

ZDRUŽENÁ ZMLUVA O PRIPOJENÍ

na poskytovanie služieb retransmisie a dátových služieb (ďalej „Zmluva“)
prostredníctvom káblového distribučného systému (ďalej „KDS“)

uzatvorená podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení, príslušných ustanovení
Obchodného zákonníka a v súlade so Všeobecným povolením TÚ SR č. 1/2014

1. Zmluvné strany

Poskytovateľ (ďalej len „Poskytovateľ“):

TES Media, s.r.o.

Kragujevská 3754/4, 010 01 Žilina

IČO: 36781657

IČ DPH: SK

zastúpená: Ing. Karol Pilátik konateľ

bankové spojenie: \

tel.: 041 / 5005409, fax.: 041 / 5624413

e-mail: tes@tes-media.sk

Užívateľ - účastník (ďalej len „Účastník“):

Priezvisko, meno / Obchodné meno práv. osoby: Detský domov Bytča.....

Dátum narodenia/IČO:.....00185574...../.....IČ DPH/DIČ:...../.....

Trvalý pobyt/sídlo:.....Rázusova 798/52, Bytča..... PSČ:.....014 01.....

Tel.: 553 3553..... E-mail :.....

Číslo účtu:

Adresa pre korešpondenciu: Rázusova 798/52, Bytča..... PSČ:.....014 01.....

Adresa prípojky:..... Vyšný Kelčov 800, Vysoká nad Kysucou..... Číslo bytu:..... Posch.:

2. Predmet zmluvy

2.1. Predmetom zmluvy je záväzok poskytovateľa zriadiť a poskytovať :

- služby retransmisie pre príjem televíznych a rozhlasových programov príslušného programového súboru,
- dátové služby pre užívateľa príslušného programu a zároveň záväzok účastníka zaplatiť za tieto služby cenu podľa platnej tarify poskytovateľa (ďalej len „Tarifa“).

3. Prehlásenie užívateľa

3.1. Účastník výslovne prehlasuje, že je oprávnený podpisovať zmluvu, a že vo vzťahu k nehnuteľnosti, v ktorej bude zriadená prípojka je jej :

vlastník

spoluvlastník

nájomca

3.2. Účastník prehlasuje, že v prípade, ak nie je vlastníkom, spoluvlastníkom alebo nájomcom nehnuteľnosti, má súhlas jej vlastníka, väčšiny spoluvlastníkov, alebo správcu na zriadenie prípojky.

4. Programová štruktúra / Internetové programy

A

4.1. Účastník má právo užívať programový balík DUO 1 a/alebo DUO2. Cena programového balíka DUO 1 a DUO 2 je uvedená v Tarife.

DUO 1

DUO 2

Účastník si objednáva balík DUO2 pre počet kariet: 1 ks.

V rámci uzatvorenej zmluvy (balík DUO2) má Účastník nárok užívať jeden doplnkový digitálny balík a to za týchto podmienok :

- a) po dobu troch (3) mesiacov od aktivácie karty bezplatne,
- b) na ďalšie obdobie za cenu podľa Tarify Poskytovateľa.

Účastník má právo kedykoľvek v období troch (3) mesiacov od aktivácie karty písomne bez uvedenia dôvodov vypovedať užívanie doplnkového balíka.

JUNIOR

MAMINA

TATINO

B

4.2. Účastník má právo užívať programový balík :

MINI

BASIC

Účastník si objednáva balík BASIC pre počet kariet:.....ks.

V rámci uzatvorenej zmluvy (balík BASIC) má Účastník nárok užívať jeden doplnkový digitálny balík a to za týchto podmienok :

- a) po dobu troch (3) mesiacov od aktivácie karty bezplatne,
- b) na ďalšie obdobie za cenu podľa Tarify Poskytovateľa.

Účastník má právo kedykoľvek v období troch (3) mesiacov od aktivácie karty písomne bez uvedenia dôvodov vypovedať užívanie doplnkového balíka.

JUNIOR

MAMINA

TATINO

Cena programového balíka MINI a BASIC je uvedená v Tarife.

C

4.3. Účastník má právo užívať programový balík :

BIZNIS (cena a rýchlosť podľa prílohy)

4.4. Účastník má právo požiadať Poskytovateľa aj o užívanie iných programových balíkov nad rámec programových balíkov uvedených pod písm. A alebo B, ktoré sú v aktuálnej ponuke Poskytovateľa zverejnenej na jeho web stránke www.tes-media.sk. Objednávka na užívanie týchto balíkov musí byť doručená Poskytovateľovi najneskôr do 25. dňa v mesiaci. Účastníkovi vznikne právo na užívanie takýchto programových balíkov od 1. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca, v ktorom doručil objednávku Poskytovateľovi, len za predpokladu, že najneskôr k poslednému pracovnému dňu mesiaca bezprostredne predchádzajúceho mesiaca počas, ktorého budú balíky užívané, bude platba za tieto balíky pripísaná na účet Poskytovateľa. Cena za užívanie takýchto programových balíkov bude určená podľa ceny konkrétneho balíka uvedenej na webovej stránke Poskytovateľa v deň doručenia objednávky.

4.5. V prípade, ak má Účastník záujem o zrušenie niektorých alebo všetkých užívaných programových balíkov nad rámec programových balíkov uvedených pod písm. A alebo B, má právo požiadať Poskytovateľa o takúto zmenu písomne a doručiť ju najneskôr do 25. dňa v mesiaci. V takomto prípade sa Poskytovateľ zaväzuje upraviť štruktúru užívaných programových balíkov nad rámec programových balíkov uvedených pod písm. A alebo B v súlade so žiadosťou Účastníka najneskôr od 1. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.

4.6. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu ponúkaných programov, ktorá bude publikovaná na web stránkach Poskytovateľa.

5. Platobné podmienky

5.1. Účastník sa zaväzuje uhradiť cenu za zriadenie dohodnutej služby na základe faktúry vystavenej po pripojení s lehotou splatnosti 14 dní odo dňa vystavenia faktúry.

5.2. Účastník sa zaväzuje uhrádzať cenu za poskytovanie dohodnutej služby podľa platnej Tarify vždy na zvolené obdobie vopred najneskôr do 30. dňa kalendárneho mesiaca bezprostredne predchádzajúceho zvolenému obdobiu. Podkladom pre dohodnuté úhrady je táto zmluva, preto Poskytovateľ nie je povinný za týmto účelom vystavovať faktúry.

5.3. Zvolené obdobie pre účely úhrad:

mesačne

štvrt'ročne

polročne

ročne

5.4. Spôsob úhrady:

poštovou poukážkou

bankovým prevodom

Účastník berie na vedomie, že v prípade zvolenia spôsobu úhrady bankovým prevodom, nebude osobitne vyzyvaný na vykonávanie jednotlivých úhrad poskytovateľom a podkladom pre vykonávanie dohodnutých úhrad je výlučne táto zmluva.

5.5. V prípade, ak je účastníkom podnikateľský subjekt, môže požiadať o zasielanie elektronickej faktúry :

žiadam (uved'te prosím Váš e-mail do bodu 1. Zmluvné strany)

nežiadam

5.6. V prípade, ak je účastníkom fyzická osoba, môže požiadať o zasielanie avíza na úhradu služieb elektronicke :

žiadam (uved'te prosím Váš e-mail do bodu 1. Zmluvné strany)

nežiadam

6. Osobitné ustanovenia o dobe viazanosti.

6.1. Pripojenie k užívaniu programového balíka DUO 1, DUO 2 je dohodnuté s dobou viazanosti na 24 mesiacov. V prípade nedodržania zmluvnej viazanosti je Poskytovateľ oprávnený uplatniť voči účastníkovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 90,- €.

V prípade, ak podľa predchádzajúcej zmluvy, ktorá bola nahradená touto zmluvou, neuplynula dohodnutá doba viazanosti, táto neuplynutá doba viazanosti sa dojednáva ako doba viazanosti podľa tejto zmluvy.

6.2. Pripojenie k užívaniu programového balíka MINI je dohodnuté s dobou viazanosti

bez viazanosti

24 mesiacov

V prípade nedodržania zmluvnej viazanosti je Poskytovateľ oprávnený uplatniť voči účastníkovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 90,- €.

6.3. Pripojenie k užívaniu programového balíka BASIC je dohodnuté s dobou viazanosti 24 mesiacov. V prípade nedodržania zmluvnej viazanosti je Poskytovateľ oprávnený uplatniť voči účastníkovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 90,- €.

V prípade, ak podľa predchádzajúcej zmluvy, ktorá bola nahradená touto zmluvou, neuplynula dohodnutá doba viazanosti, táto neuplynutá doba viazanosti sa dojednáva ako doba viazanosti podľa tejto zmluvy.

7. Osobitné ustanovenia k užívaniu programového balíka BASIC, DUO 2

7.1. Účastník dňom uzavretia tejto zmluvy preberá od Poskytovateľa do nájmu na dobu platnosti tejto zmluvy a za mesačný nájom uvedený v Tarife :

CAM SN:.....

CAM SN:.....

Set-top-box SN:.....

Set-top-box SN:.....

7.2. Účastník dňom uzavretia tejto zmluvy preberá od poskytovateľa do bezplatného užívania na dobu platnosti tejto zmluvy dekódovaciu kartu SN:.....

7.3. Po ukončení tejto zmluvy je účastník povinný zariadenia uvedené v bodoch 7.1. a 7.2. tejto zmluvy vrátiť poskytovateľovi v stave v akom ich prevzal s prihliadnutím na obvyklé opotrebovanie, inak je poskytovateľ oprávnený uplatniť voči účastníkovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 30,- €.

8. Závěrečné ustanovenie

- 8.1. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je Tarifa a Všeobecné podmienky poskytovateľa.
- 8.2. Účastník svojim podpisom potvrdzuje, že sa oboznámil s obsahom Tarify a Všeobecnými podmienkami a prevzal ich spolu so zmluvou.
- 8.3. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú a nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami.
- 8.4. Zmeny a doplnky tejto zmluvy, s výnimkou Tarify a Všeobecných podmienok, sa vykonávajú písomným dodatkom, ktorý je platný po podpise obidvomi zmluvnými stranami.
- 8.5. Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch z ktorých jeden zostáva Poskytovateľovi a druhý obdrží Účastník.
- 8.6. Táto zmluva nahrádza odo dňa nadobudnutia jej účinnosti všetky predchádzajúce zmluvy a dojednania uzavreté medzi Poskytovateľom a Účastníkom.

V Žiline,

V

Poskytovateľ

Účastník

**TARIFA služieb č. 1/2016 platná od 1.1.2016**

k Zmluve o pripojení na poskytovanie služieb spoločnosti TES Media, s.r.o., Kragujevská 3754/4, 010 01 Žilina

ZVÝHODNENÉ BALÍKY – internet a televízia

DUO 1	INTERNET 10/1 (Mb/s)	12,80 EUR/mesiac
	DIGITÁLNA TV (20 slovenských a českých programov)	ZADARMO
	ANALÓGOVÁ TV (20 slovenských a českých programov)	ZADARMO

„Ideálny program pre nenáročného internetového užívateľa a zároveň možnosť získať ZADARMO digitálnu a analógovú televíziu.“

DUO 2	INTERNET 50/5 (Mb/s)*	24,80 EUR/mesiac
	DIGITÁLNA TV (50 programov)	
	ANALÓGOVÁ TV (20 slovenských a českých programov)	

Cena za prenájom dekódovacieho zariadenia vo výške 1,19 EUR/mesačne v cene balíka DUO nie je započítaná.

*rýchlosť pre optické pripojenie

„Internetový program vhodný pre náročnejších užívateľov, ktorí radi sledujú on-line video alebo sa zúčastňujú on-line hráčskych súbojov. Spolu s ponukou cca 50 digitálnych programov Vám zaručujú dokonalú zábavu na každú dennú a nočnú hodinu.“

Poplatky:

poplatok	Zariadenie pre TV	Zariadenie pre IT	Zariadenie pre TV + IT
Zakúpenie	35,00 EUR	35,00 EUR	70,00 EUR
Prenájom	1,50 EUR/mesiac	1,50 EUR/mesiac	3,00 EUR/mesiac

Spoločnosť TES Media, s.r.o. zodpovedá svojim zákazníkom za dátový signál po účastnícku zásuvku, vrátane. Uplatňujeme pravidlo FUP (400GB).

TELEVÍZNE BALÍKY

MINI	DIGITÁLNA TV (20 slovenských a českých programov)	3,30 EUR/mesiac
	ANALÓGOVÁ TV (20 slovenských a českých programov)	

„Televízny balík obsahujúci základné obľúbené slovenské a české televízne stanice.“

BASIC	DIGITÁLNA TV (50 programov)	8,80 EUR/mesiac
	ANALÓGOVÁ TV (20 slovenských a českých programov)	

Cena za prenájom dekódovacieho zariadenia vo výške 1,19 EUR/mesačne v cene balíka MINI a BASIC nie je započítaná.

„Balík vhodný pre zákazníkov náročných na kvalitu, ale aj kvantitu sledovaných programov. Vďaka tomuto balíku vždy nájdete program, ktorý si obľúbite. Navyše máte možnosť doobjednania ďalšieho doplnkového balíka obsahujúceho to najlepšie z programovej ponuky.“

Poplatok za balík BASIC na druhú a ďalšiu kartu v domácnosti je v sume 5,50 EUR/mesačne. Poplatok za prenájom dekódovacieho zariadenia 1,19 EUR/mesačne sa platí na každé dekódovacie zariadenie v domácnosti.

všetky ceny v tarife sú uvedené s DPH

Tes Media©

Všeobecné podmienky pre poskytovanie dátových služieb

V súlade s ustanoveniami Zákona č. 351/2011 Z. z. O elektronických komunikáciách a ust. Obchodného zákonníka

vydáva poskytovateľ podľa Zmluvy o pripojení na poskytovanie prenosu dátových služieb/ ďalej len Zmluvy/ prostredníctvom káblového distribučného systému /ďalej len KDS/ tieto Všeobecné podmienky /ďalej len VP/ poskytovateľa TES Media s.r.o., Kragujevská 3754/4, 010 01 Žilina, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy uzatvárajúcej medzi poskytovateľom a účastníkom. VP zároveň slúžia ako reklamačný poriadok a sú dostupné v sídle poskytovateľa a na webovej stránke www.tes-media.sk.

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Dátovú službu / Internet je možné poskytnúť len účastníkovi, ktorý má od poskytovateľa na požadovanom mieste pripojenia zriadenú účastnícku prípojku.
 - 1.2. Účastník je povinný uhrádzať cenu počas celého obdobia trvania Zmluvy podľa platnej Tarify, je povinný sám si sledovať jednotlivé úhrady, dodržiavať ich splatnosť a uskutočňovať ich podľa uvedenej formy v zmysle bodu 5.4 Zmluvy za obdobie, v ktorom bola poskytnutá služba. Poplatok za zriadenie účastníckej prípojky a aktivačný poplatok je potrebné uhradiť na základe vystavenej faktúry v určenej dobe splatnosti. V opodstatnených prípadoch má účastník právo požiadať poskytovateľa o úhradu poplatkov na splátky.
 - 1.3. Platobné obdobie začína plynúť odo dňa inštalácie zariadenia KDS na účastníckom mieste.
 - 1.4. Za úhradu sa pokladá čiastka uhradená v plnej výške podľa Tarify poskytovateľa.
 - 1.5. V prípade omeškania účastníka s úhradou ceny je poskytovateľ oprávnený zaslať účastníkovi upomienku za omeškanie, ktorá cena je uvedená v Tarife poskytovateľa, ako aj účtovať všetky náklady vyplývajúce z mimosúdného vymáhania nedoplatkov / náklady právneho zastupenia a iné náklady s tým spojené/ a náklady súdneho konania o zaplatenie dlžnej sumy. Povinnosť informovať alebo oboznámiť účastníka o výške nedoplatku sa považuje za splnenú aj zaslaním SMS správy alebo telefonicky.
 - 1.6. Cenu je poskytovateľ oprávnený jednostranne upraviť vydaním novej Tarify ak:
 - 1.6.1. došlo k zvýšeniu technologických, materiálových a ostatných priamych a nepriamych nákladov a nákladov obehu/odvody, poštovné, bankové, inkasné poplatky a pod./;
 - 1.6.2. došlo k zmene kurzov €, daňových a iných zákonov;
 - 1.6.3. došlo k zvýšeniu indexu rastu spotrebiteľských cien.
 - 1.7. Poskytovateľ je povinný písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ /SMS/ alebo telefonicky oznámiť účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní bez sankcií, ak účastník tieto zmeny neakceptuje. Oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením účastníkom na webovej stránke poskytovateľa, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok.
 - 1.8. Pri zmene Tarify pre účastníka, ktorý má predplatenú službu na dlhšie obdobie ako 1 mesiac, je cena novej Tarify platná od nasledujúceho platobného obdobia zvoleného v bode 5.3. Zmluvy.
- ## 2. Práva a povinnosti poskytovateľa
- 2.1. Zriadiť účastníkovi pripojenie v lehote jedného mesiaca a poskytnúť službu KDS v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite.
 - 2.2. Zriadiť a prevádzkovať KDS len na základe povolenia vydaného povoľujúcim orgánom.
 - 2.3. Na výstupnom bode /účastnícka zásuvka/ zabezpečiť kvalitu prijímu signálu podľa platnej technickej normy a v súlade s príjmovými možnosťami signálu v mieste KDS.
 - 2.4. Vyzvať účastníka k súčinnosti pri montáži, kontrole a údržbe zariadení KDS, primerane rešpektovať jeho časové možnosti.
 - 2.5. Zabezpečiť údržbu a odstraňovanie vzniknutých porúch na zariadeniach KDS na základe oznámenia účastníka o poruche a to:
 - 2.5.1. prerušenie signálu v KDS odstrániť do 24 hodín od oznámenia poskytovateľovi;
 - 2.5.2. zhoršený stav signálu v KDS odstrániť (v rozsahu bodu 2.3 VP) do troch pracovných dní od oznámenia poskytovateľovi
 - 2.6. Poskytovateľ nepreberá zodpovednosť za poruchy spôsobené výpadkami elektrickej energie, interferenciami alebo inými príčinami, ktoré poskytovateľ nemôže ovplyvniť.
 - 2.7. Poskytovateľ nepreberá žiadnu zodpovednosť za poruchy, ktoré vznikli zásahom účastníka do zariadenia KDS alebo jeho iným konaním, ktoré je v rozpore so Zmluvou.
 - 2.8. Prevádzka a údržba KDS až po účastnícku zásuvku je iba v kompetencii poskytovateľa.
 - 2.9. Pri zneužívaní služby účastníkom je poskytovateľ oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich ich zneužívanie.
 - 2.10. Pri meškani s úhradou platnej ceny za poskytnuté služby v lehote stanovenej v bode 1.1. VP je poskytovateľ oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby až do jej úhrady alebo do zániku Zmluvy.
 - 2.11. V prípade znovupripojenia signálu do účastníckej prípojky, pričom porušenie nastalo podľa bodu 2.9. a 2.10. VP, je poskytovateľ oprávnený účtovať účastníkovi cenu v zmysle platnej Tarify.
 - 2.12. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy ak:
 - 2.12.1. jej poskytovanie na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné;
 - 2.12.2. počítac neumožňuje alebo obmedzuje poskytovanie služby;
 - 2.12.3. záujemca nesúhlasí s podmienkami zmluvy o pripojení
 - 2.13. Poskytovateľ má právo požadovať od účastníka pri uzatváraní Zmluvy predloženie preukazu totožnosti, vyhotovíť kópiu alebo odčítať z neho údaje elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov účastníka.
- ## 3. Práva a povinnosti účastníka
- 3.1. Účastník je povinný písomne informovať poskytovateľa o každej zmene povinných osobných údajov uvedených v Zmluve najneskôr do 15 dní odo dňa takejto zmeny.
 - 3.2. Nezasahovať do nainštalovaného zariadenia KDS, najmä nepripájať žiadne iné zariadenia, než pre ktoré je účastnícka prípojka určená, neprekladať účastnícku zásuvku a nerozširovať počet účastníckych zásuviek.
 - 3.3. Na výstupný bod KDS (účastnícka zásuvka) pripájať len zariadenia, ktoré vyhovujú platným technickým normám.
 - 3.4. Umožniť poskytovateľovi vstup do objektov, miestností, priestorov a miest v požadovanom termíne potrebnom pre výkon údržby, kontroly a odstránenie poruchy.
 - 3.5. Pri zistení vzniku poruchy oznámiť účastníkovi: 1. meno, 2. telefónne číslo, 3. miesto a druh poruchy, 4. dátum a hodinu nahlásenia poruchy.
 - 3.6. Poruchu oznámiť účastník telefonicky na číslo poruchovej služby alebo osobne do sídla poskytovateľa.
 - 3.7. V prípade vzniku poruchy zapríčinennej účastníkom, poskytovateľ odstráni poruchu na náklady účastníka.
 - 3.8. V prípade neopodstatneného nahlásenia poruchy účastníkom bude poskytovateľ účtovať účastníkovi cenu za výjazd podľa platnej Tarify.
 - 3.9. V prípade poruchy, ktorú účastník nezapríčinil, má právo na bezplatné odstránenie zo strany poskytovateľa.
 - 3.10. Účastník je povinný pri úhrade ceny uviesť na platobnom doklade úplne a správne všetky údaje týkajúce sa jeho osoby a právnej subjektivity, vrátane uvedenia variabilného symbolu. Ak v dôsledku nesplnenia povinnosti ustanovenej v tomto bode nebude možné vykonať priradenie úhrady v systéme zúčtovania platieb k účtu účastníka, bude táto skutočnosť považovaná za omeškanie úhrady ceny.

3.11. Účastník berie na vedomie, že poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obsah a využitie služby, alebo za informácie, údaje a dáta dostupné v sieti Internet, ani za prenos údajov a dát prostredníctvom siete Internet.

4. Reklamačný poriadok

- 4.1. Účastník je oprávnený písomne reklamovať vadnosť (kvalitu) poskytovaných služieb do 30 dní odo dňa poskytnutia vadnej (nekvalitnej) služby, inak toto právo zaniká. Táto reklamácia nemá odkladný účinok na povinnosť účastníka uhradiť príslušnú cenu podľa Zmluvy. Ak účastník neuplatní reklamáciu v lehote, poskytovateľ nie je povinný reklamáciu prešetrovať. Účastník je oprávnený písomne reklamovať správnosť účtovania ceny (súlad účtovanej ceny s Tarifou) v lehote do 30 dní odo dňa doručenia faktúry, inak toto právo zaniká. Reklamácia vo veci prešetrovania správnosti účtovania nemá v zmysle Zákona odkladný účinok na povinnosť účastníka zaplatiť príslušnú platbu podľa Zmluvy.
- 4.2. Poskytovateľ písomne oznámi účastníkovi výsledok prešetrovania reklamácie v lehote, do 30 dní odo dňa jej doručenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Poskytovateľ môže túto lehotu predĺžiť, najviac však 30 dní a zároveň písomne informovať účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak poskytovateľ odošle svoje oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
- 4.3. Reklamácia vo veci prešetrovania ceny nemá odkladný účinok na zaplatenie ceny za poskytnutú službu. Ak cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť účastníkovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť účastníkovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najviac 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.
- 4.4. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavovať v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.
- 4.5. Užívateľ má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania verejnej služby zavinenej poskytovateľom. Toto právo musí uplatniť u poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania verejnej služby. Podmienkou je, že účastník nahlásil poruchu na príslušnom telefónnom čísle a potvrdil písomne na adrese spoločnosti.
- 4.6. Ak účastník nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia, môže podať návrh na začatie mimosúdného riešenia sporu podľa § 75 Zákona č. 351/2011 Z. z. O elektronických komunikáciách. Návrh na začatie mimosúdného riešenia sporu predloží účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Po predložení a doplnení podkladov potrebných na posúdenie sporu, úrad spor neustranne rieši s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie je 60 dní od podania úplného návrhu. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

5. Odstúpenie od Zmluvy

- 5.1. Účastník môže od Zmluvy odstúpiť bez sankcií:
 - 5.1.1. do termínu ukončenia prác na zariadení KDS (účastníckej prípojke), je však povinný uhradiť poskytovateľovi vynaložené náklady za materiál a vykonané práce;
 - 5.1.2. ak poskytovateľ oznámi zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje;
 - 5.1.3. ak poskytovateľ ani po reklamácií neposkytuje službu podľa Zmluvy alebo ju poskytuje s podstatnými vadami;
 - 5.1.4. ak poskytovateľ opakovane neodstráni reklamovanú poruchu v určenom čase.
- 5.2. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy:
 - 5.2.1. ak účastník neumožňuje poskytovateľovi odstránenie poruchy alebo vykonanie údržby na zariadení KDS;
 - 5.2.2. ak účastník žiada vykonať práce podľa vlastných požiadaviek, ktoré sú nerealizovateľné alebo odporujú platným technickým a bezpečnostným normám a predpisom;
 - 5.2.3. ak účastník neoprávnené zasahuje do zariadenia KDS alebo takýto zásah umožnil tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti;
 - 5.2.4. ak účastník nezaplatil cenu za poskytnutie dátovej služby za obdobie, v ktorom mu služba bola poskytnutá;
 - 5.2.5. ak účastník opakovane používa službu poskytovateľa spôsobom, ktorý znemožňuje kontrolu jeho používania;
 - 5.2.6. ak poskytovateľ nemôže alebo mu je znemožnené poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby;
 - 5.2.7. ak sa údaje uvedené účastníkom v Zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé.
- 5.3. Odstúpenie od Zmluvy sa vykoná písomnou formou doručením druhej strane.
- 5.4. Zmluvu je možné ukončiť dohodou zmluvných strán.
- 5.5. Zmluvu môže vypovedať bez uvedenia dôvodu ktorákoľvek strana. Vypovedná lehota začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho mesiaca, po doručení vypovedať a trvá tri mesiace.

6. Predmet Zmluvy

- 6.1. Predmetom Zmluvy v časti týkajúcej sa poskytovania služby je:
 - 6.1.1. záväzok poskytovateľa zriadiť pripojenie v lehote jedného mesiaca a poskytovateľ účastníkovi počas trvania zmluvy službu a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v zmluve
 - 6.1.2. záväzok účastníka platiť poskytovateľovi za poskytované služby cenu podľa tarify a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v zmluve.

7. Osobitné ustanovenia

- 7.1. Písomnosti poskytovateľa sa považujú za doručené, ak sa zašlú na poslednú písomne oznámenú adresu trvalého pobytu účastníka. Písomnosti sa považujú v takomto prípade za doručené bez ohľadu na to, či ich účastník odmietne prevziať, alebo sa poštová zásielka vráti späť ako nedoručená.
- 7.2. Poskytovateľ je povinný na základe § 56 ods. 4 Zákona informovať účastníka o tom, aké osobné údaje sa získavajú a spracúvajú, na základe akého právneho podkladu, na aký účel a ako dlho sa budú spracúvať. Poskytovateľ je oprávnený za účelom uzavretia a plnenia Zmluvy, fakturácie a evidencie účastníkom spracúvať osobné údaje účastníka v súlade s príslušnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov a zákonom č. 428/2002 Z. z. počas doby platnosti Zmluvy, ako aj po jej skončení, za účelom vyúčtovania úhrad, evidencie a vymáhania pohľadávok. Ak ide o fyzickú osobu: meno, priezvisko, akademický titul a adresu. Ak ide o právnickú osobu, alebo fyzickú osobu podnikateľa: obchodné meno a sídlo podnikania.
- 7.3. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť 1.1.2013.