

# Všeobecné podmienky spoločnosti SledovanieTV.sk s.r.o.

(ďalej len „VPS“)

## Článok 1 Predmet VPS

- 1.1 Tieto VPS stanovujú pravidlá, podľa ktorých spoločnosť SledovanieTV.sk s.r.o., spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 91580/B, so sídlom Miletičova 1, Bratislava 821 08, IČO: 47 374 063, zoznam prevádzkarní uverejnený na internetovej adrese: <http://sledovanietv.sk> (ďalej len „**Prevádzkovateľ**“) poskytuje na základe Zmluvy o poskytovaní IPTV (ďalej len „**Zmluva IPTV**“) fyzickej alebo právnickej osobe (ďalej len „**Užívateľ**“) verejne dostupné služby prevzatého rozhlasového a televízneho vysielania (ďalej len „**Služba IPTV**“) v súlade s platnými a účinnými právnymi predpismi, najmä zákonom č. 308/2000 Z.z. o vysielaní a retransmisii v znení neskorších predpisov (ďalej len „**ZVAR**“), zákonom č. 351/2011 Z.z., o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „**ZEK**“) a v súlade s platnou a účinnou registráciou prevzatého vysielania registrovanú na základe rozhodnutia Rady pre rozhlasové a televízne vysielanie.
- 1.2 Užívateľ berie na vedomie a vyjadruje súhlas s tým, že súčasne so Službami IPTV mu môžu byť poskytované aj ďalšie služby, ku ktorým je Prevádzkovateľ oprávnený, ako aj služby subjektov odlišných od Prevádzkovateľa (ďalej len „**Služby tretích strán**“), a to za podmienok stanovených v týchto VPS a osobitných podmienok upravených pre príslušnú službu.
- 1.3 V súlade s týmito VPS je uzatváraná Zmluva IPTV, ktorej predmetom sú Služby IPTV za podmienok upravených týmito VPS, a to na dobu neurčitú, pokiaľ sa Užívateľ a Prevádzkovateľ nedohodnú inak.
- 1.4 Webové rozhranie Prevádzkovateľa pre Služby IPTV je dostupné na internetovej adrese <http://sledovanietv.sk>.

## Článok 2 Služba IPTV (vysielanie)

- 2.1 Služby IPTV sú poskytované v súlade so zákonmi a Zmluvou IPTV, s výnimkou doby potrebnej pre údržbu technických a softvérových prostriedkov s výnimkou výpadkov spôsobených tretími stranami (napr. výpadky na strane prevádzkovateľov rozhlasového a televízneho vysielania, ktoré Prevádzkovateľ preberá), ak VPS neurčujú inak.
- 2.2 Služba IPTV je služba digitálneho televízneho vysielania s využitím technológie IPTV (Internet Protocol TV) poskytovaná v rámci vlastnej elektronickej komunikačnej siete alebo elektronickej komunikačnej siete tretích strán.
- 2.3 Služba IPTV umožňuje mať v jednej chvíli zapnutý iba jeden kanál (program) alebo prehrávanie z Virtuálneho videorekordéra na jednom alebo viacerých prijímacích zariadeniach (bez ohľadu na to, či ide o hardvérové zariadenie alebo softvérové riešenie), resp. v rámci Aktívnej prípojky. Prevádzkovateľ môže Užívateľovi za poplatok alebo zadarmo (bez poplatku) umožniť príjem viacerých kanálov súčasne na jednom alebo viacerých zariadeniach v rámci jednej Aktívnej prípojky. Prípadné podmienky nastavenie príjmu na viacerých kanáloch a

cena tejto služby bude zverejnená na webovom rozhraní na adrese Prevádzkovateľa alebo v Cenníku.

- 2.4 Tarify a ich charakteristické vlastnosti, technické parametre Služieb IPTV, cena za Služby IPTV (t.j. kreditné poplatky a ďalšie ceny) (ďalej len „**Ceny**“), dostupnosť a konkrétna programová ponuka sú uvedené v Cenníku IPTV, ktorý vedie a spravuje Prevádzkovateľ, a ktorý je k dispozícii v mieste prevádzky Prevádzkovateľa a je zverejnený na internetovej adrese Prevádzkovateľa (ďalej len ako „**Cenník**“), prípadne na internetových stránkach, priamo v Zmluve IPTV alebo ako príloha Zmluvy IPTV.
- 2.5 Cenu za Služby IPTV a podmienky, za ktorých sa táto cena uplatňuje je možné dohodnúť aj individuálne na základe privolenia zodpovedného pracovníka obchodného oddelenia Prevádzkovateľa alebo na základe sprístupnenia individuálneho nastavenia vo webovom rozhraní Prevádzkovateľa na internetovej adrese. Táto individuálna dohoda o cene za poskytované Služby IPTV následne musí byť vyznačená v Zmluve IPTV. Užívateľ svojím podpisom na Zmluve IPTV výslovne potvrdzuje, že so zmenou parametrov alebo zmenou ceny uvedenej v Cenníku Prevádzkovateľa, súhlasí.
- 2.6 Služba IPTV nemusí byť dostupná každému Užívateľovi alebo môže byť dostupná v obmedzenom rozsahu. Toto je závislé na kvalite elektronickej komunikačnej siete, ku ktorej je Užívateľ pripojený a na uzavretých zmluvných vzťahoch medzi Prevádzkovateľom a operátorom prevádzkujúcim sieť elektronickej komunikácie, ku ktorej je Užívateľ pripojený. Minimálne parametre siete elektronickej komunikácie pre príjem Služieb IPTV alebo ich dostupnosť vyplýva z webového rozhrania Prevádzkovateľa.

## Článok 3 Aktivácia služby IPTV a sprístupňovací poplatok

- 3.1 Užívateľ je povinný si zabezpečiť hardvérové a softvérové prostriedky vrátane ich inštalácie, vstupné a výstupné zariadenia vrátane televízneho prijímača (ďalej len „**Zariadenie Užívateľa**“) a ich funkčnosť a kompatibilitu so Službou IPTV tak, aby bolo možné pripojenie ku koncovému bodu siete Prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ nezodpovedá za funkčnosť alebo prevádzku týchto Zariadení Užívateľa. Pripojenie iných zariadení ako schválených zariadení Prevádzkovateľom je možné len na vlastnú zodpovednosť Užívateľa. Zoznam zariadení schválených Prevádzkovateľom (vrátane softvérových riešení) je uvedený na internetových stránkach. V prípade pripojenia iných zariadení ako schválených Prevádzkovateľom, nenesie Prevádzkovateľ zodpovednosť za funkčnosť a kvalitu Služby IPTV a v prípade nefunkčnosti, nedostupnosti alebo zníženie dostupnosti Služby IPTV negarantuje Prevádzkovateľ úroveň poskytovaných služieb.
- 3.2 Prevádzkovateľ umožní v koncovom bode (t.j. vyústeníu elektronickej komunikačnej siete u Užívateľa, kde je možné od Prevádzkovateľa odobrať Služby IPTV) Užívateľa (ďalej len „**Prípojný miesto**“)

- objednávku a aktiváciu Služby IPTV v lehote stanovenej v zmluve IPTV alebo tomuto Užívateľovi poskytnú priradenú súčinnosť, aby si sieť elektronických komunikácií mohol pre možnosť objednávky a aktivácie Služby IPTV nastaviť a sprístupniť sám, a to buď zadarmo (bez poplatku) alebo za sprístupňovací poplatok podľa Zmluvy IPTV. Sprístupňovací poplatok je splatný v lehote 7 dní odo dňa nadobudnutia platnosti a účinnosti Zmluvy IPTV, ak Zmluva IPTV neurčuje inak, a to bezhotovostným prevodom na bankový účet Prevádzkovateľa alebo v hotovosti v deň podpisu Zmluvy IPTV. V prípade omeškania s uhradením sprístupňovacieho poplatku je Užívateľ povinný zaplatiť Prevádzkovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,1 % za každý deň omeškania s uhradením sprístupňovacieho poplatku, tým nie je dotknuté právo Prevádzkovateľa na náhradu škody. Ak nedôjde k zaplateniu sprístupňovacieho poplatku v lehote splatnosti, má tiež Prevádzkovateľ právo od Zmluvy IPTV odstúpiť; tým nie je dotknuté právo Prevádzkovateľa na zaplatenie sprístupňovacieho poplatku, zmluvnej pokuty a na náhradu škody.
- 3.3 Užívateľ si zvolí nastavenie Služby IPTV a jej programovú ponuku v rámci Zmluvy IPTV alebo si toto môže individuálne nastaviť cez webové rozhranie prístupnom na internetovej adrese Prevádzkovateľa. Zmena individuálneho nastavenia Služby IPTV, prípadne aj jej programovej ponuky, je návrhom zmeny Zmluvy IPTV zo strany Užívateľa adresovanej Prevádzkovateľovi. Akceptáciou tejto zmeny zo strany Prevádzkovateľa (prijatie návrhu Užívateľa) je okamih faktickej Aktivácie takto zmenenej Služby IPTV. Tento spôsob zmeny Zmluvy IPTV považujú zmluvné strany za platný a účinný spôsob zmeny Zmluvy IPTV. V prípade pochybností o platnosti takéhoto dojednanie v kontexte sporu a nevyhnutnosti zachovania formy právneho úkonu, sa považuje takéto dojednanie, ktorým sa doplní nastavenie alebo rozšíri programová ponuka, za novú samostatnú Zmluvu IPTV na novú programovú ponuku, resp. nastavenie, ktorým sa nedodatkujú pôvodná Zmluva IPTV.
- 3.4 Za predpokladu, že na koncovom bode siete elektronických komunikácií je Užívateľovi sprístupnená možnosť aktivovať a objednať si Službu IPTV, je Užívateľ oprávnený si u Prevádzkovateľa Službu IPTV aktivovať.
- 3.5 Službu IPTV si môže Užívateľ u Prevádzkovateľa aktivovať, resp. zmeniť status svojej prípojky z neaktívnej prípojky IPTV na aktívnu prípojku IPTV nasledovnými spôsobmi:
- 3.5.1 automaticky, t.j. tak, že Užívateľ zapne Službu IPTV, ktorá sa mu spustí Užívateľom objednanom rozsahu programovej ponuky a nastavení a táto bude spustená v intervale najmenej 5 minút,
- 3.5.2 manuálne, kedy Užívateľ priamo vo webovom rozhraní prístupnom na internetovej adrese Prevádzkovateľa stlačí pri danej službe tlačidlo aktivovať prípojku, ak je táto voľba dostupná;
- (ďalej len „**Aktivácia Služby IPTV**“) s tým, že po Aktiváciu Služby IPTV sa považuje prípojka Užívateľa za aktívnu prípojku pre Služby IPTV (ďalej len „**Aktívna prípojka**“) vždy od okamihu aktivácie, až do konca príslušného kalendárneho mesiaca. Aktívna prípojka sa považuje za prípojku, kde sú skutočne poskytované Služby IPTV prostredníctvom kábla alebo technológie IPTV.
- 3.6 Na konci posledného dňa kalendárneho mesiaca sa Služba IPTV (Aktívna prípojka) automaticky deaktivuje, ak sa nedohodnú zmluvné strany inak. Automaticky deaktivovanú prípojku, ktorá je sa stáva prípojkou neaktívnou, je možné opätovne aktivovať spôsobom podľa článku 3.5 VPS.
- 3.7 Doba trvania Zmluvy IPTV nemusí korešpondovať so skutočnou dobou, kedy sú Služby IPTV aktívne.

#### Článok 4 Ďalšie služby

- 4.1 Užívateľ má právo využiť ďalšie služby ponúkané Prevádzkovateľom.
- 4.2 Za ďalšiu službu ponúkanú Prevádzkovateľom sa považuje služba Virtuálneho videorekordéra.
- 4.2.1 Službu Virtuálneho Videorekordéra možno využiť iba na Aktívnej prípojke. Ak Užívateľ nemá Aktívnu prípojku, dôjde najneskôr okamihom pripojenia Virtuálneho videorekordéra k Aktivácii Služby IPTV, s čím Užívateľ výslovne súhlasí.
- 4.2.2 Služba Virtuálneho rekordéra spočíva v tom, že Prevádzkovateľ poskytne Užívateľovi dátové úložisko, ktoré je možné využiť výlučne Užívateľom pre zaznamenanie programu. Pri jeho použití nesmie Užívateľ porušiť akékoľvek platné a účinné právne predpisy, najmä autorský zákon. Za obsah uložený na tomto dátovom úložisku Prevádzkovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť.
- 4.2.3 Služba Virtuálneho rekordéra spočíva v tom, že si Užívateľ môže v rámci ním objednaných Služieb IPTV (v rámci programovej ponuky, ktorú má Užívateľ sprístupnený alebo predplatenú) zvoliť program a čas alebo EPG kód (Electronic Program Guide) relácie a Užívateľom zvolený program a časový rozsah, bude nahratý v ním zvolenej kvalite. EPG kód určuje iba časy pre nahratie a nezohľadňuje skutočný začiatok a koniec nahrávaného programu. Použitie tohto spôsobu určenia časového rozsahu pre nahratie programu je len na vlastné riziko Užívateľa a Prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť za to, či program so zvoleným EPG kódom bude nahratý celý. Takto nahratý program sa Prevádzkovateľ zaväzuje uchovať po dobu jedného kalendárneho týždňa, ak si Užívateľ neobjedná dlhšiu dobu uloženia. V prípade, že si Užívateľ objedná dlhšiu dobu pre uloženie programu, nahratú reláciu Prevádzkovateľ uloží dlhšiu dobu.
- 4.2.4 V rámci Služby Virtuálneho videorekordéra si Užívateľ predplatí maximálny počet minút, ktoré môže pre nahratie relácie (programu) využiť tzv. Minúty virtuálneho videorekordéra (ďalej len „MVR“). MVR má Užívateľ k dispozícii (t.j. môže ich využívať pre nahrávanie relácií) po dobu, po ktorú si Užívateľ MVR predplátil. Po uplynutí doby, na ktorú si Užívateľ MVR predplátil MVR expirujú a obsah v nich uložených sa automaticky

vymaže. Prevádzkovateľ emailovou správou upozorní Užívateľa najmenej 14 pred expiráciou MVR. Užívateľ je oprávnený si predĺžiť dobu, na ktorú má MVR predplatené, čím sa predíde vymazaniu obsahu (až do uplynutia predĺženej doby).

4.2.5 Užívateľ si môže službu Virtuálneho videorekordéra nastaviť v rámci webového rozhrania prístupného na internetovej adrese Prevádzkovateľa.

4.2.6 Užívateľ môže nahrávať paralelne až z dvoch ďalších programov (ak Prevádzkovateľ neumožní nahrávanie z väčšieho množstva programov), a to vždy v rámci Užívateľom objednaných Služieb IPTV.

4.2.7 Služba Virtuálneho videorekordéra je spoplatnená podľa Cenníka.

4.2.8 Služba Virtuálneho videorekordéra nie je službou vysielania na vyžiadanie (Video-on-Demand), ide len o dátové úložisko, ktoré je možné využiť výlučne Užívateľom.

## Článok 5 Platnosť a účinnosť Zmluvy

5.1 Zmluvu IPTV alebo akékoľvek dodatky k Zmluve IPTV uzatvára Prevádzkovateľ s Užívateľom písomne, v elektronickej forme alebo prostredníctvom zaznamenávaného telefonického hovoru, v ktorom Užívateľ vysloví súhlas so záznamom telefonického rozhovoru. Všetky tieto formy sú považované za platné. Elektronické uzavretie Zmluvy IPTV alebo dodatkov k Zmluve IPTV je možné len po prihlásení do informačného systému Prevádzkovateľa na internetovej adrese Prevádzkovateľa, a to pomocou údajov alebo odkazu zaslaného Užívateľovi Prevádzkovateľom elektronickej poštou alebo prihlasovacími údajmi, ktoré sú uvedené vo vyhlásení a tvoria nedeliteľnú súčasť Zmluvy IPTV alebo po Registrácii (viď. článok 7.1 VPS). Uzatvorenie Zmluvy IPTV alebo uzatvorenie dodatku k Zmluve IPTV v inej než písomnej forme bude zo strany Prevádzkovateľa potvrdené emailom, v ktorom bude Užívateľovi zaslaný overovací odkaz, kde kliknutím na tento odkaz Užívateľ uzavretie zmluvy (Registráciu) potvrdí alebo zaznamenávanými telefonickým hovorom, v ktorom Užívateľ vysloví súhlas so záznamom telefonického rozhovoru. Týmto je overená totožnosť Užívateľa. Vyslovením súhlasu Užívateľa so záznamom telefonického hovoru Užívateľ tiež súhlasí s jeho použitím ako dôkazu v súdnom alebo správnom konaní. Akýkoľvek dodatok k Zmluve IPTV možno uzavrieť v akejkoľvek forme upravenej týmto článkom VPS bez ohľadu na to, v akej forme bola uzavretá samotná Zmluva IPTV, s čím Užívateľ a Prevádzkovateľ výslovne súhlasí.

5.2 Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami (resp. okamihom, kedy Užívateľ obdrža potvrdzujúci email od Prevádzkovateľa a klikne na overovací odkaz na inú ako na listinnú formu uzavretia Zmluvy IPTV), bez ohľadu na dojednaný deň sprístupnenia alebo Aktiváciu služby IPTV.

5.3 Doba, na ktorú je uzatvorená Zmluva IPTV nemá vplyv na dobu, po ktorú je prípojka Užívateľa Aktívnou prípojkou. Za dobu trvania Zmluvy IPTV je možné mať Aktívnu prípojku i neaktívnu prípojku, počas doby, kedy

je prípojka skutočne Aktívna, t.j. vždy od faktickej Aktivácie Služby IPTV do jej automatickej deaktivácie.

5.4 Zmluvu IPTV je možné ukončiť písomnou dohodou strán.

5.5 Ak je Zmluva IPTV uzatvorená na dobu neurčitú, možno ju ukončiť písomnou výpoveďou (t.j. v listinnej podobe s vlastnoručným podpisom oprávnenej osoby alebo elektronickej so zaručeným elektronickej podpisom oprávnenej osoby) jednej zmluvnej strany adresovanej druhej zmluvnej strane bez udania dôvodu, pričom výpovedná lehota je 3 mesiace. Výpoveď začína plynúť prvým dňom mesiaca, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

5.6 Ak je medzi stranami uzatvorená Zmluva IPTV na dobu určitú s tým, že po uplynutí tejto doby sa Zmluva predlžuje na dobu neurčitú, potom sa Zmluva automaticky predĺži na dobu neurčitú, ak nebude ktoroukoľvek zmluvnou stranou písomne oznámené druhej zmluvnej strane, že nemá záujem o jej automatickom predĺženie, a to najneskôr 30 dní pred uplynutím doby trvania Zmluvy IPTV (oznámenie je účinné dňom doručenia druhej zmluvnej strane). Pre ukončenie zmluvy IPTV, ktorá bola podľa tohto článku predĺžená na dobu neurčitú, sa uplatní článok 5.5 VPS.

5.7 Ak je medzi stranami uzatvorená Zmluva na dobu určitú s tým, že sa táto ďalej predlžuje, potom sa táto zmluva automaticky predĺži o rovnakú dobu, na ktorú bola Zmluva dohodnutá, maximálne však o ďalších 24 mesiacov, ak nebude ktoroukoľvek zmluvnou stranou písomne oznámené druhej zmluvnej strane, že nemá záujem o jej automatické predĺženie, a to najneskôr 30 dní pred uplynutím doby trvania zmluvy (oznámenie je účinné dňom doručenia druhej zmluvnej strane). Takto predĺžená Zmluva sa môže za rovnakých podmienok predĺžiť aj opakovane.

5.8 Zmluvu je možné ukončiť vyššie uvedenými spôsobmi aj cez webové rozhranie Prevádzkovateľa na internetovej adrese Prevádzkovateľa, ak to Prevádzkovateľ umožní.

5.9 V prípade ukončenia zmluvy IPTV je Prevádzkovateľ oprávnený zrušiť Registráciu Užívateľa a vymazať jeho údaje z webového rozhrania Prevádzkovateľa.

5.10 Zmluva je vždy uzavretá, resp. predĺžená minimálne na takú (určitú) dobu, po ktorú si Užívateľ predplatí alebo aktivuje Službu IPTV.

5.11 Bez ohľadu na dohodnutú dobu trvania je Užívateľ oprávnený písomne vypovedať Zmluvu s výpovednou lehotou 15 dní odo dňa doručenia výpovede Prevádzkovateľovi, ak dochádza k podstatnej zmene VPS alebo Cenníka (zmluvných podmienok), ktoré pre Užívateľa predstavujú ich zhoršenie pre Službu IPTV (balík služieb), ktorý Užívateľ využíva. V takom prípade je Užívateľ povinný doručiť výpoveď Prevádzkovateľovi najneskôr do 30 dní odo dňa zverejnenia takej zmeny zmluvných podmienok, resp. boli takéto zmeny Užívateľovi oznámené v súlade s článkom 18 VPS. Ak je zmena v zmluvných podmienkach vyvolaná zmenou právnych predpisov, nemožno Zmluvu z tohto dôvodu vypovedať. Podľa tohto článku nie je oprávnený vypovedať Zmluvu Užívateľ, ktorému boli pred uzatvorením zmluvy konkrétne zmeny oznámené.

5.12 Za podstatnú zmenu či doplnenie týchto VPS alebo Cenníka sa na účely výpovede podľa

- predchádzajúceho článku považuje taká zmena či doplnenie, kedy sa zásadne mení zmluvný vzťah medzi Užívateľom a Prevádzkovateľom (napr. predĺženie výpovednej lehoty, navýšenie zmluvnej pokuty, zníženie kvality Služieb IPTV, zúženie programovej ponuky v neprospech Užívateľa, zvýšenie ceny, a pod). Za podstatnú zmenu alebo doplnenie týchto VPS a Cenníka služieb sa nepovažuje zmena týkajúca sa platobných podmienok obsiahnutých v článku 13 VPS, s výnimkou skrátenia doby splatnosti.
- 5.13 Užívateľ je oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy, a to dňom doručenia odstúpenia Prevádzkovateľovi z dôvodu závažného porušenia Zmluvy Prevádzkovateľom definovaného v článku 5.19 VPS.
- 5.14 Prevádzkovateľ je oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy IPTV, resp. všetkých zmlúv uzavretých s Užívateľom z nasledujúcich dôvodov (Prevádzkovateľ je súčasne s odoslaním odstúpenia oprávnený tiež obmedziť, prípadne prerušiť poskytovanie Služieb, tzv. suspendácia, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia; za suspendáciu je Prevádzkovateľ oprávnený požadovať úhradu suspendačného poplatku podľa platného a účinného Cenníka):
- 5.14.1 Užívateľ nezaplatí tri po sebe nasledujúce vyúčtovania v lehote splatnosti,
- 5.14.2 Užívateľ je v omeškaní s úhradou akéhokoľvek svojho peňažného záväzku dlhšie ako 45 dní,
- 5.14.3 Užívateľ závažným spôsobom poruší Zmluvu IPTV alebo VPS,
- 5.14.4 Užívateľ vstúpi do likvidácie, na Užívateľa bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, bolo rozhodnuté o úpadku Užívateľa, bol nariadený výkon rozhodnutia alebo exekúcia predajom podniku Užívateľa, bola nariadená reštrukturalizácia.
- 5.15 Prevádzkovateľ je tiež oprávnený bez odoslania odstúpenia alebo výpovede Užívateľovi obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb (tzv. suspendácia) s predchádzajúcim upozornením v nasledujúcich prípadoch:
- 5.15.1 na Užívateľa bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu alebo reštrukturalizácie, a to až do rozhodnutia o úpadku alebo do iného rozhodnutia, ukončenie reštrukturalizácie,
- 5.15.2 Užívateľ závažným spôsobom porušil Zmluvu IPTV alebo VPS,
- 5.15.3 Užívateľovi sa opakovane nepodarilo doručiť vyúčtovanie, faktúru, upomienky a iné písomnosti, ktoré zaslal Prevádzkovateľ Užívateľovi alebo Užívateľ ich prevzatie odmietol; to neplatí v prípade, keď sa Prevádzkovateľ o nedoručení dozvedel na základe oznámenia Užívateľa podľa článku 7.12 VPS,
- 5.15.4 Užívateľ je v omeškaní s úhradou akéhokoľvek svojho peňažného záväzku dlhšie ako 14 dní, pričom o takejto suspendácii bude Užívateľ informovaný písomne alebo elektronickou poštou alebo prostredníctvom SMS. Za suspendáciu je Prevádzkovateľ oprávnený požadovať úhradu suspendačného poplatku podľa platného a účinného Cenníka. K obnoveniu služby (opätovnej aktivácii) môže dôjsť len po zaplatení všetkých pohľadávok Prevádzkovateľa Užívateľom, to však najneskôr do času kým dôjde k ukončeniu zmluvy. V prípade opätovnej aktivácie je Prevádzkovateľ oprávnený požadovať úhradu reaktivačného poplatku podľa platného a účinného Cenníka. Užívateľ nemá nárok na akúkoľvek náhradu za suspendáciu.
- 5.16 Odstúpenie od zmluvy je účinné vždy ex-nunc, tzn. od okamihu doručenia samotného odstúpenia a zmluva sa ruší k tomuto okamihu, nie od začiatku.
- 5.17 Za závažné porušenie Zmluvy IPTV zo strany Užívateľa sa považuje:
- 5.17.1 naplnenie podmienok článku 5.15.3 VPS;
- 5.17.2 porušenie článku 7.6, 7.7, 7.8, 7.9, 7.14, 7.15 VPS;
- 5.17.3 nezabezpečenie súhlasu majiteľa (ov) nehnuteľnosti (i) alebo nesprístupnenie nehnuteľností (i) pre zriadenie prípojného miesta podľa článku 7.16 VPS;
- 5.17.4 veci odovzdané Užívateľovi Prevádzkovateľom podľa článku 9 VPS nie sú Užívateľom užívané riadne a v súlade s ich určením podľa VPS;
- 5.17.5 opakované (viac ako 3-krát) porušenie článku 7.16 VPS.
- 5.18 Za závažné porušenie zmluvy je Užívateľ povinný zaplatiť Prevádzkovateľovi zmluvnú pokutu vo výške zodpovedajúcej v Zmluve dohodnutej cene za Služby za jeden mesiac ceny, ktorá zodpovedá cene za najvyššiu programovú ponuku, akú mal Užívateľ dohodnúť v rámci obdobia, kedy k porušeniu došlo. V prípade pokračujúceho porušenia je Užívateľ povinný zaplatiť Prevádzkovateľovi zmluvnú pokutu za toľko mesiacov, koľko toto porušenie trvá, pokiaľ VPS neurčujú inú výšku; týmto nie je dotknuté právo Prevádzkovateľa na náhradu škody.
- 5.19 Za závažné porušenie Zmluvy zo strany Prevádzkovateľa sa považuje:
- 5.19.1 nedostupnosť Služieb IPTV viac než 7 po sebe nasledujúcich dní od okamihu, keď Užívateľ Prevádzkovateľa o nedostupnosti Služby informoval spôsobom popísaným v článku 15 VPS, ak toto nie je zapríčinené vyššou mocou alebo suspendáciou, prerušením alebo údržbou či opravou siete Prevádzkovateľa v súlade s VPS,
- 5.19.2 nedostupnosť Služieb v súhrnnej dĺžke viac ako 11 dní za obdobie 30 po sebe nasledujúcich dní s tým, že dĺžka tejto čiastkovej nedostupnosti sa počíta vždy od okamihu, kedy Užívateľ Prevádzkovateľa o nedostupnosti Služby informoval spôsobom popísaným v článku 15 VPS do jej odstránenia. Do dĺžky tejto čiastkovej nedostupnosti sa nezapočítava nedostupnosť Služieb spôsobená vyššou mocou alebo suspendáciou, prerušením alebo údržbou či opravou siete Prevádzkovateľa v súlade s VPS.
- 5.20 Pri ukončení Zmluvy je Užívateľ povinný do 30 dní vrátiť Prevádzkovateľovi všetky veci alebo iné majetkové hodnoty (ďalej len „Dočasne poskytnuté veci“), ktoré sú vo vlastníctve Prevádzkovateľa alebo

ku ktorým má Prevádzkovateľ iné právo oprávňujúce ho k užívaniu alebo držbe Dočasne poskytnutých vecí (bez ohľadu na to, či tieto veci Užívateľovi vypožičia alebo prenájme), a to v stave, v akom ich prevzal s prihladnutím k ich bežnému opotrebovaniu alebo v rovnakej lehote uhradiť cenu Dočasne poskytnutých vecí udanú pri ich vypožičaní (prenájme apod.) Užívateľovi. Ak nie je táto cena uvedená, potom obstarávaciu cenu takejto Dočasne poskytnutej veci. Ak tak Užívateľ neurobí, je Prevádzkovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,1 % denne z ceny Dočasne poskytnutej veci v čase jej vypožičania (prenájmu, apod.) Užívateľovi, ak nie je táto cena uvedená, potom z obstarávacej ceny takejto Dočasne poskytnutej veci, vždy však najmenej 1 EUR za každý deň omeškania s vrátením veci alebo vyššie uvedenou úhradou. Týmto nie je dotknuté právo Prevádzkovateľa na náhradu škody.

- 5.21 Všetky pohľadávky a záväzky vyplývajúce zo Zmluvy vyrovnajú zmluvné strany najneskôr do 30 (tridsiatich) kalendárnych dní po jej ukončení. Prevádzkovateľ je oprávnený zrážať prípadný prenájom Dočasne poskytnutej veci z Kreditu Užívateľa, resp. poplatky za prenájom Dočasne poskytnutej veci do Platby za Kredit zahrnúť alebo zahrnúť do platby Kreditom. V prípade, že Užívateľovi sa spotrebuje Kredit na zaplatenie poplatkov alebo prenájom za Dočasne poskytnutú vec, je Užívateľ povinný tieto zaplatiť Prevádzkovateľovi v lehotách uvedených v tomto článku VPS, ktoré začnú plynúť od okamihu vyčerpania Kreditu. Prevádzkovateľ, pokiaľ nedôjde k vráteniu vecí alebo k ich dlhšiemu užívaniu, môže vyúčtovať prenájom Dočasne poskytnutých vecí faktúrou, ktorú sa Užívateľ zaväzuje uhradiť v lehote jej splatnosti, ktorá nebude kratšia ako 14 dní a tiež je Prevádzkovateľ oprávnený si sumu rovnajúcu sa dlžnému nájomnému (poplatkom) strhnúť z najbližšieho ďalšieho nákupu Kreditu.

## Článok 6 Zmena nastavení Služieb IPTV a programovej ponuky

- 6.1 Užívateľ je oprávnený v rozsahu, ktoré umožňuje webové rozhranie na internetovej adrese Prevádzkovateľa, ľubovoľne si meniť programovú ponuku a nastavenie Služieb IPTV s tým, že zmenu:
- 6.1.1 v zmysle rozšírenia programovej ponuky a nastavenia je možné vykonať okamihom Aktivácia Služby IPTV, a to pri najbližšom spustení Služieb IPTV, ak je to technicky možné a ak nie je vo webovom rozhraní Prevádzkovateľa uvedené inak;
- 6.1.2 pre zúženie programovej ponuky alebo zníženie nastavenia po najbližšej automatickej deaktivácii Služieb IPTV, pri opätovnej Aktivácii Služieb IPTV.

## Článok 7 Práva a povinnosti Užívateľa

- 7.1 Užívateľ je oprávnený zaregistrovať sa na webovom rozhraní na internetovej adrese Prevádzkovateľa za účelom budúceho záujmu o poskytovanie Služieb IPTV, t.j. uviesť svoje pravdivé a skutočné údaje požadované Prevádzkovateľom v rámci webového rozhrania pre uzavretie Zmluvy IPTV (ďalej len „Registrácia“). Samotná Registrácia nie je uzavretím zmluvy IPTV, ak si v rámci Registrácie Užívateľ nezvolí Zmluvu IPTV uzavrieť. V prípade elektronického uzatvorenia Zmluvy

IPTV cez webové rozhranie Prevádzkovateľa je Registrácia obligatórnou (povinnou a nevyhnutnou) súčasťou uzavretie Zmluvy IPTV.

- 7.2 Užívateľ je oprávnený pristupovať k Službám IPTV prostredníctvom vlastného hardvérového alebo softvérového vybavenia za podmienok uvedených v Zmluve a vo VPS.
- 7.3 Užívateľ je oprávnený požadovať zmenu Služieb IPTV a programovej ponuky za podmienok upravených v článku 6 VPS.
- 7.4 Užívateľ je oprávnený obrátiť sa so svojimi pripomienkami a žiadosťami na Prevádzkovateľa či call centrum Prevádzkovateľa a uplatňovať reklamácie na rozsah, kvalitu Služby IPTV a účtovanú Cenu.
- 7.5 Užívateľ sa zaväzuje riadne a včas zaplatiť Cenu za dohodnutú Službu IPTV.
- 7.6 Užívateľ nesmie pri využívaní Služieb IPTV akýmkoľvek spôsobom zasahovať do výpočtového systému a sietí Prevádzkovateľa, najmä nesmie používať systémové príkazy, ktoré by mohli zmeniť funkciu alebo zmeniť nastavenie systému Prevádzkovateľa, ďalej najmä nesmie: meniť fyzickú adresu sieťovej karty alebo technického zariadenia využívajúceho Služby IPTV, pridelené IP adresy, spúšťať vlastný server DHCP v sieti Prevádzkovateľa, prípadne ďalšie zariadenia a programové vybavenie ovplyvňujúce funkcionálnosť alebo bezpečnosť siete Prevádzkovateľa, popr. akýmkoľvek spôsobom porušovať práva tretích osôb, alebo tie práva, ktoré nie sú v súlade s právom Slovenskej republiky alebo Európskych spoločenstiev apod.
- 7.7 Užívateľ nesmie meniť nastavenia zariadenia, ktoré je vo vlastníctve Prevádzkovateľa.
- 7.8 Užívateľ nie je oprávnený poskytovať alebo sprístupniť bez predchádzajúceho písomného súhlasu Prevádzkovateľa Služby IPTV tretím osobám.
- 7.9 Užívateľ nesmie poskytovať tretím osobám Prevádzkovateľom pridelené prístupové mená a heslá súvisiace s využitím Služieb IPTV a heslá pre komunikáciu s Prevádzkovateľom. Užívateľ je povinný urobiť všetky opatrenia k ich utajeniu a zabezpečeniu. Užívateľ v plnom rozsahu zodpovedá za neoprávnené použitie týchto prístupových údajov a za škodu takto spôsobenú Prevádzkovateľovi alebo tretím osobám. V prípade straty, odcudzenia alebo iného porušenia práva používať tieto heslá, je Užívateľ povinný oznámiť túto skutočnosť Prevádzkovateľovi bezodkladne. Prevádzkovateľ v primeranej lehote poskytne Užívateľovi nové prístupové údaje, za čo je Prevádzkovateľ oprávnený Užívateľovi účtovať poplatok podľa platného a účinného Cenníka.
- 7.10 Užívateľ sa zaväzuje predložiť na základe žiadosti Prevádzkovateľa také informácie, ktoré umožnia spoľahlivo určiť jeho dôveryhodnosť a schopnosť plniť záväzky vyplývajúce zo Zmluvy IPTV (napr. občiansky preukaz, pas, výpis z obchodného registra, bankové spojenie). Užívateľ zároveň výslovne súhlasí s vyhotovením fotokópie takéhoto dokladu.
- 7.11 Užívateľ je povinný bezodkladne písomne informovať Prevádzkovateľa o všetkých zmenách identifikačných údajov Užívateľa uvedených v Zmluve IPTV (najmä mená a priezviská osoby, názov firmy, bydlisko fyzickej osoby a sídlo spoločnosti, bankové spojenie, IČO

spoločnosti, emailovú adresu, telefónne číslo), a to najneskôr do 15 pracovných dní odo dňa, kedy takáto zmena nastala.

- 7.12 V prípade, že Užívateľovi nebolo doručené vyúčtovanie alebo faktúra - daňový doklad do 40 dní od dátumu, kedy mu táto mala byť doručená v súlade so zmluvou alebo platnými právnymi predpismi, t.j. od príslušného účtovacieho obdobia, oznámi túto skutočnosť Prevádzkovateľovi bez zbytočného odkladu. Pokiaľ túto skutočnosť Užívateľ Prevádzkovateľovi neoznámí do 20 dní od uplynutia vyššie uvedenej 40 dňovej lehoty, považuje sa predmetné vyúčtovanie či faktúra - daňový doklad za doručený. Opätovné zaslanie vyúčtovania alebo daňového dokladu môže byť spolplatnené podľa platného a účinného Cenníka.
- 7.13 Užívateľ je povinný priebežne sledovať novelizácie VPS a Cenníka služieb a zoznámiť sa s nimi bez zbytočného odkladu potom, čo mu budú oznámené.
- 7.14 Užívateľ je povinný dodržiavať pri využívaní Služieb IPTV platné a účinné právne predpisy Slovenskej republiky a Európskeho spoločenstva, najmä autorský zákon. Užívateľ v plnom rozsahu zodpovedá za škodu vyplývajúcu z ukladania si dát a informácií obsiahnutých v jednotlivých zdrojoch Služieb IPTV alebo zo šírenia dát a informácií prostredníctvom Služieb IPTV. Všetky škody, ktoré by takto Prevádzkovateľovi alebo tretím osobám vznikli, je Užívateľ povinný nahradiť v plnom rozsahu.
- 7.15 Užívateľ nesmie pri využívaní Služieb IPTV užívať hardvér (zariadenie) či software (programové vybavenie), ktoré narúša prevádzku Služieb IPTV Prevádzkovateľa a narúša zákonom chránené práva tretích osôb. Užívateľ nesmie využívať Služby IPTV tak, aby obťažoval tretie strany. Všetky škody, ktoré by takto Prevádzkovateľovi alebo tretím osobám vznikli, je Užívateľ povinný nahradiť v plnom rozsahu.
- 7.16 Užívateľ je povinný v prípade výpadku Služby IPTV, servisného zásahu Prevádzkovateľa súvisiaceho so Službami IPTV, zapojením / zriadením Služieb IPTV, pravidelnej alebo plánovanej údržby zariadení Prevádzkovateľa potrebných na poskytovanie Služieb IPTV, či koncového bodu siete elektronických komunikácií podľa VPS (ďalej len „Servisný zásah“) zabezpečiť alebo umožniť prístup do nehnuteľnosti (i), kde je / má byť Služba IPTV poskytovaná alebo má byť Servisný zásah vykonaný, a to do 8 hodín od výzvy Prevádzkovateľa v prípade úplného výpadku Služby alebo do 24 hodín od výzvy Prevádzkovateľa v prípade akéhokoľvek iného Servisného zásahu.
- 7.17 Neregistrovaný Užívateľ má možnosť požiadať Prevádzkovateľa prostredníctvom webového rozhrania na internetovej adrese Prevádzkovateľa o bezplatné vyskúšanie Služby IPTV, ktoré mu môže Prevádzkovateľ umožniť v prípade na Prevádzkovateľom zvolenom programe po dobu desiatich minút. Takto vyskúšať Služby IPTV je možné maximálne jedenkrát za kalendárny rok.
- 7.18 Užívateľ, ktorý má platnú Registráciu, má možnosť požiadať Prevádzkovateľa prostredníctvom webového rozhrania na internetovej adrese Prevádzkovateľa o bezplatné vyskúšanie Služby IPTV, ktoré mu môže Prevádzkovateľ umožniť na Prevádzkovateľom zvolenom programe po dobu až stodvsiatich minút.

Takto vyskúšať Služby IPTV je možné maximálne jedenkrát za kalendárny rok.

- 7.19 Prípadné opakované vyskúšanie Služieb IPTV alebo ich vyskúšanie na dobu dlhšiu, než je uvedené vo VPS, môže Prevádzkovateľ umožniť za poplatok.
- 7.20 Užívateľ je povinný hradiť poplatok za rozhlasové a televízne vysielanie.

## Článok 8 Práva a povinnosti Prevádzkovateľa

- 8.1 Prevádzkovateľ sa zaväzuje Užívateľovi poskytovať Služby IPTV v rozsahu dohodnutom v Zmluve IPTV, a to za podmienok ustanovených Zmluvou IPTV a VPS.
- 8.2 Prevádzkovateľ odovzdá Užívateľovi alebo jeho oprávnenému zástupcovi prístupové mená a heslá pre prístup do webového rozhrania Prevádzkovateľa nevyhnutného pre nastavenie Služieb IPTV a programovej ponuky a na využívanie a aktiváciu Služieb IPTV Užívateľovi, ak ich Užívateľ nezískal alebo si ich nevytvoril sám počas Registrácie.
- 8.3 Prevádzkovateľ je oprávnený obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb IPTV na nevyhnutnú dobu z dôvodov údržby alebo opravy elektronickej komunikačnej siete, počas krízových situácií v zmysle ZEK a ostatných závažných technických alebo prevádzkových dôvodov.
- 8.4 Prevádzkovateľ je oprávnený zmeniť prístupové kódy (prihlasovacie mená a heslá) z naliehavého technického dôvodu aj bez súhlasu Užívateľa, a to za predpokladu, že toto opatrenie je potrebné pre riadne poskytovanie Služieb IPTV. Takto zmenené prístupové kódy (prihlasovacie mená a heslá) Prevádzkovateľ oznámi Užívateľovi bez zbytočného odkladu.
- 8.5 Prevádzkovateľ je oprávnený so súhlasom Užívateľa nainštalovať Užívateľovi softvér, ktorý zvyšuje kvalitu poskytovaných Služieb IPTV.
- 8.6 Z prevádzkových dôvodov môže Prevádzkovateľ zmeniť technické riešenie Služby IPTV dohodnuté v Zmluve, ak je to potrebné k riadnemu plneniu Zmluvy IPTV.
- 8.7 Prevádzkovateľ je oprávnený prerušiť poskytovanie Služieb IPTV suspendáciou podľa článku 5.15 VPS.
- 8.8 Prevádzkovateľ vyvinie primerané úsilie na to, aby informoval Užívateľa o všetkých obmedzeniach, prerušeníach, zmenách v poskytovaní Služieb IPTV v dostatočnom predstihu, inak bez zbytočného odkladu.
- 8.9 Po dobu trvania Zmluvy IPTV môže Prevádzkovateľ informovať Užívateľa o svojich nových službách.
- 8.10 Užívateľ je povinný uhradiť Prevádzkovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 150 EUR za každé jednotlivé porušenie článku 7.6, 7.7, 7.9, 7.14, 7.15, VPS. Tým nie je dotknutý nárok na náhradu škody.
- 8.11 Užívateľ je povinný uhradiť Prevádzkovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 4 EUR za prvý deň, 3 EUR za každý ďalší deň a každú tretiu osobu, ktorej Užívateľ poskytuje bezplatne Služby IPTV v rozpore s článkom 7.8 VPS alebo zmluvnú pokutu vo výške 5 EUR za prvý deň 3 EUR za každý ďalší deň a každú tretiu osobu, ktorej Užívateľ za odplatu poskytuje Služby IPTV v rozpore s článkom 7.8 VPS. Túto zmluvnú pokutu je Užívateľ povinný Prevádzkovateľovi uhradiť za celé obdobie porušovania článku 7.8 VPS, a to aj opakovane za každé jednotlivé porušenie článku 7.8 VPS. Nárok na náhradu škody tým nie je dotknutý.

8.12 Prevádzkovateľ je oprávnený jednostranne meniť VPS a Cenník za obdobných podmienok, ako určujú tieto VPS.

## Článok 9 Odovzdanie a prevzatie vecí

- 9.1 Ak Prevádzkovateľ odovzdáva v súvislosti s plnením zmluvného záväzku Užívateľovi k užívaniu hnutelnej veci, ktoré aj naďalej zostávajú vo vlastníctve Prevádzkovateľa, je Užívateľ povinný tieto veci užívať riadne a v súlade s ich určením, chrániť ich pred ich poškodením, stratou, zničením alebo odcudzením. Prevádzkovateľ je povinný odovzdať vec Užívateľovi v stave spôsobilom na ich riadne užívanie a Užívateľ je pri odovzdaní povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť. Prípojné miesto, koncový bod Služby IPTV i jeho softvérové rozhranie je vo vlastníctve Prevádzkovateľa. Zásahy do prípojného miesta sú prípustné len s písomným súhlasom Prevádzkovateľa.
- 9.2 Užívateľ zodpovedá za škodu na odovzdaných veciach spôsobenú poškodením, stratou, zničením alebo odcudzením, a to odo dňa ich prevzatia Užívateľom alebo ním poverenou osobou do času ich vrátenia Prevádzkovateľovi.
- 9.3 Užívateľ je povinný umožniť spätné prevzatie vecí Prevádzkovateľom v súlade s článkom 5.20 VPS. Prevádzkovateľ môže požiadať Užívateľa o vydanie vecí, ak zistí, že tieto veci nie sú užívané riadne a v súlade s ich účelovým určením. V takom prípade je Užívateľ povinný vydať Prevádzkovateľovi vec bezodkladne, najneskôr však do 7 dní od doručenia takejto výzvy. Za porušenie tejto povinnosti je Užívateľ povinný zaplatiť Prevádzkovateľovi zmluvnú pokutu vo výške [\*] EUR za každý deň omeškania. Tým nie je dotknutý nárok na náhradu škody.
- 9.4 O každom odovzdaní a prevzatí vecí bude poverenými osobami Prevádzkovateľa a Užívateľa spísaný Protokol o odovzdaní a prevzatí vecí.
- 9.5 V prípade, že pri odovzdaní týchto vecí je v Zmluve IPTV uvedené pravidelné plnenie (nájom) zodpovedajúcu sume 0,- EUR, ide o bezplatnú výpožičku. V prípade, že pri odovzdaní týchto vecí je v Zmluve IPTV alebo uvedené pravidelné plnenie (nájom) zodpovedajúcu sume vyššej ako 0,- EUR, ide o nájom hnutelných vecí. Ak je pred touto sumou uvedený znak „-“, ide o pomlčku, nie o mínus.

## Článok 10 Prevod vlastníctva k veciam

- 10.1 Ak dôjde v súvislosti s plnením zmluvného záväzku k prevodu vlastníckeho práva k hnutelným veciam z Prevádzkovateľa na Užívateľa, potom sa za deň dodania veci považuje deň, kedy je poverenými osobami Prevádzkovateľa a Užívateľa spísaný Protokol o prevode vlastníctva k veciam. Týmto dňom prechádza na Užívateľa takisto nebezpečenstvo škody na veci, pričom vlastnícke právo k uvedeným veciam prejde na Užívateľa až dňom, kedy bude Prevádzkovateľovi plne uhradená cena veci dohodnutá medzi Užívateľom a Prevádzkovateľom a riadne uhradená prvá paušálna platba za Služby IPTV.

## Článok 11 Ochrana dát a informácie o užívateľoch

- 11.1 Užívateľ je oprávnený využiť na ochranu prenášaných informácií vlastné opatrenia pre utajenie ich obsahu, napr. kódovanie alebo šifrovanie. Tieto opatrenia sa musia uplatniť technickými prostriedkami, ktoré sú

zlučiteľné s technickými prostriedkami Prevádzkovateľa.

- 11.2 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo viesť záznamy o užívaní Služieb IPTV ako podklad pre ich vyúčtovanie, minimálne po dobu 1 roka (pokiaľ právne predpisy neurčujú dlhšiu lehotu) od ich vzniku a na požiadanie tieto záznamy sprístupniť Užívateľovi. Užívateľ je povinný za ich sprístupnenie uhradiť poplatok podľa platného a účinného Cenníka.
- 11.3 Prevádzkovateľ môže všetky relevantné informácie týkajúce sa Užívateľov, ktoré uložil najmä ako elektronické dáta, užívať v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky na účely prevádzkovania Služieb IPTV a Služieb tretích strán, príp. ďalších služieb. Prevádzkovateľ garantuje dodržiavanie tajomstva podľa ZEK a ochranu informácií o Užívateľovi pred ich neoprávneným použitím tretími osobami. Prevádzkovateľ nesprístupní tieto informácie tretím osobám bez písomného súhlasu Užívateľa, s výnimkou prípadov ustanovených zákonom.
- 11.4 Užívateľ súhlasí so spracovaním jeho osobných údajov Prevádzkovateľom poskytnutých mu v podľa Zmluvy. Prevádzkovateľ prehlasuje, že tieto osobné údaje Užívateľa bude spracovávať za účelom poskytovania Služieb IPTV, prípadne za účelom vymáhania práv Prevádzkovateľa. Ich spracovanie prebieha automatizovane i manuálnym spôsobom, a podlieha fyzickej i technickej kontrole. Osobné údaje sú od Užívateľa získavané na základe Zmluvy IPTV. Užívateľ poskytuje svoje osobné údaje dobrovoľne. Všetky dáta sú ukladané v písomnej a digitálnej forme. Dáta Prevádzkovateľ spracováva iba v rozsahu potrebnom pre dosiahnutie účelu a po nevyhnutú dobu, najdlhšie však po dobu do jedného roka od skončenia trvania Zmluvy IPTV alebo do úplného vysporiadania práv a povinností vyplývajúcich zo Zmluvy IPTV alebo po dobu určenú príslušnými právnymi predpismi. Obdobie, pre ktoré Užívateľ udelil svoj súhlas trvá po dobu jeho písomného odvolania Užívateľom zaslaným na adresu sídla Prevádzkovateľa. Ak Užívateľ súhlasí so zverejnením svojich osobných údajov poskytnutých Prevádzkovateľovi podľa Zmluvy IPTV na propagačných materiáloch, ponukách, referenciách a internetovej adrese Prevádzkovateľa, potom výslovne súhlasí s tým, aby Prevádzkovateľ uvádzal Užívateľa v zozname svojich zákazníkov zverejnenom na svojich webových stránkach alebo v ponukách Služieb IPTV či propagačných materiáloch spoločnosti. Časť osobných údajov môže Užívateľ po prihlásení do systému Prevádzkovateľa vo webovom rozhraní Prevádzkovateľa prezerateľ, kontrolovať a meniť. Svojím podpisom (Registráciou, resp. jej potvrdením) Užívateľ potvrdzuje pravdivosť poskytnutých údajov, najmä pokiaľ ide o špecifikáciu svojich osobných a kontaktných údajov. Ak sa osobné údaje Užívateľa zmenia alebo sú nepresné, je Užívateľ povinný bez meškania tieto údaje aktualizovať alebo Prevádzkovateľa o tejto skutočnosti informovať. V prípade, že Užívateľ nebude Prevádzkovateľa informovať o zmene aktuálnych osobných údajov podľa prechádzajúcej vety, preberá tým Užívateľ zodpovednosť za všetky následky vyplývajúce z porušenia tejto povinnosti.

## Článok 12 Ceny Služieb IPTV

- 12.1 Služba IPTV je Užívateľom hradená formou predplatenej služby, v ktorej sa Služba IPTV poskytuje od okamihu Aktivácie Služby IPTV do okamihu jej deaktivácie.
- 12.2 Platný Cenník služieb obsahuje Ceny Služieb IPTV, prípadne cenu Kreditu a ceny jednotlivých Služieb IPTV uvedené v kreditoch.
- 12.3 Ak sú Ceny niektorých Služieb IPTV upravené priamo v Zmluve IPTV, majú ceny ustanovené v Zmluve IPTV prednosť pred Cenníkom. Cenové dojednania v Zmluve IPTV nenahrádzajú celý Cenník, ale len konkrétne uvedené Ceny, pre ostatné sa použije platný a účinný Cenník.
- 12.4 O zmenách Cenníka, vrátane podmienok, za ktorých sa ceny upravujú, informuje Prevádzkovateľ všetkých Užívateľov, ktorých sa takáto zmena týka a to spôsobom podľa článku 8.13 VPS.
- 12.5 Užívateľ výslovne súhlasí s tým, že v prípade bonusového programu (balíčka), môže v prospech Užívateľa predplatiť službu tretia osoba s tým, resp. v prípade, že Užívateľ využíva takýto bonusový program (balíček) v rozsahu určenom Prevádzkovateľom, Užívateľ vyjadruje súhlas s tým, aby náklady za tieto Služby IPTV, ktoré sú predmetom takéhoto bonusového programu (balíčka), uhradila tretia osoba. Na úhradu treťou osobou však Užívateľ nemá právny nárok. Užívateľ berie na vedomie a výslovne súhlasí s tým, že ak tretia osoba prestane za Užívateľa Službu IPTV platiť, je Prevádzkovateľ oprávnený takúto prípojku deaktivovať. Opätovnú aktiváciu vykoná Užívateľ podľa podmienok upravených vo VPS.

## Článok 13 Platobné podmienky

- 13.1 Užívateľ hradí Služby IPTV Prevádzkovateľovi za podmienok, ktoré sú upravené v Zmluve IPTV a vo VPS.
- 13.2 Ceny za Služby IPTV je možné začať účtovať od okamihu sprevádzkovania Služby IPTV Prevádzkovateľom (viď. článok 3.2 VPS). Nie je pritom rozhodujúce, či ak a z akého dôvodu Užívateľ Službu IPTV užíva alebo nie. Rozhodujúci je rozsah a Cena Služby IPTV.
- 13.3 Služby alebo kredit možno predplatiť spôsobmi uvedenými na internetových stránkach Prevádzkovateľa.
- 13.4 Platba sa považuje za uhradenú okamihom pripísania príslušnej peňažnej čiastky na účet platobnej brány využívanej Prevádzkovateľom.
- 13.5 Kredit je platný po dobu 12 po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov od jeho predplatenia. V prípade predplatenia (dokúpenia) ďalšieho Kreditu pred uplynutím 12-mesačnej doby pôvodne predplateného Kreditu sa lehota platnosti Kreditu, a to novo predplateného ako aj pôvodného predlžuje tak, že sa opäť určí nová doba 12 kalendárnych mesiacov. Užívateľ týmto berie na vedomie, že Kredit vždy expiruje uplynutím 12-mesačnej doby a Užívateľ už nie je oprávnený Kredit využiť, ani nemá nárok na jeho náhradu, ani jeho platnosť nemožno opätovne predĺžiť.
- 13.6 V prípade, že Užívateľ vykonal opakovanú (zvyčajne mesačnú) platbu za Služby IPTV, Prevádzkovateľ je oprávnený nepredĺžiť Užívateľovi využívanie Služby

IPTV, ak opakovaná platba predlžujúca predplatenie služby na ďalšie obdobie neprebehla úspešne. Užívateľ si bude môcť Službu IPTV opäť aktivovať spôsobmi podľa VPS od okamihu, kedy dôjde k pripísaniu peňažných prostriedkov.

- 13.7 Aktuálny zostatok Kreditu a predplatené služby Užívateľa možno zistiť po prihlásení do webového rozhrania prístupného na internetovej adrese Prevádzkovateľa.
- 13.8 Faktúry - daňové doklady sú Užívateľovi zasielané bežnou alebo doporučenou poštou na jeho adresu uvedenú v Zmluve alebo elektronickou poštou na jeho emailovú adresu uvedenú v Zmluve IPTV. Užívateľ si môže faktúru - daňový doklad (popr. splátkový kalendár) tiež stiahnuť na webovom rozhraní prístupnom na internetovej adrese Prevádzkovateľa, pričom prihlásenie do tohto systému s cieľom stiahnutia uvedeného dokumentu vykoná Užívateľ za pomoci hesla, ktoré mu bolo pridelené pri podpise zmluvy IPTV alebo ktoré bolo vytvorené pri Registrácii. V prípade, že si Prevádzkovateľ s Užívateľom dohodnú alebo si Užívateľ vyžiada zasielanie faktúry - daňového dokladu bežnou poštou alebo doporučene, je Prevádzkovateľ oprávnený účtovať si poplatok za zasielanie faktúry - daňového dokladu v listinnej podobe stanoveného Cenníkom.
- 13.9 Užívateľ nemá právo na vrátenie zodpovedajúcej časti Ceny za nevyužité Služby IPTV, ak Zmluvu IPTV sám vypovie pred uplynutím doby platnosti a účinnosti Zmluvy IPTV uzatvorenej na dobu určitú, a zároveň k výpovedi nedošlo z dôvodu závažného porušenia Zmluvy IPTV zo strany Prevádzkovateľa. Rovnaký dôsledok má aj vypovedanie Zmluvy IPTV zo strany Prevádzkovateľa v prípade uvedenom v článku 5.14 VPS.
- 13.10 Prevádzkovateľ má nárok na úhradu Ceny za Služby IPTV zo strany Užívateľa aj v prípade, že Služby IPTV nemôže poskytovať z dôvodu, ktorý zavinil Užívateľ alebo osoba blízka Užívateľovi alebo tretia osoba zavinením Užívateľa alebo z dôvodu prekážky na strane Užívateľa. Za prekážku na strane Užívateľa sa považuje tiež porušenie článku 7.16 VPS.
- 13.11 Vypovedaním Zmluvy IPTV zo strany Užívateľa pred uplynutím doby platnosti Zmluvy IPTV nie sú dotknuté nároky Prevádzkovateľa na úhradu zostatkovej Ceny do konca doby platnosti a účinnosti Zmluvy IPTV.
- 13.12 V prípade porušenia zmluvnej povinnosti Užívateľa zaplatiť riadne a včas Cenu za Služby IPTV je Užívateľ povinný uhradiť Prevádzkovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,1 % z dlžnej čiastky denne. Týmto ustanovením nie je dotknutý nárok Prevádzkovateľa na náhradu škody.

## Článok 14 Zodpovednosť za škodu a náhrada škody

- 14.1 Otázky zodpovednosti za škodu a náhrady škody sa riadi platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 513/1991 Zb., Obchodným zákonníkom v znení neskorších predpisov, ZEK a ZVAR, ak zo zákona nevyplýva inak.
- 14.2 Prevádzkovateľ nezodpovedá za škody spôsobené vyššou mocou, ako sú napr. živelné pohromy, vojnové

alebo teroristické udalosti ani za výpadky služby spôsobené prerušením prívodu elektrickej energie.

- 14.3 Prevádzkovateľ najmä nezodpovedá za škody vzniknuté v súvislosti s používaním služieb prenosu dát s vírusovou alebo inou nákazou počítačov Užívateľa, škody vzniknuté v dôsledku poruchy alebo závady v dôsledku opravy alebo údržby siete Prevádzkovateľa alebo zariadení v majetku či užívaní Užívateľa zaisťujúce prenos dát, ušlý zisk, rýchlosť prenosu dát mimo systému Prevádzkovateľa, škody vzniknuté obmedzením alebo zastavením služieb z dôvodu omeškania neplatenia Užívateľa, poruchy alebo poruchy vzniknuté mimo svoje telekomunikačné zariadenia a svoju verejnú komunikačnú sieť.
- 14.4 Prevádzkovateľ nezodpovedá za obsah dátových tokov prenášaných prostredníctvom Služieb IPTV.
- 14.5 Prevádzkovateľ nezodpovedá za kvalitu, dostupnosť a rozsah služieb poskytovaných bezplatne. Z titulu takto poskytovaných Služieb IPTV nevzniká právo Užívateľa na odstúpenie od zmluvy.
- 14.6 V prípade, že bude nepochybne preukázané, že Prevádzkovateľ zodpovedá za škodu, potom je zodpovednosť Prevádzkovateľa limitovaná do maximálnej výšky Ceny za Služby za obdobie 0,5 roka dohodnutej v Zmluve IPTV s Užívateľom, ktorého sa nárok týka.
- 14.7 Prevádzkovateľ nezodpovedá za obsah a kvalitu prevzatého televízneho vysielania bez ohľadu na to, akou technológiou je šírené.
- 14.8 Prevádzkovateľ nezodpovedá za kvalitu prípojky k internetu alebo inej sieti Užívateľa a jej prípadný vplyv na zhoršenú kvalitu Služby IPTV.
- 14.9 Prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť za pozastavenie časti alebo všetkých Služieb IPTV z dôvodu rozhodnutia správneho orgánu alebo súdu, alebo iného štátneho orgánu. V takom prípade majú Užívateľa právo na vrátenie Kreditu za časť nevyužitých Služieb IPTV, ktorý musel z týchto dôvodov prestať Prevádzkovateľ ponúkať. Týmto sú vysporiadané všetky nároky Užívateľa vo vzťahu k Prevádzkovateľovi pre Služby IPTV.

#### **Článok 15 Hlásenie porúch alebo väd, termíny ich odstránenia a kompenzácie**

- 15.1 Ak zistí Užívateľ poruchu komunikačnej siete alebo vadu Služby IPTV, ohlásí túto skutočnosť Prevádzkovateľovi na príslušnom mieste prostredníctvom webového rozhrania Prevádzkovateľa alebo na kontakt uvedený v tomto webovom rozhraní.
- 15.2 Prevádzkovateľ sa zaväzuje odstrániť poruchy alebo poruchy vzniknuté na svojej strane čo najskôr, spravidla do 48 hodín od nahlásenia takejto poruchy alebo vady Užívateľom.
- 15.3 Ak zodpovedá za poruchu alebo vadu Služby IPTV Užívateľ alebo sa oznámenia Užívateľa ukáže ako nepravdivé, je prevádzkovateľ oprávnený vyúčtovať Užívateľovi náklady, ktoré mu v súvislosti s takýmto konaním Užívateľa vznikli.
- 15.4 V prípade neposkytnutia Služby IPTV v dôsledku poruchy alebo vady Služby IPTV je zodpovednosť Prevádzkovateľa voči Užívateľovi obmedzená na povinnosť urýchlene odstrániť vadu.

15.5 V prípade, že Služba nie je poskytovaná na dlhšie ako 48 po sebe nasledujúcich hodín alebo ak presiahnu krátkodobé výpadky v priebehu posledných 30 dní 96 hodín, je Užívateľ oprávnený požadovať alikvótnu zľavu z dojednanej ceny za dobu, počas ktorej mu nebola Služba poskytovaná. Toto sa nevzťahuje na prípady podľa čl. 14.2 a 14.3 VPS alebo následky trestného činu Užívateľa alebo tretej osoby, a ďalej na suspendáciu podľa článku 5.14 VPS.

15.6 Podrobnosti týkajúce sa garantovaných parametrov dohodnutej úrovne Služieb IPTV sú uvedené v podmienkach poskytovania dohodnutej úrovne služieb v Zmluve IPTV alebo v rámci webového rozhrania Prevádzkovateľa.

#### **Článok 16 Reklamácie a kompenzácie**

- 16.1 Užívateľ je oprávnený reklamovať rozsah, kvalitu Služby IPTV a výšku účtovanej ceny.
- 16.2 Podanie reklamácie na výšku účtovanej ceny nemá odkladný účinok a Užívateľ je povinný uhradiť cenu za Služby IPTV do dňa jej splatnosti.
- 16.3 Prevádzkovateľ je povinný vybaviť reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia reklamácie.
- 16.4 Ak bude reklamácia týkajúca sa rozsahu a kvality Služieb IPTV vybavená kladne, má Užívateľ nárok na pridelenie ďalších Kreditov v rozsahu uznanej reklamácie. V prípade kladne vybavenej reklamácie o výške účtovanej ceny, má Užívateľ nárok na vrátenie preplatku najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Prevádzkovateľ je oprávnený použiť tento preplatok prednostne na vyrovnanie splatných pohľadávok Prevádzkovateľa voči Užívateľovi.

#### **Článok 17 Riešenie sporov a rozhodné právo**

- 17.1 Všetky spory medzi stranami vzniknuté zo Zmluvy alebo v súvislosti s ňou budú strany riešiť predovšetkým vzájomnou dohodou a bez zbytočných prietáhov.
- 17.2 Ak strany nevyriešia spor podľa predchádzajúceho článku do tridsiatich dní, môžu sa kedykoľvek obrátiť na príslušný všeobecný súd.
- 17.3 Zmluva IPTV sa uzatvára ako zmluva nepomenovaná podľa § 269 ods. 2 zákona č 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka. Zmluvné strany sa dohodli, že ich záväzkový vzťah, pokiaľ nespadá pod režim ustanovenia § 261 Obchodného zákonníka, sa bude riadiť obchodným zákonníkom, ak zo zákona nevyplýva inak.

#### **Článok 18 Zmeny VPS a Cenníka**

- 18.1 Prevádzkovateľ je oprávnený meniť a dopĺňať VPS alebo Cenník z dôvodu zmeny platnej legislatívy či zmeny podmienok na trhu elektronických komunikácií.
- 18.2 Prevádzkovateľ je oprávnený meniť VPS alebo Cenník čo sa týka rozsahu, podmienok, kvality a ceny Služieb IPTV, prípadne ukončiť poskytovanie existujúcich Služieb IPTV z dôvodu inflácie, zavedenia nových služieb, zmeny podmienok na trhu elektronických komunikácií, zlepšenia siete vývoja nových technológií apod. Služby IPTV, ktorých poskytovanie má byť ukončené, sa Prevádzkovateľ zaväzuje nahradiť inými

obdobnými službami, ak je to technicky a ekonomicky primerané.

- 18.3 O zmene VPS alebo Cenníku je Prevádzkovateľ povinný informovať Užívateľa prostredníctvom samostatnej emailovej správy alebo listom alebo oznámením uvedeným na faktúre - daňovým doklade, a to minimálne 40 dní pred účinnosťou zmien podľa článku 18.4 VPS. Podstatná zmena či doplnenie VPS (viď. článok 5.12 VPS) je dôvodom pre výpoveď Zmluvy zo strany Užívateľa podľa článku 5.11 VPS. Ak Užívateľ nevyovie Zmluvu IPTV podľa článku 5.11 VPS, má sa zato, že s takouto zmenou či doplnením VPS alebo Cenníka súhlasí a dňom účinnosti takejto zmeny sa stáva pre Užívateľa záväznou.
- 18.4 Zmeny a doplnenia VPS alebo Cenníku budú zverejnené vo webovom rozhraní Prevádzkovateľa najmenej 50 dní pred účinnosťou takejto zmeny. Má sa za to, že uplynutím lehoty 50 dní odo dňa zverejnenia bola novela Užívateľovi oznámená a že dňa nasledujúceho po uplynutí tejto lehoty nadobúda účinnosť. Prevádzkovateľ môže túto skutočnosť Užívateľovi oznámiť iným vhodným spôsobom, napr. emailom. Užívateľ podpisom týchto VPS potvrdzuje skutočnosť, že nevyžaduje žiadne ďalšie upozornenie na zmenu VPS, okrem spôsobu uvedeného a popísaného týmto ustanovením.
- 18.5 Lehoty podľa článku 18.3 a 18.4 VPS môžu byť kratšie iba z dôvodov daných platnými právnymi predpismi.

## Článok 19 Spoločné a záverečné ustanovenia

- 19.1 VPS, Cenník, zoznam druhov poskytovaných služieb (vrátane popisu služieb), programová ponuka, ako aj príp. ďalšie dojednania medzi stranami tvorí nedeliteľnú súčasť Zmluvy IPTV; pričom Zmluva IPTV a jej dodatky, ďalej všetky jej uvedené súčasti majú v prípade rozporu s VPS prednosť pred ustanovením VPS. Podpisom Zmluvy IPTV Užívateľ potvrdzuje, že sa zoznámil so Zmluvou IPTV aj so všetkými jej súčasťami, vrátane VPS. Pojem „zmluva, resp. Zmluva IPTV“ používaný v týchto VPS označuje tiež jednotlivé dodatky k zmluve s tým, že pre tieto dodatky týkajúce sa jednotlivých služieb platia všetky ustanovenia o zmluvách. V prípade, že zmluva s neskorším dátumom plne nahradí skoršiu zmluvu, záväzky účastníka z predchádzajúcej zmluvy nezanikajú ale prechádzajú na neskoršiu zmluvu (v takýchto prípadoch sa z účastníkom poskytnutých finančných plnení uhradia prednostne najstaršie pohľadávky). Služby IPTV môžu byť Prevádzkovateľom ponúkané zvlášť alebo spolu s ostatnými službami Prevádzkovateľa v tzv. balíčkoch služieb; aj balík služieb je považovaný za Službu IPTV.
- 19.2 Do platných VPS je možné nahliadnuť na všetkých prevádzkových miestach Prevádzkovateľa, a na vyžiadanie Prevádzkovateľ poskytne ich elektronickú kópiu žiadateľovi. Aktuálne znenie podmienok je voľne dostupné na internetových stránkach Prevádzkovateľa.
- 19.3 Akákoľvek listinná zásielka zaslaná jednou zmluvnou stranou druhej zmluvnej strane sa považuje za doručenú aj vtedy, ak je doporučená zásielka adresovaná na adresu zmluvnej strany uvedenú v Zmluve IPTV, a adresát si nevyzdvihne zásielku v úložnej dobe (fikcia doručenia).
- 19.4 Akákoľvek zásielka zaslaná jednou zmluvnou stranou druhej zmluvnej strane v elektronickej podobe sa považuje za doručenú aj vtedy, ak je adresovaná na

emailovú adresu zmluvnej strany uvedenej v Zmluve IPTV, a to 15. deň po jej odoslaní (fikcia doručenia). Každá zmluvná strana zodpovedá za možnosť a schopnosť prijímať zásielky na vlastnej adrese elektronickej pošty.

- 19.5 Ukončením Zmluvy IPTV nezanikajú tie práva a povinnosti zmluvných strán VPS, ktoré zaniknú ich uspokojením. Aj po ukončení zmluvy IPTV sa použije článok 17 VPS.
- 19.6 Ak sa niektoré ustanovenie týchto VPS alebo Zmluvy IPTV ukáže ako neplatné, nebude to mať vplyv na platnosť Zmluvy IPTV ako celku. Zmluvné strany si dohodnú nové ustanovenie, ktorým nahradia súčasné ustanovenia a ktoré bude najbližšie zodpovedať pôvodnému účelu. Pre prípad, že bude súdom alebo iným orgánom vyhlásený článok 5.7 za neplatný alebo neúčinný, má sa za to, že Zmluva IPTV, po uplynutí doby určitej dojednanej v Zmluve IPTV, je uzatvorená na dobu neurčitú.
- 19.7 Spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára podnikateľ so spotrebiteľom. V prípade, že je Užívateľom fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej spoločnosti alebo inej podnikateľskej činnosti (ďalej len „Spotrebiteľ“) a Zmluva IPTV bola preukázateľne uzatvorená mimo miesta podnikania alebo prevádzkarne Prevádzkovateľa, má Spotrebiteľ právo od tejto zmluvy odstúpiť, a to písomným odstúpením zaslaným Prevádzkovateľovi do 14 dní od jej uzavretia; ak nedošlo k plneniu Prevádzkovateľa (t.j. začatiu poskytovania služieb IPTV), môže Spotrebiteľ od zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu a bez akejkoľvek sankcie, a to do 1 mesiaca od jej uzavretia. To neplatí pre zmluvy, pri ktorých si Spotrebiteľ výslovne objednal návštevu Prevádzkovateľa za účelom objednávky Služieb IPTV, resp. uzavretia Zmluvy IPTV. Prevádzkovateľ zároveň v takomto prípade vráti Spotrebiteľovi zaplatenú finančnej čiastky do 30 dní od odstúpenia od Zmluvy IPTV na bankový účet a pod variabilným symbolom, ktorý oznámi Spotrebiteľ Prevádzkovateľovi vo svojom odstúpení alebo v hotovosti, prípadne iným spôsobom, na ktorom sa Spotrebiteľ s Prevádzkovateľom dohodnú. Ustanovenia VPS, ktoré sú v rozpore so spotrebiteľskou zmluvou a ktoré svojou povahou predstavujú tzv. neprijateľné podmienky podľa Občianskeho zákonníka, sa nepoužijú.
- 19.8 Prevádzkovateľ a Užívateľ berú VPS, Zmluvu IPTV, Cenník na vedomie a uzatvorením Zmluvy IPTV s VPS, Zmluvou IPTV a Cenníkom vyjadrujú svoj súhlas.
- 19.9 Internetová adresa Prevádzkovateľa a webové rozhranie pre nastavenie Služieb IPTV, uzatvorenie Zmluvy IPTV a Registráciu je: SledovanieTV.sk. Na tejto adrese sa nachádza aj zoznam pridružených webov, značiek a internetových adries, ktoré ponúkajú Služby IPTV v mene Prevádzkovateľa.
- 19.10 Tieto VPS nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa **16.4.2014**.