predpismi upravujúcimi predchádzajúce vznik škody alebo obmedzenie jej rozsahu.

**12.7** Povinnosti Poskytovateľa sa budú považovať za splnené a Poskytovateľ nebude zodpovedný aj vtedy, ak:

- 12.7.1** škoda bola spôsobená zariadením, ktoré nedodal Úžívateľovi Poskytovateľ;
- 12.7.2** škoda bola spôsobená nesprávnym používaním Zariadenia Poskytovateľa;
- 12.7.3** Úžívateľ nedostatočne poskytol súčinnosť pri odstraňovaní Poruchy, najmä ak ju nenahlásil alebo neumožnil vstup;
- 12.7.4** Porucha bola odstránená v lehote neprekračujúcej lehotu uvedenú v čl. 14.4 Podmienok; alebo
- 12.7.5** bolo pozastavené alebo obmedzené poskytovanie Služby v súlade s Podmienkami.

**12.8** Poskytovateľ je podľa vlastného výberu oprávnený nahradiť Úžívateľovi škodu, za ktorú zodpovedá, buď v peniazoch alebo uvedením do pôvodného stavu, ak je to možné.

**12.9** Úžívateľ je zodpovedný za škodu, ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa Zmluvy, najmä za škodu vzniknutú poškodením Siete (I) použitím zariadenia, ktoré nebolo vlastnené a prevádzkované Poskytovateľom, alebo (II) nedostatočnou súčinnosťou pri odstraňovaní Porúch.

**12.10** Úžívateľ je zodpovedný za škodu, ktorá vznikne Poskytovateľovi v dôsledku zneužitia poskytovanej Služby podľa čl. 7 Podmienok.

**12.11** Úžívateľ ani Poskytovateľ nie je zodpovedný za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vyššej moci.

**12.12** Za vyššiu moc sa pre účely Zmluvy považuje najmä vojna, sabotáž, rebélie, explózia alebo jej hrozba, prírodná katastrofa, oheň, štrajk, konanie na príkaz štátnych orgánov na obranu štátu, polícia alebo iných orgánov oprávnených zákonom, rozhodnutia alebo konania orgánov verejnej správy.

### Čl. 13 Odstraňovanie Porúch

**13.1** Úžívateľ je povinný oznámiť Poskytovateľovi každú Poruchu ihneď po jej zistení a poskytnúť súčinnosť pri odstraňovaní Poruchy podľa čl. 6.3 Podmienok.

**13.2** Poskytovateľ je zodpovedný za Poruchu len v prípadoch, keď bola Porucha spôsobená zavineným porušením povinností Poskytovateľa zo Zmluvy. Poskytovateľ za Poruchu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonali všetky predpokladateľné úkony v záujme predĺženia alebo odstránenia Poruchy.

**13.3** Úžívateľ je zodpovedný za Poruchu, (I) ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa Zmluvy alebo (II) ktorá vznikla v dôsledku zneužitia poskytovanej Služby Úžívateľom podľa čl. 7 Podmienok alebo (III) ktorá vznikla mimo Siete na strane Úžívateľa, vrátane Poruchy v Prijímači.

**13.4** V prípade, že nastane Porucha, za ktorej vznik je zodpovedný Poskytovateľ podľa čl. 13.2 Podmienok, je Poskytovateľ povinný odstrániť takúto Poruchu v najkratšom možnom čase na základe oznámenia Úžívateľa o Poruche. Táto povinnosť platí však len vtedy, ak odstránenie Poruchy spočíva výlučne na technických a personálnych kapacitách Poskytovateľa s tým, že v ostatných prípadoch určí Poskytovateľ primeranú lehotu podľa povahy danej Poruchy. Uvedená povinnosť neplatí napríklad vtedy, keď Porucha súvisí s poskytovaním služieb inými poskytovateľmi alebo so sieťou či zariadeniami mimo Siete.

**13.5** V prípade, že Porucha vznikla v Sieti a Úžívateľ za ňu nie je zodpovedný, Poskytovateľ Poruchu odstráni bezplatne a na svoje náklady. V prípade, že za Poruchu je zodpovedný Úžívateľ, Poskytovateľ Poruchu odstráni na základe žiadosti Úžívateľa a Úžívateľ je povinný zaplatiť cenu výjazdu podľa Tarify a skutočné náklady. Úžívateľ je povinný zaplatiť cenu výjazdu podľa Tarify aj vtedy, ak (I) Úžívateľ nespĺnil svoju povinnosť podľa čl. 6.3 Podmienok a Poskytovateľ nemohol vstúpiť na Miesto inštalácie alebo do ostatných priestorov nehnuteľnosti v súlade s čl. 6.3 Podmienok, alebo (II) ide o pláné alebo klamlivé oznámenie Poruchy alebo (III) Poskytovateľ vykonal zásahy do Prijímača, najmä vykonal jeho nastavenie, na požiadanie Úžívateľa.

**13.6** Ak nie je Porucha odstránená kvôli prekážke na strane Úžívateľa, Poskytovateľ nie je v omeškaní so svojimi povinnosťami, kým nebude prekážka odstránená.

**13.7** Ak Úžívateľ protiprávne znemožňuje odstraňovanie Poruchy, ktorá sa týka viacerých užívateľov, Úžívateľ je zodpovedný za všetky škody spôsobené Poskytovateľovi v tejto súvislosti.

**13.8** Odstraňovanie Porúch je oprávnený vykonávať iba Poskytovateľ. Ak Poskytovateľ zistí, že do Siete bol vykonaný neoprávnený zásah a v jeho dôsledku bola spôsobená škoda Poskytovateľovi, Úžívateľ je povinný nahradiť túto škodu ako aj všetky náklady spojené s odstraňovaním Poruchy.

### Čl. 14 Reklamačný poriadok

**14.1** Reklamačné konanie podľa tohto článku Podmienok upravuje postup Poskytovateľa a Úžívateľa a rozhoduje sa v ňom o vybavení reklamácie Úžívateľa podľa platných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.

**14.2** Úžívateľ je oprávnený písomne reklamovať správnosť účtovania Ceny (súlad účtovanej ceny s Tarifou) v lehote do 60 dní od začiatku Obdobia, ktorého sa Cena týka, inak toto právo zaniká. Reklamácia vo veci prešterenia správnosti účtovania nemá v zmysle Zákona odkladný účinok na povinnosť Úžívateľa zaplatiť príslušnú platu podľa Zmluvy.

**14.3** Úžívateľ je oprávnený písomne reklamovať vadnosť (kvalitu) poskytnutej Služby v lehote do 30 dní odo dňa poskytnutia vadnej (nekválitnej) Služby, inak toto právo zaniká. Takáto reklamácia nemá odkladný účinok na povinnosť Úžívateľa zaplatiť príslušnú platu podľa Zmluvy.

**14.4** Ak sa v niektorom Období počas trvania Zmluvy vyskytne Porucha trvajúca nepretržite dlhšie ako 5 dní, za ktorú zodpovedá Poskytovateľ podľa čl. 13 Podmienok, má Úžívateľ nárok na vrátenie pomernej časti Ceny alebo jej pomernej zníženie, pričom pomerom časť Ceny a jej pomernej zníženie sa rozumie cena pripadajúca na jeden deň za každých dokončených 24 hodín trvania Poruchy. Podmienkou je, že Úžívateľ včas ohlásil takúto Poruchu Poskytovateľovi na príslušnom telefónnom čísle alebo adrese elektronickej pošty, alebo sa Poskytovateľ o takejto Poruche dozvie inak, a Úžívateľ si takto uplatní svoje právo najneskôr do 3 mesiacov odo dňa odstránenia Poruchy, inak toto právo zaniká. Doba Poruchy sa počíta odo dňa, kedy bola Porucha ohlásená a overená Poskytovateľom a za začiatok Poruchy sa považuje hodina ohlásenia Poruchy Úžívateľom, pokiaľ nie je známy skutočný čas začiatku Poruchy.

**14.5** Služba je poskytnutá vadne (nekválitne), ak čo do rozsahu alebo kvality nezodpovedá podmienkam podľa Zmluvy.

**14.6** Ak Úžívateľ neuplatní reklamáciu v lehotách uvedených v čl. 14.2 a 14.3 Podmienok, Poskytovateľ nie je povinný reklamáciu prešetrovať.

**14.7** Ak Úžívateľ zmešká zo závažných dôvodov lehotu pre uplatnenie reklamácie, môže písomne požiadať o odpustenie zmeškania lehoty. Poskytovateľ môže zmeškanie lehoty odpustiť, ak Úžívateľ preukáže, že lehotu zmešká zo závažných dôvodov, a ak uplatní zmeškanú reklamáciu do 10 dní po zániku týchto dôvodov. Zmeškanie lehoty nie je možné odpustiť, ak uplynuli viac ako 3 mesiace odo dňa, kedy mohla byť reklamácia prvýkrát uplatnená.

**14.8** Poskytovateľ oznámi Úžívateľovi výsledok prešterenia reklamácie zásadne v lehote do 60 dní odo dňa jej doručenia.

**14.9** Ak Úžívateľom podaná druhá reklamácia v tej istej veci nebude obsahovať žiadne nové skutočnosti oproti jeho predchádzajúcej reklámácii, je Poskytovateľ oprávnený túto reklamáciu odložiť bez povinnosti jej ďalšieho prešetrovania, o čom Úžívateľ písomne upovedomí. Na akékoľvek ďalšie neopodstatnené reklamácie Úžívateľa v tej istej veci nie je Poskytovateľ povinný odpovedať a tieto založí do svojej evidencie ako neopodstatnené bez povinnosti ich opätovne prešetriť a odpovedať na ne.

**14.10** Reklamácia vo veci prešterenia Ceny nemá odkladný účinok na zaplatenie Ceny za poskytnutú Službu. Ak Cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Úžívateľovi odklad zaplatenia časti Ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Úžívateľovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najviac 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.

**14.11** Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavovať v neprospech Úžívateľa, ale rozsah poskytnutej Služby ani Cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Úžívateľ alebo koncový Úžívateľ zaplatí Cenu 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.

**14.12** V prípade, ak Poskytovateľ reklamáciu uzná za opodstatnenú a určí spôsob jej vybavenia peňažnou formou, zúčtuje ju Úžívateľovi v nasledujúcom Období alebo iným spôsobom podľa dohody Úžívateľa a Poskytovateľa.

### Čl. 15 Mlčanlivosť

**15.1** V súvislosti s Dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, každá zmluvná strana bude: (I) počas trvania Zmluvy, ako aj po jej zániku, uchovávať v tajnosti a dôvernosti akékoľvek Dôverné informácie a – pokiaľ to nie je pre účely Zmluvy – nebude takéto informácie reprodukovat ani poskytovat tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať a (II) sprístupňovať Dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.

**15.2** Ostatné zákonné povinnosti mlčanlivosti ostávajú nedotknuté.

### Čl. 16 Doručovanie písomností

**16.1** Ak nie je v Podmienkach ustanovené inak, povinnosť informovať, oznámiť alebo oboznámiť Úžívateľa sa považuje za splnenú, ak Poskytovateľ postupuje ktorýmkoľvek z nasledujúcich spôsobov podľa vlastného uváženia: sprístupniť príslušnú informáciu (I) na ZS, (II) prostredníctvom elektronickej pošty, (III) písomne, (IV) telefonicky, (V) osobne alebo (VI) iným vhodným spôsobom, napr. prostredníctvom internetovej stránky, zaslaním SMS.

**16.2** Ak má podľa Zmluvy alebo príslušných právnych predpisov Poskytovateľ doručiť písomnosti Úžívateľovi, za rovnocenné doručovaniu prostredníctvom poštovej prepravy sa považuje aj doručovanie elektronicou poštou na poslednú známu adresu elektronickej pošty Úžívateľa. Týmto spôsobom je možné doručovať aj faktúru, upomienky, Podmienky, Tarifu a iné dokumenty. Týmto spôsobom nie je možné doručovať výpoveď a odstúpenie od Zmluvy. Pri doručovaní elektronicou poštou sa písomnosť považuje za doručenie dňom odoslania správy elektronickej pošty, a to aj v prípade, že správa nebude doručená v dôsledku obmedzení alebo dôvodov na strane Úžívateľa.

**16.3** Pri doručovaní prostredníctvom poštovej prepravy, Úžívateľ je povinný adresovať zásielku na poštovú adresu Poskytovateľa a Poskytovateľ na Kontaktnú adresu Úžívateľa. Tým nie sú dotknuté ustanovenia čl. 16.2 Podmienok.

**16.4** Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene Kontaktnéj adresy sa považuje za adresu určenú na doručovanie posledná známa Kontaktná adresa a písomnosti doručované na túto adresu sa považujú za doručenie siedmy deň po odoslaní na poslednú známu Kontaktnú adresu Úžívateľa, ak nedošlo k doručeniu skôr. Nesplnenie povinnosti Úžívateľa nahlásiť zmenu Kontaktnéj adresy podľa čl. 8.2 Podmienok (I) zbavuje Poskytovateľa zodpovednosti za škodu, ktorá môže vzniknúť, napr. použitím nesprávnej Kontaktnéj adresy a (II) v prípade doručenia faktúry na poslednú známu Kontaktnú adresu je Úžívateľ povinný ju zaplatiť aj s prípadnými úrokmi z omeškania. V prípade dlhodobej neprítomnosti Úžívateľa na Kontaktnéj adrese (viac ako 1 mesiac), je Úžívateľ povinný písomne Poskytovateľovi túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre Úžívateľa.

**16.5** V prípade, že Úžívateľ splnomocní pre doručenie tretiu osobu, nastávajú účinky doručenia Úžívateľovi okamihom ich doručenia na určenú adresu splnomocnenej osoby. Každá zmena v súvislosti s s odvolaním alebo zmenou plnej moci splnomocnenej osoby sa stáva voči Poskytovateľovi účinnou ku dňu, kedy bolo Poskytovateľovi doručené oznámenie o takomto odvolaní alebo zmene.

**16.6** Za písomnosti riadne doručené Úžívateľovi, resp. splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi v zmysle Poštových podmienok.

### Čl. 17 Zmena Zmluvy

**17.1** Zmluvné strany môžu dohodou zmeniť rozsah Služby, spôsob platby a Obdobie.

**17.2** Úžívateľ je oprávnený písomne, telefonicky alebo elektronicou poštou zo svojej adresy elektronickej pošty požiadať o zmenu spôsobu platby, o zmenu rozsahu Služby alebo Obdobia podľa aktuálnych možností Poskytovateľa. Poskytovateľ tejto žiadosti vyhovie najneskôr do 30 dní od jej prijatia. V prípade telefonicky žiadosti alebo žiadosti prostredníctvom elektronickej pošty môže Poskytovateľ stanoviť povinnosť a podmienky identifikácie PIN kódom a variabilným symbolom.

**17.3** Poskytovateľ je oprávnený písomne alebo na adresu elektronickej pošty oznámiť návrh na zmenu rozsahu poskytovania Služby, doterajšieho spôsobu platby alebo Obdobia najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny a zároveň je povinný poskytnúť Úžívateľovi možnosť voľby v rámci rozsahu poskytovanej Služby, spôsobov platby a/alebo Obdobia. Úžívateľ má právo (I) z tohoto dôvodu vypovedať Zmluvu, ak s navrhovanou zmenou nesúhlasí, najneskôr však doručením písomnej výpovede 10 dní pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny, alebo (II) zvoliť si iný rozsah Služby, spôsob platby a/alebo Obdobia v rovnakej lehote. Výpovedná lehota v takomto prípade uplynie nadobudnutím účinnosti takejto zmeny. Ak si Úžívateľ v lehote 10 dní pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny nezvolí iný rozsah Služby, spôsob platby a/alebo Obdobia a ani vypovedať Zmluvu, Poskytovateľ má právo písomne na Kontaktnú adresu vypovedať Zmluvu ku dňu nadobudnutia účinnosti takejto zmeny; ak toto právo nevyužije Zmluva sa zmení nadobudnutím účinnosti takejto zmeny.

**17.4** Zmluva sa mení aj zmenou Podmienok a Tarify podľa čl. 18 Podmienok. Zmluva sa považuje za zmenenú nadobudnutím účinnosti nových alebo zmenených Podmienok a/alebo Tarify.

**17.5** Na zmenu Zmluvy podľa čl. 17.2 až 17.4 Podmienok sa nevyžaduje písomná forma s podpismi oboch zmluvných strán.

**17.6** Úžívateľ týmto udeľuje súhlas s prevodom a postúpením práv a povinností vyplývajúcich Poskytovateľovi zo Zmluvy na tretiu osobu.

**17.7** Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva niečo iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a dodatkov podpísaných obojoma zmluvnými stranami.

### Čl. 18 Zmena Podmienok a Tarify

**18.1** Poskytovateľ si v súlade s § 40 a nasl. Zákona vyhradzuje právo jednostranne zmeniť Podmienky a/alebo Tarifu vydaním nových Podmienok a/alebo Tarify.

**18.2** Ak Poskytovateľ vydá nové Podmienky a/alebo Tarifu, je povinný najneskôr jeden mesiac pred dňom nadobudnutia účinnosti nových Podmienok a/alebo Tarify písomne, na adresu elektronickej pošty alebo iným vhodným spôsobom (napr. na internetovej stránke, zaslaním SMS) o tom upovedomiť Úžívateľa a nové znenie Podmienok a/alebo Tarify sprístupniť na ZS. Ak zmenou Tarify nedôjde k zvýšeniu Ceny, stačí, ak Poskytovateľ zverejní Tarifu najneskôr v deň jej účinnosti; o takejto zmene nie je Poskytovateľ povinný upovedomiť Úžívateľa.

**18.3** Ak Úžívateľ nesúhlasí s novými Podmienkami a/alebo Tarifou, má právo z tohoto dôvodu vypovedať Zmluvu, najneskôr však doručením písomnej výpovede Poskytovateľovi 10 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti nových Podmienok a/alebo Tarify. Výpovedná lehota v takomto prípade uplynie ku dňu nadobudnutia účinnosti nových Podmienok a/alebo Tarify. Ak Úžívateľ nevypovie Zmluvu v uvedenej lehote a uvedeným spôsobom, Zmluva sa zmení nadobudnutím účinnosti nových Podmienok a/alebo Tarify a Poskytovateľ má právo na úhradu Ceny podľa novej Tarify počnúc dňom nadobudnutia účinnosti novej Tarify. Nová Tarifa sa netýka Ceny uhradenej riadne a včas na Obdobie, ktoré začalo pred nadobudnutím účinnosti novej Tarify.

### Čl. 19 Trvanie a zánik Zmluvy

**19.1** Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.

**19.2** Zmluva zaniká (I) dohodou Užívateľa s Poskytovateľom ku dňu určenému v dohode, (II) výpoveďou podľa čl. 19.3 Podmienok, (III) odstúpením podľa Zákona alebo Podmienok, (IV) uzatvorením Zmluvy s novým užívateľom s rovnakým Miestom inštalácie, ak má byť Služba poskytovaná novému užívateľovi prostredníctvom toho istého Koncového bodu, (V) spôsobom dohodnutým v Podmienkach alebo (VI) iným spôsobom, ktorý vyplýva z právneho poriadku Slovenskej republiky. Zánikom Zmluvy sa rozumie zánik všetkých práv a povinností vyplývajúcich zo Zmluvy okrem tých, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po zániku Zmluvy.

**19.3** Užívateľ aj Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu aj bez udania dôvodov. Výpovedná lehota je jeden mesiac a uplynie posledným dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane, ak v Podmienkach nie je uvedené inak. Ak Užívateľ vypovie Zmluvu počas pozastavenia poskytovania Služby podľa čl. 11 Podmienok, takéto pozastavenie skončí ku dňu začiatku plynutia výpovednej lehoty určenému podľa predchádzajúcej vety. Po dobu plynutia výpovednej lehoty je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi Cenu a iné ceny a platby podľa Zmluvy a Užívateľ je povinný ich riadne a včas platiť.

**19.4** Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípadoch uvedených v iných článkoch Podmienok a v týchto prípadoch: (a) ak sa osobné údaje Užívateľa uvedené v Zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé, (b) v prípade podstatného alebo opakovaného porušenia povinností Užívateľa vyplývajúcich zo Zmluvy, (c) ak Poskytovateľ stratí oprávnenie k poskytovaniu Služby, ktorá tvorí predmet Zmluvy, (d) ak dôjde k ukončeniu zmluvy medzi Poskytovateľom a vlastníkom, prípadne správcom príslušnej nehnuteľnosti, (e) ak Užívateľ odmietla poskytnúť Poskytovateľovi primeranú súčinnosť alebo (f) ak technické dôvody na strane Poskytovateľa znemožňujú Poskytovateľovi poskytovať Službu po dobu dlhšiu ako 30 dní, a ak nedôjde k inej dohode zmluvných strán.

**19.5** Užívateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, že Poskytovateľ neposkytuje Službu po dobu dlhšiu ako 30 dní.

**19.6** Odstúpenie od Zmluvy je platné doručením písomného odstúpenia druhej zmluvnej strane. Odstúpenie od Zmluvy sa považuje za doručené druhej zmluvnej strane siedmy deň po odoslaní na poslednú známu Kontaktnú adresu Užívateľa resp. na korešpondenčnú adresu Poskytovateľa, ak nedošlo k doručeniu skôr.

**19.7** Užívateľ je oprávnený so súhlasom Poskytovateľa odvolať už podanú výpoveď, a to aj telefonicky. Ak ju však odvolá telefonicky a nezaplatí Cenu na ďalšie Obdobie v lehote splatnosti, takéto odvolanie výpovede je neplatné. Na povinnosť a podmienky identifikácie Užívateľa pri odvolaní výpovede telefonicky sa primerane vzťahuje čl. 17.2 Podmienok.

**19.8** Užívateľ sa zaväzuje, že v prípade, ak využije pri uzatváraní Zmluvy akciové ceny (kampani), nepožiada počas doby uvedenej v kampani o ukončenie Zmluvy, alebo o pozastavenie poskytovania Služby, ani sa nedopusť takého konania ani neumožní také konanie, na základe ktorého by Poskytovateľovi vzniklo právo pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby, odstúpiť od Zmluvy alebo právo vypovedať Zmluvu z dôvodov porušenia povinností zo strany Užívateľa. Za žiadosť o ukončenie Zmluvy sa považuje najmä výpoveď Zmluvy zo strany Užívateľa, odstúpenie Užívateľa od Zmluvy z iného dôvodu, než je porušenie povinností na strane Poskytovateľa. To sa vzťahuje aj na prípady uzatvorenia dodatku k Zmluve. V prípade, ak sa kampani vzťahuje len na určitý rozsah Služby, použijú sa tieto ustanovenia len na túto časť Zmluvy, ak je to možné.

**19.9** V prípade porušenia záväzku Užívateľa stanoveného v čl. 19.8 Podmienok sa Užívateľ zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi sumu zľavy z Ceny poskytnutej na základe kampane resp. zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v kampani.

**19.10** Zmluva zaniká tiež smrťou Užívateľa, ktorý je fyzickou osobou, alebo jeho právoplatným vyhlásením za mŕtveho, alebo zánikom Užívateľa, ktorý je právnickou osobou, bez právneho nástupcu.

## **Čl. 20 Komplexnosť Zmluvy**

**20.1** Zmluva predstavuje jediný a úplný dohovor zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy, pričom nahrádza všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dohovory ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu Zmluvy.

## **Čl. 21 Spoločné a záverečné ustanovenia**

**21.1** Každá zo zmluvných strán bezodkladne poskytne druhej strane také informácie a súčinnosť, ktoré môže druhá strana v primeranej miere požadovať, aby mohla plniť svoje záväzky podľa Zmluvy. Každá zmluvná strana zabezpečí, aby informácie poskytnuté druhej strane v súlade a v súvislosti so Zmluvou boli podľa jej najlepších vedomostí správne v čase poskytnutia druhej strane.

**21.2** V súlade s ustanovením § 262 ods. 1 Obchodného zákonníka sa zmluvné strany dohodli, že ich záväzkový vzťah upravený Zmluvou sa popri ustanoveniach Zákona riadi Obchodným zákonníkom.

**21.3** Zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom SR, a to aj v prípade, že Užívateľ je cudzincom.

**21.4** Zmluva nadobúda účinnosť dňom jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami.

**21.5** Zmluva sa vyhotovuje v troch origináloch, z ktorých Poskytovateľ obdrží dva originály a Užívateľ jeden originál.

**21.6** Užívateľ svojim podpisom potvrdzuje, že si Podmienky, Tarifu a ostatné Zmluvné dokumenty pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto v celom rozsahu porozumel, a na znak súhlasu Zmluvu na Formulári slobodne, vážne a dobrovoľne podpísal. Zároveň potvrdzuje, že bol tiež najmä oboznámený so spôsobom užívania Služby, úhradou platieb, odstraňovaním Porúch a so všetkým súhlasí.

**21.7** Tieto Podmienky boli vydané Poskytovateľom dňa 31. marca 2010 a nadobúdajú účinnosť 1. mája 2010.

VP CATV UPC 2/2010