

Všeobecné podmienky spoločnosti Televízne káblové rozvody, s.r.o. Humenné (ďalej len „TKR, s.r.o. Humenné“) na poskytovanie služieb elektronických komunikácií vydané podľa zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách

Spoločnosť **Televízne káblové rozvody, s.r.o. Humenné** so sídlom **Osloboditeľov 3, 066 01 Humenné, Slovenská republika, IČO: 364 500 31**, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel: Sro, vložka č. 10651/P, za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností Zmluvy o pripojení uzatvorenej medzi Televíznymi káblovými rozvodmi, s.r.o. Humenné ako Poskytovateľom, a právnickou alebo fyzickou osobou, ako Užívateľom, týkajúcich sa poskytovania služieb elektronických komunikácií prostredníctvom káblových distribučných systémov, (ďalej len KDS), vydáva tieto **Všeobecné podmienky (ďalej len VP)**, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o pripojení uzatvorenej medzi poskytovateľom a užívateľom.

Čl. 1 Úvodné ustanovenia a definície pojmov

- 1.1 Televízne káblové rozvody, s.r.o. Humenné je oprávneným poskytovateľom verejnej elektronickej komunikačnej služby retransmisie a telekomunikačnej služby prístupu do siete Internet, poskytované prostredníctvom verejnej telekomunikačnej siete – káblových distribučných systémov (ďalej len poskytovateľ). Prevádzkovateľom retransmisie všetkých kanálov v rámci **Rodinného balíka** je spol. GeCom s.r.o., so sídlom: Hviezdoslavova 6082/1A, Michalovce 071 01 a spol. Nitranet, s.r.o., so sídlom: Homočermánska 55, 949 01 Nitra. Prevádzkovateľom kanálov **Dokumentárneho balíka** je spol. GeCom s.r.o., so sídlom: Hviezdoslavova 6082/1A, Michalovce 071 01. Tieto spoločnosti zabezpečujú retransmisiu kanálov v rámci daných služieb v súlade so zákonom č. 308/2000 Z.z. o vysielaní a retransmisii v platnom znení.
- 1.2 Podmienky spolu so všetkými ostatnými Zmluvnými dokumentmi vymedzujú obsah zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Užívateľom, ktorý je založený uzavretím príslušnej Zmluvy o pripojení medzi Poskytovateľom a Užívateľom.
- 1.3 Pre účely Zmluvy sa vytvárajú nasledovné pojmy:
 - 1.3.1 **Spoločnosť Televízne káblové rozvody, s.r.o. Humenné** je zmluvnou stranou – poskytovateľom v zmluve o pripojení, uzavretej s účastníkom /v ďalšom texte len poskytovateľ /.
 - 1.3.2 **Užívateľ** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá je zmluvnou stranou v zmluve o pripojení uzavretej so spoločnosťou TKR s.r.o. Humenné.
 - 1.3.3 **Všeobecné podmienky** sú podmienky pre poskytovanie služieb elektronických komunikácií, ktoré sú súčasťou zmluvy, ďalej len (VP)
 - 1.3.4 **Tarifa** je cenník vydaný Poskytovateľom, ktorý obsahuje sadzby cien za jednotlivé programové ponuky a ďalšie iné služby.
 - 1.3.5 **Zmluva o pripojení a poskytovaní služieb elektronických komunikácií prostredníctvom KDS** ďalej len „Zmluva“ je písomná dohoda o podmienkach poskytovania služieb medzi Poskytovateľom a Užívateľom a pozostáva zo všetkých takých zmluvných dokumentov, ktoré sú označené totožným číslom zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybne vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok.
 - 1.3.6 **Zmluvné dokumenty** sú VP, ako aj všetky písomné dohody, dodatky a dokumenty, ktorými sa mení alebo dopĺňa zmluva.
 - 1.3.7 **Cena** je cena za služby poskytované Poskytovateľom podľa Zmluvy a Užívateľ sa zaväzuje zaplatiť ju. Cena je uvedená v Tarife.
 - 1.3.8 **Sieť - Káblový distribučný systém (KDS)** je verejná telekomunikačná sieť, realizovaná káblovými rozvodmi s pevne ukončenými koncovými bodmi v účastníckej zásuvke.
 - 1.3.9 **Služba** je na základe zmluvy poskytovaná verejná elektronickej komunikačná služba spočívajúca a.) v prenose nezmenených televíznych a rozhlasových programov v rôznych programových ponukách b.) v prístupe do siete internet a ďalšie služby s ňou súvisiace poskytované prostredníctvom siete internet alebo v súvislosti s ňou, prostredníctvom KDS.
 - 1.3.10 **Koncový bod** je rozhranie siete, účastnícka prípojka k sieti (účastnícka zásuvka) umiestnená vo vnútri nehnuteľnosti na adrese uvedenej v zmluve ako miesto inštalácie a umožňuje fyzické pripojenie Prijímača alebo Zariadení Poskytovateľa k Sieti.
 - 1.3.11 **Zariadenia Poskytovateľa** sú zariadenia, prostredníctvom ktorých sú poskytované verejné elektronickej komunikačné služby (napr. káblový modem, wifi modem, set-top box, CA modul). Zariadenia sú majetkom Poskytovateľa (ak nebolo dohodnuté inak) a patria medzi telekomunikačné zariadenia, ktoré sú chránené príslušnými ustanoveniami právneho poriadku, vrátane Trestného zákona.
 - 1.3.12 **Prijímač** – je koncové zariadenie Užívateľa spôsobilé prijímať signál rozhlasových alebo televíznych programov, vyhovujúce platnej technickej norme, najmä televízny prijímač a rozhlasový prijímač.
 - 1.3.13 **Porucha** je stav, ktorý účastníkovi znemožňuje využívať služby v stanovenom rozsahu a kvalite a na obnovenie prevádzkového stavu je nutné poruchu odstrániť.

1.3.14 **Pripojením** sa rozumie prispôbenie Siete umožňujúce konkrétne fyzické pripojenie Prijímača/Počítača na sieť za účelom poskytovania Služby.

1.3.15 **Zriadenie individuálnej prípojky** je administratívny a technický postup poskytovateľa, ktorým sa umožní užívateľovi, ktorý splnil dohodnuté podmienky, prístup k službám elektronických komunikácií.

1.3.16 **Doba viazanosti** znamená, že Užívateľ sa zaväzuje, že počas doby jej trvania uvedenej v Zmluve bude nepretržite využívať Služby, ktoré sú predmetom Zmluvy a platiť Poskytovateľovi cenu za ich poskytnutie a v tejto súvislosti Užívateľ počas trvania doby viazanosti nepožiadava o zrušenie poskytovania týchto Služieb a zároveň neumožní také konanie, na základe ktorého by spoločnosti vzniklo právo zrušiť Zmluvu odstúpením z dôvodov porušenia povinnosti zo strany Užívateľa.

1.3.17 **Dôverná informácia** znamená všetky informácie, o ktorých sa zmluvná strana dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného zmluvou, a ktoré sú označené ako dôverná alebo je na základe iných okolností rozpoznateľné, že sú dôverná alebo sú označené ako obchodné tajomstvo.

1.3.18 **Zákaznícke centrum** (ďalej len ZC) je obchodný priestor označený logom poskytovateľa v ktorom sú k dispozícii tieto Všeobecné podmienky a Tarifa pre poskytovanie služieb elektronických komunikácií ako aj ďalšie doplnkové informácie o službách. V týchto priestoroch uzatvára poskytovateľ zmluvy o poskytovaní služieb.

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

Čl. 2 Zmluva o pripojení

- 2.1 Poskytovateľ poskytuje služby na základe písomne uzatvorenej Zmluvy medzi užívateľom a poskytovateľom. Poskytovateľ a užívateľ pritom vstupujú do zmluvného vzťahu za podmienok stanovených v zákone o elektronických komunikáciách, v zmluve, v týchto podmienkach a v platnej tarife.
- 2.2 Zmluva je obojstranný právny úkon, v ktorom sa poskytovateľ zaväzuje zriadiť pripojenie a poskytovateľ užívateľovi počas trvania zmluvy služby elektronických komunikácií, a užívateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi za zriadenie prípojky a za poskytovanie služieb uhrádzať pravidelné poplatky v zmysle platnej tarify.
- 2.3 Podstatnými náležitosťami Zmluvy je označenie zmluvných strán, dohodnutá programová služba, umiestnenie koncového bodu (miesto inštalácie) pre poskytovanie služby, doba viazanosti a doba na ktorú je uzavretý zmluvný vzťah. Cena služby je v zmluve dohodnutá s odkazom na tarifu. Aktuálne informácie o rozsahu služby sú uvedené v platnej tarife.

Čl. 3 Podmienky na uzavretie Zmluvy a vymedzenie územia poskytovania služieb

- 3.1 Poskytovateľ uzavrie zmluvu s každým záujemcom, ktorý splní podmienky stanovené v týchto VP, ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia zmluvy podľa Zákona alebo podľa týchto VP.
- 3.2 Poskytovateľ poskytuje služby len v tých lokalitách, v ktorých to sieť umožňuje a poskytovateľ začal poskytovať služby v takejto lokalite.
- 3.3 Dátovú službu/Internet je možné poskytnúť len účastníkovi, ktorý má na požadovanom mieste pripojenia zriadené individuálne pripojenie.
- 3.4 Podmienkou na uzavretie zmluvy je, že záujemca požiadava o jej uzavretie, pristúpi na podmienky zmluvy a platnú tarifu, pristúpi na tieto VP pre poskytovanie služieb elektronických komunikácií, a predloží platné doklady, ktoré preukazujú jeho totožnosť a doklady potvrdzujúce jeho vlastnícky resp. nájomný vzťah k priestorom v ktorom má byť poskytovaná služba a ďalšie doklady a podmienky požadované poskytovateľom a vyjadri súhlas so spracúvaním jeho osobných údajov uvedených v zmluve.
- 3.5 Užívateľ, ktorý je právnická alebo fyzická osoba zapísaná v obchodnom registri, podpisuje zmluvu v súlade s dokladom o právnej subjektivite užívateľa.
- 3.6 Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie zmluvy, ak zo zákona alebo týchto podmienok nevyplýva niečo iné, ak:
 - 3.6.1 poskytovanie služieb v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné, v mieste inštalácie nie je vybudovaný koncový bod, alebo Poskytovateľ nezačal poskytovať danú službu v tejto lokalite,
 - 3.6.2 záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať dohodnuté podmienky zmluvy,
 - 3.6.3 záujemca nepristúpi na podmienky zmluvy a tieto VP,
 - 3.6.4 záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu, pretože je dlžníkom poskytovateľa alebo iného podniku poskytujúceho elektronickej komunikačné služby alebo poskytovateľ už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu z tohto dôvodu vypovedal,

- 3.6.5 nepredloží informácie preukazujúce jeho totožnosť a doklady potvrdzujúce jeho vzťah k priestorom v ktorom má byť poskytovaná služba elektronických komunikácií.
- 3.7 Poskytovateľ pri poskytovaní služby nezriaďuje konkrétne fyzické pripojenie počítača do siete Internet a nezabezpečuje jeho funkčnosť a prevádzkyschopnosť. Poskytovateľ nie je zodpovedný za odstraňovanie a ani za obstarávanie odstraňovania prípadných porúch a výpadkov v činnosti takéhoto pripojenia a nezodpovedná ani za škodu takto spôsobenú užívateľovi.

Čl. 4 Zariadenia Poskytovateľa pre poskytovanie služieb

- 4.1 Zariadenia Poskytovateľa sú vo výlučnom vlastníctve poskytovateľa (s výnimkou zariadení, ktoré si užívateľ zakúpil) a ten je oprávnený s nimi nakladať podľa svojho uváženia, najmä ich meniť, dopĺňať, premiestňovať, upravovať alebo kontrolovať.
- 4.2 Užívateľ potvrdí prevzatie zariadení poskytovateľa s prísľušenstvom podpísaním preberacieho protokolu.
- 4.3 Užívateľ sa zaväzuje riadne používať zariadenie i prípadné doplnkové zariadenia poskytovateľa, najmä sa užívateľ zaväzuje nepripájať k zariadeniam poskytovateľa ani ku koncovému bodu žiadne prístroje a zariadenia, ktoré neboli schválené poskytovateľom alebo ktoré nespĺňajú požiadavky príslušných bezpečnostných, technických alebo iných právnych predpisov platných v Slovenskej republike.
- 4.4 Užívateľ nie je oprávnený manipulovať akýmkoľvek spôsobom so zariadeniami poskytovateľa a to hlavne meniť miesto jeho inštalácie bez vedomia poskytovateľa, poskytovať ho ako zálohu alebo ho vyviezť mimo územia Slovenskej republiky. Užívateľ nie je oprávnený akokoľvek zasahovať do zariadení poskytovateľa ani umožniť také zásahy tretej osobe, ktorá k takýmto zásahom neobdržala od poskytovateľa písomné oprávnenie.
- 4.5 Užívateľ je povinný vrátiť zapožičané zariadenie poskytovateľa s prísľušenstvom, ktoré užívateľ prevzal od poskytovateľa v ZC najneskôr do 3 (troch) pracovných dní odo dňa zmeny zmluvy, ak zariadenie poskytovateľa pre ďalšie poskytovanie služby už nie sú potrebné, alebo odo dňa zániku zmluvy a to na svoje náklady a zodpovednosť.
- 4.6 Ak užívateľ nevráti zariadenie poskytovateľa a prísľušenstvo podľa preberacieho protokolu v stanovenej lehote uvedenej v čl. 4.5 Podmienok, alebo ho vráti v nefunkčnom stave alebo stave, ktorý nezodpovedá bežnému opotrebovaniu, je poskytovateľ oprávnený účtovať užívateľovi jednorazový poplatok za zariadenie vo výške uvedenej v Tarife.
- 4.7 Užívateľ je povinný informovať poskytovateľa o krádeži, strate, zničení alebo poškodení zariadenia poskytovateľa, najneskôr do 3 (troch) pracovných dní po dni, v ktorom sa o takejto udalosti dozvedel. V týchto prípadoch vznikne užívateľovi právo na výmenu zariadenia poskytovateľa alebo jeho časti až zaplatením príslušnej ceny za zariadenie poskytovateľa uvedenej v tarife.

Čl. 5 Práva a povinnosti Užívateľa

- 5.1 Okrem oprávnení podrobne upravených v týchto VP má užívateľ právo na:
- 5.1.1 uzavretie zmluvy s poskytovateľom
- 5.1.2 poskytovanie služieb elektronických komunikácií v rozsahu a za cenu dohodnutých v týchto VP a tarife
- 5.1.3 bezodplatné odstránenie porúch v súlade s týmito VP
- 5.1.4 vrátenie pomernej časti ceny za neposkytovanie služieb elektronických komunikácií v prípade zavinenia poskytovateľa v trvaní nepretržite viac ako 3 dni. Toto právo musí uplatniť najneskôr do 3 mesiacov od obnovenia poskytovania služieb, inak toto právo zaniká
- 5.1.5 prekládku miesta inštalácie v rámci územia poskytovania služieb ak o to písomne požiada a zaplatí cenu za zmenu miesta inštalácie podľa tarify. Ak v novom mieste nie je zriadený koncový bod je užívateľ povinný uhradiť aj poplatok za zriadenie prípojky. Ak je navrhovaná zmena z technických a ekonomických dôvodov pre poskytovateľa neprijateľná, informuje užívateľa, že môže zotrvať na doterajšom mieste inštalácie alebo môže zmluvu vypovedať
- 5.2 Okrem povinností podrobne upravených v týchto VP je užívateľ povinný:
- 5.2.1 platiť cenu za poskytnuté služby a príp. jednorazové služby podľa zmluvy a platnej tarify
- 5.2.2 používať verejnú telekomunikačnú službu výhradne podľa týchto VP, nezasahovať do inštalovaných zariadení najmä nepripájať iné zariadenia než pre ktoré je účastnícka prípojka určená, neprekladať koncový bod resp. nerozširovať počet koncových bodov v byte resp. dome
- 5.2.3 poskytnúť súčinnosť pri projektovaní, montáži, meraní a kontrole telekomunikačného zariadenia, ktorá spočíva v umožnení prístupu do domu resp. bytu vo vzájomne dohodnutých termínoch. Užívateľ berie na vedomie, že neposkytnutie súčinnosti môže mať za následok nemožnosť poskytovania služieb alebo ich obmedzenie
- 5.2.4 oznámiť vzniknuté poruchy poskytovateľovi prostredníctvom ZC, telefónneho alebo e-mail kontaktu resp. www.tkrhumenne.sk, a umožniť poverenému zamestnancovi prístup k zariadeniu za účelom odstránenia poruchy
- 5.2.5 pred zriadením koncového bodu systému KDS – účastníckej prípojky získať písomný súhlas vlastníka objektu alebo ním

poverenej osoby, ak potreba takého súhlasu vyplýva z plánovaných stavebno-technických opatrení

- 5.2.6 oznámiť všetky zmeny v poskytnutých údajoch a to najmä mená a adresy písomne do 15 dní odo dňa kedy zmena nastala alebo sa o nej užívateľ dozvedel. V prípade, že tak neurobí, poskytovateľ je oprávnený zvýšiť výdavky s tým spojené od užívateľa vymáhať
- 5.2.7 umožniť poskytovateľovi realizáciu technických opatrení vedúcich k zvýšeniu technickej úrovne a kvality služieb elektronických komunikácií poskytovaných prostredníctvom KDS
- 5.3 Užívateľ sa zaväzuje odoberať len taký rozsah služieb, na ktorý má platne uzatvorenú zmluvu s poskytovateľom a za aký uhrádza pravidelné poplatky. V prípade zistenia, že užívateľ odoberá iný rozsah služieb, je poskytovateľ oprávnený okamžite pozastaviť poskytovanie služby a následne len ak sa užívateľ zaviazal nepokračovať v odbere nezaplunenej služby, pripojiť užívateľa po zaplatení poplatku podľa platnej tarify.
- 5.4 Programy vysielané poskytovateľom sú určené pre osobnú potrebu užívateľa v domácnosti. Ten berie na vedomie, že všetky programové materiály sú chránené zákonom o autorských právach a akékoľvek kopírovanie, verejná produkcia, redistribúcia alebo iné použitie programového materiálu než pre osobné použitie v domácnosti užívateľa je právne postihnutelné.
- 5.5 Užívateľ týmto dáva poskytovateľovi súhlas s vykonaním prác súvisiacich s poskytovaním služieb, najmä odstraňovaním porúch, opravou, montážou, údržbou, nastavením, doplnením, zmenou, premiestnením, revíziou, meraním alebo demontážou zariadení poskytovateľa v priestoroch miesta inštalácie, a pokiaľ to bude nutné pre plnenie predmetu zmluvy i v ostatných priestoroch nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza miesto inštalácie a to za prítomnosti užívateľa alebo jeho zástupcu. Za účelom plnenia zmluvy sa užívateľ zaväzuje umožniť na požiadanie poskytovateľovi prístup a vstup do priestoru miesta inštalácie a ostatných nevyhnutných priestorov nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza miesto inštalácie, po celú dobu trvania zmluvy, ako i v súvislosti s jej zánikom a po jej zániku. Ak je pre účel a plnenie tohto odseku potrebný súhlas tretej osoby, užívateľ sa zaväzuje zabezpečiť tento súhlas.
- 5.6 Užívateľ berie na vedomie, že inštalácia, používanie, kontrola, údržba, opravy a odstránenie zariadení poskytovateľa môže viesť k výpadku poskytovania služieb, prípadne k strate nastavení. Ak v dôsledku uvedených činností poskytovateľa vznikne užívateľovi akákoľvek škoda, nie je poskytovateľ za takúto škodu zodpovedný a nie je teda povinný takúto škodu užívateľovi ani čiastočne uhradiť.
- 5.7 Užívateľ má právo mesiac vopred písomne požiadať o pozastavenie poskytovania služby Internet, ak si užívateľ zakúpil zariadenie (modem/wifi modem) u poskytovateľa a má uhradené všetky záväzky voči poskytovateľovi. V žiadosti je povinný uviesť dátum žiadaného znovupripojenia, inak nie je poskytovateľ povinný tejto žiadosti vyhovieť. Pri znovupripojení je užívateľ povinný zaplatiť cenu za znovupripojenie.

Čl. 6 Spracúvanie osobných údajov Užívateľa

- 6.1 Užívateľ berie na vedomie, že poskytovateľ má právo na základe ust. § 110 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov, získať a spracúvať údaje užívateľa a to: meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu, alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť, obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby - podnikateľa, obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo organizácie právnickej osoby, emailová adresa, len pre účel:
- a) uzavretia a plnenia zmluvy o poskytovaní verejných služieb, jej zmeny alebo ukončenia,
- b) fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok,
- c) vypracovania zoznamu účastníkov.
- 6.2 Užívateľ berie na vedomie, že poskytovateľ je oprávnený poskytovať údaje získané pri poskytovaní služieb užívateľovi v nevyhnutnom rozsahu:
- a) súdom a iným orgánom verejnej správy ak je to potrebné pre uplatnenie práv spol. TKR voči užívateľovi, alebo plnenie zákonnej povinnosti spol. TKR,
- b) inej právnickej alebo fyzickej osobe, ktorá je oprávnená na základe zmluvy so spol. TKR vymáhať a inkasovať pohľadávky spol. TKR od užívateľa,
- c) inému podniku poskytujúcu sieť a služby verejných komunikácií, za účelom účinnejšej ochrany podnikov pri vykonávaní ich činnosti.
- 6.3 Užívateľ súhlasí s používaním jeho osobných údajov v rozsahu podľa tejto časti VP i za účelom poštového styku, informovania užívateľa o službách a zasielania marketingových ponúk v rámci priameho marketingu, vykonávania prieskumov spokojnosti so službou, pričom uvedené činnosti môže poskytovateľ vykonávať aj prostredníctvom sprostredkovateľa. Tento súhlas môže užívateľ kedykoľvek odvolať.
- 6.4 Súhlas so spracúvaním osobných údajov účastníka podľa tejto časti VP účastník udeľuje poskytovateľovi dňom podpisu zmluvy. Doba získavania a spracúvania osobných údajov užívateľa sa zhoduje s dobou trvania zmluvy a pokračuje po skončení zmluvy za účelom vyúčtovania úhrad, evidencie, vymáhania pohľadávok podniku za poskytnutú službu a archivácie dokladov s osobnými údajmi, v lehote, stanovenej osobitnými predpismi.

- 6.5 Poskytovateľ zlikviduje osobné údaje užívateľa bezodkladne po splnení účelu ich spracovania a uplynutí lehoty archivácie. Poskytovateľ nie je oprávnený po zániku zmluvy až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje užívateľa, aj keď o to užívateľ písomne požiada.
- 6.6 Užívateľ je povinný písomne informovať poskytovateľa o každej zmene povinných osobných údajov uvedených v zmluve najneskôr do 15 (pätnástich) dní odo dňa takejto zmeny. Táto povinnosť sa primerane vzťahuje aj na užívateľa, ktorý je právnickou osobou, ohľadom jeho základných identifikačných údajov uvedených v zmluve.
- 6.7 Ak užívateľ nespĺní svoju povinnosť podľa čl. 6.6 VP, poskytovateľ nenesie v tomto rozsahu zodpovednosť za plnenie svojich povinností pri spracúvaní osobných údajov ani za akúkoľvek ujmu, ktorá vznikne v tejto súvislosti užívateľovi.

Čl. 7 Zásady správneho užívania

- 7.1 Cieľom povinností užívateľa, ktoré sú uvedené v tomto článku je najmä zabránenie používania služieb spôsobmi, ktoré sú protizákonné, v rozpore s dobrými mravmi alebo v ktorých porušenie zmluvy by malo za následok zníženie kvality užívania služieb pre ostatných užívateľov.
- 7.2 Poskytovateľ poskytuje dátovú službu/Internet ako časovo a dátovo neobmedzenú službu.
- 7.3 Konanie užívateľa, ktoré je v rozpore s ustanoveniami tohto článku sa považuje za zneužívanie poskytovaných služieb. Ak nie je ďalej ustanovené inak, v takom prípade má poskytovateľ právo vyzvať užívateľa, aby upustil do porušovania zmluvy. Ak nenastane náprava do 15 dní od zaslania výzvy alebo ak po obdržaní výzvy užívateľ naďalej porušuje čl. 7 VP, má poskytovateľ právo odstúpiť od zmluvy a súčasne môže využiť aj ostatné ustanovenia zmluvy, napríklad domáhať sa náhrady škody.
- 7.4 Užívateľ sa zaväzuje neodoberať/neužívať taký rozsah služby, ktorý si s poskytovateľom zmluvne nedohodol a za poskytovanie ktorého neplatí v zmysle čl. 9.1 VP, a nevykonať ani nikomu neumožniť vykonať neoprávnené zásahy do siete, ktoré by mu umožnili využívanie takého rozsahu služby. Ak poskytovateľ pri technickom audite siete alebo iným spôsobom zistí v účastníckom rozvoze užívateľa sprístupnenie rozsahu služby, na užívanie ktorého užívateľ nie je oprávnený, je poskytovateľ oprávnený postupovať podľa čl. 7.8 VP.
- 7.5 Užívateľ sa zaväzuje užívať službu výhradne pre svoju potrebu a nie je oprávnený k akémukoľvek inému využitiu služieb bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa. Užívateľ nie je oprávnený najmä zdieľať službu s tretou osobou, umožniť bezplatné alebo komerčné užívanie služby tretej osobe. Užívateľ nesie zodpovednosť za škodu vzniknutú v dôsledku neoprávneného užívania objednaných služieb tretou osobou.
- 7.6 Pri používaní služieb je užívateľ povinný:
- a) riadnym spôsobom používať všetky technické prostriedky a zariadenia, najmä Zariadenia poskytovateľa,
 - b) brať ohľad na práva a oprávnené záujmy ostatných užívateľov,
 - c) dodržiavať všeobecne záväzné právne predpisy a dobré mravy, V tejto súvislosti je zakázané najmä:
 - a) úmyselne alebo z nebanlivosti poškodiť sieť alebo jej časť,
 - b) zasahovať do siete a zariadení poskytovateľa, najmä pripájať iné zariadenia, než pre ktoré je koncový bod zriadený, prekladať koncový bod, resp. koncové body, ak ich bolo poskytovateľom zriadených viac a zvyšovať ich počet.
- 7.7 Zásahy do siete a zariadení poskytovateľa smú vykonávať len osoby poverené poskytovateľom.
- 7.8 V prípade, že užívateľ porušuje pravidlá uvedené v čl. 7.4 až 7.6 VP, je poskytovateľ oprávnený okamžite pozastaviť poskytovanie služieb za účelom ochrany ostatných užívateľov siete, a následne informovať užívateľa o dôvodoch, ktoré viedli k pozastaveniu poskytovania služieb. Poskytovateľ je tiež oprávnený odstúpiť od zmluvy. Ak poskytovateľ neodstúpil od zmluvy, znovupripojí takéhoto užívateľa, len ak užívateľ dostatočne preukáže, že nebude v uvedenej činnosti pokračovať, a zaplatí cenu za znovupripojenie.

Čl. 8 Práva a povinnosti Poskytovateľa

- 8.1 Poskytovateľ má právo na úhradu ceny za poskytnutú službu elektronických komunikácií v zmysle uzatvorenej zmluvy a iných administratívnych poplatkov podľa platnej tarify.
- 8.2 Poskytovateľ má právo na dočasné obmedzenie alebo prerušenie poskytovania služby užívateľovi, bez toho aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie zmluvy, z dôvodu neuhradenia splatnej ceny alebo iného splatného záväzku voči poskytovateľovi podľa bodu 1 tohto článku, v dodatočnej lehote 15 kalendárnych dní po dátume splatnosti ceny za poskytnuté služby alebo iného záväzku, napriek predchádzajúcemu náležitému upozorneniu, a to až do úplného uspokojenia celej dlžnej sumy užívateľa, vrátane jej príslušenstva, a prípadne zaplatacia ceny za znovupripojenie podľa Tarify alebo do zániku zmluvy. Poskytovateľ je oprávnený pripojiť užívateľa po zaplatení dlžnej sumy.
- 8.3 Poskytovateľ je oprávnený dočasne pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie služieb bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie zmluvy, v potrebnom rozsahu z dôvodu verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, prípadov vyššej moci, rozhodnutia príslušného orgánu, pre výkon opráv a prác potrebných pre prevádzku,

revízie, údržbu alebo zvýšenie kapacity siete alebo v snahe predísť poškodeniu siete. Dočasné pozastavenie alebo obmedzenie poskytovaných služieb podľa tohto odseku oznámi poskytovateľ užívateľovi pokiaľ možno vopred, inak v primeranej lehote, buď priamo alebo iným vhodným spôsobom, a zároveň oznámi aj predpokladanú dobu pozastavenia alebo obmedzenia poskytovania služieb.

- 8.4 Poskytovateľ má právo na náhradu škody spôsobenej užívateľom na verejnej telekomunikačnej sieti – KDS a na verejnom telekomunikačnom zariadení.
- 8.5 Poskytovateľ je oprávnený uskutočniť akékoľvek zmeny v sieti, ak takéto zmeny nemajú za následok trvale podstatné zníženie kvality služby.
- 8.6 Poskytovateľ nepreberá zodpovednosť za poruchy spôsobené výpadkami elektrickej energie, interferenciami alebo inými príčinami, ktoré poskytovateľ nemôže ovplyvniť. Nepreberá zodpovednosť za poruchy, ktoré vznikli zásahom účastníka do zariadenia KDS alebo jeho iným konaním, ktoré sú v rozpore týmito VP.
- 8.7 Poskytovateľ je povinný:
- 8.7.1 poskytnúť služby elektronických komunikácií v kvalite podľa platných technických noriem a v rozsahu podľa zmluvy,
 - 8.7.2 na výstupnom bode (účastnícka zásuvka) zabezpečiť kvalitu príjmu signálu podľa platnej technickej normy a v súlade s príjmovými možnosťami signálu v mieste KDS,
 - 8.7.3 včas informovať užívateľa o termínoch montážnych prác, merania a nastavovaní systému KDS a súčasne ho požiadať o súčinnosť pri týchto úkonoch,
 - 8.7.4 neposkytovať tretím osobám údaje o užívateľovi, dodržiavať ustanovenia zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov,
 - 8.7.5 zabezpečovať prevádzku a údržbu systému KDS až po koncový bod, ak nebolo písomne dohodnuté inak,
 - 8.7.6 zabezpečiť pohotovostnú službu po pracovnej dobe, v dňoch pracovného voľna a pracovného pokoja,
 - 8.7.7 zrealizovať aktiváciu služieb resp. zmenu rozsahu poskytovaných služieb bez zbytočného odkladu od doručenia žiadosti/objednávky o aktiváciu resp. zmenu, najneskôr však do 10 dní od doručenia žiadosti/objednávky o aktiváciu resp. zmenu,
- 8.8 Poskytovateľ si vyhradzuje právo meniť vo svojej programovej ponuke ponúkané televízne a rozhlasové programy, ako aj trvale alebo prechodne znížiť ich celkový počet. Tieto zmeny poskytovateľ oznámi užívateľovi prostredníctvom Infokanála.
- 8.9 Pri zneužívaní služby užívateľom je poskytovateľ oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie.
- 8.10 Poskytovateľ môže upraviť účastnícky rozvod podľa požiadaviek užívateľa, ak sú tieto technicky vykonateľné, neodporujú technickým a bezpečnostným normám a predpisom. Osobitné požiadavky užívateľa budú osobitne vyúťované.
- 8.11 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť údržbu a odstraňovanie vzniknutých porúch na zariadeniach KDS na základe oznámenia užívateľa o poruche a to:
- 8.11.1 prerušenie prevádzky KDS ako celku odstrániť do 24 hodín od oznámenia poskytovateľovi;
 - 8.11.2 opravy v dome resp. byte a na koncovom bode užívateľa (v rozsahu bodu 8.7.2 VP do 3 (troch) pracovných dní od oznámenia poskytovateľovi;
- 8.12 Za poruchu resp. zníženie kvality poskytovania služieb sa nepovažuje prerušenie resp. zníženie kvality signálu programov zo zákona a na základe licencie a výpadok programov z technických príčin na strane prevádzkovateľa vysielania.
- 8.13 Náklady na poskytovanie služieb elektronických komunikácií bežnú údržbu, servis a opravy hradí poskytovateľ z poplatkov užívateľov, ktoré sú v zmysle platnej tarify. V prípade vzniku poruchy zapríčinennej účastníkom, poskytovateľ odstráni poruchu na náklady účastníka. V prípade neopodstatneného nahlásenia poruchy účastníkom bude poskytovateľ účtovať účastníkovi cenu za výjazd podľa platnej Tarify.

Čl. 9 Cena

- 9.1 Sadzby cien a poplatkov za poskytovanie služieb elektronických komunikácií spoločnosťou TKR sú uvedené v platnej Tarife. Užívateľ je povinný zaplatiť (a) cenu za poskytovanie služieb v pravidelných opakovaných platbách za každé obdobie, (b) cenu za jednorazové služby a iné jednorazové platby. Cena za opakované platby sa platí za obdobie, v ktorom bola poskytovaná služba. **Deň splatnosti je posledný kalendárny deň v mesiaci, v ktorom bola služba poskytovaná, ak nie je v zmluve alebo na faktúre uvedené inak.** Cena za zriadenie Koncového bodu, ak sa zriaďuje, prípadne cena za pripojenie účastníka do siete sa platí vopred, podľa platnej Tarify.
- 9.2 Užívateľ je povinný uhrádzať cenu počas celého obdobia trvania zmluvy podľa platnej tarify, je povinný sám si sledovať jednotlivé úhrady a dodržiavať ich splatnosť.
- 9.3 Užívateľ má právo zvoliť si spôsob platby za poskytovanie služieb resp. ho meniť.
- 9.4 Užívateľ je povinný pri úhrade ceny uviesť na platobnom doklade úplne a správne všetky údaje týkajúce sa jeho osoby, vrátane uvedenia variabilného symbolu, ktorým je číslo zmluvy. Ak v dôsledku nesplnenia povinnosti ustanovenej v tomto odseku nebude možné priradiť užívateľom

- vykonanú úhradu ceny v systéme zúčtovania platieb poskytovateľa k účtu užívateľa, bude sa táto skutočnosť považovať za omeškanie užívateľa s úhradou ceny.
- 9.5 Pri zvolenej úhrade mesačného poplatku prostredníctvom sústredeného inkasa platieb obyvateľstva „SIPO“, celú agendu prevodu zabezpečuje spoločnosť TKR.
- 9.6 Užívateľ nemá právo robiť akékoľvek svojvoľné zrážky alebo zmeny platných cien a platieb.
- 9.7 Poskytovateľ nie je povinný začať poskytovať služby elektronických komunikácií užívateľovi skôr, ako užívateľ zaplatí cenu za zriadenie koncového bodu, ak sa zriaďuje, prípadne cenu za pripojenie alebo znovupripojenie.
- 9.8 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zániku zmluvy sú cena za pripojenie/znovupripojenie, cena za zriadenie koncového bodu a iné jednorazové platby nevratné.
- 9.9 Poskytovateľ má právo na úhradu pravidelných poplatkov na základe zmluvy a platnej tarify nezávisle od toho či užívateľ skutočne službu využíval.
- 9.10 Cenu uhradenú užívateľom za obdobie, počas ktorého užívateľ po zániku zmluvy už službu nevyužíval, je poskytovateľ oprávnený si ponechať len v prípade zániku zmluvy odstúpením zo strany poskytovateľa. V ostatných prípadoch bude užívateľovi vrátená pomerná časť uhradenej ceny na základe jeho písomnej žiadosti.
- 9.11 Zánik zmluvy nemá vplyv na právo poskytovateľa na zaplatenie jeho pohľadávok voči užívateľovi vzniknutých v súvislosti so zmluvou.
- 9.12 Užívateľ je povinný riadne a včas uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvy. V prípade omeškania užívateľa s úhradou ceny je poskytovateľ oprávnený zaslať užívateľovi upomienku za omeškanie, ktorej cena je uvedená v Tarife poskytovateľa, ako aj účtovať všetky náklady vyplývajúce z mimosúdneho vymáhania nedoplatkov a náklady súdneho konania o zaplatenie dlžnej sumy. Povinnosť informovať alebo oboznámiť užívateľa o výške nedoplatku sa považuje za splnenú aj zaslaním SMS správy alebo telefonicky.
- 9.13 Cenu je poskytovateľ oprávnený jednostranne upraviť vydaním novej tarify ak:
- 9.13.1 došlo k zvýšeniu technologických, materiálových a ostatných priamych a nepriamych nákladov a nákladov obehu (odvody, poštovné, bankové, inkasné poplatky a pod.),
- 9.13.2 došlo k zmene cien v oblasti autorských práv, pôvodných vysielateľov alebo v ponuke služieb poskytovateľa, technického servisu,
- 9.13.3 došlo k zmene daňových a iných zákonom ovplyvňujúcich cenu poskytovanej služby, poprípade dôjde k zavedeniu iných ekonomických zmien ovplyvňujúcich cenu služieb,
- 9.13.4 došlo k zvýšeniu indexu rastu spotrebiteľských cien.
- 9.14 Zmeny ceny sa konečnému užívateľovi oznámia písomne a tento je povinný zmenenú cenu zaplatiť, ak mu zmena s uvedením dôvodu bola oznámená aspoň mesiac pred jej účinnosťou. Ak v tejto lehote užívateľ zmluvu nevyhoví, je dohodnuté, že s novou tarifou súhlasí.
- 9.15 Ak sa v niektorom období počas trvania zmluvy vyskytne porucha trvajúca nepretržite dlhšie ako 3 dni, s výnimkou porúch za ktoré zodpovedá užívateľ alebo porúch, ktoré vznikli mimo siete, má užívateľ nárok na vrátenie pomernej časti už zaplatenej ceny za poskytovanie služieb vo výške 1/30 za každý kalendárny deň. Podmienkou je, že užívateľ včas ohlásí takúto poruchu poskytovateľovi na príslušnom telefónnom čísle alebo adrese elektronickej pošty, alebo sa poskytovateľ o takejto poruche dozvie inak, a užívateľ si takto uplatní svoje právo najneskôr do 3 mesiacov odo dňa odstránenia poruchy, inak toto právo zaniká. Doba poruchy sa počíta odo dňa, kedy bola porucha ohlásená a overená poskytovateľom a za začiatok poruchy sa považuje hodina ohlásenia poruchy užívateľom, pokiaľ nie je známy skutočný čas začiatku poruchy.

Čl. 10 Zodpovednosť za škodu

- 10.1 Poskytovateľ je zodpovedný za súlad poskytovaných služieb so zmluvou a technickými požiadavkami vyplývajúcimi z príslušných právnych predpisov, avšak len po rozhrania siete-koncový bod. Poskytovateľ je zodpovedný za škodu len v prípadoch, keď bola spôsobená úmyselným porušením povinností poskytovateľa vyplývajúcich zo zmluvy, v rozsahu a spôsobom vyplývajúcim z týchto podmienok. Poskytovateľ za škodu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky potrebné úkony v záujme predídienia alebo odstránenia škody.
- 10.2 Zmluvné strany zodpovedajú len za škody, ktoré spôsobili hrubou nedbanlivosťou alebo úmyselne v rozpore s týmito VP, nezodpovedajú za nepriame a následné škody.
- 10.3 Prípadné škody vzniknuté v súvislosti so zriadením služieb elektronických komunikácií – montážou, údržbou a opravami systému KDS hradí spoločnosť TKR s uvedením vecí do pôvodného stavu.
- 10.4 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú pripojením technicky nevyhovujúceho zariadenia a nezodpovedá ani za jeho funkčnosť alebo prevádzku (okrem zariadení poskytovateľa). Poskytovateľ nezodpovedá za odstraňovanie porúch a výpadkov v činnosti prijímača, nezodpovedá ani za škodu spôsobenú v ich dôsledku.
- 10.5 Užívateľ zodpovedá za škody, ktoré vznikli v dôsledku neoprávneného zásahu do systému KDS, vrátane neoprávneného pripojenia tretích osôb, ako aj použitia zariadení, ktoré nie sú schválené v zmysle platných predpisov v Slovenskej republike.

- 10.6 Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vznikli užívateľovi v dôsledku neposkytnutia služby alebo čiastočne poskytnutej služby najmä ak ide o následok poruchy, opravy, rekonštrukcie alebo rozšírenia systému KDS alebo jeho časti.
- 10.7 Poskytovateľ nezodpovedá za zhoršenie kvality služby za zariadením v dôsledku použitia nevyhovujúcich prepojavacích prvkov, nevhodného prepojenia a to vrátane nevyhovujúceho televízneho prijímača resp. počítača.
- 10.8 Poskytovateľ nezodpovedá za žiadne škody spôsobené zneužitím užívateľovho hesla. Užívateľ je zodpovedný za akékoľvek neautorizované pripojenie sa do siete, ak svoje heslo nedostatočne utajoval alebo s ním nenakladal ako s dôvernou informáciou.
- 10.9 Užívateľ je povinný dbať na to, aby na zariadeniach poskytovateľa nevznikla žiadna škoda, a to ani v dôsledku náhodnej udalosti. Užívateľ týmto preberá zodpovednosť za vznik akékoľvek, t.j. aj náhodnej škody na zariadeniach poskytovateľa, ktoré budú umiestnené v mieste inštalácie alebo v iných priestoroch užívateľa, a to od okamihu ich umiestnenia až do ich vrátenia poskytovateľovi.
- 10.10 Poskytovateľ je podľa vlastného výberu oprávnený nahradiť užívateľovi škodu, za ktorú zodpovedá, buď finančným vyrovnaním alebo uvedením do pôvodného stavu, ak je to možné.
- 10.11 Poskytovateľ je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, nahradiť užívateľovi škodu v rozsahu určenom v tomto článku VP nie však ušlý zisk. Rozsah zodpovednosti poskytovateľa za škodu je vo všetkých prípadoch obmedzený do výšky rovnajúcej sa cene užívateľom odobranej služby na jeden mesiac uvedenej v tarife.
- 10.12 Užívateľ nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností poskytovateľa bolo spôsobené konaním užívateľa, porušením jeho povinností alebo nedostatkom jeho súčinnosti. Užívateľ nemá nárok ani na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinností ustanovenej právnymi predpismi ustanovujúcimi predchádzajúce vznik škody alebo obmedzenie jej rozsahu.
- 10.13 Užívateľ je zodpovedný za škodu, ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa zmluvy, (a) najmä za škodu vzniknutú poškodením siete (b) použitím zariadenia, ktoré nebolo vlastnené a prevádzkované poskytovateľom, alebo (c) nedostatočnou súčinnosťou pri odstraňovaní porúch.
- 10.14 Povinnosti poskytovateľa sa budú považovať za splnené a poskytovateľ nebude zodpovedný aj vtedy, ak:
- 10.14.1 škoda bola spôsobená zariadením, ktoré nedodal užívateľovi poskytovateľ,
- 10.14.2 škoda bola spôsobená nesprávnym používaním zariadenia poskytovateľa,
- 10.14.3 užívateľ nedostatočne poskytol súčinnosť pri odstraňovaní poruchy, najmä ak ju nenahlásil alebo neumožnil vstup,
- 10.14.4 porucha bola odstránená v lehote neprekračujúcej lehotu uvedenú v čl. 9.15 VP,
- 10.14.5 bolo pozastavené alebo obmedzené poskytovanie služieb v súlade s podmienkami.
- 10.15 Užívateľ je zodpovedný za škodu, ktorá vznikne poskytovateľovi v dôsledku zneužitia poskytovanej služby podľa čl. 7 Podmienok.
- 10.16 V prípade, že užívateľ svojim konaním protiprávne znemožňuje odstraňovanie porúch týkajúcich sa iných užívateľov je zodpovedný za všetky škody, ktoré budú spôsobené poskytovateľovi v tejto súvislosti.
- 10.17 Užívateľ berie na vedomie, že poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obsah a využitie služby, alebo za informácie, údaje a dáta dostupné v sieti Internet, ani za prenos údajov a dát prostredníctvom siete Internet.
- 10.18 Užívateľ ani Poskytovateľ nie sú zodpovední za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vyššej moci. Za vyššiu moc sa pre účely zmluvy považuje najmä vojna, sabotáž, rebélie, explózia alebo jej hrozba, prírodná katastrofa, oheň, štrajk, konanie na príkaz štátnych orgánov na obranu štátu, polície alebo iných orgánov verejnej správy.

Čl. 11 Odstraňovanie porúch

- 11.1 Užívateľ je povinný oznámiť poskytovateľovi každú poruchu ihneď po jej zistení a poskytnúť súčinnosť pri odstraňovaní poruchy podľa čl. 5.5 VP.
- 11.2 Poskytovateľ je zodpovedný za poruchu len v prípadoch, keď bola porucha spôsobená zavineným porušením povinností poskytovateľa zo zmluvy. Poskytovateľ za poruchu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky predpokladateľné úkony v záujme predídienia alebo odstránenia poruchy. Za poruchu, resp. za zníženie kvality signálu v sieti sa nepovažuje prerušenie prevádzky, resp. zníženie kvality signálu vysielateľov, ktorých úplný a nezmenený program je súčasne ďalej vysielaný v sieti. Rovnako sa za poruchu nepovažuje výpadok satelitného programu z technických príčin na strane prevádzkovateľa satelitného vysielania.
- 11.3 Užívateľ je zodpovedný za poruchu, ktorú (a) spôsobil porušením svojich povinností podľa zmluvy alebo (b) ktorá vznikla v dôsledku zneužitia poskytovanej služby užívateľom podľa čl. 7 VP, alebo (c) ktorá vznikla mimo siete na strane užívateľa, vrátane poruchy v prijímači/počítači.
- 11.4 V prípade, že nastane porucha, za ktorej vznik je zodpovedný poskytovateľ podľa čl. 11.2 VP, je poskytovateľ povinný odstrániť takúto poruchu v najkratšom možnom čase na základe oznámenia užívateľa o poruche. Táto povinnosť platí však len vtedy, ak odstránenie

- poruchy spočíva výlučne na technických a personálnych kapacitách poskytovateľa s tým, že v ostatných prípadoch určí poskytovateľ primeranú lehotu podľa povahy danej poruchy. Uvedená povinnosť neplatí napríklad vtedy, keď porucha súvisí s poskytovaním služieb inými poskytovateľmi alebo so sieťou či zariadeniami mimo siete.
- 11.5 V prípade, že porucha vznikla v sieti a užívateľ za ňu nie je zodpovedný, poskytovateľ poruchu odstráni bezplatne a na svoje náklady. V prípade, že za poruchu je zodpovedný užívateľ, poskytovateľ poruchu odstráni na základe žiadosti užívateľa a užívateľ je povinný zaplatiť cenu výjazdu podľa tarify a skutočné náklady. Užívateľ je povinný zaplatiť cenu výjazdu podľa tarify aj vtedy, ak (a) užívateľ nesplnil svoju povinnosť a poskytovateľ alebo osoby ňou určené nemohli vstúpiť na miesto inštalácie alebo do ostatných priestorov nehnuteľnosti v súlade s čl. 5.5 VP, alebo (b) ak ide o plané alebo klamlivé oznámenie poruchy, alebo (c) poskytovateľ vykonal zásahy do prijímača/počítača na požiadanie užívateľa.
- 11.6 Ak nie je porucha odstránená kvôli prekážke na strane užívateľa, poskytovateľ nie je v omeškaní so svojimi povinnosťami, kým nebude prekážka odstránená.
- 11.7 Ak užívateľ protiprávne znemožňuje odstraňovanie poruchy, ktorá sa týka viacerých užívateľov, užívateľ je zodpovedný za všetky škody spôsobené poskytovateľovi v tejto súvislosti.
- 11.8 Odstraňovanie porúch je oprávnený vykonávať iba poskytovateľ. Ak poskytovateľ zistí, že do siete bol vykonaný neoprávnený zásah a v jeho dôsledku bola spôsobená škoda poskytovateľovi, užívateľ je povinný nahradiť túto škodu ako aj všetky náklady spojené s odstraňovaním poruchy.

Čl. 12 Reklamačný poriadok

- 12.1 Reklamačné konanie podľa tohto článku podmienok upravuje postup poskytovateľa a užívateľa a rozhoduje sa v ňom o vybavení reklamácie užívateľa podľa platných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.
- 12.2 Užívateľ je oprávnený písomne reklamovať kvalitu (vadnosť) poskytovanej služby v lehote do 30 dní od nekvalitného poskytovania služieb elektronických komunikácií, inak toto právo zaniká. Takáto reklamácia nemá odkladný účinok na povinnosť Užívateľa uhradiť príslušnú platbu podľa zmluvy.
- 12.3 Užívateľ je oprávnený písomne reklamovať správnosť vyúčtovanej ceny/faktúry v súlade s tarifou v lehote do 30 dní od ukončenia obdobia, ktorého sa cena týka, inak toto právo zaniká. Reklamácia vo veci prešetrovania správnosti účtovania nemá v zmysle Zákona odkladný účinok na povinnosť Užívateľa zaplatiť príslušnú platbu podľa zmluvy.
- 12.4 Ak užívateľ neuplatní reklamáciu v lehotách uvedených v čl. 12.2 a 12.3 VP, poskytovateľ nie je povinný reklamáciu prešetrovať.
- 12.5 Poskytovateľ písomne oznámi užívateľovi výsledok prešetrovania reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej doručenia. Poskytovateľ môže túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní. Poskytovateľ je povinný o predložení písomne informovať užívateľa pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak poskytovateľ odošle svoje oznámenie užívateľovi najneskôr v posledný deň lehoty.
- 12.6 V prípade oprávnenosti podanej reklamácie na kvalitu poskytovanej služby vráti poskytovateľ pomernú časť uhradeného poplatku alebo s užívateľom dohodne iný spôsob odškodnenia.
- 12.7 Užívateľ má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania verejnej služby zavineného poskytovateľom. Toto právo si musí účastník uplatniť u poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania verejnej služby. Podmienkou je, že účastník nahlási poruchu na príslušnom telefónnom čísle a potvrdí písomne na adrese spoločnosti.
- 12.8 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.
- 12.9 Ak užívateľ zmešká zo závažných dôvodov lehotu pre uplatnenie reklamácie, môže písomne požiadať o odpustenie zmeškania lehoty. Poskytovateľ môže zmeškanie lehoty odpustiť, ak užívateľ preukáže, že lehotu zmeškal zo závažných dôvodov, a ak uplatní zmeškanú reklamáciu do 10 dní po zániku týchto dôvodov. Zmeškanie lehoty nie je možné odpustiť, ak uplynuli viac ako 3 mesiace odo dňa, kedy mohla byť reklamácia prvýkrát uplatnená.
- 12.10 Ak užívateľom podaná druhá reklamácia v tej istej veci nebude obsahovať žiadne nové skutočnosti oproti jeho predchádzajúcej reklámácii, je poskytovateľ oprávnený túto reklamáciu odložiť bez povinnosti jej ďalšieho prešetrovania, o čom užívateľa písomne upovedomí. Na akékoľvek ďalšie neopodstatnené reklamácie užívateľa v tej istej veci nie je poskytovateľ povinný odpovedať a tieto založí do svojej evidencie ako neopodstatnené bez povinnosti ich opätovne prešetriť a odpovedať na ne.
- 12.11 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech užívateľa, ale rozsah poskytnutej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázaťne zistiť, užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta

sa priemerný rozsah využívania služby za cele obdobie využívania služby.

- 12.12 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 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.
- 12.13 Ak užívateľ (právnická osoba) nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia, môže podať návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu podľa § 127 Zákona č. 452/2021 Z. z. O elektronických komunikáciách. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží užívateľ bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Po predložení a doplnení podkladov potrebných na posúdenie sporu, úrad spor nestranné rieši s cieľom jeho urovnenia. 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.
- 12.14 Kontakty na subjekty alternatívneho riešenia sporov ku dňu 25.05.2018 :
Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Bajkalská 12, P.O.BOX 12, 820 07 Bratislava, email: ars@urso.gov.sk,
Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Továrnska 7, P.O. Box 40, 828 55 Bratislava 24; email: epodatelna@teleoff.gov.sk
Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27, email: ars@soi.sk, adr@soi.sk,
Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad, Bajkalská 2335/3, 058 01 Poprad; email: info@sospotrebitelev.sk,
OMBUDSPOT® , združenie na ochranu práv spotrebiteľov, Šrobárova 2676/30, 058 01 Poprad; email: helena.mezenska@ombudspot.sk.

Čl. 13 Mlčanlivosť

- 13.1 V súvislosti s dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, každá zmluvná strana bude: (a) počas trvania zmluvy, ako aj po jej zániku, uchovávať v tajnosti a dôvernosti akékoľvek dôverné informácie a – pokiaľ to nie je pre účely zmluvy – nebude takéto informácie reprodukovat ani poskytovať tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať a (b) sprístupňovať dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.
- 13.2 Ostatné zákonné povinnosti mlčanlivosti ostávajú nedotknuté.

Čl. 14 Doručovanie písomností

- 14.1 Ak nie je vo VP ustanovené inak, povinnosť informovať, oznámiť alebo oboznámiť užívateľa sa považuje za splnenú, ak poskytovateľ postupuje ktorýmkoľvek z nasledujúcich spôsobov podľa vlastného uváženia: (a) sprístupniť príslušnú informáciu v ZC, (b) prostredníctvom elektronickej pošty, (c) písomne, (d) telefonicky, (e) osobne alebo (f) iným vhodným spôsobom, napr. prostredníctvom internetovej stránky, zaslaním SMS alebo vo vysielaní informačného kanála.
- 14.2 Písomnosti poskytovateľa sa považujú za doručené, ak sa zašlú na poslednú písomne oznámenú adresu trvalého pobytu užívateľa. Písomnosti sa považujú v takomto prípade za doručené bez ohľadu na to, či ich užívateľ odmietne prevziať, alebo sa poštová zásielka vráti späť ako nedoručená.
- 14.3 Ak má podľa zmluvy alebo príslušných právnych predpisov poskytovateľ doručiť písomnosti užívateľovi, za rovnocenné doručovaniu prostredníctvom poštovej prepravy sa považuje aj doručovanie elektronickej poštou na poslednú známu adresu elektronickej pošty užívateľa. Týmto spôsobom je možné doručovať aj faktúru, upomienky, VP, tarifu a iné dokumenty. Týmto spôsobom nie je možné doručovať výpoved' a odstúpenie od zmluvy, ktoré sú zmluvné strany povinné doručiť adresátovi písomne, s vlastnoručným podpisom prostredníctvom poštovej prepravy alebo osobným odovzdaním v ZC.
- 14.4 Poskytovateľ má právo informovať užívateľa o svojich službách a produktoch formou písomností (leták, list, dotazník) a formou priameho marketingu (e-mail, volanie, SMS). Užívateľ podpisom zmluvy vyjadruje svoj súhlas na použitie svojich osobných údajov na účely uvedené v tomto bode. Uvedený súhlas môže kedykoľvek odvolať.
- 14.5 Informácie, oznámenia, upomienky, výpovede a odstúpenia od zmluvy, nároky a požiadavky poskytovateľa, u ktorých sa vyžaduje oznámenie v zmysle zákona o elektronických komunikáciách sa považujú za oznámené užívateľovi:
a) uplynutím troch dní od preukázateľného podania korešpondencie na pošte adresovanej na adresu uvedenú v zmluve,
b) dňom doručenia upomienky a výpovede, odstúpenia od zmluvy adresovanej na adresu uvedenú v zmluve. Za doručení sa považuje aj zásielka uložená na pošte a aj vrátená bez uloženia na pošte, ak je adresát neznámy dlhodobo odsťahovaný, žije v zahraničí. Za deň doručenia sa v takomto prípade považuje deň, ktorým uplynie úložná

lehota na pošte, prípadne deň v ktorom doručovateľ zistil nedoručiteľnosť zásielky,

- c) dňom odoslania na poslednú známu e-mailovú adresu užívateľa oznámenú poskytovateľovi v prípade, ak sa oznámenia zasielajú v elektronickej forme, a to aj v prípade, že správa nebude doručená v dôsledku obmedzení alebo dôvodov na strane užívateľa,
- d) dňom zaslania SMS na posledné známe telefónne číslo užívateľa oznámené poskytovateľovi v prípade, ak sa oznámenie, upomienka zasielajú v elektronickej forme,
- e) dňom poskytnutia informácií o službách ich zverejnením na internetovej stránke www.tkrhumenne.sk, v zákazníckom centre alebo ich poskytnutím v preukázateľným spôsobom,
- f) dňom odoslania elektronickej faktúry na e-mailovú adresu určenú užívateľom pre zasielanie faktúr v prípade, že sa užívateľ a poskytovateľ dohodli na zasielaní elektronickej faktúry.

Čl. 15 Zmena zmluvy

- 15.1 Zmeny zmluvy je možné uskutočniť po dohode oboch zmluvných strán výhradne písomne, podpísaním dodatkov obidvoma zmluvnými stranami.
- 15.2 Užívateľ je oprávnený písomne alebo elektronickej poštou požiadať o zmenu rozsahu poskytovaných služieb podľa aktuálnych možností poskytovateľa. Poskytovateľ tejto žiadosti vyhovie najneskôr do 30 dní od jej prijatia.
- 15.3 Poskytovateľ je oprávnený písomne, na adresu elektronickej pošty alebo iným vhodným spôsobom (napr. na internetovej stránke, zasláním SMS) oznámiť návrh na zmenu alebo zrušenie poskytovania niektorej zo služieb alebo doterajšieho spôsobu platby najneskôr 1 mesiac pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny alebo zrušenia a zároveň je povinný poskytnúť užívateľovi možnosť voľby v rámci rozsahu poskytovaných služieb alebo spôsobov platby. Užívateľ má právo (a) z tohto dôvodu odstúpiť od zmluvy, ak s navrhovanou zmenou nesúhlasí, doručením písomnej výpovede najneskôr v deň nadobudnutia účinnosti takejto zmeny, (b) zvoliť si iný rozsah služby alebo spôsob platby. Ak si užívateľ najneskôr v deň účinnosti takejto zmeny nezvolil iný rozsah služieb alebo spôsob platby a ani vypovedal zmluvu, poskytovateľ má právo písomne na kontaktnú adresu užívateľa vypovedať zmluvu v časti týkajúcej sa poskytovania služieb k poslednému dňu prebiehajúceho obdobia.
- 15.4 Zmluva sa mení aj zmenou VP a tarify podľa čl. 16 VP. Zmluva sa považuje sa zmenenú nadobudnutím účinnosti nových alebo zmenených podmienok a/ alebo tarify.
- 15.5 Písomná forma dodatku k zmluve sa nevyžaduje v súvislosti so zmenou týchto VP alebo zmenou ceny a zloženia programových ponúk podľa tarify.
- 15.6 Užívateľ týmto udeľuje súhlas s prevodom a postúpením práv a povinností vyplývajúcich poskytovateľovi zo zmluvy na tretiu osobu.

Čl. 16 Zmena Podmienok a Tarify

- 16.1 Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť VP a/alebo tarifu vydaním nových VP a/alebo tarify.
- 16.2 Ak poskytovateľ vydá nové VP a/alebo tarifu, je povinný najneskôr jeden mesiac pred dňom nadobudnutia účinnosti nových podmienok a/alebo tarify písomne, na adresu elektronickej pošty alebo iným vhodným spôsobom (napr. internetovej stránke, zasláním SMS, infokanálovia TKR) o tom upovedomiť užívateľa a nové znenie podmienok a/alebo tarify sprístupniť v ZC. Ak zmenou tarify nedôjde k zvýšeniu ceny, stačí, ak poskytovateľ zverejní tarifu, najneskôr v deň jej účinnosti; o takejto zmene nie je poskytovateľ povinný upovedomiť užívateľa.
- 16.3 Ak užívateľ nesúhlasí s novými VP a/alebo tarifou, má právo z tohto dôvodu odstúpiť od zmluvy bez sankcií, doručením písomnej výpovede poskytovateľovi najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia zmeny poskytovateľom. Výpovedná lehota v takomto prípade uplynie ku dňu nadobudnutia platnosti nových VP a/alebo tarify. Ak užívateľ nevypovie zmluvu v uvedenej lehote a uvedeným spôsobom, zmluva sa zmení nadobudnutím účinnosti nových VP a/alebo tarify a poskytovateľ má právo na úhradu ceny podľa novej tarify počnúc dňom nadobudnutia účinnosti novej tarify.
- 16.4 Všeobecné podmienky platia aj po skončení platnosti zmluvy až do času úplného vysporiadania vzájomných vzťahov, plynúcich zo zmluvy, medzi poskytovateľom a užívateľom.

Čl. 17 Trvanie a zánik Zmluvy

- 17.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 17.2 Zmluva je platná odo dňa jej podpisu obidvoma zmluvnými stranami a účinná dňom začatia poskytovania služieb. Zmluva môže byť uzavretá len s jedným užívateľom.
- 17.3 Zmluva zaniká: (a) dohodou oboch zmluvných strán ku dňu určenému v dohode, (b) vypovedaním zmluvy, (c) odstúpením od zmluvy, (d) uzatvorením zmluvy s novým užívateľom s rovnakým miestom inštalácie, ak má byť služba poskytovaná novému užívateľovi prostredníctvom toho istého koncového bodu.
- 17.4 Užívateľ môže od zmluvy odstúpiť bez sankcií:

- 17.4.1 do termínu ukončenia prác pri zriadení koncového bodu, je však povinný uhradiť poskytovateľovi vynaložené náklady za materiál a vykonané práce;
 - 17.4.2 ak poskytovateľ oznámi zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a užívateľ tieto zmeny neakceptuje;
 - 17.4.3 ak poskytovateľ ani po reklamácii neposkytne službu podľa zmluvy alebo ju poskytuje s podstatnými vadami;
 - 17.4.4 ak poskytovateľ opakovane neodstráni reklamovanú poruchu v určenom čase;
 - 17.4.5 ak poskytovateľ neposkytuje službu po dobu dlhšiu ako 30 dní
- 17.5 Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy ak užívateľ:
- 17.5.1 neoprávnenne zasiahne do verejného telekomunikačného zariadenia alebo takýto zásah umožní tretej osobe hoci aj z nebanlivosti,
 - 17.5.2 odmietne sprístupnenie bytu, resp. domu pre potreby servisnej, diagnostickej a montážnej činnosti, alebo neumožňuje poskytovateľovi odstránenie poruchy alebo vykonanie údržby na zariadení KDS,
 - 17.5.3 žiada vykonať práce podľa vlastných požiadaviek, ktoré sú nerealizovateľné alebo odporujú platným technickým a bezpečnostným normám a predpisom,
 - 17.5.4 pripojil koncové telekomunikačné zariadenie, ktorého technická spôsobilosť nebola povolená a ani na výzvu poskytovateľa ho neodpojil, prípadne zasahuje do zariadenia spôsobom znemožňujúcim jeho ďalšie využívanie,
 - 17.5.5 nezaplatil cenu za poskytovanie služieb ani do 45 dní po dni splatnosti,
 - 17.5.6 používa verejnú telekomunikačnú službu takým spôsobom, ktorý znemožňuje poskytovateľovi kontrolu jej používania,
 - 17.5.7 ak sa osobné údaje užívateľa uvedené v zmluve preukážu ako nepravdivé,
 - 17.5.8 opakovane porušuje zmluvu a/alebo tieto VP.
- 17.6 Zmluvu môžu vypovedať bez uvedenia dôvodu obe zmluvné strany. Výpovedná lehota je jeden (1) mesiac a začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede druhej zmluvnej strane. Po dobu plynutia výpovednej lehoty je poskytovateľ oprávnený účtovať užívateľovi cenu za poskytovanie služieb a iné ceny a platby podľa zmluvy, a užívateľ je povinný ich riadne a včas platiť.
- 17.7 Odstúpenie od zmluvy je platné doručením písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.
- 17.8 Užívateľ sa zaväzuje, že v prípade, ak uzatvoril s poskytovateľom zmluvný vzťah s viazanosťou na službu, nepožiada počas doby viazanosti o ukončenie zmluvy resp. pozastavenie služby, ani sa nedopustí takeého konania ani neumožní také konanie, na základe ktorého by Poskytovateľovi vzniklo právo pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie služby alebo právo odstúpiť od zmluvy alebo právo vypovedať zmluvu z dôvodov porušenia povinností zo strany užívateľa.
- 17.9 V prípade porušenia záväzku stanoveného v Čl. 17.8 VP sa užívateľ zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške zostávajúcich paušálnych platieb za službu do konca doby viazanosti. Zmluvnú pokutu vyúčtuje poskytovateľ užívateľovi vystavením osobitnej faktúry s lehotou splatnosti 14 dní.
- 17.10 Pri zániku zmluvy nie je poskytovateľ povinný vrátiť užívateľovi aktivačné a zriaďovacie poplatky za tie úkony, ktoré poskytovateľ uskutočnil. Užívateľ je povinný vrátiť zapožičané zariadenie poskytovateľovi s príslušenstvom, ktoré mu bolo poskytnuté na účely využívania služieb na dobu trvania zmluvy, do troch pracovných dní odo dňa zániku zmluvy a to na svoje náklady a zodpovednosť.
- 17.11 Zmluva zaniká tiež smrťou užívateľa, ktorý je fyzickou osobou, alebo jeho právoplatným vyhlásením za mŕtveho, alebo zánikom užívateľa, ktorý je právnickou osobou bez právneho nástupcu.

Čl. 18 Spoločné a záverečné ustanovenia

- 18.1 Zmluva sa vyhotovuje v dvoch origináloch, z ktorých poskytovateľ a užívateľom obdržia po jednom origináli.
- 18.2 Užívateľ svojím podpisom potvrdzuje, že si VP, tarifu a ostatné zmluvné dokumenty pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto v celom rozsahu porozumel, a na znak súhlasu zmluvu slobodne, vážne a dobrovoľne podpísal. Zároveň potvrdzuje, že bol oboznámený so spôsobom užívania služieb, úhradou platieb, odstraňovaním porúch a so všetkým súhlasí.
- 18.3 Zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom SR, a to aj v prípade, že užívateľ je cudzincom.
- 18.4 Tieto VP v plnom rozsahu nahrádzajú doteraz platné všeobecné podmienky.
- 18.5 Tieto všeobecné podmienky boli vydané poskytovateľom a nadobúdajú účinnosť dňom 01. 05. 2022.