

**Dodatok č. 11**

**k**

**ZMLUVE O PRIPOJENÍ A POSKYTOVANÍ VEREJNEJ ELEKTRONICKEJ KOMUNIKAČNEJ  
SLUŽBY-vysielanie televízneho programu zo dňa 14.12.2005 v znení dodatkov č. 1-10  
(ďalej len „Dodatok 11“)**

Zmluvné strany :

**Towercom, a.s.**

Cesta na Kamzík 14, 831 01 Bratislava

IČO:36 364 568

DIČ: 2022201709

IČ DPH:SK 2022201709

Zap. v OR OS BA I, odd.: Sa, vl.č. 3885/B

V mene spoločnosti koná: Jiří Zrůst, predseda predstavenstva  
/ďalej len „Podnik“/

a

**Rozhlas a televízia Slovenska**

Mlynská dolina, 845 45 Bratislava

IČO: 47 232 480

DIČ: 2020342786

IČ DPH: SK 2020342786

Zap. v OR OS Bratislava I, oddiel Po, vl. č. 1922/B

V mene spoločnosti koná:Václav Mika, generálny riaditeľ  
/doteraz „Účastník“, ďalej len „Užívateľ“/

**PREAMBULA**

Zmluvné strany sa s ohľadom na dlhodobú vzájomnú spoluprácu, existujúce a budúce zmluvné vzťahy zmluvných strán dohodli, že na vzťahy podľa tejto Zmluvy sa nebude aplikovať bod 8.4 čl. 8 Dodatku č. 2 k Zmluve o pripojení a poskytovaní verejnej elektronickej komunikačnej služby - vysielanie televízneho programu - 10 mesačná výpovedná lehota a zároveň sa zmluvné strany dohodli na uzatvorení zmluvy na dobu určitú zhodujúcu sa svojou dĺžkou s dobou viazanosti, na ktorú je Zmluva v súčasnosti uzatvorená.

**Čl. I.**

V záujme zachovania právnej istoty a z dôvodu vylúčenia obsoletných a neúčinných ustanovení sa zmluvné strany dohodli, že celé znenie Zmluvy o pripojení a poskytovaní verejnej elektronickej komunikačnej služby - vysielanie televízneho programu zo dňa 14.12.2005 uzavretej medzi Towercom, a.s. a Rozhlas a televízia Slovenska v znení dodatkov č. 1-10 vrátane príloh zmluvy, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy (ďalej len „Zmluva“) sa ku dňu účinnosti tohto dodatku v plnom rozsahu nahrádza nasledovným znením:

**Zmluva o poskytovaní verejných služieb – prenos obsahovej služby v digitálnom  
satelitnom multiplexe**

**1. Zmluvné strany:**

**1.1 Towercom, a.s.**

Cesta na Kamzík 14, 831 01 Bratislava

IČO:36 364 568

DIČ: 2022201709

IČ DPH:SK 2022201709

Zap. v OR OS BA I, odd.: Sa, vl.č. 3885/B

V mene spoločnosti koná: Jiří Zrůst, predseda predstavenstva

Bankové spojenie: XXXXXX

Číslo účtu: XXXXXX

/ďalej len ako „Podnik“/

a

## **1.2 Rozhlas a televízia Slovenska**

Mlynská dolina, 845 45 Bratislava

IČO: 47 232 480

DIČ: 2020342786

IČ DPH: SK 2020342786

Zap. v OR OS Bratislava I, oddiel Po, vl. č. 1922/B

V mene spoločnosti koná: Václav Mika, generálny riaditeľ

/ďalej len ako „Užívateľ“/

1.3 Podnik a Užívateľ uzatvárajú v zmysle ustanovení § 269 ods.2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“), zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o EK“), ďalej zákona č. 308/2000 Z.z. o vysielaní a retransmisii a o zmene zákona č. 195/2000 Z.z. v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o vysielaní a retransmisii“), a zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov túto zmluvu o pripojení a poskytovaní verejnej elektronickej komunikačnej služby – vysielanie televízneho programu (ďalej len „Zmluva“).

## **2. PREAMBULA**

2.1 Užívateľ je vysielateľom na základe zákona.

2.2 Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že na zmluvné vzťahy vyplývajúce z tejto Zmluvy sa vzťahujú ustanovenia Prilohy č. 1A - Všeobecné podmienky poskytovania verejných služieb – prenos obsahovej služby v digitálnom satelitnom multiplexe a Prilohy č. 1B - Všeobecné podmienky poskytovania verejných služieb – prenájom okruhov obchodnou spoločnosťou Towercom, a.s. (ďalej len „Podmienky“), pričom ustanovenia tejto Zmluvy majú prednosť pred ustanoveniami týchto Podmienok.

## **3. PREDMET ZMLUVY:**

3.1. Podnik sa na základe tejto Zmluvy a za podmienok v nej stanovených zaväzuje zriadiť pre Užívateľa pripojenie do verejnej siete Podniku a poskytovať Užívateľovi verejnú službu – prenos obsahovej služby prostredníctvom satelitného multiplexu ako aj poskytovať ďalšie služby podľa špecifikácie obsiahnutej v tomto odseku tohto článku Zmluvy (ďalej len „Služba“):

Podnik sa zaväzuje poskytovať Užívateľovi Službu v nasledovnom rozsahu:

3.1.1. Prenos modulácie televíznych programových služieb JEDNOTKA SD , DVOJKA

SD a STV HD medzi štúdiom Užívateľa v Mlynskej doline a TVS Kamzík,

3.1.2. Prenos modulácie televíznych programových služieb JEDNOTKA SD a DVOJKA SD prostredníctvom satelitného multiplexu,

3.1.3. Zabezpečenie modulácií televíznych programových služieb JEDNOTKA a DVOJKA na ethernetovom rozhraní.

3.2. Užívateľ sa zaväzuje za poskytovanie Služby zaplatiť Podniku cenu vo výške, spôsobom a za podmienok dohodnutých ďalej v Zmluve (ďalej len „Cena za Službu“).

## **4. TECHNICKÁ ŠPECIFIKÁCIA A MIESTO POSKYTOVANIA SLUŽBY**

4.1 Zmluvné strany sa dohodli, že Služba bude podľa Zmluvy poskytovaná v súlade s technickými podmienkami a technickými parametrami uvedenými v Prílohe č. 3 - Technická špecifikácia Služby k tejto Zmluve, ktorá tvorí jej neoddeliteľnú súčasť.

## **5. CENA ZA SLUŽBU**

- 5.1 Zmluvné strany sa dohodli, že Užívateľ je povinný platiť Podniku za Službu Cenu za Službu vo výške podľa Prílohy č. 2 – Cena za Službu k tejto Zmluve, ktorá tvorí jej neoddeliteľnú súčasť.
- 5.2 Užívateľ je povinný zaplatiť Podniku aj za vykonanie prác, úkonov, činností a poskytnutie služieb, o ktoré požiada a ktorých vykonanie alebo poskytnutie potvrdí podpisom akceptačného protokolu. Bezdôvodné odopretie podpísania akceptačného protokolu sa považuje za podpis akceptačného protokolu.
- 5.3 Cena za Službu v zmysle článku 5 ods. 5.1 Zmluvy je uvedená bez dane z pridanej hodnoty. Daň z pridanej hodnoty bude účtovaná v súlade s právnymi predpismi platnými v čase uskutočnenia zdaniteľného plnenia.
- 5.4 Podnik je oprávnený počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy jednostranne zmeniť Cenu za Službu:
- o hodnotu ročnej miery inflácie meranej indexom spotrebiteľských cien vyhlásenej Štatistickým úradom SR za predchádzajúci kalendárny rok, maximálne však do výšky 2,9%.

Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností zmluvné strany zhodne konštatujú, že uplatnenie práva Podniku podľa tohto odseku a článku Zmluvy nie je zmenou zmluvných podmienok.

Zmena Ceny za Službu je účinná od momentu doručenia písomného oznámenia Podniku Užívateľovi, v ktorom bude uvedený dôvod zmeny Ceny za Službu, výpočet novej Ceny za Službu a konečná výška novej Ceny za Službu.

- 5.5 Cena za Službu je splatná mesačne bezhotovostným prevodom na účet Podniku, a to na základe faktúr vystavených Podnikom najneskôr do 5. dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola Služba poskytnutá Užívateľovi, s lehotou splatnosti 14 kalendárnych dní odo dňa vystavenia.
- 5.6 V prípade omeškania Užívateľa s úhradou faktúry je Podnik oprávnený požadovať úrok z omeškania vo výške 0,017 % z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania, a to na základe samostatnej faktúry so splatnosťou 14 dní od dňa jej doručenia.
- 5.7 Zmluvné strany sa dohodli, že počas účinnosti Nájomnej zmluvy č. ZM2002671 zo dňa 5.8.2013 uzatvorenej medzi Podnikom ako nájomcom a Užívateľom ako prenajímateľom (ďalej len „Nájomná zmluva“), a to od momentu nadobudnutia účinnosti Nájomnej zmluvy ako celku, sa bude celková výška Ceny za Službu podľa Zmluvy rovnať sume zníženej vždy o sumu zodpovedajúcu aktuálnej cene za časť Služby podľa článku 3 podods. 3.1.3 Zmluvy – zabezpečenie modulácií televíznych programových služieb JEDNOTKA a DVOJKA na ethernetovom rozhraní, ktorú sa Užívateľ zaviazal uhrádzať Podniku podľa Zmluvy v rámci Ceny za Službu. Zmluvné strany berú na vedomie a bezvýhradne súhlasia s tým, že momentom skončenia účinnosti Nájomnej zmluvy je Užívateľ povinný uhrádzať Cenu za Službu v plnej výške tak, ako to vyplýva zo Zmluvy.

## **6. TRVANIE ZMLUVY**

- 6.1 Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2016.
- 6.2 Táto Zmluva môže byť ukončená výlučne dohodu zmluvných strán alebo odstúpením od Zmluvy zo zákonných alebo v Zmluve uvedených dôvodov.
- 6.3 Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak:
- a) neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Užívateľovi Podnikom oznámená; ak Podnik 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,

- b) Podnik 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 uznaní opätovnej reklamácie Užívateľa, ak porušenie povinností Podnikom stále pretrváva,
- c) Podnik neoznámí Užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 ZEK, Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 45 ods. 2. ZEK.

6.4 Podnik môže odstúpiť od Zmluvy, ak Užívateľ:

- a) opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia verejnej siete Podniku alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobľahosti,
- b) nezaplatil Cenu za Službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
- c) pripojí na verejnú sieť Podniku zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Podniku zariadenie neodpojí,
- d) opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Podniku kontrolu jej používania,
- e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy
- f) z dôvodu technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby.

6.5 Odstúpenie od Zmluvy je účinné doručením písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.

6.6 Ukončením tejto Zmluvy akýmkoľvek spôsobom nie sú dotknuté ustanovenia týkajúce sa zmluvnej pokuty, záruky, náhrady škody, resp. iných pretrvávajúcich nárokov.

6.7 Podnik zašle Užívateľovi po zániku Zmluvy konečné vyúčtovanie. Zmluvné strany sa po vzájomnom odsúhlasení konečného vyúčtovania toto vyúčtovanie zaväzujú uhradiť do tridsiatich dní od doručenia.

6.8 V prípade, ak Užívateľ Zmluvu v rozpore so Zmluvou predčasne, t.j. pred uplynutím doby, na ktorú je Zmluva uzatvorená ukončí alebo napriek poskytnutej primeranej dodatočnej lehote na nápravu zánik resp. ukončenie Zmluvy spôsobí, (najmä nie však výlučne zavineným porušením povinností z tejto Zmluvy vyplývajúcimi), zaväzuje sa Užívateľ Podniku zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške Ceny za Službu, na ktorej zaplatenie by Podniku vznikol nárok v prípade, ak by k predčasnému ukončeniu Zmluvy, t.j. ukončením Zmluvy pred uplynutím doby trvania Zmluvy nedošlo, pričom zmluvná pokuta sa vypočíta ako  $A \times$  priemerná mesačná Cena za Službu, kde A je počet mesiacov odo dňa faktického ukončenia Zmluvy do konca dohodnutej doby trvania Zmluvy. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností a výlučne pre účely tohto ustanovenia sa priemerná Cena za Službu pre obdobie jedného kalendárneho mesiaca stanovuje v súlade s Prílohou 2:

- vo výške 895,85,- EUR bez DPH (slovom osemstodevätidesiatpäť eur a 85 centov) za každú SD Službu a vo výške 1.791,69,- EUR bez DPH (slovom jedentisícšesťstodevätidesiatjeden eur a 69 centov) za HD Službu podľa článku 3 odsek 3.1. podods. 3.1.1 Zmluvy a Prílohy 2;
- vo výške 52.507,77,- EUR bez DPH (slovom päťdesiatdvatisícpäťstosedem eur a 77 centov) za Službu JEDNOTKA SD a vo výške 43.756,48,- EUR bez DPH (slovom štyridsaťtritisícšesťdesiatšesť eur a 48 centov) za Službu DVOJKA SD a vo výške 5.169,93,- EUR (päťtisícjednostosešťdesiatdeväť eur a 93 centov) za poskytovanie služby kompresie podľa článku 3 odsek 3.1. podods. 3.1.2 Zmluvy;
- vo výške 461,60,- EUR bez DPH (slovom štyristosesdesiatjedneur a 60 centov) za Službu podľa článku 3 odsek 3.1. podods. 3.1.3 Zmluvy.

Zmluvné strany vyhlasujú, že výšku zmluvnej pokuty podľa tohto odseku tohto článku Zmluvy považujú za primeranú zabezpečeným záväzkom a takáto výška zmluvnej pokuty nezakladá hrubý nepomer v právach a povinnostiach vyplývajúcich z tejto Zmluvy, najmä s ohľadom na záväzky Podniku v súvislosti so zabezpečením technických prostriedkov na riadne a včasné poskytovanie Služby, z toho vyplývajúcich záväzkov Podniku voči zmluvným partnerom, predovšetkým prevádzkovateľovi satelitného transpondéru a s tým spojených zvýšených nákladov Podniku

- 6.9 Zmluvná pokuta podľa tohto odseku tohto článku Zmluvy je splatná na základe faktúry Podniku so splatnosťou 14 dní odo dňa jej vystavenia. Zaplatením zmluvnej pokuty podľa tohto odseku nie je dotknuté právo Podniku na náhradu škody prevyšujúcej zmluvnú pokutu.

## 7. VZÁJOMNÁ KOMUNIKÁCIA

- 7.1 Za účelom vzájomnej komunikácie si zmluvné strany oznamujú svoje kontaktné údaje:

- 7.1.1 Podnik bude zasielať jednotlivé Faktúry na nasledovnú adresu Užívateľa:  
Rozhlas a televízia Slovenska  
Mlynská dolina  
845 45 Bratislava
- 7.1.2 Otázky týkajúce sa technickej špecifikácie Služby, odstávok, prerušení vysielať televíznych programových služieb a Porúch budú zmluvné strany oznamovať a konzultovať na nasledovných kontaktných miestach:

### **Kontaktné údaje Podniku**

Adresa: Towercom, a.s.  
Cesta na Kamzík 14, Bratislava 817 51

Zodpovedná osoba: Ing. Peter Kubina

Telefón: 24 hodín denne: 02/ 49 220 225  
02/ 44 255 755

Fax: 24 hodín denne: 02/44 255 758

e-mail: nmc@towercom.sk

### **Kontaktné údaje Užívateľa**

Adresa: Rozhlas a televízia Slovenska  
Mlynská dolina, Bratislava

Zodpovedná osoba: Ing. Marián Ladický

Telefón: XXXXXX

Telefón: 24 hod/denne: +421 919 240 501 (MCR)

e-mail: cnct@rtvs.sk, marian.ladicky@rtvs.sk

- 7.2 Zmluvné strany sú povinné vzájomne si písomne oznamovať zmenu kontaktných údajov uvedených v ods. 7.1 tohto článku Zmluvy. V opačnom prípade zmluvná strana, ktorej nebola oznámená zmena kontaktných údajov uvedených v ods. 7.1 tohto článku Zmluvy včas druhou zmluvnou stranou, nezodpovedá za porušenie svojich zmluvných povinností ani za škodu spôsobenú druhej zmluvnej strane.

## 8. ŠPECIÁLNE USTANOVENIA

- 8.1 Podnik v súlade s ustanovením § 44 ods. 2 písmeno b) a i) ZEK poskytuje Užívateľovi nasledovné informácie

- 8.1.1 Informácie o prístupe k službám tiesňového volania a lokalizačným údajom vrátane obmedzení pri poskytovaní služieb tiesňového volania:

S ohľadom na charakter poskytovanej Služby, Podnik nemá možnosť Užívateľovi zabezpečiť prístup k službám tiesňového volania a lokalizačným údajom.

- 8.1.2 Informácie o obmedzeniach týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám alebo ich používania v súlade s osobitnými predpismi:

S ohľadom na charakter poskytovanej Služby, Podnik nemá žiadne obmedzenia týkajúce sa prístupu k Službe a aplikáciám alebo ich používania v súlade s osobitnými predpismi. To nemá vplyv na obmedzenia poskytovanej Služby v súlade so zákonom a Podmienkami.

8.1.3 Informácie o minimálnej ponúkanej úrovni kvality Služby, najmä lehotu prvého pripojenia k sieti alebo iné ukazovatele, ak tak určí úrad podľa § 46 ZEK:

Minimálna úroveň kvality Služby je Zmluvou stanovená dostupnosť služby. Podnik prvýkrát pripojí Užívateľa do verejnej siete ku dňu účinnosti Zmluvy.

8.1.4 Informácie o postupoch Podniku pri meraní a riadení prevádzky zameraných na zamedzenie preťaženia sieťového spojenia a informácie o tom, ako môžu tieto postupy vplývať na kvalitu služieb:

Podnik poskytuje Službu tak, že riziko preťaženia siete je minimálne, pričom za účelom jeho zamedzenia bez toho aby to ovplyvnilo kvalitu služieb vykonáva:

Online Monitoring sieťového spojenia – komunikačných kanálov,  
Realizáciu plánov pre prioritizáciu sieťových pripojení,  
Realizáciu postupov pre aktiváciu záložných spojení/liniek/ komunikačných kanálov

8.1.5 Informácie o druhoch servisných služieb, podporných služieb a kontaktné údaje na tieto služby:

S ohľadom na charakter poskytovanej Služby Podnik neposkytuje žiadne servisné ani podporné služby súvisiace s poskytovanou Službou.

8.1.6 Informácie o obmedzeniach, ktoré Podnik zavedie na používanie dodaných koncových zariadení:

S ohľadom na charakter poskytovanej Služby Podnik nedodáva Užívateľovi žiadne koncové zariadenia.

8.1.7 Informácie o druhoch opatrení, ktoré môže Podnik prijať v prípade narušenia bezpečnosti a integrity siete alebo v prípade jej ohrozenia alebo poškodenia:

V prípade narušenia bezpečnosti a integrity siete alebo v prípade jej ohrozenia alebo poškodenia bude Podnik postupovať v súlade so ZEK, príslušnými opatreniami Úradu ako aj ďalšími právnymi predpismi a prijme také technické a organizačné opatrenia aby v maximálnej možnej miere zabránil negatívnym dôsledkom takéhoto narušenia, ohrozenia alebo poškodenia siete.

8.2 Podnik je v súlade s ustanovením § 44 ods. 2 písmeno c) povinný v rámci zmluvných ustanovení poskytnúť Užívateľovi možnosť zverejniť alebo nezverejniť jeho osobné údaje v telefónnom zozname a informačných službách o účastníckych číslach a možnosť vybrať si, ktoré osobné údaje zverejní podľa § 59 ods. 2 ZEK. S ohľadom na charakter poskytovanej Služby ako aj skutočnosť, že Užívateľ nie je fyzickou osobou disponujúcou osobnými údajmi sa zmluvné strany dohodli a Užívateľ bez výhrad vyhlasuje, že nemá záujem na zverejnení svojich osobných údajov v telefónnom zozname.

8.3 Zmluvné strany sa dohodli, že Cena za Službu tak ako je stanovená v článku III. Zmluvy vrátane spôsobu platby je stanovená ako cena, ktorej výšku je možné meniť výlučne v súlade s touto Zmluvou alebo na základe dohody zmluvných strán. Aktuálne informácie o platných Cenách za Službu a v prípade, ak sa tak zmluvné strany dohodli aj informácie o servisných poplatkoch, a v prípade, ak sa zmluvné strany dohodli na viacerých možnostiach spôsobu platby aj rozdiely v nákladoch Užívateľa súvisiacim s vybraným spôsobom platby sú uvedené výlučne v Zmluve. V prípade, ak bude mať Užívateľ záujem na získaní aktuálnych informácií o platných cenách, servisných poplatkoch, ponúkaných spôsoboch platby (ak sú také medzi zmluvnými stranami

dohodnuté) a rozdieloch v nákladoch Užívateľa súvisiace so spôsobom platby, má možnosť požiadať Podnik o ich sprístupnenie telefonicky, elektronicky, písomne alebo faxom, a to prostredníctvom kontaktných údajov uvedených v článku 7 tejto Zmluvy.

- 8.4 Podnik sa na základe žiadosti Užívateľa zaväzuje tomuto bez poplatku poskytnúť základnú úroveň rozpisovaných faktúr v členení v súlade s platným všeobecným povolením Podniku.

## **9 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

- 9.1 Vzájomné právne vzťahy zmluvných strán založené touto Zmluvou a Zmluvou bližšie neupravené sa riadia Podmienkami, Zákonom o EK a ostatnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.

- 9.2 Akékoľvek zmeny a doplnky Zmluvy je možné vykonať výlučne len formou písomných a číslovaných Dodatkov k Zmluve, ktoré musia byť podpísané oprávnenými zástupcami zmluvných strán.

- 9.3 Ak sa ktoréhoľvek z ustanovení tejto Zmluvy stane neplatným alebo nevykonateľným, táto neplatnosť alebo nevykonateľnosť nespôsobí neplatnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy s výnimkou, ak by tieto ustanovenia nemohli byť oddelené od ostatného obsahu Zmluvy pre povahu Zmluvy, jej obsahu alebo okolností, za ktorých bola Zmluva uzatvorená. Zmluvné strany sa dohodli, že vykonajú všetko pre to, aby dosiahli rovnaký výsledok, aký bol zamýšľaný týmito neplatnými alebo nevykonateľnými ustanoveniami.

- 9.4 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, ktorú táto zmluvná strana preukázateľne oznámila doručujúcej zmluvnej strane. Písomnosti 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 oznámi doručujúcej zmluvnej strane, že listina jej nebola doručená, bude jej doručený opis tejto listiny. Pre vylúčenie pochybností zmluvné strany sa dohodli, že elektronickou poštou môžu byť zasielané správy, dokumenty a informácie nemajúce povahu právneho úkonu, t.j. správy, dokumenty a informácie na úrovni bežnej komunikácie ohľadne poskytovania Služby nespôsobujúce vznik, zmenu alebo zánik záväzkov zmluvných strán vyplývajúcich zo Zmluvy.

- 9.5 Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú nasledovné prílohy:

Príloha č. 1A - Všeobecné podmienky poskytovania verejných služieb – prenos obsahovej služby v digitálnom satelitnom multiplexe

Príloha č. 1B - Všeobecné podmienky poskytovania verejných služieb – prenájom okruhov obchodnou spoločnosťou Towercom, a.s.

Príloha č. 2 - Cena za službu

Príloha č. 3 - Technická špecifikácia Služby

- 9.6 Zmluvné strany vyhlasujú, že si Zmluvu a jej Prílohy uvedené v ods. 9.5 tohto článku Zmluvy prečítali, všetky jej ustanovenia sú im jasné, zrozumiteľné a súhlasia s nimi, na dôkaz čoho pripájajú svoje podpisy.

## **Čl. II**

- 2.1 Dodatok č. 11 nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády SR.

2.2 Dodatok č. 11 si obe zmluvné strany starostlivo prečítali, jeho obsahu porozumeli a na znak súhlasu ho podpisujú.

2.3 Dodatok č. 11 je vypracovaný v 2 vyhotoveniach, pričom každá zo zmluvných strán obdrží po jednom vyhotovení.

V Bratislave dňa:

V Bratislave dňa:

Podnik:

Užívateľ:

-----  
Towercom, a.s.  
Jiří Zrůst  
Predseda predstavenstva

-----  
Rozhlas a televízia Slovenska  
Václav Mika  
generálny riaditeľ



## 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 je v rozsahu licencií, všeobecných povolení a individuálnych povolení vydaných Telekomunikačným úradom SR 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 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 príslušnej zmluvy o poskytovaní verejných služieb - prenos obsahovej služby v digitálnom satelitnom multiplexe majú prednosť pred akýmkoľvek ustanoveniami týchto všeobecných podmienok.

1.4. Právne vzťahy medzi spoločnosťou Towercom a ich zmluvným partnerom založené príslušnou 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, zákona č. 220/2007 Z.z. o digitálnom vysielaní programových služieb a poskytovaní iných obsahových služieb prostredníctvom digitálneho prenosu 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 uhrádzané Užívateľom Poskytovateľovi multiplexu za plnenie jeho záväzkov stanovených Zmluvou určené v príslušných ustanoveniach Zmluvy, príp. Cenníkom,

2.1.2. „Cenník“ - sadzobník cien za Službu vydaný Poskytovateľom multiplexu,

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 do Sieť 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 Sieť Poskytovateľa multiplexu, prostredníctvom ktorého dochádza k prenosu/odovzdaniu signálu a/alebo prenosu dát z miesta zostavenia obsahovej služby Užívateľa do Sieť Poskytovateľa multiplexu,

2.1.8. „Licencia“ - oprávnenie Užívateľa, na prenos obsahovej služby vydaná príslušným orgánom (najmä, nie však výlučne licencia na vysielať televíznej a/alebo rozhlasovej programovej služby alebo registrácia retransmisie vydaná Radou pre vysielať a retransmisii 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, štvrťrok, 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. „Podmienky prístupu“ - 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 vysielača 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,

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 oboma zmluvnými stranami, na základe ktorého Užívateľ potvrdí nastavené technické parametre pre poskytovanú Službu vo vysielačom reťazci,

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

2.1.22. „Prijímacia stanica“ - technické zariadenie Poskytovateľa multiplexu 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 vysielať 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 doplnko-

vých 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 a prijímacie 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 EK**“ - zákon č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách,

2.1.34. „**Zákon o vysielaní a retransmisii**“ - zákon č. 308/2000 Z.z. o vysielaní a retransmisii a,

2.1.35. „**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,

2.1.36. „**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 všetkých Zmluvných dokumentov označených rovnakým číslom Zmluvy tvoriacich neoddeliteľnú súčasť Zmluvy, pokiaľ zo Zmluvy nevyplýva niečo iné,

2.1.37. „**Zmluvné dokumenty**“ - Podmienky, Cenník, všetky písomné dohody a dodatky, ktoré sú označené totožným číslom Zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybné vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok, pokiaľ zo Zmluvy o poskytovaní verejných služieb - prenos obsahovej služby v digitálnom satelitnom multiplexe nevyplýva niečo iné,

2.1.38. „**Zneužitie Služby**“ - využívanie Služby v rozpore so Zmluvnými dokumentmi, a to najmä sprístupnenie Služby tretej osobe,

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 počasía.

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.

#### 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, Zákom 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 osobou), ktorý splní podmienky stanovené týmito Podmienkami a Zákomom 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 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 neuskutočiteľné, a/alebo

5.1.2. Poskytovateľ multiplexu nemá od záujemcu o poskytovanie Služby záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože 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, a/alebo

5.1.3. záujemca nesúhlasí s Podmienkami, a/alebo

5.1.4. jej uzavretie by bolo v rozpore so Zákomom o digitálnom vysielaní, Zákomom o EK alebo platnými právnymi 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 Sieť Poskytovateľa multiplexu alebo prác potrebných v snahe vyhnúť sa Zníženej kvalite alebo Poruche. Na tieto skutočnosti bude Užívateľ upozomený 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 upozomení a uplynutí prímernej lehoty určenej na zaplatenie,

6.2.3. podstatným spôsobom porušil ustanovenia Zmluvy alebo Podmienok iné ako v bode 6.2.2. Podmienok, a to až do obnovenia dodržiavania Zmluvy alebo

Podmienok a odstránenia prípadných následkov porušenia Zmluvy alebo Podmienok, pričom dočasne prerušíť 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 podľa Zmluvy, príp. Cenníka platného v čase začatia opätovného poskytovania Služby pre Užívateľa bez zmeny podmienok Zmluvy uzavretej medzi oboma zmluvnými stranami.

## 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,

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

7.1.3. predložiť Užívateľovi všetky nim 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, prerušeníach 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. Za tým účelom Poskytovateľ multiplexu najneskôr do 15 dní od začatia poskytovania Služby predloží Užívateľovi pre kalendárny rok začatia poskytovania Služby plán odstávok 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 definovaní 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 definovaní Služby ako je definovaná v týchto Podmienkach, predloží Poskytovateľ multiplexu Užívateľovi plán odstávok 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 odstávok sa Poskytovateľ multiplexu a Užívateľ písomne dohodnú na ich vykonaní spravidla 1 mesiac vopred a presný termín spresnia najneskôr 3 pracovné dni vopred. V prípade naliehavej potreby (napr. v prípade Poruchy) je možné odstávku písomne dohodnúť aj v kratšom termíne, ak s tým súhlasia Poskytovateľ multiplexu aj Užívateľ, v prípade mimoriadnej naliehavosti (napr. v prípade ohrozenia života a/alebo zdravia a/alebo majetku) Poskytovateľ multiplexu len oznámi Užívateľovi potrebu odstávky a bezodkladne začne vykonávať potrebné práce (napr. na odstránenie Poruchy). Poskytovateľ multiplexu v súčinnosti s Užívateľom vyvinie maximálnu snahu, aby odstávky boli realizované mimo času najvyššej sledovanosti vysielať programu/programov Užívateľa, 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 Užívateľa danej s primeraným časovým predstihom a v súčinnosti s Užívateľom,

7.1.8. zabezpečiť poskytovanie Služby s ročnou dostupnosťou  $S \geq 99,6\%$  pre celú družicovú sieť pre Pokrytie definované Mapou pokrytia na území dohodnu-

tom v Zmluve. Vyhodnotenie dostupnosti Služby sa vykonáva za kalendárny rok bezodkladne po jeho skončení, pričom dostupnosť Služby sa počíta zo vzťahu  $S = (1 - \Sigma(t_i / T)) \times 100$ , kde  $\Sigma$  je súmár dĺžok Porúch  $t_i$  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 Telekomunikačným úradom SR a ITU,

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

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

7.1.13. písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť Užívateľovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň informovať Užívateľa o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak túto zmenu(y) neakceptuje, oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Užívateľovi, 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 prerušíl alebo obmedzil jej poskytovanie, a to v lehote 24 hodín od pripísania dĺžnej sumy na účet Poskytovateľa multiplexu, ak je to technicky možné,

7.1.15. akékoľvek dodatočné požiadavky Užívateľa 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 Užívateľom v miere nevyhnutnej pre splnenie účelu Zmluvy,

7.1.17. bezodkladne informovať Užívateľa 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 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 Užívateľom 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 Užívateľovi 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 Užívateľa uhradiť Poskytovateľovi multiplexu Cenu za Službu za čas, kedy Služba nebola poskytovaná,

7.2.6. na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Užívateľa 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 Užívateľa voči Poskytovateľovi multiplexu v čase odstúpenia Poskytovateľa multiplexu od Zmluvy, ako zmluvnú pokutu za nesplnenie záväzku Užívateľa určeného Zmluvou alebo Podmienkami, ktorý bol dôvodom pre odstúpenie Poskytovateľa multiplexu od Zmluvy,

7.2.8. zaznamenávať telefonické hovory uskutočnené medzi Poskytovateľom multiplexu a Užívateľom a/alebo ich zamestnancami a/alebo Poskytovateľom multiplexu a Užívateľom 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 vysiela Službu, pričom je povinný takúto zmenu oznámiť Užívateľovi bez zbytočného odkladu potom, ako sa o nej dozvie.

#### Článok 8

##### Práva a povinnosti Užívateľa

8.1. Užívateľ 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 návrhmi 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 Užívateľa, 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 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 Telekomunikačným úradom SR v rámci správneho konania,

8.1.11. zabezpečiť na vlastné náklady a nebezpečenstvo Poskytovateľa multiplexu umiestnenie zariadení Siete Poskytovateľa multiplexu na prenos signálu z miesta zostavenie 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 zavinenia 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 Poskytovateľovi 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 Zákom 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.

9.3. Pre zjednodušenie a urýchlenie vzájomnej komunikácie sa budú používať rovnocenne s listovou formou všetky dostupné komunikačné prostriedky ako sú telefón, fax 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

### ZODPOVEDNOSŤ A PORUCHY

## Článok 10

### Zodpovednosť za škodu

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

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

10.3. Užívateľ tiež zodpovedá za vznik akýchkoľvek škody z dôvodu zneužívania Služby, alebo ktorá vznikne v Sieti Poskytovateľa multiplexu, na akýchkoľvek technických zariadeniach Poskytovateľa multiplexu, a to od okamihu ich umiestnenia v priestore Užívateľa až do okamihu odstránenia týchto technických zariadení z priestorov Užívateľa Poskytovateľom multiplexu.

10.4. 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 11

### Poruchy, servisný zásah a obnova

11.1. Poskytovateľ multiplexu sa zaväzuje:

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

11.1.2. 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,

11.1.3. 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.

11.1.4. v prípade prerušenia poskytovania Služby z dôvodu Poruchy alebo v prípade poskytovania Služby v Zníženej kvalite bezodkladne oznámiť Užívateľovi túto skutočnosť telefonicky a následne aj písomne a ihneď začať práce na odstránení Poruchy alebo zníženej kvality a predložiť Užívateľovi faxom alebo e-mailom hlásenie o Poruche.

11.2. Lehoty na odstránenie Porúch uvedené v bode 11.1.2. 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.

## PIATA ČASŤ REKLAMAČNÝ PORIADOK

### Článok 12

#### Reklamácie Užívateľa, spôsob a termín vybavovania reklamácií

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

12.2. V prípade, ak Užívateľ neuplatní svoje právo podľa bodu 12.1. Podmienok, tak márnym uplynutím tejto lehoty podľa bodu 12.1. Podmienok toto jeho právo zanikne.

12.3. Užívateľ môže reklamáciu podľa bodu 12.1. 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.

12.4. Poskytovateľ multiplexu je povinný reklamáciu podľa bodu 12.1. Podmienok prešetriť a výsledok písomne oznámiť Užívateľovi do tridsať dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená Poskytovateľovi multiplexu.

12.5. V prípade, že prešetrenie reklamácie Užívateľa podľa bodu 12.1. Podmienok je obzvlášť zložitá a jej dôkladné prešetrenie nie je v tridsaťdňovej lehote objektívne možné zabezpečiť, je Poskytovateľ multiplexu povinný výsledok svojho šetrenia oznámiť Užívateľovi do šesťdesiat dní odo dňa, kedy bola reklamácia Užívateľa platne 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.

12.6. Poskytovateľ multiplexu je povinný oznámiť Užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa bodov 12.4. a 12.5. Podmienok písomne.

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

12.8. 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 12.1. Podmienok.

12.9. Spôsob vybavenia reklamácie podľa bodu 12.8. Podmienok platí aj v prípade reklamácie Užívateľa doručenej Poskytovateľovi multiplexu oneskorene, t.j. po uplynutí lehoty uvedenej v bode 12.1. Podmienok.

12.10. 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.

12.11. 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.

12.12. Užívateľ je oprávnený v zmysle Zákona o EK predložiť Telekomunikačnému úradu SR 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 13

#### 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 priznaná Užívateľovi v zmysle reklamácie zúčtovaná vo fakturačnom Období nasledujúcom po tom Období, v ktorom bola reklamácia Poskytovateľom multiplexu uznaná.

## ŠIESTA ČASŤ VZNIK A ZMENA ZMLUVY

### Článok 14

#### Vznik Zmluvy

Zmluva sa považuje za riadne uzavretú okamihom podpisu tej zmluvnej strany, ktorá ju podpíše ako posledná a týmto okamihom Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť.

### Článok 15

#### Zmena Zmluvy

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

15.2. V prípade, že sa menia Podmienky a/alebo Cenník v zmysle bodu 15.1 Podmienok, je dohoda o zmene týchto dokumentov platná okamihom prvého využitia Služby Užívateľom za účinnosti zmenených Podmienok a/alebo Cenníka, s ktorými bol Užívateľ riadne oboznámený podľa bodu 15.1. Podmienok, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Podmienok a/alebo Cenníka.

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

## SIEDMA ČASŤ SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

### Článok 16

#### Doručovanie

Všetky úkony, správy, dokumenty, upomienky a iné informácie posielané jednou zmluvnou stranou druhej zmluvnej strane v súvislosti so Zmluvou faxom, elektronickou poštou alebo formou listu sa považujú za riadne doručené druhej zmluvnej strane uplynutím siedmich dní odo dňa ich zaslania druhej zmluvnej strane na jej poštovú alebo mailovú adresu alebo faxové číslo uvedené v Zmluve alebo na inú adresu alebo faxové číslo, ktoré táto zmluvná strana oznámila doručujúcej zmluvnej strane. V prípade, že druhej zmluvnej strane nemohol byť z akéhokoľvek dôvodu oznámený obsah akejkoľvek listiny, považuje sa táto listina za doručenie uplynutím siedmich dní odo dňa doručenia listiny do dispozičnej sféry druhej zmluvnej strany. Ak druhá zmluvná strana v tejto lehote oznámí doručujúcej zmluvnej strane, že listina jej nebola doručená, bude jej doručený opis tejto listiny.

### Článok 17

#### Rozhodovanie sporov

17.1. Akékoľvek spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sú zmluvné strany povinné bezodkladne riešiť rokovaniaми a vzájomnou dohodou.

17.2. 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 17.1. 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.

17.3. Užívateľ môže zároveň po ukončení reklamačného konania, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, predložiť spor s Poskytovateľom multiplexu Telekomunikačnému úradu SR za účelom mimosúdneho riešenia sporu.

17.4. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje:

- meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Užívateľa,
- názov a sídlo Poskytovateľa multiplexu,
- predmet sporu,
- odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,

e) návrh riešenia sporu.

17.5. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Užívateľ bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.

17.6. Užívateľ a Poskytovateľ multiplexu môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Telekomunikačný úrad SR predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovňania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.

17.7. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

#### Článok 18

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

18.1. 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.

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

18.3. 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.

18.4. 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 súhlasiť.

#### Článok 19

**Záverečné ustanovenia**

19.1. Tieto Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.1.2012 a vzťahujú sa výlučne na Zmluvy uzatvorené po tomto dátume.

19.2. Podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej platne uzavretej Zmluvy.

19.3. 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.

19.4. Zmluva a Zmluvné dokumenty predstavujú jedinú a úplnú dohodu zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy, pričom tieto nahrádzajú všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dohody ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu Zmluvy.

19.5. 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.

19.6. V prípade, že niektoré z ustanovení Zmluvy alebo Zmluvných dokumentov je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy a Zmluvných dokumentov. 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.

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

19.8. Ak zo Zmluvy a/alebo Zmluvných dokumentov výslovne nevyplýva niečo iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a dodatkov odsúhlasených a podpísaných oboma zmluvnými stranami.

19.9. 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.

## Všeobecné podmienky poskytovania verejných služieb – prenájom okruhov obchodnou spoločnosťou Towercom, a.s.

### 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, 83101 Bratislava, IČO 36 364 568, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 3885/B (ďalej aj „Towercom“) ako Podnik poskytujúci verejné služby v súlade so zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách je v rozsahu všeobecných povolení a individuálnych povolení vydaných Telekomunikačným úradom SR oprávnená poskytovať verejné služby aj v oblasti prenájmu okruhov.

1.2. Towercom vydáva na základe ustanovenia § 44 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách tieto všeobecné podmienky poskytovania verejných služieb – prenájom okruhov.

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 - prenájom okruhov medzi spoločnosťou Towercom ako Podnikom poskytujúcim verejné služby - prenájom okruhov 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 – prenájom okruhov.

1.4. Právne vzťahy medzi spoločnosťou Towercom a ich zmluvným partnerom založené príslušnou Zmluvou o poskytovaní verejných služieb – prenájom okruhov, bližšie neupravené v týchto všeobecných podmienkach a v Zmluve o poskytovaní verejných služieb - prenájom okruhov, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách 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 – prenájom okruhov uvedené inak, tak všetky pojmy zadané v tomto článku všeobecných podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých zmluvných dokumentoch upravujúcich záväzkový vzťah medzi spoločnosťou Towercom ako Podnikom poskytujúcim verejné služby a ich zmluvným partnerom ako 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 uhrádzané Užívateľom Podniku za plnenie jeho záväzkov stanovených Zmluvou určené v príslušných ustanoveniach Zmluvy, príp. platného Cenníka,

2.1.2. „Cenník“ - sadzobník cien za Službu vydaný Podnikom,

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 Podnikom Užívateľovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a Zmluvou na zaplatenie Ceny za Službu, jej časti alebo akéhokoľvek peňažného záväzku Užívateľa voči Podniku,

2.1.5. „Inštalčné úkony“ - všetky úkony nevyhnutné na pripojenie do Sieť Podniku, na ktorých vykonanie, resp. zabezpečenie sa Podnik 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 Sieť Podniku,

2.1.8. „Koncové zariadenie Podniku“ - Telekomunikačné zariadenie Podniku alebo akákoľvek jeho technická časť, ktoré umožňuje komunikáciu a je určené na priame alebo nepriame pripojenie na koncový bod Sieť Podniku,

2.1.9. „Miesto inštalácie“ - miesto, v ktorom je/bude umiestnené Koncové zariadenie Užívateľa a/alebo Koncové zariadenie Podniku,

2.1.10. „Obdobie“ - každé jednotlivé časové obdobie, počas ktorého Podnik 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, štvrťrok, polrok, rok) je uvedená v Zmluve a/alebo v Cenníku a/alebo v Podmienkach,

2.1.11. „Okruh“ - súhrn technických prostriedkov a prenosového prostredia na poskytovanie nekomutovaného, transparentného prenosu Signálov medzi koncovými bodmi elektronickej komunikačnej sieť,

2.1.12. „Podmienky“ - tieto všeobecné podmienky poskytovania verejných služieb – prenájom okruhov,

2.1.13. „Podnik“ - 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 oprávnená poskytovať verejné služby - prenájom okruhov,

2.1.14. „Porucha“ - stav, ktorý znemožňuje Užívateľovi využívanie Služby dohodnutým (obvyklým) spôsobom. Poruchou nie je obmedzenie, prerušenie alebo výpadok poskytovania Služby podľa článku 6 Podmienok a podľa bodov 7.1.6. a 7.1.7. Podmienok,

2.1.15. „Preberací protokol“ - potvrdzuje odovzdanie a prevzatie Okruhu s dohodnutými parametrami, vzor Preberacieho protokolu bude tvoriť príslušnú prílohu Zmluvy,

2.1.16. „Prenosová kapacita (rýchlosť)“ - vyjadruje maximálne množstvo Signálov, ktoré môžu byť prenesené cez Okruh alebo jeho niektorú časť za určitý čas,

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

2.1.18. „Sieť Podniku“ - funkčne prepojená sústava prenosových systémov a v prípade potreby prepájacích a smerovacích zariadení, ako aj iných prostriedkov, ktoré umožňujú prenos Signálu rádiovými, optickými, satelitnými alebo inými prostriedkami,

2.1.19. „Signál“ alebo „Signály“ - signály a informácie vo forme obrazu a/alebo zvuku a/alebo dát,

2.1.20. „Služba“ - prenájom okruhov, v rámci ktorej Podnik bude pre Užívateľa poskytovať Prenosovú kapacitu (rýchlosť),

2.1.21. „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,

2.1.22. „Telekomunikačné zariadenie“ - technické zariadenie na vysielanie, prenos, smerovanie, príjem, prepojenie alebo spracovanie Signálov prostredníctvom elektronickej komunikačnej sieť,

2.1.23. „Užívateľ“ - fyzická alebo právnická osoba, ktorá vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť zostavuje prenášaný obsah,

2.1.24. „Zákon o EK“ - zákon č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách,

2.1.25. „Zmluva“ - Zmluva o poskytovaní verejných služieb - prenájom okruhov vrátane všetkých jej príloh uzavretá v zmysle ustanovenia § 44 Zákona o EK medzi Podnikom poskytujúcim verejné služby – prenájom okruhov a Užívateľom ako užívateľom verejných služieb - prenájom okruhov, vrátane všetkých Zmluvných dokumentov označených rovnakým číslom Zmluvy tvoriacich neoddeliteľnú súčasť Zmluvy, pokiaľ zo Zmluvy o poskytovaní verejných služieb - prenájom okruhov nevyplýva niečo iné,

2.1.26. „Zmluvné dokumenty“ - Podmienky, Cenník, všetky písomné dohody a Dodatky, ktoré sú označené totožným číslom Zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybne vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok, pokiaľ zo Zmluvy nevyplýva niečo iné,

2.1.27. „Zneužitie Služby“ - využívanie Služby v rozpore so Zmluvnými dokumentmi, a to najmä sprístupnenie Služby tretej osobe bez súhlasu Podniku,

2.1.28. „Znížená kvalita“ - stav, ktorý umožňuje Užívateľovi aspoň obmedzené využívanie Služby a trvá viac ako 6 hodín od jeho začatia.

2.2. Všetky v Zmluve uvedené odkazy na Podnik 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. Podnik zaväzuje zriadiť pre Užívateľa pripojenie do Siete Podniku a poskytovať mu Službu v lehotách, spôsobom a za podmienok dohodnutých v Zmluve a plniť všetky ďalšie povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zmluvy,

3.1.2. Užívateľ zaväzuje platiť Podniku 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.

### Článok 4 Rozsah a miesto poskytovanej služby

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

4.2. Podnik 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. Podnik je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom o poskytovanie Služby v prípadoch uvedených v Podmienkach a v Zákone o EK.

4.4. Ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa Zákona o EK alebo podľa týchto Podmienok, uzavrie Podnik Zmluvu s každým záujemcom (fyzickou, ako aj právnickou osobou), ktorý splní podmienky stanovené týmito Podmienkami a Zákonom o EK.

4.5. Podnik poskytuje Službu na celom území Slovenskej republiky, a to v závislosti od Miesta inštalácie a svojich technických možností. Podnik poskytuje Službu aj mimo územia Slovenskej republiky, ak sú splnené všetky príslušné legislatívne podmienky a ak sa na tom písomne dohodne s Užívateľom.

### Článok 5 Podmienky na poskytovanie Služby

5.1. V prípade, že z Podmienok alebo zo Zákona o EK nevyplýva nič iné, je Podnik oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom o poskytovanie Služby, ak:

5.1.1. poskytovanie požadovanej Služby podľa bodu 5.1. Podmienok je zo strany Podniku v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné, alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov, a/ alebo

5.1.2 Podnik nemá od záujemcu o poskytovanie Služby záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom Podniku a/alebo iného podniku oprávneného poskytovať verejnú sieť a/alebo verejnú službu alebo Podnik a/alebo iný 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, a/alebo

5.1.3. záujemca nesúhlasí s Podmienkami, a/alebo

5.1.4. jej uzavretie by bolo v rozpore so Zákonom o EK alebo platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

### Článok 6 Podmienky dočasného prerušenia alebo obmedzenia poskytovania Služby

6.1. Podnik 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 zvládanie krízovej situácie a mimoriadnej udalosti na postihnutom území. Ďalej je tak Podnik oprávnený urobiť z dôvodu rozhodnutia príslušného orgánu Slovenskej republiky, alebo poruchy energetického zdroja, závažných organizačných, technických alebo prevádzkových dôvodov a taktiež aj pre výkon prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravu Siete Podniku alebo prác potrebných v snahe vyhnúť sa Zníženej kvalite alebo Poruche. Na tieto skutočnosti bude Užívateľ upozomený v súlade s bodom 7.1.6. Podmienok.

6.2. Podnik 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 toto 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 upozomení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie, alebo

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

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

6.4. V prípade opätovného poskytovania Služby podľa Zmluvy po odpadnutí dôvodu určeného v bode 6.2. Podmienok je Podnik oprávnený požadovať od Užívateľa úhradu nákladov s tým spojených podľa Zmluvy, príp. Cenníka platného v čase začatia opätovného poskytovania Služby pre Užívateľa bez zmeny podmienok Zmluvy uzavretej medzi oboma zmluvnými stranami.

## TRETIA ČASŤ PRÁVA A POVINNOSTI PODNIKU A UŽÍVATEĽA

### Článok 7 Práva a povinnosti Podniku

7.1. Podnik je povinný:

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

7.1.2. pri uzatváraní Zmluvy získať a overovať údaje Užívateľa a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa § 56 ods. 3 písm. a) Zákona o EK,

7.1.3. predložiť Užívateľovi všetky nim vyžiadané dokumenty osvedčujúce totožnosť a/alebo existenciu a/alebo ďalšie identifikačné údaje Podniku,

7.1.4. pri uzavretí Zmluvy poskytnúť Užívateľovi informácie o skutočnostiach súvisiacich s poskytnutou Službou, a to najmä informácie o forme a spôsobe poskytovanej Služby, spravidla v príslušnej prílohe Zmluvy,

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

7.1.6. pokiaľ je to možné vopred, akýmkoľvek vhodným spôsobom informovať Užívateľa o obmedzeniach, prerušeníach a výpadkoch poskytovania Služby, ak nejde o plánované obmedzenia poskytovania Služby podľa bodu 7.1.7. Podmienok. Podnik nemá túto povinnosť tiež v stave krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany Podniku nemožné,

7.1.7. vykonávať obnovu, údržbu a meranie Siete Podniku a všetkých zariadení slúžiacich pre potreby plnenia predmetu Zmluvy s výnimkou zariadení Užívateľa. Za tým účelom Podnik najneskôr do 15 dní od začatia poskytovania Služby predloží Užívateľovi pre kalendárny rok začatia poskytovania Služby plán odstávok 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 Podnik neposkytoval Službu v rovnakom alebo podobnom definovaní Služby ako je definovaná v týchto Podmienkach. Ak ide o Užívateľa, ktorému pred uzavretím Zmluvy Podnik na základe doterajších zmluvných vzťahov s Užívateľom poskytoval Službu v rovnakom alebo podobnom definovaní Služby ako je definovaná v týchto Podmienkach, predloží Podnik Užívateľovi plán odstávok na vykonanie údržby a merania zariadení pre každý kalendárny rok najneskôr do 30. novembra prebiehajúceho kalendárneho roka. V prípade potreby vykonania obnovy, údržby a/alebo merania mimo plánu odstávok sa Podnik a Užívateľ písomne dohodnú na ich vykonaní spravidla 1 mesiac vopred a presný termín upresnia najneskôr 3 pracovné dni vopred. V prípade naliehavej potreby (napr. v prípade Poruchy) je možné odstávku písomne dohodnúť aj v kratšom termíne, ak s tým súhlasia Podnik aj Užívateľ, v prípade mimoriadnej naliehavosti (napr. v prípade ohrozenia života a/alebo zdravia a/alebo majetku) Podnik len oznámi Užívateľovi potrebu odstávky a bezodkladne začne vykonávať potrebné práce (napr. na



odstránenie Poruchy). Podnik v súčinnosti s Užívateľom vyvinie maximálnu snahu, aby odstávky boli realizované mimo času najvyššieho využívania Služby Užívateľom, 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. Ustanovenia tohto bodu týkajúce sa plánu odstávok sa použijú len vtedy, ak Podnik bude plánovať odstávky.

7.1.8. vykonávať meranie zariadení slúžiacich pre potreby plnenia predmetu Zmluvy do 5 dní od písomného oznámenia Užívateľa o zhoršení kvality Okruhov a oznámiť výsledok merania Užívateľovi,

7.1.9. začiatok odstávky podľa bodu 7.1.7. Podmienok oznámiť Užívateľovi najneskôr 15 minút vopred a ukončenie tejto odstávky oznámiť Užívateľovi ihneď po jej ukončení,

7.1.10. zabezpečiť poskytovanie Služby v obvyklom štandarde a kvalite podľa ukazovateľov kvality určených Telekomunikačným úradom SR a s minimálnou spoľahlivosťou podľa odporúčaní príslušných orgánov SR, ak takéto odporúčania neboli vydané, tak podľa odporúčaní ITU a ETSI,

7.1.11. udržiavať Sieť Podniku vrátane Rádioreléových trás a Telekomunikačných a iných zariadení v stave vyžadovanom príslušnými technickými normami alebo odporúčaniami Slovenskej republiky, Európskej únie, ITU,

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

7.1.13. zverejniť zmeny v Cenníku aspoň 15 dní pred tým, než tieto zmeny Cenníka nadobudnú účinnosť,

7.1.14. obnoviť poskytovanie Služby v prípade, ak Podnik na základe bodu 6.2.2. Podmienok dočasne prerušil alebo obmedzil jej poskytovanie, a to v lehote 24 hodín od pripísania dižnej sumy na účet Podniku,

7.1.15. akékoľvek dodatočné požiadavky Užívateľa 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 Užívateľom v miere nevyhnutnej pre splnenie účelu Zmluvy,

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

7.2. Podnik má právo najmä:

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

7.2.2. odmietnuť v súlade s podmienkami stanovenými Zákomom 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 Užívateľom na Sieti Podniku, na Koncovom zariadení Podniku a/alebo na Telekomunikačnom zariadení Podniku, alebo ktorá vznikla z dôvodu zneužívania Služby a/alebo z dôvodu neodborného zásahu do Siete Podniku a/alebo do Koncového zariadenia Podniku a/alebo do Telekomunikačného zariadenia Podniku, a to v súlade s Podmienkami,

7.2.5. dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby Užívateľovi 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 Užívateľa uhradiť Podniku Cenu za Službu za čas, kedy Služba nebola poskytovaná,

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

7.2.7. ponechať si v prípade, že Podnik odstúpi v súlade so Zmluvou od Zmluvy, akúkoľvek sumu uhradenú Podniku prevyšujúcu finančný záväzok Užívateľa voči Podniku v čase odstúpenia Podniku od Zmluvy, ako zmluvnú pokutu za nespĺnenie záväzku Užívateľa určeného Zmluvou alebo Podmienkami, ktorý bol dôvodom pre odstúpenie Podniku od Zmluvy,

7.2.8. zaznamenávať telefonické hovory uskutočnené medzi Podnikom a Užívateľom a/alebo ich zamestnancami a/alebo Podnikom a Užívateľom poverenými alebo splnomocnenými tretími osobami v súvislosti s plnením práv a povinností zo Zmluvy a z Podmienok a/alebo Zákona o EK,

7.2.9. zmeniť Cenník a/alebo Podmienky alebo vydať nový Cenník a/alebo Podmienky v súlade so Zákomom o EK,

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

## Článok 8

### Práva a povinnosti Užívateľa

8.1. Užívateľ je povinný:

8.1.1. využívať Službu výlučne v súlade s podmienkami stanovenými Zmluvou,

týmto Podmienkami a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky,

prípadne pokynmi a/alebo návodmi Podniku súvisiacimi s poskytovaním Služby,

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

8.1.3. písomne oznámiť Podniku akúkoľvek zmenu v údajoch poskytnutých Podniku pri uzavretí Zmluvy, a to najmä oznámiť zmenu bydliska (sídla), obchodného mena, zmenu v Licencii, ktorá sa viaže na Službu, jej predčasné ukončenie, predženie jej platnosti, fakturačnej adresy a osôb oprávnených konať v mene Užívateľa, a to najneskôr do siedmich dní odo dňa vzniku prípadnej zmeny,

8.1.4. platiť Podniku všetky svoje peňažné záväzky vyplývajúce zo Zmluvy, príp. z Cenníka včas, v dohodnutej výške 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 Podniku alebo akomkoľvek Koncovom zariadení Podniku a/alebo Telekomunikačnom zariadení Podniku žiadna škoda, a to ani v prípade náhodnej udalosti,

8.1.7. zabezpečiť na svoje náklady prípravu Miesta inštalácie Koncového zariadenia Podniku a/alebo Telekomunikačného zariadenia Podniku, uschovať Koncové zariadenie Podniku a/alebo Telekomunikačné zariadenie Podniku do doby jeho inštalácie, zabezpečiť všetky nevyhnutné povolenia dotknutých subjektov s takýmto umiestnením Koncového zariadenia Podniku a/alebo Telekomunikačného zariadenia Podniku,

8.1.8. zabezpečiť oprávneným osobám Podniku prístup na Miesto inštalácie,

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

8.1.10. v primeranom časovom predstihu nahlásiť Podniku požiadavku na odstávku Siete Podniku alebo jej časti z dôvodu odstávky technológie Užívateľa,

8.1.11. oznámiť Podniku mená osôb oprávnených zastupovať Užívateľa vo vzťahu k Podniku,

8.1.12. zabezpečiť Podniku umiestnenie zariadení Siete Podniku, vstup pracovníkov Podniku do priestorov Miesta inštalácie alebo na miesto umiestnenia zariadenia Siete Podniku za účelom vykonávania kontroly, údržby, opráv a meraní,

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

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

8.1.15. informovať svojich zamestnancov alebo tretie osoby o práve Podniku uvedenom v bode 7.2.8. Podmienok,

8.1.16. bezodkladne informovať Podnik o každej zmene týkajúcej sa Zmluvy.

8.2. Užívateľ má právo najmä:

8.2.1. na uzavretie Zmluvy s Podnikom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa ustanovení 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 zavinenia Podnikom v súlade s Podmienkami; toto právo musí uplatniť najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby, inak toto právo zaniká,

8.2.5. 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 Podniku.

8.4. Užívateľ nie je oprávnený vykonávať akékoľvek zásahy na Koncových zariadeniach Podniku a Telekomunikačných zariadeniach Podniku, ani s nimi akýmkoľvek spôsobom manipulovať a nakladať. Koncové zariadenia Podniku a Telekomunikačné zariadenia Podniku sú počas celej doby trvania Zmluvy vo výlučnom vlastníctve Podniku.

## Článok 9 Vzájomná súčinnosť

9.1. Všetky zmeny technických parametrov zo strany Užívateľa i Podniku, pri ktorých sa predpokladá zníženie kvality poskytovanej Služby alebo Porucha, musia byť vzájomne konzultované a pred ich zavedením obidvomi zmluvnými stranami písomne schválené. Závažné zmeny takýchto technických parametrov sa riešia po dohode Dodatkom k Zmluve.

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

9.3. 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. Podnik má právo na úhradu nákladov s tým spojených.

9.4. Odovzdanie a prevzatie Okruhu s dohodnutými parametrami potvrdia Podnik a Užívateľ podpisom Preberacieho protokolu.

## ŠTVRTÁ ČASŤ ZODPOVEDNOSŤ A PORUCHY

### Článok 10 Zodpovednosť za škodu

10.1. Podnik zodpovedá Užívateľovi za škodu, ktorú mu Podnik spôsobil zavineným porušením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy, ako aj Zmluvných dokumentov výlučne v rozsahu určenom Podmienkami, nezodpovedá však za ušlý zisk Užívateľa.

10.2. V prípade, že nesplnením ktoréhokoľvek zo záväzkov Užívateľa stanovených v Zmluve a v Zmluvných dokumentoch vznikne Podniku škoda, je túto škodu Užívateľ povinný Podniku v celej výške nahradiť. Užívateľ však nezodpovedá za ušlý zisk Podniku.

10.3. Užívateľ tiež zodpovedá za vznik akejkoľvek škody z dôvodu zneužívania Služby, alebo ktorá vznikne v Sieti Podniku, na Koncovom zariadení Podniku, ako aj Telekomunikačnom zariadení Podniku, ako aj akýchkoľvek iných technických zariadeniach Podniku, a to od okamihu ich umiestenia v priestore Užívateľa až do okamihu odstránenia týchto technických zariadení z priestorov Užívateľa Podnikom.

10.4. Podnik 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 11 Poruchy, servisný zásah a obnova

11.1. Podnik sa zaväzuje:

11.1.1. v prípade Poruchy Telekomunikačného zariadenia Podniku zabezpečiť náhradné poskytovanie Služby a opravu Telekomunikačného zariadenia v čo najkratšom čase s prihliadnutím na poveternostné podmienky na danej kóte, na ktorej je umiestnené Telekomunikačné zariadenie a/ alebo

11.1.2. v prípade jednorazového prerušenia poskytovania Služby z dôvodu Poruchy na viac než 3 minúty okrem odstavok podľa bodu 7.1.7. Podmienok a ak Podnik má o tejto skutočnosti informáciu, bezodkladne oznámí Užívateľovi túto skutočnosť telefonicky a následne aj písomne a ihneď začať práce na odstránení Poruchy, odstrániť Poruchu do 4 hodín, ak nie je medzi Užívateľom a Podnikom dohodnuté inak, a predložiť Užívateľovi faxom alebo e-mailom hlásenie o Poruche,

11.1.3. ak nie je iné technické riešenie, v prípade obnovy technológie zabezpečiť náhradné poskytovanie Služby, resp. do max. miery minimalizovať čas prerušenia poskytovania Služby, postup prerušenia bude Podnik včas konzultovať s Užívateľom.

11.2. Lehoty na odstránenie Porúch uvedené v bode 11.1. Podmienok začínajú plynúť od momentu, kedy Podnik oznámí Užívateľovi Poruchu. Ak Poruchu oznámí Užívateľ Podniku, lehota na odstránenie Poruchy plynie od momentu tohto oznámenia.

11.3. Užívateľ a Podnik si môžu dohodnúť podrobnejšiu úpravu práv a povinností uvedených v tomto článku.

## PIATA ČASŤ REKLAMAČNÝ PORIADOK

### Článok 12 Reklamácie Užívateľa, spôsob a termín vybavovania reklamácií

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

12.2. V prípade, ak Užívateľ neuplatní svoje právo podľa bodu 12.1. Podmienok, tak márnym uplynutím tejto lehoty podľa bodu 12.1. Podmienok toto jeho právo zanikne.

12.3. Užívateľ môže reklamáciu podľa bodu 12.1. Podmienok uplatniť v sídle Podniku osobne alebo doporučeným listom, pričom Podnik je povinný na požiadanie Užívateľa vydať písomné potvrdenie o mieste, čase, spôsobe a predmete reklamácie.

12.4. Podnik je povinný reklamáciu podľa bodu 12.1. Podmienok prešetriť a výsledok písomne oznámiť Užívateľovi do tridsať dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená Podniku.

12.5. V prípade, že prešetrenie reklamácie Užívateľa podľa bodu 12.1. Podmienok je obzvlášť zložitá a jej dôkladné prešetrenie nie je v tridsaťdňovej lehote objektívne možné zabezpečiť, je Podnik povinný výsledok svojho šetrenia oznámiť Užívateľovi do šesťdesiat dní odo dňa, kedy bola reklamácia Užívateľa platne doručená Podniku. Podnik je povinný o predĺžení lehoty na prešetrenie reklamácie Užívateľa písomne informovať, a to pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov predĺženia.

12.6. Podnik je povinný oznámiť Užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa bodov 12.4. a 12.5. Podmienok písomne.

12.7. Ak Podnik písomne neoznámí Užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie do šesťdesiat dní od dátumu jej doručenia Podniku, reklamácia sa považuje za opodstatnenú.

12.8. V prípade opakovaných alebo neodôvodnených reklamácií totožného Užívateľa v tej istej veci nie je Podnik 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 12.1. Podmienok.

12.9. Spôsob vybavenia reklamácie podľa bodu 12.8. Podmienok platí aj v prípade reklamácie Užívateľa doručenej Podniku oneskorene, t.j. po uplynutí lehoty uvedenej v bode 12.1. Podmienok.

12.10. 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 Podnik 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.

12.11. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na komunikačnom zariadení Užívateľa, ktorá sa mohla prejavíť 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.

12.12. Užívateľ je oprávnený v zmysle Zákona o EK predložiť Telekomunikačnému úradu SR 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 13 Opodstatnená reklamácia

V prípade, že reklamácia Užívateľa voči sume Ceny za Službu alebo reklamácia voči kvalite poskytovanej Služby bude Podnikom uznaná za opodstatnenú, bude suma z Ceny za Službu priznaná Užívateľovi v zmysle reklamácie zúčtovaná v fakturačnom Období nasledujúcom po tom Období, v ktorom bola reklamácia Podnikom uznaná.

## ŠIESTA ČASŤ VZNIK A ZMENA ZMLUVY

### Článok 14 Vznik Zmluvy

Zmluva sa považuje za riadne uzavretú okamihom podpisu tej zmluvnej strany, ktorá ju podpíše ako posledná a týmto okamihom Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť.

### Článok 15 Zmena Zmluvy

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

15.2. V prípade, že sa menia Podmienky a/alebo Cenník v zmysle bodu 15.1 Podmienok, je dohoda o zmene týchto dokumentov platná okamihom prvého využitia Služby Užívateľom za účinnosti zmenených Podmienok a/alebo Cenníka, s ktorými bol Užívateľ riadne oboznámený podľa bodu 15.1. Podmienok, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Podmienok a/alebo Cenníka.

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

## SIEDMA ČASŤ SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

### Článok 16 Doručovanie

Všetky úkony, správy, dokumenty, upomienky a iné informácie posielané jednou zmluvnou stranou druhej zmluvnej strane v súvislosti so Zmluvou faxom, elektronickou poštou alebo formou listu sa považujú za riadne doručené druhej zmluvnej strane uplynutím siedmich dní odo dňa ich zaslania druhej zmluvnej strane na jej adresu alebo faxové číslo uvedené v Zmluve alebo na inú adresu alebo faxové číslo, ktoré táto zmluvná strana oznámila doručujúcej zmluvnej strane. V prípade, že druhej zmluvnej strane nemohol byť z akéhokoľvek dôvodu oznámený obsah akéhokoľvek listiny, považuje sa táto listina za doručenú uplynutím siedmich dní odo dňa doručenia listiny do dispozičnej sféry druhej zmluvnej strany. Ak druhá zmluvná strana v tejto lehote oznámi doručujúcej zmluvnej strane, že listina jej nebola doručená, bude jej doručený opis tejto listiny.

### Článok 17 Rozhodovanie sporov

17.1. Akékoľvek spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sú zmluvné strany povinné bezodkladne riešiť rokovacími a vzájomnou dohodou.

17.2. 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 17.1. 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.

17.3. Užívateľ môže zároveň po ukončení reklamačného konania, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, predložiť spor s Podnikom Telekomunikačnému úradu SR za účelom mimosúdneho riešenia sporu.

17.4. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje  
a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Užívateľa,  
b) názov a sídlo Podniku,  
c) predmet sporu,  
d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,  
e) návrh riešenia sporu.

17.5. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Užívateľ bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.

17.6. Užívateľ a Podnik môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Telekomunikačný úrad SR predložený spor rieši nestranné s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.

17.7. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody,

ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

### Článok 18 Osobitné ustanovenie

Právny vzťah týkajúci sa Koncového zariadenia Podniku, ktoré využíva Užívateľ pri využívaní Služby, sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov upravujúcimi nájomnú zmluvu. Užívateľ nie je oprávnený dať Koncové zariadenie Podniku do podnájmu tretej osobe.

### Článok 19 Ochrana osobných údajov, telekomunikačné, obchodné a iné tajomstvo, dôverné informácie

19.1. Podnik 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 získavať 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 Podnikom, okrem výnimiek stanovených Zákomom o EK.

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

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

19.4. Podnik 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 Podnik aj Užívateľ súhlasíť.

### Článok 20 Záverečné ustanovenia

20.1. Tieto Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.1.2012 a vzťahujú sa výlučne na Zmluvy uzatvorené po tomto dátume.

20.2. Podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej platne uzavretej Zmluvy.

20.3. 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.

20.4. Zmluva a Zmluvné dokumenty predstavujú jedinú a úplnú dohodu zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy, pričom tieto nahrádzajú všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dohody ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu Zmluvy.

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

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

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

20.8. Ak zo Zmluvy a/alebo Zmluvných dokumentov výslovne nevyplýva niečo iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a Dodatkov odsúhlasených a podpísaných oboma zmluvnými stranami.

20.9. Užívateľ podpisom Zmluvy potvrdzuje, že si Podmienkam 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.

## Cena za Službu

Zmluvné strany sa dohodli na cene za jednotlivé Služby podľa Zmluvy tak ako je uvedené pre každú Službu zvlášť v tejto Prílohe č. 2 k Zmluve. Celková Cena za Službu sa vypočíta ako súčet cien za jednotlivé Služby podľa Zmluvy. Všetky ceny za Služby poskytované podľa Zmluvy sú uvedené ako ročné ceny za Služby v eur bez DPH.

### 3.1.1. Prenos modulácie televíznych programových služieb JEDNOTKA SD, DVOJKA SD a STV HD medzi štúdiom Užívateľa v Mlynskej doline a TVS Kamzík

a) JEDNOTKA SD	MLDO-KAMZ	10 750,20 EUR/ rok
b) DVOJKA SD	MLDO-KAMZ	10 750,20 EUR/ rok
c) STV HD	MLDO-KAMZ	21 500,28 EUR/ rok

### 3.1.2. Prenos modulácie televíznych programových služieb JEDNOTKA a DVOJKA prostredníctvom satelitného multiplexu

a) JEDNOTKA SD	6 Mbit/s	630 093,24 EUR/ rok
b) DVOJKA SD	5 Mbit/s	525 077,76 EUR/ rok
c) Kompresia		62 039,16 EUR/ rok

### 3.1.3. Zabezpečenie modulácií televíznych programových služieb JEDNOTKA a DVOJKA na ethernetovom rozhraní

Pre programové služby JEDNOTKA a DVOJKA 5 539,21 EUR/ rok

Cena za Službu je splatná mesačne pozadu vo výške 1/12 celkovej ročnej Ceny za Službu spôsobom a v lehotách stanovených v Zmluve.

V Bratislave dňa:

V Bratislave dňa:

Podnik:

Užívateľ:

-----  
Towercom, a.s.  
Jiří Zrůst  
predseda predstavenstva spoločnosti

-----  
Rozhlas a televízia Slovenska  
Ing. Václav Mika  
generálny riaditeľ

## Technická špecifikácia Služby

Pre jednotlivé poskytované Služby Podnikom Užívateľovi sú všetky technické parametre a všetky potrebné informácie uvedené v tejto Prílohe č. 3.

### 3.1.1. Prenos modulácie televíznych programových služieb JEDNOTKA SD, DVOJKA SD a STV HD medzi štúdiom Užívateľa v Mlynskej doline a TVS Kamzík

- a) Pre televíznu programovú službu JEDNOTKA SD v smere zo štúdia Mlynská dolina na TVS Kamzík
- b) Pre televíznu programovú službu DVOJKA SD v smere zo štúdia Mlynská dolina na TVS Kamzík
- c) Pre televíznu programovú službu STV HD v smere zo štúdia Mlynská dolina na TVS Kamzík

Doprava modulácie televíznych programových služieb v zmysle tohto odseku je zabezpečená optickou trasou zo štúdia Mlynská dolina na TVS Kamzík Bratislava.

Modulácia televíznych programových služieb JEDNOTKA SD a DVOJKA SD bude prenášaná vo formáte ktorý zabezpečí kompresná technológia:

- Video MPEG-2 SD MP@ML
- Audio MPEG-1 Layer II

Modulácia televíznej programovej služby STV HD bude prenášaná vo formáte ktorý zabezpečí kompresná technológia:

- Video MPEG-4 HD MP@L4
- Audio MPEG-1 Layer II alebo Dolby Digital (AC-3)

#### Umiestenie technológie

Zmluvné strany sa dohodli, že priestor a zálohové napájanie pre kompresnú technológiu Podniku poskytne v priestoroch štúdia Užívateľ nasledovne: technológia bude umiestnená v existujúcich 19" stojanoch Podniku a bude pripojená na zálohované napájanie 230 V na UPS Užívateľa.

### 3.1.2. Prenos modulácie televíznych programových služieb JEDNOTKA a DVOJKA prostredníctvom satelitného multiplexu

- a) Pre televíznu programovú službu JEDNOTKA SD
- b) Pre televíznu programovú službu DVOJKA SD

Satelitná distribúcia pozostáva z poskytovania satelitnej kapacity a uplinkových služieb pre televízne programové služby Užívateľa v zmysle tohto odseku, ktoré zabezpečí Podnik podľa presne špecifikovaných, vzájomne odsúhlasených požiadaviek v tejto prílohe. Hlavné technologické prvky prenosového reťazca od zariadenia v priestoroch Užívateľa až po uplinkovú stanicu na TVS sú plne zálohované.

Poskytovanie služby satelitnej distribúcie podľa odseku 3.1.2. Zmluvy je definované mapou pokrytia satelitu ASTRA na pozícii 23,5 ° východnej dĺžky, ktorá je súčasťou tejto Prílohy č. 3 a tabuľkou Parametre satelitnej distribúcie. Prenos televíznych programových služieb Užívateľa prostredníctvom digitálneho satelitného multiplexu v štandarde DVB-S bude zabezpečený uplinkovou stanicou umiestnenou v Bratislave na TVS Kamzík.

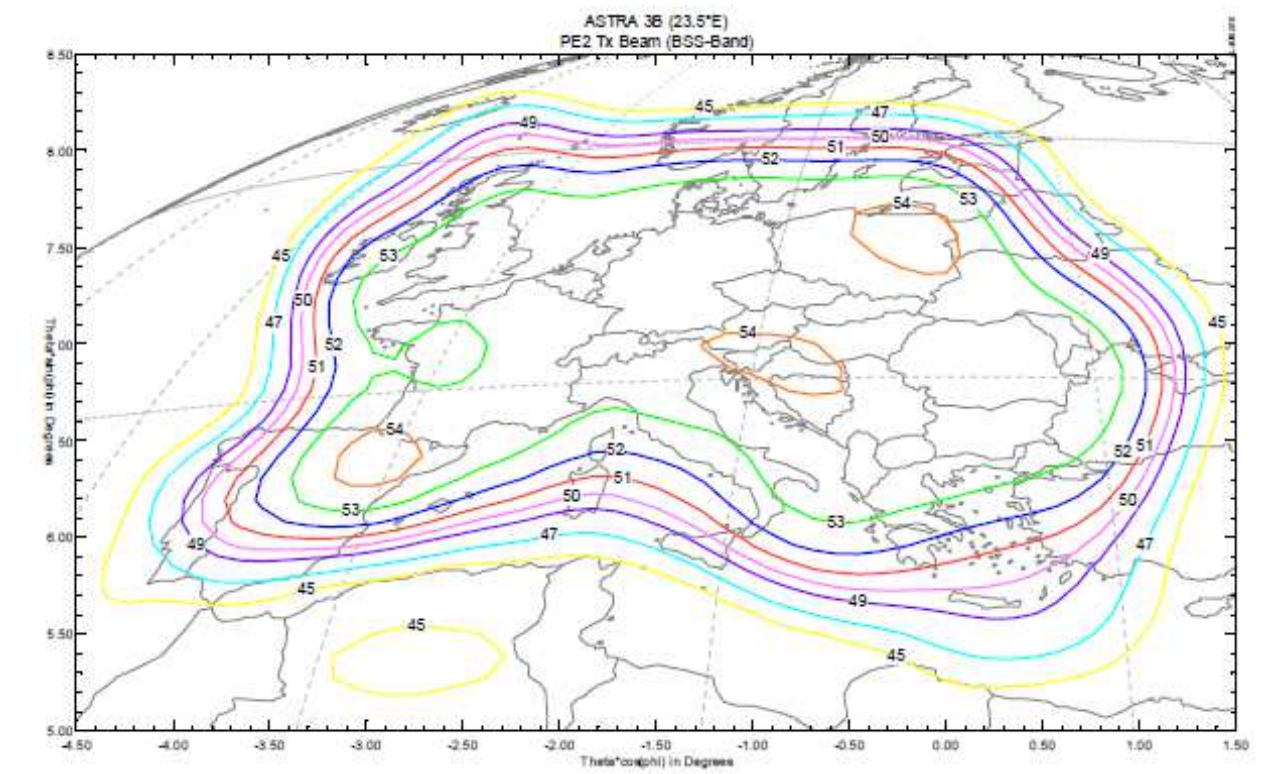
**Parametre satelitnej distribúcie:**

Programová služba	JEDNOTKA SD DVOJKA SD
Satelit	Astra 3B
Satelitná pozícia	23,5° E
Polarizácia downlinku	lineárna, horizontálna
Frekvencia downlinku	11 836,5 MHz
Modulácia	QPSK
Symbolová rýchlosť	27,5 Msymb/s
Pokrytie	viď obrázok Mapa pokrytia

1. Celková bitová rýchlosť pre televíznu programovú službu JEDNOTKA SD je 6 Mbit/s.
2. Celková bitová rýchlosť pre televíznu programovú službu DVOJKA SD je 5 Mbit/s.
3. Celková bitová rýchlosť pridelená Užívateľovi pre SD televízne programové služby je 11 Mbit/s.
4. V uvedenom bitrate sú obsiahnuté zložky programovej služby: video, audio a nevyhnutné servisné informácie vrátane systému podmieneného prístupu.
5. Poskytovanie satelitnej kapacity a uplinkových služieb pre programovú službu Užívateľa bude Podnik poskytovať nepretržite denne počas 24 hodín v dobe 365/366 dní ročne s výnimkou nevyhnutných odstávok operátora satelitu.
6. Poskytovanie Služieb môže Podnik dočasne pozastaviť na dobu nepresahujúcu 5 hodín v časovom pásme od 00.00 do 05.00 hod. za účelom technickej údržby technologického prenosového reťazca, uplinku, satelitného transpondéru, satelitu a je povinný vopred informovať Užívateľa. V nevyhnutných prípadoch je možné po odsúhlasení Užívateľom pozastaviť poskytovanie Služieb v dohodnutom časovom rozsahu, prípadne zmeniť satelitný transpondér a/alebo satelit prostredníctvom ktorého sa Služba poskytuje na iný satelitný transpondér a/alebo satelit s rovnakou alebo lepšou úrovňou pokrytia pre územie Slovenska. Zmluvné strany potvrdzujú, že takáto zmena satelitného transpondéra a/alebo satelitu sa nepovažuje za zmenu zmluvných podmienok.
7. Podnik si vyhradzuje právo na zmenu satelitného transpondéru a/alebo satelitu vyvolanú skončením životnosti existujúceho satelitného transpondéru a/alebo satelitu, alebo z iných závažných dôvodov, ako aj si vyhradzuje právo na následnú zmenu technických parametrov s tým súvisiacich. Takáto zmena bude dostatočne vopred oznámená Užívateľovi. Zmluvné strany potvrdzujú, že takáto zmena satelitného transpondéra a/alebo satelitu sa nepovažuje za zmenu zmluvných podmienok.

8. Podnik garantuje Užívateľovi poskytovanie Služby – satelitnej distribúcie aj v prípade zmeny satelitného transpondéra satelitným operátorom.
9. Prípadné plánované zmeny technických parametrov Služby – satelitnej distribúcie budú Podnikom oznámené Užívateľovi bez zbytočného odkladu.
10. Modulácia televíznej programovej služby JEDNOTKA SD a DVOJKA SD bude zabezpečená systémom podmieneného prístupu.

Mapa pokrytia satelitu ASTRA 3B na pozícii 23,5° E (číselné hodnoty sú uvádzané v dBW)



Súčasťou Služby je:

- **Zdrojové kódovanie** MPEG jednotlivých televíznych programových služieb Užívateľa
- **Štatistický multiplex** televíznych programových služieb Užívateľa, ktorý zabezpečuje účinné štatistické riadenie výstupnej bitovej rýchlosti výsledného multiplexovaného streamu
- **Scramblovanie** televíznych programových služieb Užívateľa systémom podmieneného prístupu
- **Inštalácia, implementácia a technická podpora** ohľadom kompatibility zariadení a špecifikácie odovzdávacích rozhraní.

### Rozhranie

Vstup: SDI with Embedded Audio  
Výstup: Video kanál: MPEG-2 formát MP@ML  
Stereo audio kanál: MPEG-1 Layer II

### Prenos VBI

Transparentný prenos signálov a signalizácie VBI v zmysle štandardu ETSI TS 101 154. Prenášanie doplnkových informácií – teletextu a informácií o formáte obrazu a zvuku. Prenos modulácie satelitom vyhovuje požiadavkám pre DVB/MPEG-2 Main profile/ Main Level a je v súlade s normou EN 300 421.

### **3.1.3. Zabezpečenie modulácií televíznych programových služieb JEDNOTKA a DVOJKA na ethernetovom rozhraní**

#### IP stream televíznych programových služieb

Poskytovanie výstupných IP streamov programových okruhov v štúdiu Užívateľa. Jednotlivé IP streamy budú odovzdávané z existujúcich enkodérov.

#### Súčasťou tejto služby je:

1. **Poskytovanie multicast IP streamov na Ethernetovom rozhraní** televíznej programovej služby JEDNOTKA a DVOJKA.
2. **Inštalácia a implementácia technológie** v rámci projektového riešenia, vrátane potrebných sieťových komponentov.
3. **Technická podpora** ohľadom kompatibility zariadení a špecifikácie odovzdávacích rozhraní.
4. **Prevádzkovanie, správa a nepretržitý dohľad** enkodérov.

#### Technická špecifikácia vstupu a výstupu enkodéra:

**Vstup:** SDI štúdiový signál (s embedovaným audiom a VBI) programovej služby JEDNOTKA a DVOJKA v SD (Standard Definition) video formáte.

**Výstup:** Multicastový IP TS output vo formáte UDP/IP na Ethernetovom rozhraní (konektor RJ-45). Video signál je kódovaný enkodérom MPEG-2, sprievodný audio signál je vo formáte MPEG-1 Layer II.