

číslo STB / CA modul

[illegible]

MAC adresa

[illegible]

MAC adresa / číslo

[illegible]

TLF číslo

02	2	0	8	5	3			
----	---	---	---	---	---	--	--	--

© PROGRES

PROTOKOL O ZRIADENÍ ÚČASTNÍCKEJ PRÍPOJKY KDS

Tel: 02-431 91 251

MENO ÚČASTNÍKA: *nastala kontrakt soc. služieb* ADRESA PRÍPOJKY: *PIEDOVÉ VĚSTNĚ*

Dátum zriadenia prípojky: *16. 01/23/* hod. č.bytu *P5L* posch. *Priz PALACKY 12*

Programový súbor (KTV): ☐ ANALOG ☐
☐ BASIC ☒ *TV MINI* ☐ ☐
Program (INT): ☐ MINI ☐ MIDI ☐ MAXI
Program (TLF): ☐
Počet zásuviek: ☐ 1 ks ☐ks (účtuje sa osobitne)
Naladenie TV/R programov: ☐ 1 ks ☐ks (účtuje sa osobitne)
Pripojenie PC: ☐ 1 ks ☐ks (účtuje sa osobitne)
Pripojenie TLF: ☐ 1 ks ☐ks (účtuje sa osobitne)
☐ R prijímač + pripojenie (účtuje sa osobitne)
☐ set-top-box + pripojenie (účtuje sa osobitne)
☐ router + pripojenie (účtuje sa osobitne)
☐ telefónny prístroj + pripojenie (účtuje sa osobitne)

Použitý materiál:

Kábel 540		m
kábel 725		m
kábel 48 <i>biely</i> <i>Michalova Mošta</i> <i>23</i>		m
kábel Scart / Cinch / HDMI		ks
kábel Ethernet		ks
kábel telefón		ks
zásuvka <i>TV koncová rampa</i> <i>1</i>		ks
kryt zásuvky		ks
krabica zásuvky		ks
šnúra účastníka <i>3</i> m	<i>1</i>	ks
rozbočovač IEC / F		ks
F-odbočovač		ks
F-filter		ks
5/8-kon.		ks
F-kon.725 <i>3x800V</i>	<i>1</i>	ks
F-kon.48 <i>3x800V</i>	<i>3</i>	ks
IEC-kon.		ks
F-spojka	<i>1</i>	ks
zosilňovač		ks
modem		ks
router		ks
set-top-box		ks
CA-modul		ks
telefón analogový / IP		ks
skriňa		ks
žľab		m

Umiestnenie prípojky:

NP ☐ ☐ ☐ miestnosť

Meranie:

TV min *64* dBuV R min dBuV
TV max *64* dBuV R max dBuV
DS/I rýchľ. kbit/s DS/I odoz. ms
DS/TV MER dB DS/TV CBER 10

Poznámky: *zriadenie pripojky TV*
Bez viazanosti.

Potvrdzujem: funkčnosť zriadenej účastníckej prípojky
použitie uvedeného materiálu a vykonaných prác
vykonanie merania signálu na zásuvke / zariadení
počiatočné jednorázové nastavenie a predvedenie
účastníckeho zariadenia správnosť uvedených údajov

Práce:

pracovník
Mestské centrum
sociálnych služieb Malacky
1. mája 9, 901 01 Malacky
iČO: 360854, DIČ: 2021550168

montážny pracovník

podpis účastníka

k Zmluvám o pripojení na poskytovanie služieb retransmisie televíznych (rozhlasových) programov a dátových služieb internetovej siete prostredníctvom KDS spoločnosti **PROGRES-T, s.r.o.**

Telefón: 034 – 772 2244,02-43191251
e-mail: progres@kablovatv.eu

Prevádzkovateľ: PROGRES-T, s.r.o., Rovinka 938, 900 41 Rovinka

www.kablovatv.sk

Tarifa platná od 1.6.2022 pre Mesto Malacky. Vydané dňa 29.4.2022

Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel Sro, vložka číslo: 76411/B

IČO: 46 271 503 DIČ: 2023355642 IČ DPH: SK 2023355642

A. KÁBLOVÁ TELEVÍZIA	Platba 1, 1/2, ¼-ročne
Programový súbor – TV Mini - Digitálny TV programy: INFOkanál, eM-TV, TA3, RTVS1 HD, RTVS2 HD, MARKÍZA HD, DOMA, JOJ HD, JOJ Plus, ČT1 HD, ČT2 HD, STV24, RTVS sport, JOJKO, TV LUX, Wau, RÁDIA /VKV+FM/	7,90 (mesačne)
I. programový súbor – TV BASIC - Digitálny Programový súbor TV MINI+ ČT24, NOVA internacional, PRIMA plus, TV8, TV NOE, ŠLÁGER tv, ŠLÁGER premium, CS FILM/CS Horor, CS History, CS Mystery, JOJ CINEMA, DISCOVERY, ID, SPEKTRUM HD, NATIONAL GEOGRAPHIC CHANEL, HGTV HD, ANIMAL PLANET, TV PAPRIKA, CBS REALITY, TLC, EUROSPORT 1,2, SPORT 1, SPORT 2, ARENA SPORT 1,2, EXTREME SPORTS, JIM JAM, DISNEY CHANNEL, RIK, AMC, FILM+, FILMBOX, BLUE HUSTLER a iné... + rozhlasové stanice SK+ CZ HBO: (HBO, HBO2, HBO 3 HD) 8,90 KINOBOX: (FILMBOX Extra HD, FILMBOX Premium HD, FILMBOX STARS, FILMBOX FAMILY) 4,90 DOKUMENT: (SPEKTRUM HOME, SCIENCE,) 3,30 EROBOX: (EROXXX HD) 3,30 SPORT: (NOVA SPORT HD 1, NOVA SPORT HD 2, SPORT2 HD, EUROSPORT 1 HD, EUROSPORT 2 HD,) 3,30 SUPERBOX: (FILMBOX Extra HD, FILMBOX Premium HD, FILMBOX Stars, FILMBOX Family, DOKUBOX HD, FIGHTBOX HD, FASHIONBOX HD, EROXXX HD) 8,90 MIXBOX: (Dokubox HD, FightBox HD, FashionBox HD) 3,30 FULL - Komplet KTV (TV MINI + TV BASIC + Rozhlasové Stanice SK + CZ + voliteľné stanice) 43,90	12,90
B. INTERNET	Platba 1, 1/2, 1/4-ročne
MINI program – základný (bez obmedzenia dát) max. prenosová rýchlosť 1 / 0,5 Mb/s (downlink/uplink za 1 sekundu, zriadenie e-mail, schránky)	5,80 (mesačne)
MIDI program – rozšírený (bez obmedzenia dát) max. prenosová rýchlosť 2 / 0,7 Mb/s (downlink/uplink za 1 sekundu, zriadenie e-mail, schránky)	9,50 (mesačne)
MAXI program – špeciálny (bez obmedzenia dát) max. prenosová rýchlosť 4 / 1 Mb/s (downlink/uplink za 1 sekundu, zriadenie e-mail, schránky)	13,90 (mesačne)

Zmena programov vyhradená

Pre príjem potrebný digitálny DVB-T v televíznom prijímači, alebo externý Set-Top-Box DVB-T (HD - príjem MPEG4)

Pre príjem kódovaných programov potrebné dekódovacie zariadenie (CA modul alebo STB) od spoločnosti PROGRES

Ceny sú uvedené za obdobie 1 mesiaca, podľa platnej Tarify

Platobné podmienky podľa príslušnej Zmluvy.

Touto tarifou sa rušia predchádzajúce tarify.

SLUŽBY PRE PRÍSTUP K SLUŽBÁM V KDS	Cena s DPH (EUR)
Zriadenie účastníckej prípojky (nový účastník) (+ pripojenie služby s 1 účastníckou zásuvkou, bez zemných prác na pozemku účastníka, bez lištovania)	Akcia 99,- 35,- *
Aktivačný poplatok (pripojenie služby do zriadenej účastníckej prípojky)	15,-
Znovu pripojenie služby do účastníckej prípojky (bod 2.9, 2.10 VP) doprava sa účtuje osobitne	25,-
Inštalácia účastníckeho zariadenia / ladenie TV, R prijímača (dodatočne: doprava sa účtuje osobitne)	10,- / 5,-
Zmena programového súboru – KTV/INT (smerom dole a zmena balíčka voliteľných TV programov) (doprava a materiál sa účtuje osobitne)	20,- / 10,-
Ostatné práce – technik (účtuje sa každá začatá hodina)	30,- / 1 hod.
Ostatné práce – dáta (účtuje sa každá začatá hodina)	40,- / 1 hod.
Dopravné náklady (účtuje sa cesta tam a späť)	1,- / 1 km
Prevod zmluvy na nového účastníka (pri neodpojenej službe, mimo rodinných účastníkov)	5,-
Zmena fakturačných údajov / Odpis faktúry (na žiadosť účastníka) (manipulačný poplatok sa určuje osobitne)	5,-
Manipulačný poplatok (vyhotovenie písomnosti / odoslanie)	2,- / ks
Neopodstatnený výjazd (bod 3.8 VP) (doprava sa určuje osobitne)	25,-
Verejná IP adresa (statická) (prenájom)	3,60 (mesačne)
Zmluvná pokuta (predčasné ukončenie zmluvy) (bod 5.7. VP)	300,-
Zmluvná pokuta (upomienka)	I. II. III. 2 5 25
Zriadenie prístupu k distribučnej sieti KDS (v prípade, že nie je vybudovaná distribučná sieť pre zriadenie účastníckej prípojky)	(individuálne)

ZARIADENIA PRE PRÍSTUP K SLUŽBÁM V KDS	Cena s DPH (EUR)
I. a - STB HD (USB nahrávanie)	39,-
I. b – STB HD + dekóder (USB nahrávanie) *)Platí iba pre jeden STB, ďalší za 86,-	69,-* / 86,-
I. c – CA modul (dekóder) *)Platí iba pre jeden CA, ďalší za 54,-	36,-* / 54,-
I. d – kábel SCART /HDMI/ UPT-RJ45 (naviac)	2,- / 5,- /1,50,-
II. a – modem PLC (viazanosť 24mes. / bez viazanosti)	27,-* / 96,-
III. a – WIFI router	59,-

KDS – káblový distribučný systém, KTV/TV – káblová televízia, INT – dátová služba (internet), TLF – telefón, R - rozhlas
 VP – všeobecné podmienky, STB/CA – zariadenie pre KTV (digitál), modem zariadenie PLC pre INT (koaxiálna prípojka)
 *)podmienka: viazanosť príslušnej služby 24 mesiacov

Všeobecné podmienky

V súlade s ustanoveniami Zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciach v znení neskorších predpisov (ďalej len Zákona) a ust. Obchodného zákonníka vydáva poskytovateľ podľa Zmluvy o pripojení (ďalej len Zmluva) na poskytovanie služby **retransmisie a dátové služby** prostredníctvom káblového distribučného systému (ďalej len KDS) tieto Všeobecné podmienky (ďalej len VP) poskytovateľa **PROGRES-T, s.r.o.**, Rovinka 938, 900 41 Rovinka, IČO: 46271503, zápis v obch. reg.: Okresný súd Bratislava I, Odd.: Sro, vložka č.: 76411/B (ďalej len poskytovateľ), ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy uzatvorenej medzi poskytovateľom a užívateľom - účastníkom (ďalej len účastníkom). VP zároveň slúžia ako reklamačný poriadok a sú dostupné v sídle poskytovateľa a na webovej stránke poskytovateľa www.kablovatv.sk.

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Účastník je povinný uhrádzať cenu za poskytované služby počas celého obdobia trvania Zmluvy podľa platného cenníka (ďalej len Tarifa), je povinný sám si sledovať jednotlivé úhrady, dodržiavať ich splatnosť a uskutočňovať ich podľa uvedenej formy v zmysle bodu 4.2. Zmluvy a zabezpečiť úhradu platieb najneskôr do dátumu splatnosti uvedeného na faktúre vystavenej v zmysle Zmluvy podľa platnej Tarify. Platobné obdobie – zúčtovacie obdobie (ďalej len Platobné obdobie) je časové obdobie vymedzené v bode 4.2.2 Zmluvy, za ktoré je účastník povinný platiť cenu pravidelne počas celého obdobia trvania Zmluvy podľa platnej Tarify. Platobné obdobie sa riadi kalendárnymi mesiacmi. Začiatok Platobného obdobia začína odo dňa zriadenia účastníckej prípojky. Riadne Platobné obdobie začína vždy prvý deň v kalendárnom mesiaci nasledujúcim po zriadení účastníckej prípojky. Odo dňa pripojenia do začiatku riadneho Platobného obdobia sa vypočíta pomerná časť ceny v zmysle Zmluvy podľa platnej Tarify. Poskytovateľ si uplatňuje právo použiť doteraz uskutočnené úhrady účastníka na pokrytie neuhradených predpisov so starším dátumom splatnosti.
- 1.2. V prípade omeškania účastníka s úhradou ceny je poskytovateľ oprávnený účtovať účastníkovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % za každý deň omeškania, ako aj všetky náklady vyplývajúce z mimosúdneho vymáhania nedoplatkov (zmluvná pokuta za omeškanie a zaslanie upomienky podľa platnej Tarify, náklady právneho zastupenia a iné náklady s tým spojené) a náklady súdneho konania o zaplatenie dlžnej sumy.
- 1.3. Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť Tarifu alebo VP. Pri podstatnej zmene je povinný najneskôr jeden mesiac pred účinnosťou zmeny oznámiť toto účastníkovi písomne alebo elektronickou poštou alebo iným vhodným spôsobom (napr. na webovej stránke poskytovateľa, v infokanáli, miestnym rozhlasom, miestnym periodikom) s uvedením miesta sprístupnenia novej Tarify alebo VP, ak by bolo iné ako webová stránka poskytovateľa. Ak zmenou Tarify nedôjde k zvýšeniu ceny, stačí ak poskytovateľ zverejní Tarifu najneskôr v deň jej účinnosti bez povinnosti poskytovateľa oznámiť zmenu účastníkovi. Dňom účinnosti novej Tarify alebo VP sa ruší predchádzajúca Tarifa alebo VP.

2. Práva a povinnosti poskytovateľa

- 2.1. Poskytovateľ zriadi účastníkovi prípojku KDS sjedným výstupným bodom umožňujúci príjem signálu televíznych (TV), rozhlasových (R) programov príslušného programového súboru a/alebo dátové služby príslušného programu podľa platnej Tarify v objekte určenom účastníkom.
- 2.2. Poskytovateľ zriadi a bude prevádzkovať KDS len na základe povolenia vydaného povoliacim orgánom.
- 2.3. Poskytovateľ zabezpečí na zriadenom výstupnom bode KDS kvalitu príjmu signálu podľa platnej technickej normy a ručí aj za kvalitu prijímaného signálu pomocou pevného spoja (tzn. káblom), nie pomocou zariadení WIFI.
- 2.4. Poskytovateľ vyzve účastníka k súčinnosti pri montáži, kontrole a údržbe KDS vždy vopred, primerane bude rešpektovať jeho časové možnosti.
- 2.5. Poskytovateľ nemá obmedzenia na dodaných koncových zariadeniach určených pre dátové služby, služby sú poskytované v zmysle platnej Tarify.
- 2.6. Poskytovateľ zabezpečuje údržbu a odstraňovanie vzniknutých porúch na KDS v pracovných dňoch od 8,00 hod. do 16,00 hod. na základe oznámenia účastníka o poruche a to:
 - 2.6.1 na prerušenie signálu v KDS bude reagovať do 24 hodín počas pracovných dní od oznámenia takejto poruchy poskytovateľovi;
 - 2.6.2 na zhoršený stav signálu v KDS (v rozsahu bodu 2.3. VP) bude reagovať do 3 pracovných dní od oznámenia takejto poruchy poskytovateľovi;
 - 2.6.3 za poruchu sa nepovažuje výpadok TV, R programu z príčin na strane pôvodného vysielateľa alebo účastníka. Ak nedôjde do 14 dní k obnove vysielania programu, poskytovateľ nahradí chýbajúci program iným. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu programov (TV staníc) alebo zmenu spôsobu vysielania.
 - 2.6.4 v prípade poruchy zariadenia v záručnej lehote dodaného poskytovateľom sa opravou zariadenia alebo jeho výmenou nemení pôvodná záručná doba zariadenia.
- 2.7. Poskytovateľ nepreberá zodpovednosť za poruchy spôsobené výpadkami elektrickej energie, interferenciami alebo inými príčinami, ktoré poskytovateľ nemôže ovplyvniť.
- 2.8. Poskytovateľ nepreberá žiadnu zodpovednosť za poruchy, ktoré vznikli akýmkoľvek zásahom účastníka do KDS alebo do koncového zariadenia alebo jeho iným konaním, ktoré je v rozpore so Zmluvou. Poskytovateľ nepreberá žiadnu zodpovednosť za poruchy spôsobené na vnútorných rozvodoch v objekte, ktoré poskytovateľ nerealizoval.
- 2.9. Pri meškaní s úhradou splatnej ceny za službu 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.
- 2.10. V prípade znovupripojenia služby (signálu) do účastníckej prípojky, pričom prerušenie nastalo podľa bodu 2.9. a/alebo 2.11. VP, je poskytovateľ oprávnený účtovať účastníkovi cenu za znovupripojenie podľa platnej Tarify.
- 2.11. Pri zneužívaní služby alebo pri akomkoľvek rušením siete KDS je poskytovateľ oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie, alebo rušenie siete KDS.
- 2.12. Prevádzka a údržba KDS až po účastnícky bod zriadený poskytovateľom je iba v kompetencii poskytovateľa. Odovzdávacím bodom je bod pre pripojenie koncového zariadenia alebo pre prepojenie s vnútorným rozvodom v objekte zariadenia prípojky KDS.

- 2.13. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy (§ 43 ods. 1 Zákona) ak:
 - 2.13.1 poskytovanie služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné aj s ohľadom na kvalitu poskytovaných služieb alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov;
 - 2.13.2 záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu najmä preto, že je dlžníkom poskytovateľa alebo iného podniku (v zmysle Zákona), alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od Zmluvy s ním alebo vypovedal s ním Zmluvu;
 - 2.13.3 záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy a VP.
- 2.14. Poskytovateľ je oprávnený postúpiť práva a povinnosti vyplývajúce poskytovateľovi zo Zmluvy na tretiu osobu aj bez nutnosti podpisu písomného dodatku Zmluvy. Takéto postúpenie nesmie spôsobiť zmenu ceny, rozsahu a kvality poskytovaných služieb a poskytovateľ je povinný o ňom informovať účastníka bez zbytočného odkladu.

3. Práva a povinnosti účastníka

- 3.1. Účastník nebude žiadnym spôsobom zasahovať do nainštalovaného zariadenia KDS, najmä nebude pripájať žiadne iné zariadenia, než pre ktoré je účastnícka prípojka KDS určená.
- 3.2. Na výstupný bod KDS je dovolené pripájať len zariadenia, ktoré vyhovujú platným technickým normám a sú na takéto pripojenie určené.
- 3.3. V prípade zriadenia druhej a ďalších účastníckych zásuviek, náklady na ich zriadenie/sfunkčnenie nie sú zahrnuté v sume fakturovanej za zriadenie účastníckej prípojky ani v aktivačnom poplatku a budú účtované osobitne.
- 3.4. Účastník umožní poskytovateľovi vstup do objektov, miestností, priestorov a miest v požadovanom termíne potrebnom pre výkon montáže prípojky, údržby, kontroly a odstránenia poruchy.
- 3.5. Zriadená účastnícka prípojka KDS (ako tovar-vec) je a zostáva aj po skončení Zmluvy vlastníctvom poskytovateľa, pretože účastníkovi bol pri zriadení a sfunkčnení účastníckej prípojky účtovaný poplatok za zriadenie prípojky, príp. aktivačný poplatok spočívajúci iba v montážnych/servisných/nastavovacích prácach. Účastník preto nemôže účastníkovi prípojku KDS využívať na iné účely alebo pre iného poskytovateľa služieb bez súhlasu poskytovateľa. Zakazuje sa preto jej poškodenie (aj odpojením či prerušením kábla) alebo jej využitie iným spôsobom, než na účely Zmluvy s poskytovateľom, výslovne je zakázané umožnenie užívania účastníckej prípojky alebo akékoľvek jej časti, zariadenia či chráničky a pod. treťou osobou okrem zakúpeného zariadenia alebo materiálu. Porušenie uvedeného ustanovenia sa môže považovať za trestný čin poškodenia cudzej veci a neoprávnené obohatenie sa. Spôsobená škoda ako aj vrátenie majetku do pôvodného stavu môže byť vymáhané súdne. Uvedené sa týka aj prípadu, kedy došlo k zmene vlastníka objektu, kde bola prípojka zriadená.
- 3.6. Poskytovateľ ako vlastník prípojky (ako veci) sa môže kedykoľvek po skončení zmluvy rozhodnúť prípojku znefunkčniť, príp. demontovať a odviezť.
- 3.7. Pri zistení vzniku poruchy oznámi účastník bez zbytočného odkladu poskytovateľovi: 1. číslo zmluvy, 2. meno účastníka, 3. kontaktné telefónne číslo, 4. miesto a druh poruchy, 5. dátum a hodinu zistenia poruchy.
- 3.8. Poruchu oznámi účastník písomne na adresu sídla poskytovateľa alebo telefonicky na číslo poruchovej služby alebo osobne v sídle poskytovateľa.
- 3.9. V prípade vzniku poruchy zapríčinennej účastníkom, alebo na prívide a rozvođe KDS, ktorý poskytovateľ nerealizoval, poskytovateľ odstráni poruchu na náklady účastníka pokiaľ odstránenie poruchy je možné.
- 3.10. V prípade neopodstatneného nahlásenia poruchy účastníkom bude poskytovateľ účtovať účastníkovi cenu za neopodstatnený výjazd podľa platnej Tarify.
- 3.11. Všetky zmeny údajov uvedených v Zmluve je účastník povinný oznámiť písomne poskytovateľovi v lehote 15 dní.
- 3.12. Účastník je povinný pri úhrade ceny uviesť na platobnom doklade úplne a správne všetky údaje týkajúce sa jeho osoby, prípadne Zmluvy, najmä však uvedenie správneho variabilného symbolu. Ak v dôsledku nesplnenia povinnosti ustanovenej v tomto bode nebude možné vykonať priradenie úhrady v systéme zúčtovania platieb k účtu účastníka, môže byť táto skutočnosť považovaná poskytovateľom za omeškanie úhrady ceny.
- 3.13. Účastník udeľuje súhlas s prevodom a postúpením práv a povinností vyplývajúcich poskytovateľovi zo Zmluvy na tretiu osobu v súlade s podmienkami uvedenými v bode 2.14 VP.
- 3.14. Účastník je plne právne zodpovedný za účel používania prenajatej statickej verejnej IP adresy.

4. Reklamačný poriadok

- 4.1. Reklamačné konanie podľa tohto bodu VP upravuje postup poskytovateľa a účastníka a rozhoduje sa v ňom o vybavení reklamácie účastníka podľa platných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.
- 4.2. Účastník je oprávnený písomne reklamovať správnosť účtovania ceny (súlad účtovanej ceny s Tarifou) v lehote do 30 dní odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie alebo zistenia závažnej poruchy poskytnutej služby alebo zariadenia. Reklamácia vo veci prešetrovania správnosti účtovania nemá v zmysle Zákona odkladný účinok na povinnosť účastníka zaplatiť príslušnú platbu podľa Zmluvy v zmysle platnej Tarify.
- 4.3. Účastník je oprávnený písomne reklamovať vadnosť poskytovaných služieb do 30 dní odo dňa poskytnutia vadnej služby, inak toto právo zaniká. Táto reklamácia nemá odkladný účinok na povinnosť účastníka uhradiť príslušnú cenu podľa Zmluvy v zmysle platnej Tarify. Služba je poskytnutá vadne, ak čo do rozsahu alebo kvality nezodpovedá podmienkam podľa Zmluvy.
- 4.4. Ak účastník neuplatní reklamáciu v lehotách uvedených v bode 4.2. a 4.3. VP, poskytovateľ nie je povinný takúto žiadosť/písomnosť účastníka považovať za reklamáciu.
- 4.5. Ak účastník zmešká zo závažných dôvodov lehotu pre uplatnenie reklamácie, môže písomne požiadať o odpustenie zmeškania lehoty. Poskytovateľ môže zmeškanie lehoty odpustiť, ak účastník preukáže, že lehotu zmeškal zo závažných dôvodov, a ak uplatní zmeškanú reklamáciu do 10 dní po zániku týchto dôvodov. Zmeškanie lehoty nie je možné odpustiť, ak uplynulo viac ako 3 mesiace odo dňa, kedy mohla byť reklamácia prývratk uplatnená.
- 4.6. Poskytovateľ písomne oznámi účastníkovi výsledok prešetrovania reklamácie zásadne do 30 dní odo dňa jej doručenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní. Poskytovateľ je povinný o predĺžení 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.
- 4.7. Ak účastníkom podaná druhá reklamácia v tej istej veci nebude obsahovať žiadne nové skutočnosti oproti jeho predchádzajúcej reklámii, ktorá bola neopodstatnená, je poskytovateľ oprávnený túto reklamáciu vybaviť bez povinnosti jej ďalšieho riešenia v mieste nriňenia. Akékoľvek ďalšie identické (neopodstatnené)

- reklamácie toho istého účastníka v tej istej veci je poskytovateľ oprávnený vybaviť v zmysle predchádzajúcej vety.
- 4.8 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.
- 4.9 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázať, 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.
- 4.10 Užívateľ má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineneho poskytovateľom, pričom pomernou časťou ceny sa rozumie cena pripadajúca na jeden deň za každých 24 hodín trvania poruchy. Toto právo si musí účastník uplatniť u poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby, inak toto právo zaniká. Podmienkou je, že účastník bez zbytočného odkladu po zistení poruchy ohlásí poruchu poskytovateľovi spôsobom uvedeným vo VP. Doba poruchy sa počíta odo dňa, kedy bola porucha ohlásená a overená poskytovateľom a za začiatok poruchy sa považuje hodina ohlásenia poruchy užívateľom, pokiaľ nie je známy skutočný čas začiatku poruchy.
- 4.11 V prípade, ak poskytovateľ reklamáciu uzná za opodstatnenú a určí spôsob jej vybavenia peňažnou formou, zúčtuje ju účastníkovi v nasledujúcom Platobnom období alebo iným spôsobom podľa dohody účastníka a poskytovateľa.

5 Odstúpenie od Zmluvy

- 5.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 5.2 Účastník môže od Zmluvy odstúpiť bez sankcií:
- 5.2.1 do termínu ukončenia prác na účastníckej prípojke KDS, je však povinný uhradiť poskytovateľovi vynaložené náklady za materiál a vykonané práce;
- 5.2.2 ak poskytovateľ oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje, pričom odstúpiť môže najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny a ak oznámená nebola, účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok; účastník nemá právo odstúpiť od zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie;
- 5.2.3 ak poskytovateľ ani po opakovanej uznannej reklamacii neposkytuje službu podľa Zmluvy alebo ju poskytuje s podstatnými vadami z dôvodov výlučne na strane poskytovateľa, pričom účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opodstatnenej reklamácie účastníka, ak porušenie povinností poskytovateľa stále pretrváva;
- 5.2.4 ak poskytovateľ opakovane neodstráni reklamovanú poruchu v určenom čase, z dôvodov výlučne na strane poskytovateľa;
- 5.3 Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy:
- 5.3.1 ak účastník neumožňuje poskytovateľovi odstránenie poruchy alebo vykonanie údržby na KDS;
- 5.3.2 ak účastník neoprávnene zasahuje do KDS alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti;
- 5.3.3 ak účastník nezaplatil cenu za službu ani do 45 dní po dni splatnosti;
- 5.3.4 ak účastník opakovane používa službu poskytovateľa spôsobom, ktorý znemožňuje kontrolu jeho používania alebo pripojí ku KDS iné zariadenie, než pre ktoré je účastnícka prípojka KDS určená;
- 5.3.5 ak poskytovateľ nemôže alebo mu je znemožnené poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej alebo právnej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby;
- 5.3.6 ak sa údaje uvedené účastníkom v Zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé;
- 5.3.7 ak opakovane porušuje podmienky Zmluvy alebo VP.
- 5.4 Odstúpenie od Zmluvy sa vykoná písomne poštou doručením druhej strane.
- 5.5 Zmluvu je možné ukončiť dohodou zmluvných strán.
- 5.6 Zmluvu môže vypovedať bez uvedenia dôvodu ktorákoľvek zmluvná strana. Výpovedná lehota je 3-mesačná a začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede.
- 5.7 V prípade ukončenia Zmluvy je účastník povinný bez meškania vrátiť poskytovateľovi nepoškodené a prevádzkyschopné všetky zariadenia, ktoré od poskytovateľa prevzal a nie sú vlastníctvom účastníka, v lehote do 7 dní po ukončení Zmluvy. V prípade ukončenia Zmluvy v dobe viazanosti je účastník navyše povinný uhradiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu za predčasné ukončenie Zmluvy podľa platnej Tarify. Zmluvná pokuta sa nevzťahuje na prípady podľa bodu 5.2.2, 5.2.3. a 5.2.4. VP. V prípade ukončenia Zmluvy v dobe viazanosti podľa bodu 5.2.2 VP je účastník povinný uhradiť bez omeškania sumu vypočítanú ako rozdiel sumy pri viazanosti a bez nej v súlade s Tarifou platnou v deň podpísania Zmluvy. V prípade poškodenia prenášaného zariadenia je účastník povinný uhradiť poskytovateľovi plnú cenu zariadenia podľa platnej Tarify.

6 Alternatívne riešenie sporov

- 6.1 Účastník má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva.
- 6.2 Účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, ak Poskytovateľ na žiadosť Účastníka podľa bodu 4.2 a 4.3. odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
- 6.3 Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje: a) meno, priezvisko Účastníka, elektronickú alebo poštovú adresu a telefonický kontakt, ak ich má, b) presné označenie Poskytovateľa, c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností, d) označenie čoho sa Účastník domáha, e) dátum, kedy sa Účastník
- 6.4
- 6.5 obrátil na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s Poskytovateľom bol bezvýsledný, f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov,

nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písmeno a až e zákona č. 391/2015 Z. z..

- 6.6 Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu predloží Účastník po uplynutí 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy Účastník odoslal Poskytovateľovi žiadosť o nápravu, na ktorú Poskytovateľ neodpovedal, najneskôr však do jedného roka od posledného úkonu, ktorým Poskytovateľ nevyhovel Účastníkovi.
- 6.7 Poskytovateľ aj Účastník sú povinní spolupracovať so subjektom alternatívneho riešenia sporov a poskytnúť mu potrebnú súčinnosť na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu alternatívneho riešenia sporu.
- 6.8 Možnosť obrátiť sa na súd týmto nie je dotknutá. Povinnosťou poskytnúť súčinnosť podľa predchádzajúceho odseku nie sú dotknuté ustanovenia iných právnych predpisov.
7. **Osobitné ustanovenia**
- 7.1 Písomnosti poskytovateľa adresované účastníkovi sa považujú za doručené, ak sa ašľu na poslednú písomne poštou oznámenú adresu trvalého pobytu účastníka. Písomnosti sa považujú v takomto prípade za doručené v deň ich prevzatia účastníkom alebo v deň odmietnutia prevzatia účastníkom alebo v deň vrátenia poštou zaslanej písomnosti poskytovateľovi bez ohľadu na dôvod vrátenia písomnosti a na to, či sa účastník o doručovanie písomností mohol dozvedieť.
- 7.2 Poskytovateľ je na základe § 56 ods. 3 Zákona č. 351/2011 Z. z. bez súhlasu Účastníka oprávnený na účely uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny, ukončenia, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu Účastníkov zisťovať a spracúvať údaje Účastníkov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a
- a) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, dátum narodenia
- b) obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby – podnikateľa alebo
- c) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby.
- 7.3 Účastník berie na vedomie, že právnym základom na spracúvanie jeho osobných údajov na vyššie uvedený účel je čl. 6 ods. 1 písm. b) a c) Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len „Nariadením GDPR“), resp. § 13 ods. 1 písm. b) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, t. j. plnenie Zmluvy a splnenie zákonných povinností plynúcich najmä zo zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.
- 7.4 Účastník má právo podať návrh na začatie konania na Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, ak sa domnieva, že je priamo dotknutá na svojich právach ustanovených Nariadením GDPR alebo príslušnými právnymi predpismi. Účastník má voči poskytovateľovi právo (i) požadovať prístup k osobným údajom, (ii) na opravu osobných údajov, (iii) na vymazanie osobných údajov, (iv) na obmedzenie spracúvania osobných údajov, (v) právo na prenosnosť osobných údajov a (vi) právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov. Tieto práva si dotknutá osoba môže uplatniť kontaktovaním spoločnosti písomne zaslaním listu na adresu sídla spoločnosti, elektronicky zaslaním e-mailu na e-mailovú adresu uvedenú na webovom sídle spoločnosti.
- 7.5 Tieto VP boli vydané poskytovateľom dňa 24.05.2018 a nadobúdajú účinnosť 25.05.2018.