

Všeobecné podmienky poskytovania verejných služieb - prenos obsahovej služby v digitálnom satelitnom multiplexe

PRVÁ ČASŤ

ÚVODNÉ USTANOVENIA

Článok 1

Účel, predmet, rozsah úpravy práv a povinností zmluvných

strán všeobecnými podmienkami

1.1. Spoločnosť Towercom, a.s., so sídlom Cesta na Kamzík 14, 831 01 Bratislava, IČO 36 364 568, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 3885/B (ďalej aj „Towercom“) ako poskytovateľ verejných služieb v súlade so zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení je v rozsahu licencií, všeobecných povolení a individuálnych povolení vydaných Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb oprávnená poskytovať verejné služby aj v oblasti prenosu obsahových služieb v digitálnom satelitnom multiplexe.

1.2. Towercom vydáva na základe ustanovenia § 44 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení tieto všeobecné podmienky poskytovania verejných služieb - prenos obsahovej služby v digitálnom satelitnom multiplexe.

1.3. Tieto všeobecné podmienky vrátane všetkých zmluvných dokumentov uzavretých medzi spoločnosťou Towercom a ich zmluvným partnerom v tej istej súvislosti upravujú záväzkový vzťah vzniknutý pri poskytovaní verejných služieb - prenos obsahovej služby v digitálnom satelitnom multiplexe medzi spoločnosťou Towercom ako poskytovateľom verejných služieb - prenos obsahovej služby v digitálnom satelitnom multiplexe a právnickými alebo fyzickými osobami ako užívateľmi týchto verejných služieb, ktoré v súlade s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky a týmito všeobecnými podmienkami platne uzavreli so spoločnosťou Towercom Zmluvu o poskytovaní verejných služieb - prenos obsahovej služby v digitálnom satelitnom multiplexe. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa má za to, že ustanovenia Zmluvy o poskytovaní verejných služieb - prenos obsahovej služby v digitálnom satelitnom multiplexe majú prednosť pred akýmikoľvek ustanoveniami týchto všeobecných podmienok.

1.4. Právne vzťahy medzi spoločnosťou Towercom a ich zmluvným partnerom založené Zmluvou o poskytovaní verejných služieb - prenos obsahovej služby v digitálnom satelitnom multiplexe, bližšie neupravené v týchto všeobecných podmienkach a v zmluve o poskytovaní verejných služieb - prenos obsahovej služby v digitálnom satelitnom multiplexe, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení, zákona č. 220/2007 Z.z. o digitálnom vysielaní programových služieb a poskytovaní iných obsahových služieb prostredníctvom digitálneho prenosu v platnom znení a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

Článok 2

Definície pojmov

2.1. Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach alebo v Zmluve o poskytovaní verejných služieb - prenos obsahovej služby v digitálnom satelitnom multiplexe uvedené inak, tak všetky pojmy zadefinované v tomto článku všeobecných Podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých zmluvných dokumentoch upravujúcich záväzkový vzťah medzi spoločnosťou Towercom ako Podnikom, ktorý je zároveň Poskytovateľom multiplexu a Užívateľom, na základe čoho sa pre jednotlivé pojmy uvedené nižšie pre účely Zmluvy definovanej nižšie rozumie:

2.1.1. „Cena za Službu“ - všetky zložky ceny na ktoré vznikol Poskytovateľovi nárok v súlade so Zmluvou, príp. Cennikom,

2.1.2. „Cenník“ - sadzobník cien za Službu uverejnený na webovom sídle Poskytovateľa multiplexu, v prípade, ak bol pre Službu vydaný,

2.1.3. „Dodatok“ - každý platne uzavretý písomný dodatok podpísaný oprávnenými osobami zmluvných strán alebo iný platný písomný úkon týkajúci sa akejkoľvek zmeny alebo doplnenia Zmluvy, na základe ktorých dochádza k zmene obsahu Zmluvy,

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

2.1.5. „Inštalčné úkony“ - všetky úkony nevyhnutné na pripojenie Užívateľa do Siete Poskytovateľa multiplexu, na ktorých vykonanie, resp. zabezpečenie sa Poskytovateľ multiplexu zaviazal v Zmluve,

2.1.6. „ITU“ - International Telecommunication Union - Medzinárodná telekomunikačná únia,

2.1.7. „Koncové zariadenie Užívateľa“ -

Telekomunikačné zariadenie Užívateľa alebo akákoľvek jeho technická časť, ktoré umožňuje komunikáciu a je určené na priame alebo nepriame pripojenie na koncový bod Siete Poskytovateľa multiplexu, prostredníctvom ktorého dochádza k prenosu/odovzdaniu signálu a/alebo prenosu dát z miesta zostavenia obsahovej služby Užívateľa do Siete Poskytovateľa multiplexu,

2.1.8. „Licencia“ - oprávnenie Užívateľa, na prenos obsahovej služby vydaná príslušným orgánom najmä, nie však výlučne licencia na vysielanie televíznej al. rozhlasovej programovej služby alebo registrácia retransmisie vydané Radou pre vysielanie a retransmisiu alebo iné oprávnenie udelené príslušným orgánom oprávňujúce Užívateľa uzatvoriť Zmluvu,

2.1.9. „Mapa pokrytia“ - grafické zobrazenie pokrytia deklarované poskytovateľom satelitu,

2.1.10. „Miesto inštalácie“ - miesto, v ktorom je/bude umiestnené Koncové zariadenie Užívateľa a/alebo Poskytovateľa multiplexu,

2.1.11. „Multiplex“ - súhrnný dátový tok obsahujúci čiastkové dátové toky obsahových služieb upravených na spoločné šírenie prostredníctvom satelitu,

2.1.12. „Multiplexor“ - telekomunikačné zariadenie slúžiace na zostavenie obsahových služieb vrátane doplnkových obsahových služieb do výsledného multiplexu,

2.1.13. „Obdobie“ - každé jednotlivé časové obdobie, počas ktorého Poskytovateľ multiplexu poskytuje Užívateľovi Službu, a za ktoré je Užívateľ povinný platiť Cenu za Službu alebo jej príslušnú časť, a ktorého dĺžka trvania (minúty, hodiny, týždeň, mesiac, štvrtrok, polrok, rok) je uvedená v Zmluve a/alebo v Cenníku a/alebo v Podmienkach,

2.1.14. „Obsahová služba“ - služba určená na príjem verejnosti, ktorej obsah zostavuje Užívateľ a ktorej definícia je obsiahnutá v ustanovení § 4 Zákona o digitálnom vysielaní,

2.1.15. „Podmienky“ - tieto všeobecné podmienky poskytovania verejných služieb - prenos obsahovej služby v digitálnom satelitnom multiplexe,

2.1.16. „Podmiernený prístup“ - súbor technických a administratívnych opatrení na zamedzenie prístupu k Obsahovej službe neoprávnenými osobami,

2.1.17. „Pokrytie“ - sa definuje ako územná oblasť kde je signál Satelitného vysielania dostupný za splnenia podmienok pre pevný príjem,

2.1.18. „Porucha“ - stav, ktorý neumožňuje, alebo sťažuje užívanie Služby dohodnutým (obvyklým) spôsobom. Poruchou nie je obmedzenie, prerušenie alebo výpadok poskytovania Služby podľa článku 6 Podmienok a podľa bodov 7.1.5. a 7.1.6. Podmienok,

Všeobecné podmienky poskytovania verejných služieb - prenos obsahovej služby v digitálnom satelitnom multiplexe

2.1.19. **„Poskytovateľ multiplexu“** - obchodná spoločnosť Towercom, a.s., so sídlom Cesta na Kamzík 14, 831 01 Bratislava, IČO 36 364 568, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 3885/B, ako spoločnosť, ktorá vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť uvádza alebo je oprávnená uvádzať signál multiplexu určený na príjem verejnosťou alebo iným subjektom do neprerušeneho prenosového reťazca,

2.1.20. **„Preberací protokol“** - písomný dokument podpísaný obomi zmluvnými stranami, na základe ktorého Užívateľ potvrdí nastavené technické parametre pre poskytovanú službu vo vysielacom reťazci,

2.1.21. **„Prenos dátového toku“** - prenos modulačného signálu v požadovanom formáte Telekomunikačnými zariadeniami,

2.1.22. **„Prijímacia stanica“** - technické zariadenie slúžiace na príjem signálu zo satelitu,

2.1.23. **„Sieť Poskytovateľa multiplexu“** - funkčne prepojená sústava prenosových systémov Poskytovateľa multiplexu a v prípade potreby prepájacích a smerovacích zariadení, ako aj iných prostriedkov, ktoré umožňujú prenos a vysielanie signálu rádiovými, optickými, satelitnými alebo inými prostriedkami,

2.1.24. **„Služba“** - verejná služba - prenos obsahovej služby v digitálnom satelitnom multiplexe, v rámci ktorej Poskytovateľ multiplexu bude pre Užívateľa zabezpečovať prenos signálov a informácií vo forme zvuku a/alebo obrazu a/alebo dát prostredníctvom Sieť Poskytovateľa multiplexu vrátane doplnkových obsahových služieb a pridružených služieb ako aj ďalších elektronických komunikačných služieb,

2.1.25. **„Satelitné vysielanie“** - bezdrôtové digitálne vysielanie obsahovej služby pomocou družice umiestnenej na geostacionárnej obežnej dráhe,

2.1.26. **„Satelitný multiplex“** - multiplex, ktorého signál je šírený prostredníctvom Transpondéru,

2.1.27. **„Telekomunikačné tajomstvo“** - informácie a údaje prijímané, prenášané, sprostredkované a uchovávané pri poskytovaní Služby, najmä obsah prenášaných informácií a lokalizačné údaje; osobné údaje komunikujúcich strán; prevádzkové údaje súvisiace so Službou,

2.1.28. **„Telekomunikačné zariadenie“** - technické zariadenie na prenos, smerovanie, príjem, prepojenie alebo spracovanie signálov a informácií vo forme obrazu a/alebo zvuku a/alebo dát prostredníctvom elektronickej komunikačnej siete,

2.1.29. **„Transportný tok“** - dátový tok za výstupom Multiplexora Poskytovateľa multiplexu. Transportný tok obsahuje jednotlivé obsahové služby vrátane doplnkových služieb,

2.1.30. **„Transpondér“** - technické zariadenie Poskytovateľa multiplexu resp. ku ktorému má Poskytovateľ multiplexu právo užívania, umiestnené na geostacionárnej obežnej dráhe, umožňujúce šírenie obsahových služieb vrátane doplnkových služieb,

2.1.31. **„Uplinková stanica“** - vysielacie zariadenie Poskytovateľa multiplexu, resp. ku ktorému má Poskytovateľ multiplexu právo užívania, umožňujúce Prenos dátového toku na Transpondér,

2.1.32. **„Užívateľ“** - fyzická, alebo právnická osoba, ktorá vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť zostavuje obsah Obsahovej služby. Pre účely týchto Podmienok sa za Užívateľa považuje aj vysielateľ, prevádzkovateľ retransmisie ako aj iný poskytovateľ Obsahovej služby, disponujúci Licenciou,

2.1.33. **„Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov“** - zákon č. 351/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov,

2.1.34. **„Zákon o EK“** - zákon č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení,

2.1.35. **„Zákon o vysielaní a retransmisii“** - zákon č. 308/2000 Z.z. o vysielaní a retransmisii v platnom znení,

2.1.36. **„Zákon o digitálnom vysielaní“** - zákon č. 220/2007 Z.z. o digitálnom vysielaní programových služieb a poskytovaní iných obsahových služieb prostredníctvom digitálneho prenosu v platnom znení,

2.1.37. **„Zmluva“** - Zmluva o poskytovaní verejných služieb - prenos obsahovej služby v digitálnom satelitnom multiplexe vrátane všetkých jej príloh uzavretá v zmysle ustanovenia § 44 Zákona o EK medzi Poskytovateľom multiplexu ako poskytovateľom verejných služieb - prenos obsahovej služby v digitálnom satelitnom multiplexe a Užívateľom verejných služieb - prenos obsahovej služby v digitálnom satelitnom multiplexe, vrátane Podmienok, Cenníka ako aj písomných dohôd a dodatkov k Zmluve, pokiaľ zo Zmluvy nevyplýva niečo iné,

2.1.38. **„Zneužitie Služby“** - využívanie Služby v rozpore so Zmluvou,

2.1.39. **„Znížená kvalita“** - stav, ktorý umožňuje Užívateľovi aspoň obmedzené využívanie Služby a trvá viac ako 6 hodín od jeho začatia, najmä výpadok zvuku, doplnkových služieb, Podmieneneho prístupu. Za zníženú kvalitu sa nepovažuje výpadok poskytovanej Služby vplyvom počasia.

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

DRUHÁ ČASŤ

PREDMET ZMLUVY A PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽBY

Článok 3

Predmet Zmluvy

3.1. Na základe Zmluvy sa:

3.1.1. Poskytovateľ multiplexu zaväzuje zriadiť pre Užívateľa pripojenie do Sieť Poskytovateľa multiplexu a poskytovať mu Službu v lehotách, spôsobom a za podmienok dohodnutých v Zmluve a plniť všetky ďalšie povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zmluvy. Súčasťou Sieť Poskytovateľa multiplexu nie je prístupový okruh z miesta zostavenia Obsahovej služby k Multiplexoru Poskytovateľa multiplexu.

3.1.2. Užívateľ sa zaväzuje platiť Poskytovateľovi multiplexu Cenu za Službu vo výške, v lehotách, spôsobom a za podmienok dohodnutých v Zmluve a plniť všetky ďalšie povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zmluvy.

3.2. Zmluva môže byť uzavretá výlučne s jedným Užívateľom, ak sa zmluvné strany v jednotlivom prípade nedohodnú inak.

Článok 4

Rozsah a miesto poskytovanej Služby

4.1. Poskytovateľ multiplexu je oprávnený Užívateľovi poskytovať Službu výlučne na základe platne uzavretej Zmluvy, a to v súlade s Podmienkami, Zákonom o EK, Zákonom o digitálnom vysielaní a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

4.2. Poskytovateľ multiplexu poskytuje Užívateľovi Službu, a to len v prípade riadneho a včasného splnenia všetkých záväzkov Užívateľa stanovených v Zmluve a v Podmienkach, s výnimkou prípadov uvedených v týchto Podmienkach.

4.3. Poskytovateľ multiplexu je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom o poskytovanie Služby v prípadoch uvedených v Podmienkach, Zákone o digitálnom vysielaní a v Zákone o EK.

4.4. Ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa Zákona o digitálnom vysielaní, Zákona o EK alebo podľa týchto Podmienok, uzavrie Poskytovateľ multiplexu Zmluvu s každým záujemcom (fyzickou, ako aj právnickou

Všeobecné podmienky poskytovania verejných služieb - prenos obsahovej služby v digitálnom satelitnom multiplexe

osobou), ktorý splní podmienky stanovené týmito Podmienkami a Zákonom o EK.

4.5. Poskytovateľ multiplexu poskytuje Službu v súlade s Mapou pokrytia, na území dohodnutom v Zmluve.

4.6. Poskytovateľ multiplexu poskytuje Službu v závislosti od svojich technických a prevádzkových možností.

Článok 5

Podmienky na poskytovanie Služby

5.1. V prípade, že z Podmienok, Zákona o digitálnom vysielaní alebo zo Zákona o EK nevyplýva niečo iné, je Poskytovateľ multiplexu oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom o poskytovanie Služby, ak:

5.1.1. poskytovanie požadovanej Služby je zo strany Poskytovateľa multiplexu v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov, a/alebo

5.1.2. Poskytovateľ multiplexu nemá od záujemcu o poskytovanie Služby záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, preto, že je dlžníkom Poskytovateľa multiplexu a/alebo iného poskytovateľa multiplexu, resp. podniku oprávneného poskytovať verejnú sieť a/alebo verejnú službu alebo Poskytovateľ multiplexu a/alebo iný poskytovateľ multiplexu, resp. podnik oprávnený poskytovať verejnú sieť a/alebo verejnú službu už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu s ním vypovedal a je tak dôvodný predpoklad, že záujemca o poskytovanie Služby nebude riadne a včas plniť svoje záväzky stanovené Zmluvou a Podmienkami, alebo sa záujemca nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitného predpisu a/alebo

5.1.3. záujemca nesúhlasí s Podmienkami, a/alebo

5.1.4. jej uzavretie by bolo v rozpore so Zákonom o digitálnom vysielaní, Zákonom o EK alebo platnými právnyimi predpismi Slovenskej republiky.

Článok 6

Podmienky dočasného prerušenia alebo obmedzenia poskytovania Služby

6.1. Poskytovateľ multiplexu je oprávnený na nevyhnutný čas obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to z dôvodu prednostného poskytovania Služby Užívateľom zaradeným do prednostných núdzových plánov v rozsahu nevyhnutnom na zdoľovanie krízovej situácie a mimoriadnej udalosti na postihnutom území. Ďalej je tak Poskytovateľ multiplexu oprávnený urobiť z dôvodu rozhodnutia príslušného orgánu Slovenskej republiky, z dôvodu poruchy energetického zdroja, závažných technických alebo prevádzkových dôvodov a taktiež aj pre výkon prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravu Siete Poskytovateľa multiplexu alebo prác potrebných v snahe vyhnúť sa Zníženej kvalite alebo Poruche. Na tieto skutočnosti bude Užívateľ upozornený v súlade s bodom 7.1.5. Podmienok.

6.2. Poskytovateľ multiplexu je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby podľa ustanovení Zákona o EK a Podmienok bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to v prípade, ak Užívateľ:

6.2.1. zneužíva Službu, a to až do odstránenia zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,

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

6.2.3. podstatným spôsobom porušil ustanovenia Zmluvy alebo Podmienok iné ako v bode 6.2.1.

a/alebo 6.2.2. Podmienok, a to až do obnovenia dodržiavania Zmluvy alebo Podmienok a odstránenia prípadných následkov porušenia Zmluvy alebo Podmienok, pričom dočasne prerušiť poskytovanie Služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení.

6.3. V prípade, že Poskytovateľ multiplexu preruší, resp. obmedzí alebo zastaví v zmysle bodov 6.1. a 6.2. Podmienok poskytovanie Služby Užívateľovi nezakladá toto konanie Poskytovateľa multiplexu povinnosť zaplatenia akejkoľvek finančnej alebo inej náhrady Užívateľovi.

6.4. V prípade opätovného poskytovania Služby podľa Zmluvy po odpadnutí dôvodu určeného v bode 6.2. Podmienok je Poskytovateľ multiplexu oprávnený požadovať od Užívateľa úhradu nákladov s tým spojených.

TRETIA ČASŤ

PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA MULTIPLEXU A UŽÍVATEĽA

Článok 7

Práva a povinnosti Poskytovateľa multiplexu

7.1. Poskytovateľ multiplexu je povinný:

7.1.1. uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie Služby v súlade s Podmienkami, Zákonom o digitálnom vysielaní a Zákonom o EK, ktorý splní podmienky stanovené týmito Podmienkami a Zákonom o EK,

7.1.2. pri uzatvorení Zmluvy získavať a overovať údaje Užívateľa a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa § 56 ods. 3 Zákona o EK,

7.1.3. predložiť Užívateľovi všetky ním vyžiadané dokumenty osvedčujúce totožnosť a/alebo existenciu a/alebo ďalšie identifikačné údaje Poskytovateľa multiplexu,

7.1.4. poskytovať Službu v rozsahu, časovom období a za Cenu za Službu dohodnutú Zmluvou, príp. Cenníkom okrem prípadov určených v týchto Podmienkach a v Zákone o EK,

7.1.5. pokiaľ je to možné vopred, akýmkoľvek vhodným spôsobom informovať Užívateľa o obmedzeniach, prerušeniach a výpadkoch poskytovania Služby, ak nejde o plánované obmedzenia poskytovania Služby podľa bodu 7.1.6. Podmienok. Poskytovateľ multiplexu nemá túto povinnosť tiež v stave krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany Poskytovateľa multiplexu nemožné,

7.1.6. vykonávať obnovu, údržbu a meranie Siete Poskytovateľa multiplexu a všetkých zariadení slúžiacich pre potreby plnenia predmetu Zmluvy s výnimkou zariadení Užívateľa v rozsahu stanovenom zákonom. Za tým účelom Poskytovateľ multiplexu najneskôr do 15 dní od začatia poskytovania Služby predloží Užívateľovi pre kalendárny rok začatia poskytovania Služby plán odstavkov na vykonanie obnovy, údržby a merania zariadení a pre kalendárny rok bezprostredne nasledujúci po roku začatia poskytovania Služby ako aj pre každý nasledujúci kalendárny rok predloží takýto plán Užívateľovi najneskôr do 30. novembra prebiehajúceho kalendárneho roka, to všetko v prípade, ak ide o Užívateľa, ktorému pred uzavretím Zmluvy Poskytovateľ multiplexu neposkytoval Službu v rovnakom alebo podobnom rozsahu Služby ako je definovaná v týchto Podmienkach. Ak ide o Užívateľa, ktorému pred uzavretím Zmluvy Poskytovateľ multiplexu na základe doterajších zmluvných vzťahov s Užívateľom poskytoval Službu v rovnakom alebo podobnom rozsahu Služby ako je definovaná v týchto Podmienkach, predloží Poskytovateľ multiplexu Užívateľovi plán odstavkov na vykonanie obnovy, údržby a merania zariadení pre každý kalendárny rok najneskôr do 30. novembra prebiehajúceho kalendárneho roka. V prípade potreby vykonania obnovy, údržby a merania mimo plánu odstavkov Poskytovateľ multiplexu písomne

Všeobecné podmienky poskytovania verejných služieb - prenos obsahovej služby v digitálnom satelitnom multiplexe

oznámi ich vykonanie spravidla 1 mesiac vopred a presný termín spresní najneskôr 3 pracovné dni vopred. V prípade naliehavjej potreby (napr. v prípade Poruchy alebo z iného dôležitého dôvodu) je možné odstávku písomne oznámiť aj v kratšom termíne, a v prípade mimoriadnej naliehavosti (napr. v prípade ohrozenia života a/alebo zdravia a/alebo majetku) Poskytovateľ multiplexu oznámi Uživateľovi potrebu odstávky a bezodkladne po oznámení začne vykonávať potrebné práce (napr. na odstránenie Poruchy). Poskytovateľ multiplexu v súčinnosti s Uživateľom vyvinie maximálnu snahu, aby odstávky boli realizované mimo času najvyššej sledovanosti vysielaného programu/programov Uživateľa, spravidla v nočných hodinách (s výnimkou akýchkoľvek prác na takých Telekomunikačných zariadeniach, na ktorých je zakázané vykonávať práce v noci) a v čo najkratšom časovom rozsahu,

7.1.7. vykonať meranie vybraných parametrov Služby a Siete Poskytovateľa multiplexu, ktoré môžu mať vplyv na kvalitu Služby, a to na základe písomnej požiadavky Uživateľa danej s primeraným časovým predstihom a v súčinnosti s Uživateľom,

7.1.8. zabezpečiť poskytovanie Služby s ročnou dostupnosťou $S \geq 99,6\%$ pre celú Sieť Poskytovateľa multiplexu pre Pokrytie definované Mapou pokrytia na území dohodnutom v Zmluve. Vyhodnotenie dostupnosti Služby sa vykonáva za kalendárny rok bezodkladne po jeho skončení, pričom dostupnosť Služby sa počíta zo vzťahu $S = (1 - \sum t_i / T) \times 100$, kde $\sum t_i$ je súčet dĺžok Porúch t_1 až t_n za sledovaný čas T , ktorým je príslušný kalendárny rok, t a T sa uvádza v minútach, S v percentách,

7.1.9. udržiavať Sieť Poskytovateľa multiplexu v stave vyžadovanom príslušnými technickými normami alebo odporúčaniami Slovenskej republiky, Európskej únie a ITU,

7.1.10. zabezpečovať poskytovanie Služby v obvyklom štandarde a kvalite podľa ukazovateľov kvality určených Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb,

7.1.11. predkladať Uživateľovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytnutej Služby, ak z povahy Služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné,

7.1.12. zabezpečiť ochranu osobných údajov Uživateľa v prípadoch ustanovených zákonom,

7.1.13. písomne, elektronickou poštou alebo službou krátkych správ (SMS) oznámiť Uživateľovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň informovať Uživateľa o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak túto zmenu(y) neakceptuje, oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Uživateľovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť,

7.1.14. obnoviť poskytovanie Služby v prípade, ak Poskytovateľ multiplexu na základe bodu 6.2.2. Podmienok dočasne prerušil alebo obmedzil jej poskytovanie, a to v lehote 24 hodín od pripísania dlžnej sumy na účet Poskytovateľa multiplexu, ak je to technicky možné,

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

7.1.16. spolupracovať s Uživateľom v miere nevyhnutnej pre splnenie účelu Zmluvy,

7.1.17. bezodkladne informovať Uživateľa o každej zmene týkajúcej sa Zmluvy,

7.1.18. pri nižšej dostupnosti Služby ako je uvedená v bode 7.1.8. Podmienok oznámiť spôsob a najbližší možný termín odstránenia príčiny nižšej dostupnosti Služby.

7.2. Poskytovateľ multiplexu má právo najmä:

7.2.1. overiť si zákonným spôsobom osobné a iné údaje uvedené záujemcom o poskytovanie Služby v ním predložených dokumentoch a viesť evidenciu týchto údajov,

7.2.2. odmietnuť v súlade s podmienkami stanovenými Zákonom o digitálnom vysielaní, Zákonom o EK a Podmienkami uzatvorenie Zmluvy a poskytovanie Služby záujemcovi o poskytovanie Služby,

7.2.3. na zaplatenie Ceny za Službu v súlade s Podmienkami a Zmluvou,

7.2.4. na náhradu škody spôsobenú Uživateľom na Sieti Poskytovateľa multiplexu, alebo ktorá vznikla z dôvodu zneužívania Služby a/alebo z dôvodu neodborného zásahu do Siete Poskytovateľa multiplexu, a to v súlade s Podmienkami,

7.2.5. dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby Uživateľovi v súlade s ustanoveniami Zákona o EK a Podmienkami, V prípade prerušenia alebo obmedzenia poskytovanej Služby z dôvodov uvedených v tomto bode Podmienok nezaniká povinnosť Uživateľa uhradiť Poskytovateľovi multiplexu Cenu za Službu za čas, kedy Služba nebola poskytovaná,

7.2.6. na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Uživateľa potrebnej na riadne plnenie svojich záväzkov stanovených Zmluvou,

7.2.7. ponechať si v prípade, že Poskytovateľ multiplexu odstúpi v súlade so Zmluvou od Zmluvy akúkoľvek sumu uhradenú Poskytovateľovi multiplexu prevyšujúcu finančný záväzok Uživateľa voči Poskytovateľovi multiplexu v čase odstúpenia Poskytovateľa multiplexu od Zmluvy, ako zmluvnú pokutu za nesplnenie záväzku Uživateľa určeného Zmluvou alebo Podmienkami, ktorý bol dôvodom pre odstúpenie Poskytovateľa multiplexu od Zmluvy,

7.2.8. zaznamenávať telefonické hovory uskutočnené medzi Poskytovateľom multiplexu a Uživateľom a/alebo ich zamestnancami a/alebo Poskytovateľom multiplexu a Uživateľom poverenými alebo splnomocnenými tretími osobami v súvislosti s plnením práv a povinností zo Zmluvy a z Podmienok,

7.2.9. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Zmluvou a Zákonom o EK,

7.2.10. v prípade potreby zmeniť technické parametre Služby a/alebo Transpondér, prostredníctvom ktorého poskytuje Službu, pričom je povinný takúto zmenu oznámiť Uživateľovi bez zbytočného odkladu potom, ako sa o nej dozvie.

Článok 8

Práva a povinnosti Uživateľa

8.1. Uživateľ je povinný:

8.1.1. využívať Službu výlučne v súlade s podmienkami stanovenými Zmluvou, týmito Podmienkami a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, prípadne pokynmi a návodmi Poskytovateľa multiplexu súvisiacimi s poskytovaním Služby,

8.1.2. odo dňa účinnosti Zmluvy poskytovať Poskytovateľovi multiplexu podľa jeho požiadaviek všetku súčinnosť, ktorá bude potrebná na plnenie záväzkov Poskytovateľa multiplexu stanovených Zmluvou,

8.1.3. písomne oznámiť Poskytovateľovi multiplexu akúkoľvek zmenu v údajoch poskytnutých Poskytovateľovi multiplexu pri uzavretí Zmluvy, a to najmä oznámiť zmenu bydliska (sídla), obchodného mena, zmenu v Licencii ktorá sa viaže na poskytovanie Obsahovej služby (napr. termín platnosti Licencie, predčasné ukončenie Licencie, predĺženie platnosti Licencie), fakturačnej adresy a osôb oprávnených konať v mene Uživateľa, a to najneskôr do siedmich dní odo dňa vzniku prípadnej zmeny, alebo zmeny iného povolenia na poskytovanie Obsahovej služby,

8.1.4. platiť Poskytovateľovi multiplexu všetky svoje peňažné záväzky vyplývajúce zo Zmluvy, príp. z

Všeobecné podmienky poskytovania verejných služieb - prenos obsahovej služby v digitálnom satelitnom multiplexe

Cenníka včas, v dohodnutej výške a v súlade s Podmienkami a Zmluvou,

8.1.5. vykonať všetky potrebné opatrenia k tomu, aby nebolo žiadnym spôsobom umožnené využitie/zneužitie Služby tretími osobami,

8.1.6. dodržiavať všetky opatrenia potrebné k tomu, aby počas trvania Zmluvy nevznikla v Sieti Poskytovateľa multiplexu žiadna škoda, a to ani v prípade náhodnej udalosti,

8.1.7. zabezpečiť oprávneným osobám Poskytovateľa multiplexu prístup na Miesto inštalácie,

8.1.8. zabezpečiť na svoje náklady Miesto inštalácie v súlade s príslušnými technickými normami alebo odporúčaniami Slovenskej republiky, Európskej únie a ITU,

8.1.9. zabezpečiť počas doby trvania Zmluvy kvalitu výstupného modulačného signálu z miesta zostavenia obsahovej služby Užívateľa v súlade s predpísanými parametrami a v požadovanej úrovni vyplývajúcej z príslušných technických noriem alebo odporúčaní Slovenskej republiky, Európskej únie a ITU. Užívateľ za tým účelom v súčinnosti s Poskytovateľom multiplexu nastaví parametre signálu obsahovej služby pred začatím poskytovania obsahovej služby v zmysle Zmluvy. Užívateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi multiplexu potrebnú súčinnosť, a to najmä dohodnúť kalibračné meranie a umožniť Poskytovateľovi multiplexu vykonať kalibračné meranie. Takáto súčinnosť je nevyhnutnou podmienkou dodržiavania kvality výstupného modulačného signálu Užívateľom a tiež riadneho plnenia povinností Poskytovateľa multiplexu zo Zmluvy,

8.1.10. v prípade nedodržania parametrov vyplývajúcich z bodu 8.1.9. Podmienok zavinením Užívateľa uhradiť v plnom rozsahu prípadný akýkoľvek s tým súvisiaci finančný postih Poskytovateľa multiplexu Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb v rámci správneho konania,

8.1.11. zabezpečiť na vlastné náklady a nebezpečenstvo Poskytovateľovi multiplexu umiestnenie zariadení Siete Poskytovateľa multiplexu na prenos signálu z miesta zostavenia Obsahovej služby, umiestnenie prenosového voza, zabezpečiť pripojenie na zdroj elektrickej energie a umožniť vstup pracovníkov Poskytovateľa multiplexu alebo jeho zmluvných partnerov na Miesto inštalácie alebo na miesto umiestnenia zariadenia Siete Poskytovateľa multiplexu alebo ak je to potrebné aj do iných priestorov Užívateľa, za účelom vykonávania kontroly, údržby, opráv a meraní,

8.1.12. v primeranom časovom predstihu nahlásiť Poskytovateľovi multiplexu potrebu prerušenia poskytovanej Služby z dôvodu odstávky technológie Užívateľa,

8.1.13. oznámiť Poskytovateľovi multiplexu mená osôb oprávnených zastupovať Užívateľa vo vzťahu k Poskytovateľovi multiplexu,

8.1.14. zachovávať v zmysle Zákona o EK telekomunikačné tajomstvo, ak s ním príde Užívateľ do styku pri užívaní verejných služieb,

8.1.15. používať iba Telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov a doporučení,

8.1.16. informovať svojich zamestnancov alebo tretie osoby o práve Poskytovateľa multiplexu uvedenom v bode 7.2.8. Podmienok,

8.1.17. bezodkladne informovať Poskytovateľa multiplexu o každej zmene týkajúcej sa Zmluvy.

8.2. Užívateľ má právo najmä:

8.2.1. na uzavretie Zmluvy s Poskytovateľom multiplexu, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa ustanovení Zákona o digitálnom vysielaní, Zákona o EK a Podmienok,

8.2.2. na poskytovanie Služby za podmienok stanovených v Zmluve a v Podmienkach, a to po

riadnom a včasnom splnení všetkých podmienok stanovených v článku 5 Podmienok,

8.2.3. na bezplatné odstránenie Porúch vzniknutých bez jeho zavinenia,

8.2.4. na odrátanie príslušnej sumy z celkovej Ceny za Službu alebo na vrátenie pomernej časti celkovej Ceny za Službu za čas neposkytovania Služby v prípade jej zavinienia Poskytovateľom multiplexu v súlade s Podmienkami; toto právo musí uplatniť najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby, inak toto právo zaniká,

8.2.5. požadovať pre vlastnú potrebu odstávku prostredníctvom kontaktného miesta Poskytovateľa multiplexu s uvedením predpokladaného času, rozsahu, účelu a požiadaviek na Poskytovateľa multiplexu. V takomto prípade oznámi Užívateľ dohodnutým spôsobom začiatok prerušenia poskytovania Služby Poskytovateľa multiplexu najneskôr 15 minút pred prerušením poskytovania Služby a opätovné začatie poskytovania Služby bezprostredne pred jeho začatím. Následne po opätovnom začatí poskytovania Služby toto prerušenie potvrdí Užívateľ písomnou formou,

8.2.6. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Zmluvou a Zákomom o EK.

8.3. Užívateľ nie je oprávnený previesť akékoľvek svoje práva vyplývajúce zo Zmluvy na akúkoľvek tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa multiplexu.

Článok 9

Vzájomná súčinnosť

9.1. Všetky zmeny technických parametrov zo strany Užívateľa i Poskytovateľa multiplexu musia byť vzájomne konzultované.

9.2 Všetky zmeny technických parametrov uvedené v Zmluve musia byť zmluvnými stranami písomne schválené alebo upravené Dodatkom k Zmluve, ak sa zmluvné strany v jednotlivom prípade nedohodnú inak.

9.3. Pre zjednodušenie a urýchlenie vzájomnej komunikácie sa budú používať rovnocenne s listovou formou všetky dostupné komunikačné prostriedky ako sú telefón, a e-mail (pokiaľ sa nevyžaduje písomná forma). Každá ústna dohoda musí byť následne písomne potvrdená a archivovaná.

9.4. Pre vstup pracovníkov jednej zo zmluvných strán, alebo jej zmluvných partnerov do priestorov druhej zmluvnej strany platí, že v priestoroch druhej zmluvnej strany sa pracovníci alebo zmluvní partneri môžu pohybovať len v sprievode poverených osôb druhej zmluvnej strany. Poskytovateľ multiplexu má právo na úhradu nákladov s tým spojených.

ŠTVRTÁ ČASŤ

CENA ZA SLUŽBU

Článok 10

Všeobecné ustanovenia

10.1. Pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak, Cena za Službu je stanovená v súlade s Cenníkom, v prípade, ak ho Poskytovateľ multiplexu vydal, ako aj v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov.

10.2. Pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak, Užívateľ má právo, aby mu Poskytovateľ multiplexu poskytoval Službu za Cenu za Službu pri uplatnení sadziieb podľa Cenníka platného v čase poskytnutia Služby.

Článok 11

Výška Ceny za Službu

Výška Ceny za Službu vyplýva zo Zmluvy, príp. z Cenníka a môže sa skladať z viacerých zložiek. Cena za Službu nemusí obsahovať niektorú zložku, ak Poskytovateľ multiplexu neposkytuje Užívateľovi súčasť Služby zodpovedajúcu príslušnej zložke Ceny za Službu.

Článok 12

Platenie Ceny za Službu

Všeobecné podmienky poskytovania verejných služieb - prenos obsahovej služby v digitálnom satelitnom multiplexe

12.1. Cena za Službu je splatná v pravidelných mesačných splátkach vo výške jednej dvanástiny dohodnutej ročnej Ceny za Službu a to na základe Faktúr vystavených Poskytovateľom multiplexu Užívateľovi takto:

a) vždy najneskôr do 5. dňa mesiaca, nasledujúceho po mesiaci v ktorom poskytoval Poskytovateľ multiplexu Službu, odošle Poskytovateľ multiplexu Užívateľovi pravidelnú mesačnú Faktúru - daňový doklad na čiastku zodpovedajúcu poskytnutej Službe,

b) vždy bezodkladne po príslušnom zistení, najneskôr do tridsiatich dní po skončení kalendárneho roka, Poskytovateľ multiplexu vystaví a odošle dobropis na čiastku rovnajúcu sa rozdielu medzi dohodnutými a skutočne poskytnutými súčasťami Služby, alebo farchopis v prípade poskytnutých súčasťi Služby, ktoré neboli zahrnuté vo vystavených mesačných daňových dokladoch, a to za rovnakých podmienok ako sú uvedené v písmene a) tohto bodu Podmienok.

12.2. V prípade, že Užívateľ bude v omeškaní čo i len časti platby podľa bodu 12.1. Podmienok dlhšie ako 30 dní od jej splatnosti a/alebo Poskytovateľ multiplexu na základe jemu poskytnutých informácií alebo predchádzajúcich skúsenosti s Užívateľom a/alebo osobami s ním majetkovo a/alebo personálne prepojenými, má odôvodnenú obavu ohľadom riadneho a včasného plnenia záväzkov zo strany Užívateľa, je Poskytovateľ multiplexu oprávnený vystaviť Užívateľovi zálohovú Faktúru namiesto faktúr podľa bodu 12.1. písm. a) Podmienok a na jej základe žiadať od Užívateľa platbu vopred, a to na čiastku zodpovedajúcu Cene za Službu za mesiac alebo za niekoľko mesiacov, v ktorom Poskytovateľ multiplexu vystaví túto zálohovú faktúru. Zálohovú faktúru je Poskytovateľ multiplexu oprávnený vystavovať aj opakovane.

12.3. Všetky ceny budú uvedené bez DPH. DPH bude uvedená vo Faktúrach a jej výška bude zodpovedať aktuálnej výške DPH, stanovenej príslušnými platnými právnymi predpismi.

12.4. Všetky faktúry vystavené Poskytovateľom multiplexu je Užívateľ povinný uhrádzať v lehote splatnosti 14 kalendárnych dní odo dňa vystavenia.

12.5. V prípade omeškania Užívateľa s vykonaním ktorejkoľvek z úhrad podľa Zmluvy okrem úhrad podľa bodu 12.2. Podmienok má Poskytovateľ multiplexu nárok na úrok z omeškania v zákonom stanovenej výške, ak sa zmluvné strany nedohodli inak.

12.6. V prípade prerušenia poskytovania Služby z dôvodov uvedených v bode 12.5. v spojení s bodom 7.2.5. Podmienok nezaniká povinnosť Užívateľa uhradiť Poskytovateľovi multiplexu Cenu za Službu za čas, kedy bola poskytovaná.

PIATA ČASŤ

ZODPOVEDNOSŤ A PORUCHY

Článok 13

Zodpovednosť za škodu

13.1. Poskytovateľ multiplexu zodpovedá Užívateľovi za škodu, ktorú mu Poskytovateľ multiplexu spôsobil zavineným porušením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy výlučne v rozsahu určenom Podmienkami, nezodpovedá však za ušlý zisk Užívateľa.

13.2. V prípade, že nesplnením ktoréhokoľvek zo záväzkov Užívateľa stanovených v Zmluve vznikne Poskytovateľovi multiplexu škoda, je túto škodu Užívateľ povinný Poskytovateľovi multiplexu v celej výške nahradiť. Užívateľ však nezodpovedá za ušlý zisk Poskytovateľa multiplexu.

13.3. Užívateľ tiež zodpovedá za vznik akejkoľvek škody z dôvodu zneužívania Služby, alebo ktorá vznikne v Sieti Poskytovateľa multiplexu, na akýchkoľvek technických zariadeniach Poskytovateľa multiplexu, a to od okamihu ich umiestenia v

priestore Užívateľa až do okamihu odstránenia týchto technických zariadení z priestorov Užívateľa Poskytovateľom multiplexu.

13.4. Poskytovateľ multiplexu nezodpovedá Užívateľovi za vznik škody, ktorá mu vznikne v prípadoch uvedených v článku 6 Podmienok a/alebo ak dočasne preruší alebo obmedzí poskytovanie Služby Užívateľovi v súlade s ustanoveniami Zákona o EK a Podmienkami.

Článok 14

Poruchy, servisný zásah a obnova

14.1. Poskytovateľ multiplexu sa zaväzuje:

14.1.1. v prípade jednorazového prerušenia poskytovania Služby na viac než 3 minúty alebo opakovaných krátkych prerušení poskytovania Služby okrem odstavkov podľa bodu 7.1.6. Podmienok bezodkladne oznámiť Užívateľovi túto skutočnosť a ihneď začať práce na odstránení príčiny prerušenia,

14.1.2. v prípade Poruchy alebo Zníženej kvality vysielacej technológie alebo jej časti zabezpečiť náhradné poskytovanie Služby spôsobom, ktorý si dohodne s Užívateľom najneskôr do 24 hodín pre 90% prípadov pri vyvinutí maximálne možného úsilia na skrátenie doby Poruchy alebo Zníženej kvality,

14.1.3. v prípade obnovy technológie zabezpečiť náhradné poskytovanie Služby, resp. do maximálnej miery minimalizovať čas prerušenia poskytovania Služby, ak nie je iné technické riešenie. Postup prerušenia bude Poskytovateľ multiplexu včas konzultovať s Užívateľom,

14.1.4. v prípade prerušenia poskytovania Služby z dôvodu Poruchy alebo v prípade poskytovania Služby v Zníženej kvalite bezodkladne oznámiť Užívateľovi túto skutočnosť formou e-mailovej správy z notifikačného systému Poskytovateľa multiplexu prípadne telefonicky a ihneď začať práce na odstránení Poruchy alebo Zníženej kvality. Po odstránení Poruchy alebo Zníženej kvality bude Užívateľovi oznámená táto skutočnosť formou e-mailovej správy z notifikačného systému Poskytovateľa multiplexu, príp. telefonicky.

14.2. Lehoty na odstránenie Porúch uvedené v bode 14.1.2. Podmienok začínajú plynúť od momentu, kedy Poskytovateľ multiplexu zistí Poruchu alebo poskytovanie Služby v Zníženej kvalite alebo kedy Užívateľ oznámi Poskytovateľovi multiplexu Poruchu alebo poskytovanie Služby v Zníženej kvalite, a to od toho momentu, ktorý nastane skôr.

ŠIESTA ČASŤ

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok 15

Reklamácie Užívateľa, spôsob a termín vybavovania reklamácií

15.1. Užívateľ je oprávnený reklamovať správnosť fakturovanej sumy Ceny za Službu vyčíslenej vo Faktúre a kvalitu poskytovanej Služby v lehote troch mesiacov odo dňa, kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie.

15.2. V prípade, ak Užívateľ neuplatní svoje právo podľa bodu 15.1. Podmienok, tak márnym uplynutím tejto lehoty podľa bodu 15.1. Podmienok toto jeho právo zanikne.

15.3. Užívateľ môže reklamáciu podľa bodu 15.1. Podmienok uplatniť v sídle Poskytovateľa multiplexu osobne alebo doporučeným listom, pričom Poskytovateľ multiplexu je povinný na požiadanie Užívateľa vydať písomné potvrdenie o mieste, čase, spôsobe a predmete reklamácie.

15.4. Poskytovateľ multiplexu je povinný reklamáciu podľa bodu 15.1. Podmienok prešetriť a výsledok písomne oznámiť Užívateľovi do tridsať dní odo dňa, kedy bola reklamácia doručená Poskytovateľovi multiplexu.

15.5. V prípade, že prešetrovanie reklamácie Užívateľa podľa bodu 15.1. Podmienok je obzvlášť zložitá a jej dôkladné prešetrovanie nie je v tridsaťdňovej lehote objektívne možné zabezpečiť, je Poskytovateľ

Všeobecné podmienky poskytovania verejných služieb - prenos obsahovej služby v digitálnom satelitnom multiplexe

multiplexu povinný výsledok svojho šetrenia oznámiť Užívateľovi do šesťdesiat dní odo dňa, kedy bola reklamácia Užívateľa doručená Poskytovateľovi multiplexu. Poskytovateľ multiplexu je povinný o predĺžení lehoty na prešetrenie reklamácie Užívateľa písomne informovať, a to pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov predĺženia. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ multiplexu odošle svoje oznámenie Užívateľovi najneskôr v posledný deň lehoty.

15.6. Poskytovateľ multiplexu je povinný oznámiť Užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa bodov 15.4. a 15.5. Podmienok písomne.

15.7. Ak Poskytovateľ multiplexu písomne neoznámí Užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie do šesťdesiat dní od dátumu jej doručenia Poskytovateľovi multiplexu, reklamácia sa považuje za opodstatnenú.

15.8. V prípade opakovaných alebo neodôvodnených reklamácií totožného Užívateľa v tej istej veci nie je Poskytovateľ multiplexu povinný tieto reklamácie opätovne prešetrovať a dávať na tieto reklamácie Užívateľovi akúkoľvek odpoveď. Neodôvodnenou reklamáciou je tiež reklamácia, ktorá je podaná z iných dôvodov ako sú uvedené v bode 15.1. Podmienok.

15.9. Spôsob vybavenia reklamácie podľa bodu 15.8. Podmienok platí aj v prípade reklamácie Užívateľa doručenej Poskytovateľovi multiplexu oneskorene, t.j. po uplynutí lehoty uvedenej v bode 15.1. Podmienok.

15.10. Reklamácia vo veci prešetrenia Faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie Ceny za Službu. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ multiplexu povinný umožniť Užívateľovi odklad zaplatenia časti Ceny za Službu presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania komunikačného zariadenia Užívateľa alebo umožniť Užívateľovi zaplatenie časti Ceny za Službu presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.

15.11. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na komunikačnom zariadení Užívateľa, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Užívateľa, ale rozsah poskytnutej Služby ani Cenu za Službu nemožno preukázateľne zistiť, Užívateľ zaplatí Cenu za Službu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.

15.12. Užívateľ je oprávnený v zmysle Zákona o EK predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality verejnej služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a Užívateľ nie je so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný.

Článok 16

Opodstatnená reklamácia

V prípade, že reklamácia Užívateľa voči sume Ceny za Službu alebo reklamácia voči kvalite poskytovanej Služby bude Poskytovateľom multiplexu uznaná za opodstatnenú, bude suma z Ceny za Službu zodpovedajúca hodnote neposkytnutej alebo vadne poskytnutej Služby priznaná Užívateľovi v zmysle reklamácie zúčtovaná vo fakturačnom Období nasledujúcom po tom Období, v ktorom bola reklamácia Poskytovateľom multiplexu uznaná.

SIEDMA ČASŤ

VZNIK A ZMENA ZMLUVY

Článok 17

Vznik Zmluvy

Zmluva sa považuje za riadne uzavretú okamihom podpisu tej zmluvnej strany, ktorá ju podpíše ako posledná a týmto okamihom Zmluva nadobúda platnosť. Zmluva nadobúda účinnosť dňom uvedeným ako deň prvého zapojenia Užívateľa do Siete ak v Zmluve nie je dohodnuté inak.

Článok 18

Zmena Zmluvy

18.1. Poskytovateľ multiplexu je oprávnený zmeniť Podmienky a/alebo Cenník v priebehu trvania Zmluvy, je však povinný oznámiť túto zmenu Užívateľovi najmenej jeden mesiac vopred.

18.2. V prípade, že sa menia Podmienky a/alebo Cenník v zmysle bodu 18.1 Podmienok, je dohoda o zmene týchto dokumentov platná a účinná okamihom prvého využitia Služby Užívateľom za účinnosti zmenených Podmienok a/alebo Cenníka, s ktorými bol Užívateľ riadne oboznámený podľa bodu 18.1. Podmienok, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Podmienok a/alebo Cenníka

18.3. Zmluvu je inak možné meniť výlučne po dohode oboch zmluvných strán formou písomne uzavretého Dodatku.

Článok 19

Ukončenie Zmluvy

19.1. Zmluva môže byť ukončená uplynutím času, na ktorý bola uzavretá, ak bola uzavretá na dobu určitú, písomnou dohodou oboch zmluvných strán, výpoveďou Zmluvy, alebo ak tak ustanovuje osobitný predpis.

19.2. Obe zmluvné strany sú oprávnené Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú vypovedať za podmienok, spôsobom a v lehotách stanovených Podmienkami, Zmluvou a Zákonom o EK.

19.3. Poskytovateľ multiplexu je oprávnený vypovedať Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú, ak: 19.3.1. nemôže ďalej poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby,

19.3.2. modernizuje poskytovanie Služby a z dôvodu modernizácie je potrebné Zmluvu ukončiť. Ak Poskytovateľ multiplexu vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby podľa Zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť Užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo bližšej služby s jej zvýhodneným zriadením.

19.4. Užívateľ môže písomne vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvodu.

19.5. Výpovedná lehota je 12 mesiacov a je rovnaká pre obe zmluvné strany. Výpovedná lehota začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane.

19.6. Zmluvu možno ukončiť aj písomným odstúpením od Zmluvy za podmienok a spôsobom stanovených Podmienkami, Zmluvou a Zákonom o EK.

19.7. Poskytovateľ multiplexu je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak:

19.7.1. Užívateľ opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia Siete Poskytovateľa multiplexu alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,

19.7.2. Užívateľ nezaplatil Cenu za Službu ani do štyridsiatich piatich dní po dni splatnosti,

19.7.3. Užívateľ pripojí na Sieť Poskytovateľa multiplexu zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky Zákona o EK a osobitných predpisov alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými

Všeobecné podmienky poskytovania verejných služieb - prenos obsahovej služby v digitálnom satelitnom multiplexe

podmienkami, a ani na výzvu Poskytovateľa multiplexu zariadenie neodpojí,

19.7.4. Užívateľ opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi multiplexu kontrolu jej používania,

19.7.5. Užívateľ opakovane porušuje podmienky Zmluvy.

19.8. Užívateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak:

19.8.1. Neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Užívateľovi oznámená; ak Poskytovateľ multiplexu neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, Užívateľ 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,

19.8.2. Poskytovateľ multiplexu ani po opakovanej uznannej reklamacii, neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznání opätovnej reklamacie Užívateľa, ak porušenie povinností Poskytovateľom multiplexu stále pretrváva,

19.8.3. Poskytovateľ multiplexu neoznámí Užívateľovi výsledok prešetrenia reklamacie podľa § 45 ods. 2 Zákona o EK, Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamacie podľa § 45 ods. 2 Zákona EK.

19.9. Odstúpením od Zmluvy Zmluva zaniká, keď prejav vôle oprávnenej strany odstúpiť od Zmluvy je doručený druhej strane, ak nie je v odstúpení uvedený neskorší deň; po tejto dobe nemožno účinky odstúpenia od Zmluvy odvolať alebo meniť bez súhlasu druhej strany.

19.10. Poskytovateľ multiplexu zašle Užívateľovi po zániku Zmluvy konečné vyúčtovanie, ktoré je Užívateľ povinný do siedmich dní od doručenia uhradiť.

ÔSMA ČASŤ

SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Článok 20

Doručovanie

Všetky úkony, správy, dokumenty, upomienky a iné informácie posielané jednou zmluvnou stranou druhej zmluvnej strane v súvislosti so Zmluvou elektronickou poštou sa považujú za riadne doručené druhej zmluvnej strane momentom ich odoslania druhej zmluvnej strane na jej mailovú adresu uvedenú v Zmluve alebo na inú adresu, ktoré táto zmluvná strana oznámila doručujúcej zmluvnej strane. Pisomnosti zasielané poštou sa považujú za doručené dňom prevzatia listiny adresátom, najneskôr však uplynutím siedmich dní odo dňa odoslania písomnosti, pokiaľ sa písomnosť dostala do dispozičnej sféry druhej zmluvnej strany (adresáta). Ak druhá zmluvná strana v tejto lehote oznámí doručujúcej zmluvnej strane, že listina jej nebola doručená, bude jej doručený opis tejto listiny.

Článok 21

Rozhodovanie sporov

21.1. Akékoľvek spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa zmluvné strany zaväzujú primárne riešiť rokovaniami a vzájomnou dohodou.

21.2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že sa vzájomné spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou nevyriešia v zmysle bodu 21.1. Podmienok ani do pätnástich dní odo dňa vzniku

sporu, môže ktorákoľvek zo zmluvných strán podať návrh na vyriešenie sporu na miestne a vecne príslušnom súde.

21.3. Užívateľ ako spotrebiteľ má rovnako právo obrátiť sa na Poskytovateľa multiplexu so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ multiplexu vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ multiplexu porušil jeho práva. Ak Poskytovateľ multiplexu na žiadosť Užívateľa odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania má Užívateľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb ako orgánu alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Náležitosti návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu, práva a povinnosti Užívateľa a Poskytovateľa multiplexu ako aj spôsob a podmienky alternatívneho riešenia sporov Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb upravuje Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Článok 22

Ochrana osobných údajov, Telekomunikačné, obchodné a iné tajomstvo, dôverné informácie

22.1. Poskytovateľ multiplexu je v zmysle Zákona o EK oprávnený za účelom uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu Užívateľov oprávnený zisťovať a spracúvať údaje Užívateľov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a meno, priezvisko, akademický titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti a štátna príslušnosť, ak ide o fyzickú osobu; obchodné meno, sídlo/miesto podnikania, ak ide o právnickú osobu/fyzickú osobu podnikateľa, a to do doby, pokiaľ bude Užívateľ v platnom zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom multiplexu, okrem výnimiek stanovených Zákomom o EK.

22.2. Poskytovateľ multiplexu je oprávnený poskytnúť, resp. sprístupniť osobné údaje tretím osobám v prípadoch stanovených Zákomom o EK alebo osobitným predpisom.

22.3. Poskytovateľ multiplexu ako aj Užívateľ sú povinní zachovávať telekomunikačné tajomstvo. Poskytovateľ multiplexu je telekomunikačné tajomstvo oprávnený sprístupniť len v prípadoch ustanovených Zákomom o EK a/alebo osobitným predpisom.

22.4. Poskytovateľ multiplexu ani Užívateľ nie sú oprávnení poskytnúť tretím osobám údaje označené ako obchodné tajomstvo alebo dôverné informácie, okrem prípadov ustanovených Zákomom o EK alebo osobitným predpisom alebo v prípade, že s tým budú Poskytovateľ multiplexu aj Užívateľ súhlasíť.

Článok 23

Záverečné ustanovenia

23.1. Tieto Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.2.2016 a vzťahujú sa výlučne na Zmluvy uzatvorené po tomto dátume.

23.2. Podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej platne uzavretej Zmluvy.

23.3. V prípade, že zásah vyššej moci obmedzí poskytovanie Služby podľa Zmluvy, sú zmluvné strany oslobodené od svojich záväzkov počas trvania tohto zásahu. Zásahom vyššej moci sa rozumie mimoriadna, objektívne neodvratiteľná a nepredpokladateľná okolnosť, ktorej nie je možné zabrániť ani pri vynaložení mimoriadneho úsilia, ktoré je rozumné a spravodlivé požadovať za daných podmienok konkrétneho prípadu.

23.4. Zmluva predstavuje jedinú a úplnú dohodu zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy, pričom

Všeobecné podmienky poskytovania verejných služieb - prenos obsahovej služby v digitálnom satelitnom multiplexe

nahrádza všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dohody ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu Zmluvy.

23.5. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Zákona o EK, Zákona o digitálnom vysielaní a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

23.6. V prípade, že niektoré z ustanovení Zmluvy je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy. Neplatné ustanovenia sa nahradia ustanoveniami Zákona o EK, Zákona o digitálnom vysielaní a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojim obsahom a účelom najbližšie obsahu Zmluvy.

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

23.8. Ak zo Zmluvy alebo týchto Podmienok výslovne nevyplýva niečo iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomnej dohody a/alebo dodatku k zmluve odsúhlasených a podpísaných oboma zmluvnými stranami.

23.9. Užívateľ podpisom Zmluvy potvrdzuje, že si Podmienky pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto Podmienkam v celom ich rozsahu porozumel, súhlasí s nimi, na dôkaz čoho pripája v Zmluve svoj podpis.