

Všeobecné podmienky pre poskytovanie služby retransmisie spoločnosti SLUŽBYT, s.r.o. so sídlom Karpatská 56, 089 01 Svidník, zap. v obch. reg. Okresného súdu Prešov, odd. Sro, vl. č. 1185/P, IČO: 316 75 361 vydané podľa § 273 zák.c.513/1991 Zb. Obchodný zákonník /Obch. Z./ a v súlade so zákonom c. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách /ZEK/ a v súlade s § 17 ods.1 písm. e./ zák.č. 308/2000 Z. z. o vysielaní a retransmisii /ZVR/ a Občianskym zákonníkom

I. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

1. Tieto všeobecné zmluvné podmienky /ďalej aj VZP/ vydané SLUŽBYT, s.r.o., IČO :316 75 361, so sídlom Karpatská 56,089 01 Svidník /ďalej aj "SLUŽBYT" alebo o „poskytovateľ“/ upravujú záväzne právne vzťahy medzi SLUŽBYT-om ako poskytovateľom a účastníkom ako druhou zmluvnou stranou Zmluvy o poskytovaní služby retransmisie /ďalej len „zmluva“/ a sú jej neoddeliteľnou súčasťou rovnako ako Tarifa.

2. Služba poskytovania retransmisie /ďalej len „služba“/ je služba na uskutočnenie príjmu pôvodného televízneho a rozhlasového vysielania programovej služby vysielateľa určená poskytovateľom na príjem účastníkom prostredníctvom elektronickej komunikačnej siete, pričom SLUŽBYT ako prevádzkovateľ retransmisie vo vlastnom mene, na vlastný účet a na vlastnú zodpovednosť poskytuje retransmisiu ako obsahovú službu účastníkovi /zákazníkovi/ ako koncovému užívateľovi. Služba sa poskytuje účastníkom v zmluve zvolenej špecifikácii, ktorej charakteristika vyplýva z Tarify. K službe môžu byť poskytované doplnkové služby, ak o nich zákazník v zmluve prejaví záujem.

3. Tarifa je cenník za poskytovanie služby retransmisie vydaný SLUŽBYT-om, ktorý obsahuje ceny služby, programov, iných plnení a poplatkov spojených so zariadením a užívaním služby, ich splatnosť a charakteristiku služby.

4. Poruchou pre účely zmluvy a VZP sa rozumie stav, ktorý znemožňuje užívanie služby v dohodnutom rozsahu a na obnovenie ktorých je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenie zo strany SLUŽBYTu. Nie je ňou porucha v dodávke elektrickej energie, vplyv vyššej moci alebo následok zásahu do zariadenia účastníkom. Poruchou za týchto podmienok je iba výpadok vlastných komponentov služby.

5. „Cena“ je cena za službu poskytovanú SLUŽBYT-om podľa zmluvy a účastník sa zaväzuje zaplatiť ju. Výška a splatnosť ceny je stanovená v Tarife.

6. „Koncový bod“ je rozhranie siete umiestnené vo vnútri nehnuteľnosti na adrese uvedenej v zmluve ako miesto pripojenia a umožní fyzické pripojenie Prijímača alebo Zariadení poskytovateľa, resp. Set-Top Boxu k sieti.

7. „Zúčtovacie obdobie“ je časový úsek za poskytovanie služby, počas ktorého je užívateľ povinný platiť pravidelný poplatok za službu retransmisie. Zúčtovacím obdobím je kalendárny mesiac, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

8. „Set-Top Box“ je koncové zariadenie vo vlastníctve SLUŽBYTu, ktoré je nevyhnutné na využívanie služby. Služí na prevod digitálneho televízneho signálu šíreného v IP sieti, na signál zobraziteľný na televíznej obrazovke.

9. „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 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 koncového zariadenia na druhej strane vrátane zariadení poskytovateľa.

10. „VZP“ – Všeobecné zmluvné podmienky pre poskytovanie služby retransmisie spoločnosťou SLUŽBYT, s.r.o..

11. „Doplnkové služby“ sú služby takto označené v Tarife. Tieto sa poskytujú odplatne alebo bezodplatne tak ako to stanovuje Tarifa. Právo zákazníka na poskytovanie doplnkových služieb zaniká vždy so zánikom práva na poskytovanie služby.

12. „Zmluvou“ sú záväzne upravené práva a povinnosti zmluvných strán najmä povinnosť poskytovateľa zriadiť účastníkovi pripojenie k službe a poskytovať mu službu v ním zvolenej špecifikácii počas trvania Zmluvy, plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v zmluve, či VZP a povinnosť poskytovateľa poskytnúť účastníkovi na dobu trvania zmluvného vzťahu odplatne zariadenia vo vlastníctve poskytovateľa špecifikované v zmluve, ak o ich poskytnutie zákazník požiadal a na druhej strane záväzok účastníka platiť poskytovateľovi za zriadenie pripojenia a poskytovanie služby cenu podľa Tarify ako aj plniť si všetky ďalšie povinnosti tak, ako účastníkovi vyplývajú zo zmluvy, VZP a Tarify.

13. „Zariadenia poskytovateľa pre poskytovanie služby“ /ďalej len „zariadenia“/ sú zariadenia, prostredníctvom ktorých sú poskytované verejné elektronické komunikačné služby, napr. set-Top Box, sieť, účastnícky rozvod, vedenie a ich príslušenstvo. Sú chránené príslušnými ustanoveniami právneho poriadku, vrátane Trestného zákona.

14. „Deštručná nálepka“ je ochranný prvok, ktorý zabranuje neoprávnenému otváraniu a manipulácii so Set-Top Boxom. Jej akékoľvek poškodenie sa spoplatňuje podľa Tarify.

15. Zmluva o poskytovaní služby retransmisie (ďalej aj len „zmluva“) je zmluva uzavretá medzi SLUŽBYT-om a účastníkom podľa § 44 zákona o elektronických komunikáciách; jej súčasťou je špecifikácia služby, tieto všeobecné podmienky a cenník.

II. UZATVORENIE ZMLUVY A JEJ ZMENY

1. SLUŽBYT, s.r.o. je oprávnený odmietnuť uzatvorenie zmluvy a zriadenie služby iba v prípade stanovenom zákonom alebo týmito VZP, prípadne Tarifou.

Účastník je povinný predložiť svoje identifikačné doklady potrebné pre vyhotovenie zmluvy. Odmietnutie uzatvorenia zmluvy SLUŽBYTom môže byť odôvodnené tým, že poskytovanie služby v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočiteľné alebo tým, že záujemca o uzatvorenie zmluvy nedáva záruku, že si bude riadne plniť povinnosti zo zmluvného vzťahu pre neho vyplývajúce, najmä preto, že má dlh po lehote splatnosti voči poskytovateľovi alebo v prípade, že uzatvorenie zmluvy by bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, či dobrými mravmi ako aj v prípade, ak záujemca nesúhlasí s obsahom zmluvy, VZP, alebo Tarify a konečne i v prípade, ak záujemca o uzatvorenie zmluvy nepredloží poskytovateľovi doklady, ktoré môže poskytovateľ vyžadovať podľa týchto VZP ako aj doklady preukazujúce právo záujemcu o uzatvorenie zmluvy užívať nehnuteľnosť, v ktorej sa má nachádzať miesto pripojenia, ak ho SLUŽBYT o doloženie takéhoto dokladu požiada.

2. Účastník podpisom zmluvy potvrdzuje, že pred jej uzavretím mal možnosť oboznámiť sa s podmienkami, právami a povinnosťami, ktoré sa uzatvorením zmluvy zaväzuje plniť.

3. Službu, resp. pripojenie k sieti zriadi poskytovateľ pri podpise zmluvy, alebo v čase po dohode s účastníkom, najneskôr však do 60 dní od nadobudnutia účinnosti zmluvy. Služba sa účastníkovi zriadi za prítomnosti účastníka. Ak účastník do 5 dní od zriadenia služby písomne nedoručí vadu zriadenia služby, považuje sa táto služba za plne funkčnú a spĺňajúcu požiadavky účastníka počínajúc dňom účinnosti zmluvy.

4. Zmluvu možno meniť len dohodou zmluvných strán formou písomných dodatkov, podpísaných oboma zmluvnými stranami, okrem prípadov, kde je podľa VZP stanovený iný spôsob – jednostranná zmena VZP, Tarify poskytovateľom. Ak dôjde k zmene VZP alebo Tarify poskytovateľom, dodatok k zmluve o pripojení sa považuje za uzatvorený dňom nadobudnutia účinnosti zmeny VZP alebo Tarify, ktorý je v zmenených VZP alebo Tarife uvedený.

5. Poskytovateľ je oprávnený okrem zmeny VZP a Tarify upraviť, zmeniť alebo zrušiť aj daný typ služby /programu, balíka/, ktorý je špecifikovaný v Tarife. So všetkými takýmito zmenami VZP alebo Tarify je povinný poskytovateľ účastníka oboznámiť minimálne 1 mesiac vopred a to písomne, alebo elektronickou poštou, samotná zmena bude uverejnená na Internetovej stránke SLUŽBYTu. Na takúto zmenu zmluvy a VZP sa nevyžaduje písomná forma s podpismi zmluvných strán. Nesúhlas účastníka s podstatnou zmenou zmluvných podmienok je dôvodom pre okamžité odstúpenie od zmluvy bez sankcií zo strany účastníka, pričom účastník môže právo na odstúpenie od zmluvy využiť v lehote jedného mesiaca od oznámenia takejto zmeny, ak neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola účastníkovi poskytovateľom oznámená; ak poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej

zmeny zmluvných podmienok, účastník nemá právo odstúpiť od zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie. Ak účastník túto možnosť v tejto lehote nevyužil, považuje sa jeho nekonanie za súhlas so zmenou obsahu zmluvného vzťahu.

6. Pri doručovaní prostredníctvom poštovej prepravy, Užívateľ je povinný adresovať zásielku na poštovú adresu Poskytovateľa a Poskytovateľ na adresu užívateľa uvedenú v zmluve.

7. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene Kontaktnej 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. Deň odoslania sa považuje podľa dňa uvedeného zápisom v knihe odoslanej pošty vedenej poskytovateľom. Nesplnenie povinnosti Užívateľa nahlásiť zmenu Kontaktnej adresy podľa zmluvy zbavuje Poskytovateľa zodpovednosti za škodu, ktorá môže vzniknúť, napr. použitím nesprávnej Kontaktnej adresy a 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 Kontaktnej 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.

8. V prípade, že Užívateľ splnomocní pre doručovanie tretiu osobu, nastávajú účinky doručenia Užívateľovi okamihom ich doručenia na určenú adresu splnomocnenej osobe. Každá zmena v súvislosti 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. Za písomnosti riadne doručené Užívateľovi, resp. splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi v zmysle Poštových podmienok.

9. Zmeny v zmluve sa môžu uskutočniť maximálne 1x mesačne.

III. ZARIADENIA PRE POSKYTOVANIE SLUŽBY, ICH VLASTNÍCTVO, POVINNOSŤ ICH VRÁTENIA A SERVIS

1. Zariadenia poskytovateľa sú vo výlučnom vlastníctve poskytovateľa a ten je oprávnený s nimi nakladať podľa svojho uváženia, najmä ich meniť, dopĺňať, premiestňovať, upravovať alebo kontrolovať. Užívateľ nie je oprávnený do týchto zariadení žiadnym spôsobom zasahovať. Za nedovolený zásah do zariadenia Set-Top Box sa vždy považuje prípad, že na Set-Top Boxe je poškodená deštruktívna nálepka.

2. Účastník nesmie zariadenia poskytovateľa určené na poskytovanie služby odovzdané užívateľovi poškodzovať, je povinný ich chrániť, vykonať opatrenia na ich ochranu v rozsahu, v akom je to možné od užívateľa spravodlivo žiadať. Účastník nesmie pripojiť

k zariadeniu poskytovateľa žiadne ďalšie zariadenie, ktoré nebolo schválené poskytovateľom. Účastník nesmie zariadenia poskytovateľa alebo niektoré z nich odovzdať tretej osobe na základe zmluvy alebo hoci aj bez zmluvného vzťahu a nesmie ich založiť alebo inak zaťažiť.

3. Užívateľ je povinný poskytovateľovi v jeho sídle vrátiť všetky zariadenia odovzdané mu pre účely poskytovania služby v bezchybnom a funkčnom stave s nepoškodenou deštručnou nálepkou v prípade, že:

- a./ zanikne zmluvný vzťah ktorého obsahom je poskytovanie služby,
- b./ sú splnené podmienky pre prerušenie poskytovania služby zo strany poskytovateľa,
- c./ v prípade presťahovania sa na miesto, kde poskytovateľ nie je schopný poskytovať službu v dostačujúcej kvalite,
- d./ ak zariadenie už nie je potrebné pre využívanie služby a poskytovateľ vyzve užívateľa z tohto dôvodu na jeho vrátenie.

4. Povinnosť podľa bodu 3 je zákazník povinný riadne splniť si do 3 pracovných dní odo dňa, keď nastane skutočnosť uvedená v bode 3.

5. Ak účastník nevráti zariadenia alebo niektoré z nich ich spôsobom a v lehote podľa bodu 4. a teda aj v prípade, ak ich vráti, avšak poškodené alebo čo aj len čiastočne nefunkčné alebo nadmerne opotrebované, je účastník povinný zaplatiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu podľa Tarify.

6. Počas trvania zmluvy zabezpečuje poskytovateľ servis Set-Top Boxu, a to na základe oznámenia zákazníka o jeho nefunkčnosti osobne v sídle poskytovateľa a súčasného predloženia Set-Top Boxu. Poskytovateľovi vzniká povinnosť vykonať opravu Set-Top Boxu momentom predloženia Set-Top Boxu zákazníkom v jeho sídle so súčasťou osobnou žiadosťou zákazníka o odstránenie poruchy. Postup poskytovateľa závisí na tom, či nefunkčnosť Set-Top Boxu bola spôsobená zákazníkom alebo vznikla bez zavinenia zákazníka. Za nefunkčnosť Set-Top Boxu spôsobenú zákazníkom - neoprávnená manipulácia - sa považuje situácia, keď je na Set-Top Boxe poškodená deštručná nálepka, Set-Top Box je mechanicky akokoľvek poškodený, je z neho zrejmé, že zákazník do neho zasahoval, pripájal k nemu zariadenia iné než schválené poskytovateľom alebo ak ho poškodil nedodržaním bezpečnostných predpisov:

- pripájaním prístroja do elektrických zásuviek, ktoré nespĺňajú technické parametre,
- umiestnením prístroja na mäkký, prípadne šmyklavý povrch,
- umiestnením iných predmetov na prístroj alebo v jeho tesnej blízkosti,
- zakrytím vetracích otvorov,
- vystavením prístroja priamemu pôsobeniu slnečných lúčov, prípadne iných zdrojov tepla,
- umiestnením prístroja do blízkosti iných elektrických zariadení,
- vystavením zariadenia pôsobeniu magnetického poľa,
- neochránením prístroja pred prachom, vlhkosťou a chemikáliami,

- používaním prístroja vo vlhkých miestnostiach,
- používaním neschválených batérií do diaľkového ovládača.

V prípade nefunkčnosti Set-Top Boxu spôsobenej zákazníkom, odstráni poskytovateľ poruchu v závislosti od jej rozsahu. V prípade, ak je nefunkčnosť Set-Top Boxu spôsobená zákazníkom, poskytovateľ je oprávnený za opravu si účtovať poplatok podľa tarify. V takom prípade sa poskytovateľ pri odstraňovaní poruchy nemôže dostať do omeškania

V prípade, ak ide o nefunkčnosť Set-Top Boxu nezavinenú zákazníkom, poskytovateľ Set-Top Box vymení za funkčný a požiada zákazníka o písomné potvrdenie prevzatia nového zariadenia a potvrdí mu odovzдание nefunkčného zariadenia. Poskytovateľ môže na základe vlastného rozhodnutia zákazníkom predložený Set-Top Box i opraviť, avšak iba v prípade, ak tak vie urobiť bezodkladne po nahlásení jeho nefunkčnosti.

7. V prípade, ak zákazník oznámi nefunkčnosť poskytovanej služby spôsobom podľa bodu 6., ktorá nebola spôsobená zákazníkom a poskytovateľ nevykoná nápravu ani do 14 dní od oznámenia, má zákazník nárok na zľavu z mesačnej odplaty za poskytovanie služby v alikvotnej výške podľa dní v mesiaci v ktorom nebola služba dostupná.

8. Servis iných zariadení poskytovateľa vykonáva poskytovateľ nasledovne: vyšle na miesto poruchy svojho servisného technika, ktorý pomocou špeciálnej skúšobnej techniky diagnostikuje problém, ktorý ak nebol zavinený zákazníkom, aj bezplatne odstráni. V prípade zavinenia zákazníkom sa odstránenie poruchy spolplatňuje podľa Tarify

9. V prípade krádeže zariadenia poskytovateľa z miesta pripojenia je zákazník povinný písomne informovať o tom poskytovateľa najneskôr do 3 dní, nasledujúcich po dni, v ktorom sa o takejto udalosti dozvedel. Ak tak zákazník neurobí, zodpovedá za škodu na zariadení a v takom prípade nemá nárok na bezplatné poskytnutie nového zariadenia. Ak si zákazník túto povinnosť včas splní, poskytovateľ mu poskytne bezodplatne nové zariadenie za predpokladu, že zákazník hodnoverne, najmä správou od PZ SR, preukáže, že došlo ku krádeži zariadenia. Zákazník je povinný orgánom PZ SR oznámiť, že zariadenie je vo vlastníctve poskytovateľa.

IV. ŠPECIFIKÁCIA SLUŽBY A DOPLNKOVEJ SLUŽBY

1. Konkrétna služba /program/ na ktorej poskytovanie má zákazník podľa tejto zmluvy nárok je zákazníkom zvolená v zmluve a zmenená môže byť iba po dohode s poskytovateľom, ak VZP alebo Tarifa neustanovujú inak. Charakteristika zvolenej služby vyplýva z Tarify.

2. Doplnková služba, na ktorej poskytovanie má zákazník podľa tejto zmluvy nárok, je zákazníkom zvolená v zmluve a zmenená alebo zrušená môže byť iba po dohode s poskytovateľom, ak VZP alebo Tarifa neustanovujú inak. Charakteristika zvolenej doplnkovej služby vyplýva z Tarify.

3. Spoločnosť SLUŽBYT prostredníctvom strediska oddelenia TKR poskytuje Účastníkom nasledovné servisné a podporné služby:

- a) odstraňovanie porúch Služieb a zariadení a to

buď servisným zásahom na mieste alebo vzdialeným prístupom,

- b) technická podpora,
- c) administratívna podpora,
- d) poskytovanie informácií o produktoch a Službách,
- e) reklamačné služby,
- f) predaj, prenájom produktov.

4. Kontaktné údaje : adresa(sídlo) : SLUŽBYT,s.r.o., ul. Karpatská 56,089 01 Svidník

tel: 054/ 222 50

e-mail: tkr@sluzbyt.sk

V. DALŠIE PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Práva a povinnosti zákazníka

1.1. Zákazník je povinný pre umožnenie plnenia povinností poskytovateľa poskytnúť poskytovateľovi súčinnosť ním požadovanú.

1.2. Zmeniť miesto poskytovania služby zákazníkovi možno iba po vzájomnej dohode zmluvných strán . Novým miestom poskytovania služby môže byť iba lokalita, v ktorej poskytovateľ službu poskytuje.

1.3. Zákazník je povinný zabezpečiť utajenie kódov a neposkytovať ich tretej osobe, v prípade podozrenia z možnosti jeho zneužitia, požiada zákazník o zmenu kódov poskytovateľa písomne. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú zneužitím kódov neoprávnenou osobou.

1.4. Zákazník je povinný používať službu iba spôsobom a v rozsahu podľa zmluvy, VZP a Tarify.

1.5. Zákazník najmä nesmie používať službu 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. V prípade zistenia porušenia tejto povinnosti a neodstránenia závadného stavu ani na výzvu poskytovateľa v primeranej lehote, môže poskytovateľ od zmluvy odstúpiť, prípadne prerušiť dodávku služby na čas, kým nedôjde k odstráneniu závadného stavu zákazníkom.

1.6. Zákazník nesmie užívať službu inak, než výhradne pre svoju potrebu a nie je oprávnený k akémukoľvek inému využitiu služby bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa. Zákazník nesmie zdieľať službu s inými subjektmi, resp. túto umožniť využívať iným než jemu blízkym osobám, nesmie umožniť iným osobám bezplatné alebo komerčné užívanie služby tretej osobe. Porušenie tejto povinnosti môže byť dôvodom pre odstúpenie od zmluvy s poskytovateľom alebo pre prerušenie poskytovania služby.

1.7. Odstúpiť od zmluvy alebo prerušiť poskytovanie služby je poskytovateľ oprávnený i vtedy, ak zákazník zasiahol do siete alebo zariadení poskytovateľa, či v prípade, ak pripojil ku koncovému bodu viac ako jeden televízny prijímac bez písomného súhlasu poskytovateľa.

1.8. Zákazník nesmie odoberať služby, v inom rozsahu, než v ktorom je predmetom zmluvy s danou špecifikáciou a nesmie umožniť nikomu vykonať neoprávnené zásahy do siete alebo zariadenia, ktoré by mu umožnili využívanie takého rozsahu služby. Aj porušenie tejto povinnosti zákazníkom môže byť dôvodom pre

odstúpenie od zmluvy alebo pozastavenie služby poskytovateľom.

2. Práva a povinnosti poskytovateľa

2.1. Poskytovateľ je oprávnený zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany zákazníkov alebo siete.

2.2. Poskytovateľ je povinný, pokiaľ možno vopred a včas oznámiť zákazníkovi vhodným spôsobom obmedzenie alebo prerušenie poskytovania služby.

2.3. Poskytovateľ je oprávnený uskutočniť také zmeny v sieti, ktoré nemajú za následok trvalé podstatné zníženie kvality služby.

2.4. Poskytovateľ je oprávnený prevádzkovať sieť na nehnuteľnosti, ktorej vlastníkom alebo spoluvlastníkom je zákazník, vstupovať v súvislosti s prevádzkovaním, opravami a údržbou vedení na takúto nehnuteľnosť.

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

3. Zodpovednosť za škodu

3.1. Poskytovateľ je zodpovedný za súlad služby so zmluvou a technickou špecifikáciou služby uvedenou v Tarife, za škodu v tejto súvislosti zodpovedá len v prípade, že bola spôsobená úmyselným porušením povinností poskytovateľa. Poskytovateľ za škodu nezodpovedá, ak preukáže, že vykonal všetky potrebné úkony v záujme odvrátenia škody.

3.2. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obsah a využitie služby zákazníkom a ani za informácie a údaje dostupné vo vysielaní a nezodpovedá za škodu spôsobenú pripojením technicky nevyhovujúceho zariadenia, ktoré nezodpovedá špecifikácii poskytovateľa, či v prípadoch, ak bola porucha odstránená poskytovateľom do 48 hod. od jej nahlásenia alebo ak mala vzniknúť počas prerušenia poskytovania služby za podmienok podľa týchto VZP a ani za škody vzniknuté v dôsledku:

- použitia zariadenia, ktoré nedodal zákazníkovi poskytovateľ,
- nesprávneho používania zariadenia poskytovateľa,
- nedostatočnej súčinnosti zákazníka pri odstraňovaní poruchy /najmä nenahlásenie, neumožnenie prístupu k zariadeniu/.

3.3. Zákazník je zodpovedný za škodu, ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa zmluvy, najmä za škodu vzniknutú poškodením siete, zariadenia poskytovateľa alebo nedostatočnou súčinnosťou pri odstraňovaní porúch, zneužitím poskytovanej služby.

VI. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Poskytovateľ je oprávnený a povinný spracúvať osobné údaje užívateľa v súlade so Všeobecným nariadením o ochrane údajov (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších právnych predpisov .

2. Poskytovateľ vykonáva spracúvanie osobných údajov na právnom základe plnenia zmluvy, ktorej zmluvnou

stranou je dotknutá osoba- Užívateľ.

3. Užívateľ je riadne informovaný a poučený Poskytovateľom o zásadách ochrany osobných údajov, účele, rozsahu, dobe spracovania, o svojich právach pri ochrane osobných údajov v zmysle GDPR a zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších právnych predpisov.

4. Prevádzkovateľom informačného systému obsahujúceho osobné údaje Užívateľa je Poskytovateľ. Názov IS je Zmluvné vzťahy – Tepelné hospodárstvo, Káblová televízia a internet.

5. Po zániku zmluvy nie je Poskytovateľ oprávnený až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje Užívateľa.

6. Užívateľ je povinný informovať Poskytovateľa o každej zmene povinných osobných údajov uvedených v Zmluve najneskôr do 15 dní odo dňa takejto zmeny.

VII. CENA

1. Zákazník je povinný zaplatiť cenu v pravidelných opakovaných platbách na každé obdobie vopred ako aj zaplatiť cenu spoplatňovaných doplnkových služieb a odplaty za iné činnosti poskytovateľa, ktoré sú spoplatnené v Tarife. Zákazník je povinný pri každej platbe uviesť aj variabilný symbol – číslo zmluvy. Cenu a odplaty uhrádza zákazník bezhotovostným prevodom na účet poskytovateľa uvedený v zmluve alebo aj v hotovosti v sídle poskytovateľa v pokladni. Ak je zákazníkovi zasielaná faktúra, v prípade pochybností sa faktúra považuje za doručení 5. den po jej odoslaní. Ak v dôsledku neuvedenia variabilného symbolu zákaznikom alebo v dôsledku uvedenia nesprávnych údajov nebude možné priradiť zákazníkovi vykonanú úhradu v systéme zúčtovania platieb poskytovateľa k účtu zákazníka, bude sa táto skutočnosť považovať za omeškanie užívateľa s úhradou odplaty.

2. Poskytovateľ nie je povinný začať poskytovať službu skôr, ako zákazník zaplatí cenu na príslušné obdobie, resp. poskytnúť zákazníkovi zariadenie, ak nie je uhradená odplata zákaznikom za jeho poskytnutie.

3. V prípade omeškania zákazníka s platením akejkoľvek platby vyplývajúcej preň zo zmluvy, Tarify a VZP je poskytovateľ oprávnený požadovať od zákazníka okrem nezaplatenej čiastky i úrok z omeškania vo výške 0,04 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania. Tým nie je dotknuté právo na uplatnenie zmluvnej pokuty.

4. Poskytovateľ má právo na úhradu platieb podľa zmluvy a Tarify bez ohľadu na to, či zákazník službu skutočne využíval.

5. Zákazník je povinný riadne a včas uhrádzať poskytovateľovi pripojenia dojednanú odplatu za podmienok stanovených zmluvou a podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa. Úhrady pravidelných užívateľských poplatkov je zákazník povinný realizovať na účet poskytovateľa uvedený na zmluve najneskôr v den ich splatnosti, alebo v hotovosti do pokladne v sídle poskytovateľa s uvedením svojich identifikačných údajov /meno, priezvisko, variabilný symbol/. Platba sa považuje za uhradenú dňom jej pripísania na účet poskytovateľa.

6. Poskytovateľ je oprávnený postúpiť svoju pohľadávku voči zákazníkovi so splnením svojho penazného

záväzku inej osobe, ak je zákazník napriek písomnej výzve poskytovateľa nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní s úhradou tohto svojho penazného záväzku; pri postúpení pohľadávky je poskytovateľ oprávnený odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na základe ktorého vznikla postúpená pohľadávka.

VIII. PRERUŠENIE POSKYTOVANIA SLUŽBY

1. Prerušenie poskytovania služby je možné vykonať dohodou medzi poskytovateľom a zákazníkom na návrh zákazníka za podmienok uvedených v týchto VZP alebo jednostranne na základe rozhodnutia poskytovateľa v prípade, ak zákazník porušuje povinnosti uvedené v týchto VZP. Pokiaľ je poskytovanie služby prerušené, zákazník nie je povinný uhrádzať počas trvania prerušenia pravidelné mesačné platby za službu a poskytovateľ nie je povinný umožniť mu využívanie služby a ani doplnkových služieb. Prerušenie služby prijatím návrhu zákazníka poskytovateľom na jej prerušenie nastáva k prvému dnu mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola podaná žiadosť zákazníka o prerušenie poskytovania služby. Po znovupripojení je zákazník povinný zaplatiť cenu za znovupripojenie podľa Tarify.

2. Jednostranne je poskytovateľ oprávnený prerušiť poskytovanie služby a doplnkových služieb zákazníkovi, ak tento porušuje povinnosti podľa zmluvy, VZP, alebo Tarify, a to na obdobie až do úplného splnenia všetkých povinností zákaznikom, alebo do úplného odstránenia závadného stavu. Takýmito prípadmi je najmä:

- zneužívanie služby zákaznikom,
- dlh zákazníka po lehote splatnosti za poskytovanie služby retransmisie alebo doplnkových služieb k nej - v tomto prípade sa služba preruší po márnom uplynutí lehoty uvedenej vo výzve poskytovateľa, ktorá nebude menšia ako 14 dní,
- úmyselné poškodenie zariadení poskytovateľa,
- využívanie služby zákaznikom na iné ako súkromné účely.

3. Jednostranne prerušiť poskytovanú službu je oprávnený poskytovateľ aj:

- 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 a poruchám v sieti,
- v prípadoch živeľnej pohromy a iných nepredvídateľných udalostí.

V týchto prípadoch, pokiaľ je to možné, poskytovateľ o prerušení obdobne informuje zákazníka vopred.

4. Poskytovateľ môže odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb, ak účastník

- opakovane neoprávnené zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobľahosti,
- nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
- pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa

požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu podniku zariadenie neodpojí,

d) opakovane používa verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje podniku kontrolu jej používania,

e) opakovane porušuje podmienky zmluvy o poskytovaní verejných služieb.

IX. PORUCHY V POSKYTOVANÍ SLUŽBY OKREM PORUCHY Set-Top Boxu

1. Zákazník je povinný oznámiť poskytovateľovi každú poruchu ihneď po jej zistení a poskytnúť súčinnosť pri jej odstraňovaní. Poruchu oznamuje zákazník písomne alebo osobne v sídle poskytovateľa, resp. telefonicky alebo mailom. Poskytovateľ za poruchu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky predpokladateľné úkony v záujme predídania alebo odstránenia jej vzniku alebo trvania.

2. Užívateľ je zodpovedný za poruchu, ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa zmluvy alebo ktorá vznikla v dôsledku zneužitia poskytovanej služby zákazníkom alebo ktorá vznikla mimo siete na strane zákazníka.

3. V prípade, že nastane porucha, za ktorej vznik je zodpovedný poskytovateľ, je poskytovateľ povinný odstrániť takúto poruchu v najkratšom možnom čase na základe oznámenia zákazníka, 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.

4. Ak porucha vznikla v sieti a užívateľ za ňu nie je zodpovedný, poskytovateľ poruchu odstráni bezplatne, v prípade, že za poruchu je zodpovedný zákazník, poskytovateľ poruchu odstráni odplatne za úhradu podľa Tarify.

Ak nie je porucha odstránená pre prekážku na strane zákazníka, poskytovateľ sa nemôže dostať do omeškania s povinnosťou poruchu odstrániť.

X. REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Účastník má právo reklamovať kvalitu služby a správnosť faktúry spôsobom upraveným v zákone a týchto VZP.

2. Reklamáciu musí účastník podať písomne poštou alebo spísať a podpísať osobne u poskytovateľa a to bezodkladne /najneskôr 30 dní/ po zistení, že služba nie je poskytovaná v dojednanej kvalite, príp. nie je poskytovaná vôbec, resp. v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry. Márnym uplynutím týchto lehôt alebo nedodržaním písomnej formy ako aj v prípade, ak reklamácia nie je vlastnoručne účastníkom podpísaná, právo na reklamáciu zaniká.

3. V reklamácii je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje zo zmluvy o pripojení, číslo zmluvy a stručne a určito popísať, čoho sa reklamácia týka a čo účastník žiada.

4. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za obdobie odo dňa neposkytovania služby, ak neposkytovanie služby zaviniť SLUŽBYT a právo uplatniť účastník riadne a včas, inak jeho práva z vadného plnenia zanikajú.

5. SLUŽBYT je povinný reklamáciu bez zbytočného odkladu prešetriť a výsledok oznámiť účastníkovi písomne do 30 dní odo dňa doručenia reklamácie. V prípade nesplnenia tejto povinnosti sa považuje reklamácia za uznanú. V zložitejších prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní, o čom je povinný zákazníka spolu s uvedením dôvodov v tej istej lehote informovať.

6. Reklamácia vo veci správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie ceny za poskytnuté služby.

7. Ak reklamácia bude posúdená ako nedôvodná, poskytovateľ má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady tak, akoby k reklamácii nedošlo.

8. Ak sa v niektorom Období počas trvania Zmluvy vyskytne Porucha trvajúca nepretržite dlhšie ako 14 dní, za ktorú zodpovedá Poskytovateľ podľa tejto zmluvy a VZP, má Užívateľ nárok na vrátenie pomernej časti Ceny v pokladni v sídle poskytovateľa, pričom pomernou časťou Ceny a jej pomerným znížením sa rozumie cena pripadajúca na jeden deň za každých dokončených 24 hodín trvania Poruchy. Podmienkou je, že Užívateľ riadne a včas ohlási takúto Poruchu Poskytovateľovi osobne, alebo na adrese elektronickej pošty 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, pokiaľ nie je známy skutočný čas začiatku Poruchy. Služba je poskytnutá vadne (nekvalitne), ak čo do rozsahu alebo kvality nezodpovedá podmienkam podľa Zmluvy.

9. 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.

XI. ZÁNIK ZMLUVY

1. Zmluva je uzatvorená na dobu neurčitú, ak v nej nie je dohodnuté, že sa uzaviera na dobu určitú. V prípade, ak je dojednaná zmluva s dobou viazanosti, môže byť ukončená až po uplynutí doby viazanosti, v prípade porušenia tejto povinnosti zo strany účastníka, je tento povinný zaplatiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške stanovenej v Tarife.

2. Zmluva zaniká písomnou dohodou zmluvných strán, písomnou výpoveďou, písomným odstúpením od zmluvy, a to za podmienok podľa VZP. Písomná výpoveď alebo písomné odstúpenie od zmluvy musia byť riadne podpísané a doručené druhej zmluvnej, inak sú neplatné.

3. Účastník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú ako aj zmluvu o pripojení z ktorej lehota viazanosti už uplynula, z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota sú tri kalendárne mesiace, pričom táto začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená SLUŽBYTu. SLUŽBYT môže vypovedať zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby v 3 mesacnej výpovednej lehote. Ak SLUŽBYT vypovie

zmluvu z dôvodu modernizácie služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby, je povinný s výpoveďou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením.

4. Účastník môže odstúpiť od zmluvy:

- ak mu poskytovateľ oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje; v takomto prípade musí byť oznámenie o odstúpení od zmluvy doručené poskytovateľovi najneskôr den predchádzajúci dňu, kedy takáto zmena zmluvných podmienok má nadobudnúť účinnosť,
- ak poskytovateľ opakovane ani po riadnej reklamáci neposkytuje službu podľa zmluvy o pripojení alebo službu poskytuje s podstatnými poruchami, - ak poskytovateľ opakovane /najmenej dva razy/ neodstráni poruchu služby v čase uvedenom v oznámení o prešetrení reklamácie po doručení reklamácie.

5. SLUŽBYT je oprávnený od zmluvy odstúpiť, ak účastník:

- opakovane neoprávnene zasiahne do zariadenia siete, alebo takýto zásah umožní tretej osobe,
- nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
- pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so zákonnými alebo zmluvnými podmienkami a ani na výzvu SLUŽBYTu toto neodpojí,
- opakovane použije službu spôsobom, ktorý znemožňuje kontrolu jej používania alebo opakovane porušuje podmienky zmluvy,
- uviedol v zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé,
- službu alebo jej časť opakovane zneužíva na porušovanie zákona,
- ak účastník vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bolo povolené jeho vyrovnanie,
- ak požiadal o dočasné prerušenie poskytovania služby a deň pred uplynutím lehoty trvania odpojenia nepožiada písomne o obnovenie služby,
- ak poruší opakovane niektoré ustanovenie zmluvy alebo VZP.
- v prípade ak SLUŽBYT nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby.

6. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom nasledujúcim po dni doručenia odstúpenia od zmluvy druhej zmluvnej strane s účinkami k tomuto dnu.

7. V prípade, ak účastník požiadava o zrušenie služby výpoveďou, je mu služba zrušená k poslednému dnu mesiaca, v ktorom uplynie výpovedná lehota.

XII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Právom SR sa spravujú právne vzťahy medzi SLUŽBYTom a účastníkom aj vtedy, ak účastník nie je občanom Slovenskej republiky alebo nemá na jej území pobyt alebo sídlo. Zmluvné strany sa dohodli, že právomoc na riešenie sporov z tejto zmluvy majú súdy Slovenskej republiky.

2. Užívateľ (fyzická osoba) má právo obrátiť sa na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so

spôsobom, ktorým poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva. Následne má užívateľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, ak poskytovateľ na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo, alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

3. Ak užívateľ (právnická osoba) nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia, môže podať návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu podľa § 75 a Zákona č. 351/2011 Z.z.. Návrh na začatie sporu predloží užívateľ bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Po predložení a doplnení podkladov potrebných pre posúdenie sporu, úrad spor nestranné rieši s cieľom jeho urovňania. Lehota na ukončenie je 60 dní od podania úplného návrhu. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

4. V prípade, ak by sa dostalo niektoré ustanovenie zmluvy o pripojení a všeobecných podmienok alebo tarify do vzájomného rozporu, platí nasledovné poradie záväznosti:

1. zmluva,
2. Tarifa,
3. VZP,
4. ďalšie listiny.

5. Aktuálne informácie o platných cenách, servisných poplatkoch, spôsoboch platby a rozdielov v nákladoch účastníka súvisiace so spôsobom platby: tel. 054/222 50.

Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa: 10.7.2018

SLUŽBYT,s.r.o.

JUDr. Gabriel Kaliňák,
konateľ, riaditeľ spoločnosti