

# Všeobecné podmienky spoločnosti KATES s.r.o. na poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb

vydané v súlade so zákonom č. 351/2011 Z.z. v znení neskorších predpisov Mediálneho zákona 264/2022 Z.z. (ďalej len „Zákon“)

KATES s.r.o. so sídlom ZÁMOSTIE 2792, Považská Bystrica, IČO: 31631347 za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností Zmluvy o pripojení uzatváraanej medzi KATES s.r.o., ako Poskytovateľom, a právnickou alebo fyzickou osobou, ako Užívateľom, týkajúcich sa poskytovania služby retransmisie a internetu, vydáva tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie elektronických komunikačných služieb.

## Čl. 1 Úvodné ustanovenia a definície pojmov

**1.1** KATES s.r.o. je oprávneným Poskytovateľom elektronických komunikačných služieb.

**1.2** Podmienky spolu so všetkými ostatnými Zmluvnými dokumentmi vymedzujú obsah zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Užívateľom, ktorý je založený uzavretím 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** „Dôverná informácia“ znamenajú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného Zmluvou, a ktoré sú (I) označené ako dôverná alebo (II) je na základe iných okolností rozpoznateľné, že sú dôverná 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, Počítača alebo Zariadenia 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 pomerne 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 a internetu".

**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, Počítača za účelom poskytovania Služby.

**1.3.11** „Sieť“ je verejná elektronická komunikačná sieť Poskytovateľa a funkčne prepojená sústava prenosových systémov a v prípade potreby prepájacích a smerovacích zariadení ako aj iných prostriedkov, ktoré umožňujú prenos signálu prostredníctvom vedení, optickými, rádiovými, alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, ako aj pridružených prostriedkov. Sieť Internet je medzinárodná verejná elektronická komunikačná sieť na prenos dát. 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 a počítača na druhej strane. Súčasťou Siete sú Zariadenia Poskytovateľa.

**1.3.12** „Služba“ je verejná elektronická komunikačná Služba a ďalšie služby s ňou súvisiace poskytované prostredníctvom Siete.

**1.3.13** „Služba retransmisie a internetu“ služba retransmisie je služba prenosu nezmenených televíznych, prípadne aj rozhlasových, programov a zahŕňa rôzne programové ponuky Poskytovateľa. Služba IPTV, TV archív po odvysielaní tv programu vám umožňuje neobmedzený počet prehraní výbraných titulov na určité časové obdobie. Služba internetu je verejná elektronická komunikačná Služba prístupú do siete Internet a ďalšie služby s ňou súvisiace poskytované prostredníctvom Siete Internet alebo v súvislosti s ňou.

**1.3.14** „Tarifa“ je sadzobník 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 pridružené prostriedky). Kábový modem je zariadenie poskytovateľa a pripája sa medzi počítač a koncový bod siete. Súčasťou je aj príslušenstvo, ktoré tvorí TP kábel, napájací zdroj, USB kábel a adaptér. Zariadenia Poskytovateľa patria medzi telekomunikačné zariadenia a sú chránené príslušnými ustanoveniami právneho poriadku, vrátane Trestného zákona. Užívateľ je oprávnený využívať zariadenia poskytovateľa podľa vlastného výberu a šíriť informácie, obsah, aplikácie alebo služby, ktoré sa prostredníctvom zariadenia poskytujú a využívať koncové zariadenia podľa vlastného výberu, pričom tieto práva užívateľa nie sú dotknuté ani prípadnými dohodami medzi poskytovateľom a užívateľom.

**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 nepochybne 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 doplná Zmluva.

**1.3.18** „ZS“ je zákaznicke stredisko Poskytovateľa.

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

## Čl. 2 Podmienky na uzavretie 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 uzavretia Zmluvy podľa Zákona alebo podľa týchto Podmienok.

**2.2** Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak zo Zákona alebo týchto Podmienok nevyplýva niečo 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 uzavretie 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 uzavretie Zmluvy je, že záujemca požiada o jej uzavretie a predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť záujemcu, jeho kontaktnú adresu, právo užívať 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 Užívateľovi Pripojenie - poskytovať Užívateľovi počas trvania Zmluvy Službu a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v Zmluve,

**3.1.2** záväzok Užívateľa platiť Poskytovateľovi - za zriadenie Pripojenia - 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, doplnať, premiestňovať, upravovať alebo kontrolovať.

**5.2** Poskytovateľ je oprávnený žiadať depozit alebo prenájom za určené Zariadenia Poskytovateľa, ktoré Užívateľ prevezme 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 ne zodpovedá bežnému použitiu, je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi jednorazovú zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v Tarife a/alebo cenu za chýbajúce, 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. Ak sú uvedené skutočnosti aj predmetom šetrenia orgánov činných v trestnom konaní, Užívateľ je im povinný oznámiť, že Zariadenia Poskytovateľa sú majetkom Poskytovateľa. V týchto prípadoch vznikne Užívateľovi právo na výmenu Zariadenia Poskytovateľa alebo jeho časti až dorúčením písomného potvrdenia Poskytovateľovi o oznámení udalosti orgánom činným v trestnom konaní a zaplatením príslušnej ceny uvedenej v Tarife.

**5.8** Poskytovateľ sa zaväzuje Užívateľovi vrátiť depozit najneskôr do 30 (tridsiatich) dní po vrátení úplných a nepoškodených Zariadení Poskytovateľa uvedených v čl. 5.2 Podmienok, ktoré sú spôsobilé pre riadne používanie. Poskytovateľovi, Poskytovateľ je pritom oprávnený a Užívateľ s tým súhlasí, že depozit 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 Poskytovateľovi prístup a vstup do priestorov 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 povinnosti 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.

**6.5** Mať zabezpečený počítač pred šírením vírusov a spamov, ktoré veľmi neprijemnú činnosť užívateľskej komunity, veľmi škodia kvalite šírenia pošty a bránia samotnému pripojeniu. V prípade hlásenia chyby na internetovej sieti, je možné zistiť a odstrániť chybu na Vašom PC, odstránenie ktorej je v záujme klienta v jeho nákladoch.

**6.6** Nepoužívať službu ani zariadenia priamo alebo nepriamo k:

- narušovaniu alebo pokusom o narušenie kostrovej siete poskytovateľa. Medzi zakázané narušenia patrí okrem iného zasielanie nevyžiadaných alebo hromadných e-mailových správ /spamming/;
- porušeniu alebo pokusu o porušenie bezpečnosti iného užívateľa alebo získanie prístupu do počítača iného užívateľa k jeho softvéru alebo dátam bez jeho vedomia a súhlasu. Zariadenie alebo službu nie je dovolené používať pri pokusoch obísť autorizáciu alebo bezpečnosť ktoréhokoľvek hostiteľa, siete alebo účtu. Zakázané sú taktiež používanie a distribúcia nástrojov ohrozujúcich bezpečnosť porušovania súkromia iných osôb, porušovania právnych predpisov, udržiavaniu, zmenám, pozmenovaniu alebo iným zásahom do zariadení alebo služieb, ktoré sú vo vlastníctve poskytovateľa, alebo k umožneniu takej činnosti inej osobe, ktorá nemá k takej činnosti písomné oprávnenie udelené poskytovateľom;
- predávaniu alebo účtovaniu používaných služieb iným užívateľom bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa.

**6.7** Potvrdiť svojím podpisom, že všetky technické prostriedky, ktoré sú vo vlastníctve poskytovateľa v spojení s poskytovaním predmetu zmluvy, preberá dňom podpisu preberacieho protokolu, ktorý tvorí nedeliteľnú súčasť zmluvy o pripojení.

**6.8** Umožniť poskytovateľovi (resp. zamestnancom poskytovateľa alebo nim povereným osobám) na jeho požiadanie prístup ku koncovému bodu za účelom vykonávania servisu, kontroly, resp. k iným úkonom, ktoré súvisia so zabezpečením bezporuchovej prevádzky predmetnej služby.

## Čl. 7 Zásady správneho užívania

**7.1** Cieľom povinnosti 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 domáhať sa 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 využívanie takeého rozsahu Služby. Užívateľ nesmie príslušné kanály poskytovateľa ďalej šíriť do akejkoľvek otvorenej siete. 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.

**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. Zaručujete, že nesprístupníte vysielanie ani kanál určený pre dospelých žiadnemu odberateľovi pod 18 rokov a dodržíte zákony o ochrane detí. V tejto súvislosti je zakázané najmä

- úmyselne alebo z neobanlivosti 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 nebôl 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 neodstúpil 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 Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, Zákon č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách.

**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** Užívateľ berie na vedomie, že spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je užívateľ, alebo na vykonanie opatrenia pred uzatvorením zmluvy (na základe § 13 bod 1 b) Zákon č. 18/2018 Z. z. a zároveň na základe zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách). Berie na vedomie, že poskytnutie osobných údajov pre plnenie zmluvy a predzmluvného vzťahu je dobrovoľné a neposkytnutím potrebných osobných údajov nie je možné zmluvu uzatvoriť.

**8.5** K výmazu osobných údajov užívateľa dôjde len na základe žiadosti užívateľa, na základe § 23 bod 2 a) Zákona č. 18/2018 Z. z. v prípade ak osobné údaje už nie sú potrebné na účel, pre ktorý boli získané, t.j. nie sú potrebné pre plnenie zmluvy o pripojení a s ňou súvisiacich činností.

**8.6** Užívateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť osobné údaje v potrebnom rozsahu tretím stranám:

- súdom a iným orgánom verejnej správy, pokiaľ je to nutné na uplatnenie práv Poskytovateľa voči Užívateľovi alebo splnenie zákonnej povinnosti Poskytovateľa,
- podobne tretím osobám, pokiaľ je to nutné na uplatnenie práv Poskytovateľa voči Užívateľovi alebo splnenie zákonnej povinnosti Poskytovateľa, napr. za účelom uplatnenia pohľadávok, ďalších práv poskytovateľa, vrátane postúpenia pohľadávok Poskytovateľa na tretiu osobu, a to aj po ukončení zmluvného vzťahu s Užívateľom,
- tretím stranám (obchodným zástupcom Poskytovateľa, iným subjektom), ktoré budú na základe poverenia Poskytovateľa konať v jeho mene ako sprostredkovatelia v rozsahu činností týkajúcich sa poskytovania služieb retransmisie a dátových služieb ako sú: sprostredkovanie ponuky služieb, vybavovanie objednávok, prijímanie a vybavovanie reklamácií, vybavovanie servisných zásahov, uzatváranie zmlúv a pod.).

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

**8.8** Poskytovateľ je oprávnený na základe súhlasu Užívateľa spracúvať osobné údaje Užívateľa pre účely informovania Užívateľa o službách Poskytovateľa, vykonávania prieskumov spokojnosti so Službou a inými aktivitami súvisiacimi s touto Zmluvou, pričom uvedené činnosti môže Poskytovateľ vykonávať aj prostredníctvom tretej osoby. V rozsahu vyššie uvedeného súhlasu je Poskytovateľ oprávnený spracúvať osobné údaje prostredníctvom tretích osôb.

**8.9** Poskytovateľ je oprávnený na základe súhlasu užívateľa nahrávať jeho volania na čísla Call centra Poskytovateľa a vyhotovovať a ukladať zvukové záznamy z týchto volaní, t.j. záznamy týkajúce sa osoby Užívateľa alebo prejavov jeho osobnej povahy, taktiež použiť taktisto získané záznamy 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 poskytovaní Služby.

**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, údržbu, 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.

**9.6** Poskytovateľ dohodnuté parametre pripojenia s výnimkou práva obmedziť nadmerné sťahovanie dát, ktoré by výraznejšie zabráňovalo možnosti využívania služieb ostatnými užívateľmi, Prenosová rýchlosť DS/US je maximálna prenosová rýchlosť

káblového modemu vo vybranej ponuke, trvalý prístup k internetu touto rýchlosťou nie je garantovaný.

**9.7** Poskytovateľ týmto prehlasuje, že v prípade ak prijme akékoľvek opatrenia na riadenie prevádzky, tieto nebudú mať žiadny vplyv na kvalitu služieb prístupu k internetu na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov. V prípade zhoršenia kvality prístupu k internetu sa primerane použijú ustanovenia čl. 14 bod 14.4 tejto zmluvy a na ochranu osobných údajov sa primerane použijú ustanovenia zákona o ochrane osobných údajov.

**9.8** Poskytovateľ týmto prehlasuje a uvádza, že akékoľvek obmedzenie objemu, rýchlosti a iných parametrov týkajúcich sa kvality služby môžu ovplyvniť služby prístupu k internetu a najmä využívanie obsahu, aplikácií a služieb tak, že budú dostupné rýchlosťou podľa ponuky uvedenej v tarife.

**9.9** Poskytovateľ týmto prehlasuje, že služby, ktoré si užívateľ objednal resp. predplatil nebudú žiadnym spôsobom vplyvať na služby prístupu k internetu poskytované tomuto koncovému užívateľovi.

## Čl. 10 Cena

**10.1** Užívateľ je povinný zaplatiť (I) Cenu v pravidelných opakovaných platiach na každé Obdobie vopred, (II) cenu za jednorazové služby, a (III) iné jednorazové platby, napríklad depozitnú cenu za prenájom zariadení poskytovateľa /káblový modém/. 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 môžu byť menené dohodou zmluvných strán podľa čl. 17.2 Podmienok. Vo výnimočných 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. (pätnasty) 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 neoznámi 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 poslaná faktúra, v prípade pochybností sa faktúra považuje za doručenu 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 nespĺnenia 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 vyrozumia.

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

**10.9** Poskytovateľ je oprávnený započítavať 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 vymozenie takejto dlžnej čiastky, vrátane nákladov na upomienky. Toto ustanovenie sa použije aj v prípadoch, v ktorých k oneskoreniu s vykonaním úhrady dôjde v dôsledku Užívateľom nesprávne alebo neúplne uvedených údajov nevyhnutných na označenie (identifikáciu) nim vykonanej platby a tiež ak k oneskoreniu úhrady dôjde v dôsledku okolností na strane banky alebo iného 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 pomerne 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 žiadaného znovupripojenia, inak nie je Poskytovateľ povinný tejto žiadosti vyhovieť. Po znovupripojení je Užívateľ povinný zaplatiť cenu za znovupripojenie podľa Tarify. Užívateľ nemá právo požiadať o pozastavenie poskytovania Služby, ak by mala byť Služba pozastavená počas plynutia 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 oznámi Poskytovateľ Užívateľovi pokiaľ možno vopred, inak v primeranej lehote, buď priamo alebo iným vhodným spôsobom, a zároveň oznámi 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 prislúšenstva, a prípadne zaplataenia 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 11.4 Podmienok, a to po celý čas kedy bude poskytovanie Služby pozastavené alebo obmedzené.

**11.7** Zmluvné strany sa dohodli, že užívateľ v postavení spotrebiteľa má právo domáhať sa reklamácie fakturovaných služieb, prípadne podať návrh na príslušný úrad Slovenskej Obchodnej Inšpekcie resp. domáhať sa ochrany svojich práv podanou žalobou na súd a to v prípade akékoľvek nepretržitej alebo pravidelne sa opakujúcej nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby prístupu k internetu a výkonnosťou uvedenou v tarife.

**11.8** Poskytovateľ služby prístupu k internetu týmto zavádza postup vybavovania prípadných sťažností užívateľa na službu dodávané poskytovateľom tejto zmluvy a to tak, že tieto budú vybavené poskytovateľom v lehote do 30 dní odo dňa ich doručenia na adresu poskytovateľa uvedenou v záhlaví tejto zmluvy.

## 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 rozhraní 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 predídania 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 akékoľvek, 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 úšly zisk. Rozsah zodpovednosti Poskytovateľa za škodu je vo všetkých prípadoch obmedzený do výšky rovnajúcej sa Cene Užívateľom odobranej 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 právny predpismi upravujúcimi predchádzanie vzniku škody alebo obmedzenie jej rozsahu.

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

- škoda bola spôsobená zariadením, ktoré nedodal Užívateľovi Poskytovateľ;
- škoda bola spôsobená nesprávnym používaním Zariadenia Poskytovateľa;
- Užívateľ nedostatočne poskytol súčinnosť pri odstraňovaní Poruchy, najmä ak ju neahlásil alebo neumožnil vstup;
- Porucha bola odstránená v lehote neprekračujúcej lehotu uvedenú v čl. 14.4 Podmienok; alebo
- bolo pozastavené alebo obmedzené poskytovanie Služby v súlade s Podmienkami.

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

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

**12.11** Užívateľ 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, rebélia, explózia alebo jej hrozba, prírodná katastrofa, oheň, štrajk, konanie na príkaz štátnych orgánov na obranu štátu, polície alebo iných orgánov oprávnených zákonom, rozhodnutia alebo konania orgánov verejnej správy.

## Čl. 13 Odstraňovanie Porúch

**13.1** Užívateľ 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 závineným porušením povinností Poskytovateľa zo Zmluvy. Poskytovateľ za Poruchu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky predpokladateľné úkony v záujme predídania alebo odstránenia Poruchy.

**13.3** Užívateľ je zodpovedný za Poruchu, (I) ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa Zmluvy alebo (II) ktorá vznikla v dôsledku zneužitia poskytovanej Služby Užívateľom podľa čl. 7 Podmienok alebo (III) ktorá vznikla mimo Siete na strane Užívateľa, 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 Užívateľa 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 Užívateľ za ňu nie je zodpovedný, Poskytovateľ Poruchu odstráni bezplatne a na svoje náklady. V prípade, že za Poruchu je zodpovedný Užívateľ, Poskytovateľ Poruchu odstráni na základe žiadosti Užívateľa a Užívateľ je povinný zaplatiť cenu výjazdu podľa Tarify a skutočné náklady. Užívateľ je povinný zaplatiť cenu výjazdu podľa Tarify aj vtedy, ak (I) Užívateľ 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 plané alebo klamlivé oznámenie Poruchy alebo (III) Poskytovateľ vykonal zásahy do Prijímača, najmä vykonal jeho nastavenie, na požiadanie Užívateľa.

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

**13.7** Ak Užívateľ protiprávne znemožňuje odstraňovanie Poruchy, ktorá sa týka viacerých užívateľov, Užívateľ 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 jeho dôsledkom bola spôsobená škoda Poskytovateľovi, Užívateľ 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 Užívateľa a rozhoduje sa v ňom o vybavení reklamácie Užívateľa podľa platných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.

**14.2** Užívateľ je oprávnený písomne reklamovať správnosť účtovania Ceny (súlad účtovanej ceny s Tarifou) v lehote do 30 dní od začiatku Obdobia, ktorého sa Cena týka, inak toto právo zaniká. Reklamácia vo veci prešetrovania správnosti účtovania nemá v zmysle Zákona odkladný účinok na povinnosť Užívateľa zaplatiť príslušnú platbu podľa Zmluvy.

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

**14.4** V prípade znemožnenia prístupu na internet zavinenom poskytovateľom a trvajúcom bez prestávky po dobu dlhšiu ako 48 hodín, je užívateľ oprávnený požadovať zľavu z ceny ním zaplatenej vo výške 1/30 z mesačného poplatku za každých 24 hodín. Pre priznanie takejto zľavy sa vyžaduje, aby užívateľ uplatnil zľavu v písomne odôvodnenej žiadosti najneskôr v nasledujúcom mesiaci po obnovení poskytovania služby, pričom bude poskytovateľ akceptovať nárok na zľavu zásadne vtedy, ak bude podložená pracovným listom potvrdzujúcim vznik závady, čas odstránenia závady podpísaný povereným technikom za poskytovateľa. 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 Užívateľ nárok na vrátenie pomernej časti Ceny alebo jej pomerne zníženie, pričom pomerou časťou Ceny a jej pomerne znížením sa rozumie cena pripadajúca na jeden deň za každých dokončených 24 hodín trvania Poruchy. Podmienkou je, že Užívateľ včas ohlásí takúto Poruchu Poskytovateľovi na príslušnom telefónnom čísle alebo adrese elektronickej pošty, alebo sa Poskytovateľ o takejto Poruche dozvie inak, a Užívateľ 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 Užívateľom, pokiaľ nie je známy skutočný čas začiatku Poruchy.

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

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

**14.7** Ak Užívateľ zmešká zo závažných dôvodov lehotu pre uplatnenie reklamácie, môže písomne požiadať o odpustenie zmeškania lehoty. Poskytovateľ môže zmeškanie lehoty odpustiť, ak Užívateľ preukáže, že lehotu zmeškal 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 Užívateľovi výsledok prešetrovania reklamácie zásadne v lehote do 60 dní odo dňa jej doručenia.

**14.9** Ak Užívateľom 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 Užívateľ písomne upovedomí. Na akékoľvek ďalšie neopodstatnené reklamácie Užívateľa 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** V prípade, ak Poskytovateľ reklamáciu uzná za opodstatnenú a určí spôsob jej vybavenia peňažnou formou, zúčtuje ju Užívateľovi v nasledujúcom Období alebo iným spôsobom podľa dohody Užívateľa 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 poskytovať 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 Užívateľa sa považuje za splnenú, ak Poskytovateľ postupuje ktorýmkoľvek z nasledujúcich spôsobov podľa vlastného uváženia: sprístupní 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 Užívateľovi, za rovnocenne doručovaniu prostredníctvom poštovej prepravy sa považuje aj doručovanie elektronickej poštou na poslednú známu adresu elektronickej pošty Užívateľa. Týmto spôsobom je možné

doručovať aj faktúru, upomienky, Podmienky, Tarifu a iné dokumenty. Týmto spôsobom nie je možné doručovať výpoved' a odstúpenie od Zmluvy. Pri doručovaní elektronickej poštou sa písomnosť považuje za doručenu dňom odoslania správy elektronickej pošty, a to aj v prípade, že správa nebude doručená v dôsledku obmedzení alebo dôvodov na strane Užívateľa.

**16.3** Pri doručovaní prostredníctvom poštovej prepravy, Užívateľ je povinný adresovať zásielku na poštovú adresu Poskytovateľa a Poskytovateľ na Kontaktnú adresu. 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 doručené siedmy deň po odoslaní na poslednú známu Kontaktnú adresu Užívateľa, ak nedošlo k doručeniu skôr. Nesplnenie povinnosti Užívateľa 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 Užívateľ povinný ju zaplatiť aj s prípadnými úrokmi z omeškania. V prípade dlhodobej neprítomnosti Užívateľa na Kontaktnéj adrese (viac ako 1 mesiac), je Užívateľ povinný písomne Poskytovateľovi túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre Užívateľa.

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

**16.6** Za písomnosti riadne doručené Užívateľovi, 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** Užívateľ je oprávnený písomne, telefonicky alebo elektronickej poštou so 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 telefonickej 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 Užívateľovi možnosť voľby v rámci rozsahu poskytovanej Služby, spôsobov platby a/alebo Obdobia. Užívateľ má právo (I) z tohto dôvodu výpovedať 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 Obdobie v rovnakej lehote. Výpovedná lehota v takomto prípade uplynie nadobudnutím účinnosti takejto zmeny. Ak si Užívateľ v lehote 10 dní pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny nezvolil iný rozsah Služby, spôsob platby a/alebo Obdobie a ani nevypovedal Zmluvu, Poskytovateľ má právo písomne na Kontaktnú adresu výpovedať 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 obidvoch zmluvných strán.

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

**17.7** Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva nič iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a dodatkov podpísaných obidvoma 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 Užívateľa 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 Užívateľa.

**18.3** Ak Užívateľ nesúhlasí s novými Podmienkami a/alebo Tarifou, má právo z tohto dôvodu výpovedať 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 Užívateľ 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.

## 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 posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane, ak v Podmienkach nie je uvedené inak. 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 odmieta 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 odvola 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 (kampaň), nepožiada počas doby uvedenej v kampani o ukončenie Zmluvy, ani sa nedopusti takeého konania ani neumožní také konanie, na základe ktorého by Poskytovateľovi vzniklo právo 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 kampaň 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 stanoveného v čl. 19.8 Podmienok sa Užívateľ zaväzuje zaplatiť Prevádzkovateľovi sumu poskytnutej zľavy 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.

**20.2** Doterajšie Zmluvy o pripojení na zariadenie a prevádzkovanie televíznych káblových rozvodov, príp. zmluvy pod inými názvami, ak upravujú poskytovanie služieb upravovaných týmito Podmienkami, uzatvorené medzi Poskytovateľom, vrátane jeho právnych predchodcov, a Užívateľom sa považujú za Formulár v zmysle čl. 1.3.3 Podmienok. Ich obsah sa v súlade s § 43 ods. 1 a § 76 ods. 12 Zákona nahrádza týmito Podmienkami.

## 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 dvoch origináloch, z ktorých Poskytovateľ obdrží jeden originál a Užívateľ jeden originál.

**21.6** Užívateľ svojím 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 súhlasi.

**21.7** Tieto Podmienky boli vydané Poskytovateľom dňa 15. decembra 2022 a týmto dňom nadobúdajú účinnosť.

© KATES, s. r. o., 2022. Všetky práva vyhradené. Použité v sublicencii od APKT, s.r.o.. Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti KATES s. r. o. na poskytovanie elektronických komunikačných služieb sú autorským dielom chráneným zákonom č. 185/2015 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon), inými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky a príslušnými medzinárodnými dohovormi na ochranu autorského práva. Akékoľvek neoprávnené použitie autorského diela, najmä neoprávnené vyhotovovanie rozmnoženín diela, nakladanie s nimi, sprístupňovanie diela prostredníctvom internetu, spracovanie, adaptácia alebo preklad diela sú zakázané. Neoprávnené použitie autorského diela zakladá možnosť domáhať sa prostriedkov ochrany autorského práva podľa príslušných ustanovení autorského zákona, príp. podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka a môže založiť administratívno-právnu príp. trestnoprávnu zodpovednosť.“