

Všeobecné podmienky na poskytovanie retransmisie na sieti iného operátora

Článok I Úvodné ustanovenia

1. Slovanet, akciová spoločnosť, so sídlom Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava, IČO: 35 765 143, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 2103/B (ďalej len „Slovanet“) vydáva podľa § 44 ods. 1 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) tieto všeobecné podmienky poskytovania retransmisie na sieti iného operátora (ďalej len „všeobecné podmienky“), ktoré upravujú podmienky poskytovania retransmisie (ďalej aj len „služba“), ako aj práva a povinnosti Slovanetu ako poskytovateľa služby, iného Operátora a prevádzkovateľa siete na ktorej sa služba poskytuje a fyzických a právnických osôb ako užívateľov služby.

Článok II Vymedzenie základných pojmov

1. Retransmisia je príjem a súčasný, úplný a nezmenený prenos pôvodného vysielania programovej služby alebo jeho podstatnej časti vysielateľom určenej na príjem verejnosťou, uskutočnený elektronickou komunikačnou sieťou; ak sa retransmisia uskutočňuje pomocou káblových distribučných systémov alebo mikrovlnným systémom, je káblovou retransmisiou.

2. Programová služba je zámerné časové usporiadanie relácií vysielania a ďalších zložiek tejto služby, ktoré vytvárajú uzatvorený celok poskytovaný vysielateľom verejnosti; programová služba je obsahovou službou; základnou zložkou programovej služby je relácia.

3. Programová ponuka je súbor programových služieb, ktoré Slovanet v rámci služby poskytuje. Programová ponuka môže obsahovať rôzne kombinácie televíznych a rozhlasových služieb, rozdelených do balíkov. Podrobné rozdelenie do balíkov je špecifikované v Cenníku.

4. Cenník je platný sadzobník cien za poskytovanie služby vydávaný Slovanetom na sieti Operátora, ktorý obsahuje aj podmienky uplatňovania cien; cenník obsahuje tiež bližšiu špecifikáciu spôsobu a podmienok poskytovania služby na sieti Operátora.

5. Koncové zariadenie je zariadenie typu Set Top Box, na vstupe pripojené do zariadenia sprostredkujúceho pripojenie na internet a na výstupe pripojené do TV prijímača, prostredníctvom ktorého užívateľ využíva všetky služby súvisiace s retransmisiou a ostatnými IPTV službami. Za koncové zariadenie sa nepovažuje TV prijímač, DVD rekordér, PC, domáce kino, videorekordér a podobne.

6. Sieť Slovanetu a sieť Operátora je verejná elektronická komunikačná sieť, ktorú tvorí funkčne prepojená sústava prenosových systémov umožňujúcich poskytovanie služby.

7. IPTV (Internet Protocol Television) je televízne a rozhlasové vysielanie šírené prostredníctvom širokopásmového internetu.

8. PIN kód je štvormiestna kombinácia účastníkom určených čísiel, ktorá umožní účastníkovi, aby osoby nemajúce vedomosť o tejto číselnej kombinácii nemali prístup k účastníkom zvolenej programovej ponuke alebo k jej častiam.

9. Porucha v poskytovaní služby je stav, ktorý znemožňuje používanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite a na obnovenie ktorých je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.

10. Podnik je každá osoba, ktorá poskytuje sieť alebo službu podľa zákona o elektronických komunikáciách.

11. Zaujemca je fyzická osoba, ktorá prejaví záujem o poskytovanie služby.

12. Účastník je záujemca, s ktorým Slovanet a Operátor uzavrel zmluvu o poskytovaní služby; účastník, Slovanet a Operátor sa spoločne označujú ako zmluvné strany.

13. Zmluva o poskytovaní služby (ďalej aj len „zmluva“) je zmluva uzavretá medzi Slovanetom, Operátorom a účastníkom podľa § 44 zákona o elektronických komunikáciách; jej súčasťou je špecifikácia služby, tieto všeobecné podmienky a cenník.

14. Podstatná zmena zmluvných podmienok je taká zmena, ktorá spočíva vo zvýšení ceny služby alebo ktorá inak objektívne spôsobuje obmedzenie práv alebo rozšírenie povinností účastníka nad rozsah výslovne dohodnutých v zmluve. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje zmena podľa predchádzajúce vety, ak bola priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie. Podstatnou zmenou zmluvných podmienok nie je ani zmena programovej ponuky retransmisie.

15. Operátor je prevádzkovateľ verejnej telekomunikačnej siete, ktorý podpísal so Slovanetom zmluvu o poskytnutí vlastnej infraštruktúry pre účely prevádzkovania služby retransmisie. Operátor zabezpečuje vzťah s klientom vo všetkých oblastiach prevádzky služby, jej zriadenia a údržby, vyberania jednorazových a pravidelných poplatkov od Účastníka a akéhokoľvek styku v oblasti uzatvorenia zmluvy.

16. Zmluvný predajca je fyzická alebo právnická, ktorá je oprávnená uzavierať v mene Slovanetu zmluvy o poskytovaní služby.

Článok III Podmienky poskytovania služby

1. Slovanet poskytuje službu na základe zmluvy. Slovanet alebo Operátor môže odmietnuť uzavrieť zmluvu, ak

- poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimeraných nákladov,
- zaujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu, najmä preto, že je dlžníkom Slovanetu, Operátora alebo iného podniku alebo nepredloží doklady preukazujúce jeho totožnosť, právnu subjektivitu, miesto podnikania, adresu trvalého bydliska, sídlo,
- zaujemca nesúhlasí s týmito všeobecnými podmienkami alebo s ďalšími podmienkami uvedenými v zmluve.

2. Služba umožňuje účastníkovi príjem vybranej rozhlasovej a televíznej programovej služby určenej vysielateľom na príjem verejnosťou.

3. K službe si účastník môže objednať doplnkové služby. Informácie o nich sú zverejnené na internetovej stránke Slovanetu www.slovanet.sk. Tam sú zverejnené aj informácie o druhoch servisných a podporných služieb a kontaktné údaje na tieto služby.

Článok IV Postup pri uzavieraní zmluvy

1. Zmluva sa uzaviera písomne na základe žiadosti záujemcu alebo na základe ponuky Slovanetu. Formulár na podanie žiadosti je k dispozícii v sídle Slovanetu, v jeho pobočkách, u zmluvných predajcov, pobočkách Operátora a je tiež zverejnený na internetovej stránke www.slovanet.sk.

2. Pri uzavieraní zmluvy môže Slovanet požadovať od účastníka alebo jeho zástupcu predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami.

3. Na uzavretie zmluvy sa používajú spravidla formuláre vypracované Slovanetom alebo Operátorom. Ak sa zmluva neuzaviera v prítomnosti záujemcu, Slovanet pripraví návrh zmluvy a po podpísaní ho v dvoch vyhotoveniach pošle záujemcovi. Slovanet je návrhom zmluvy viazaný 15 kalendárnych dní odo dňa jeho doručenia záujemcovi.

4. Predložený návrh zmluvy podpisuje záujemca sám, alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom alebo kópiou rozhodnutia príslušného orgánu. V mene právnickej osoby návrh zmluvy podpíše štatutárny orgán zapísaný v obchodnom alebo inom zákonom určenom registri alebo iné osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené.

5. Podpísanú zmluvu záujemca (jeho zástupca) v dvoch vyhotoveniach bez zbytočného odkladu doručí Operátorovi. Dňom doručenia je zmluva uzavretá a týmto dňom nadobúda aj účinnosť, ak nie je výslovne dojednané, že účinnosť nadobúda neskorším dňom. Ak účastník nepredloží spolu so zmluvou aj doklady, ktoré je povinný zabezpečiť pre jednotlivé spôsoby poskytovania služby, účinnosť zmluvy sa odkladá do času predloženia týchto dokladov.

6. Ustanovenia odsekov 1 až 5 platia, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

7. Ak záujemca nie je vlastníkom (správcom) vnútorných rozvodov potrebných na pripojenie koncového zariadenia nevyhnutného na poskytovanie služby, zmluvu možno uzavrieť, len ak záujemca zabezpečí na vlastné náklady a zodpovednosť potrebnú súčinnosť vlastníka (správcu) a jeho súhlas s využitím rozvodov, ak nie je dohodnuté inak.

Článok V Práva a povinnosti účastníka

1. Účastník má právo na

- poskytovanie služby za podmienok uvedených v zmluve, v špecifikácii služby, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku,
- bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezávisil,
- vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného Slovanetom alebo Operátorom; toto právo možno uplatniť v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, najneskoršie však do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby,
- prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby.

2. Účastník je povinný :

- platiť riadne a včas Operátorovi cenu poskytovanej služby,
- používať službu v súlade so zmluvou, zákonom o elektronických komunikáciách, ako aj v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
- používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky príslušných právnych predpisov,

Všeobecné podmienky na poskytovanie retransmisie na sieti iného operátora

- d) chrániť prístupové údaje k službe pred zverejnením a pri podozrení z ich zneužitia bez zbytočného odkladu zabezpečiť ich zmenu,
- e) pri zistení poruchy v poskytovaní služby čo najskôr oznámiť túto informáciu Operátorovi a postupovať podľa reklamačného poriadku,
- f) oznamovať Operátorovi bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy o poskytovaní služieb,
- g) zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby (čl. VI ods. 2 písm. b/) ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe,
- h) poskytovať Slovanetu a Operátorovi potrebnú súčinnosť na plnenie zmluvy.

Článok VI Práva a povinnosti Slovanetu

1. Slovanet má prostredníctvom Operátora právo

- a) na riadne a včasné zaplatenie ceny poskytovanej služby a v prípade, že nebolo možné z technických, alebo iných príčin zahrnúť do faktúry časť ceny služby poskytnutej v zúčtovacom období, ktorého sa týka predmetná faktúra, vyfakturovať túto časť ceny služby dodatočne; Slovanet má prostredníctvom operátora právo na zaplatenie ceny, ak jej vyúčtovanie doručil účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia; ak účastník napriek písomnej výzve nezaplatí cenu ani do 90 dní odo dňa jej splatnosti, Slovanet môže postúpiť svoju pohľadávku písomnou zmluvou tretej osobe bez súhlasu účastníka,
- b) na náhradu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení Slovanetu,
- c) obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov,
- d) počas krízovej situácie a mimoriadnej udalosti vyhlásenej podľa osobitných predpisov obmedziť poskytovanie služby v prospech orgánov krízového riadenia a ostatných účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov, a to v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov,
- e) zhromažďovať štatistické údaje o využívaní služby,
- f) zmeniť obsah programovej ponuky, najmä prechodne znížiť počet ponúkaných televíznych alebo programových služieb, zaradiť novú alebo vypustiť doterajšiu televíznu alebo rozhlasovú programovú službu z programovej ponuky; zmenu programovej ponuky nie je Slovanet ani Operátor povinný osobitne oznamovať,
- g) informovať účastníka o nových produktoch, novinkách a o podstatných zmenách v službe, ako aj o zavedení nových doplnkových služieb, k čomu účastník uzatvorením zmluvy udeľuje svoj súhlas,
- h) uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to nevyhnutné na ochranu siete, účastníkovho užívania služby, za predpokladu že to nespôsobí dodatočné finančné náklady účastníka,
- i) vykonať také technické opatrenia a zmeny parametrov poskytovanej služby, ktoré zabezpečia primeranú kvalitu služby pre všetkých účastníkov.

2. Slovanet prostredníctvom Operátora má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby, ako aj ďalších verejných elektronických komunikačných služieb, ak účastník

- a) nezaplatí cenu služby ani na základe upomienky, v ktorej bol upozornený na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb,
- b) zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie; za zneužívanie služby sa považuje najmä šírenie retransmisie a VoD služieb na verejných priestranstvách, prenikanie do dodaného hardwarového a softwarového vybavenia za účelom poskytovania služby tretím osobám, šírenie vírusov, pornografie, informácií propagujúcich násilie, ako aj ďalších informácií, ktoré sú v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo zásadami poctivého obchodného styku,
- c) podstatným spôsobom porušuje iné zmluvné podmienky a na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb bol upozornený,
- d) vstúpil do likvidácie, na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo bol zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku, bola povolená reštrukturalizácia alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.

3. Na obmedzenie alebo prerušenie služby podľa odseku 2 je Slovanet oprávnený až do chvíle, keď nepominú dôvody, ktoré k obmedzeniu alebo prerušeniu služby viedli. Za obnovenie poskytovania služby môže požadovať zaplatenie poplatku podľa cenníka.

4. Slovanet je prostredníctvom Operátora povinný

- a) uzavrieť zmluvu s každým záujemcom, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie podľa čl. III ods. 1,
- b) poskytovať účastníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite,
- c) oznámiť účastníkovi čas plánovaného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, a to elektronickou poštou alebo zverejnením na internetovej stránke www.slovanet.sk,
- d) oznámiť účastníkovi dátum sprístupnenia služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup ku službe,
- e) viesť evidenciu osobných údajov v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách a zákonom č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov,
- f) 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 služby bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje.

Článok VII Zmena zmluvy

1. Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, zmluvu o poskytovaní služby možno meniť len dohodou zmluvných strán (ďalej aj len „dodatok k zmluve“). Ak sa tak zmluvné strany dohodnú, dodatok k zmluve možno uzavrieť aj inak ako v písomnej forme, najmä telefonicky; to neplatí, ak má z dodatku k zmluve vzniknúť záväzok účastníka, ktorý podľa Občianskeho zákonníka možno dojednať len písomne (napríklad dohoda o zmluvnej pokute podľa § 544 ods.
- 2). Ak účastník súhlasí s uzavretím dodatku k zmluve telefonicky, dáva tým zároveň súhlas, že z dôvodu právnej istoty bude rozhovor zaznamenaný a že ho možno použiť ako dôkaz v prípade reklamácie alebo v prípadnom spore. K uzavretiu dodatku k zmluve dôjde aj zriadením novej služby (produktu) na základe žiadosti účastníka alebo na základe ponuky Slovanetu.
3. Ak dôjde k zmene všeobecných podmienok alebo cenníka, dodatok k zmluve je uzavretý nadobudnutím účinnosti ich zmeny.

Článok VIII Doba trvania zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v nej nie je výslovne uvedené, že sa uzatvára na dobu určitú (doba určitá ďalej aj ako „doba viazanosti“). Ak je účastníkom fyzická osoba, doba viazanosti môže byť najviac 24 mesiacov od zriadenia služby. Ak sa pred uplynutím doby viazanosti zmluvné strany nedohodnú inak, uplynutím doby viazanosti sa zmluva mení na zmluvu uzavretú na dobu neurčitú.
2. Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho, výpoveďou a odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v týchto všeobecných podmienkach. K zániku zmluvy dohodou zmluvných strán dôjde aj tým, že Slovanet a Operátor na základe novej zmluvy zriadi účastníkovi produkt alebo službu, ktoré mu bude poskytovať namiesto pôvodného produktu alebo služby.
3. Účastník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je jeden kalendárny mesiac, pričom začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená výpoveď druhej zmluvnej strane. Ak účastník vypovie zmluvu pred uplynutím lehoty dohodnuté na zriadenie služby, Slovanet môže požadovať náhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti so zriaďovaním služby v čase od uzavretia zmluvy do doručenia výpovede.
4. Účastník môže odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak mu Slovanet alebo Operátor
 - a) oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník túto zmenu neakceptuje; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny,
 - b) neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov od účinnosti podstatnej zmeny,
 - c) ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje službu podľa zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie a ak porušenie povinnosti pretrváva,
 - d) neoznámil výsledok prešetrenia reklamácie v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.

Všeobecné podmienky na poskytovanie retransmisie na sieti iného operátora

5. Slovanet resp. Operátor môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník
- opakovane neoprávnené zasiahne do zariadenia siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
 - nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
 - pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky príslušných právnych predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Slovanetu ho neodpojí,
 - opakovane použije poskytnutú službu spôsobom, ktorý znemožňuje Slovanetu alebo Operátorovi kontrolu jej používania,
 - opakovane poruší podmienky zmluvy.
6. Slovanet môže odstúpiť od zmluvy tiež v prípade, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu, alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Slovanet môže od zmluvy odstúpiť aj z dôvodu modernizácie služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby v pôvodnej podobe; v tomto prípade je povinný spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy doručiť užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením.
7. Slovanet môže odstúpiť od zmluvy ak účastník uviedol v zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé.
8. Slovanet môže odstúpiť od zmluvy ak je účastník insolventný, najmä ak účastník vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia, alebo ak je účastník v režime vyrovnania alebo núteného vyrovnania.
7. Oprávnená strana môže odstúpiť od zmluvy, ak to oznámi druhej strane bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedela o dôvodoch na odstúpenie a tieto dôvody uvedie v oznámení o odstúpení od zmluvy. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom nasledujúcim po doručení oznámenia druhej zmluvnej strane. Plnenia, ktoré si zmluvné strany poskytli do dňa odstúpenia od zmluvy si nevracajú.

Článok IX

Cena za poskytovanie služby a platobné podmienky

1. Cenu za poskytovanie služby, vrátane zliav, príplatkov a bezplatného poskytovania služby, ako aj podmienky, za akých sa cena uplatňuje a za akých možno meniť jej výšku, obsahujú cenník, ktorý je k dispozícii v sídle Slovanetu a Operátora, ich pobočkách, u zmluvných predajcov a je tiež zverejnený na internetovej stránke Operátora a na stránke www.slovanet.sk. Ak cena nie je dojednaná v samotnej zmluve, je určená odkazom na cenník.
2. Pre určenie ceny je rozhodujúci odpočet poskytnutých služieb účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme Operátora.
3. Cena za službu bude účastníkovi vyúčtovaná Operátorom vo forme faktúry späťne za predchádzajúce fakturačné obdobie (služby čerpané nad rámec predplatného) spolu s predplátnym za službu na aktuálne fakturačné obdobie. Fakturačným obdobím je spravidla jeden mesiac.
4. V cene služby nie je zahrnutá cena verejných elektronických komunikačných služieb, ktoré účastníkovi poskytuje iný podnik a ktoré umožňujú, aby bolo možné poskytovať službu.
5. Slovanet v spolupráci si operátorom má právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v cenníku, a to najmä vydaním nového cenníka alebo dodatku k existujúcemu cenníku (ďalej len „zmena cenníka“). Zmenu cenníka Slovanet zverejní. Zverejnením zmeny cenníka sa rozumie jej sprístupnenie v sídle Slovanetu a Operátora, ich pobočkách, u zmluvných predajcov a na internetovej stránke Operátora a www.slovanet.sk alebo zaslaním zmeneného cenníku účastníkovi elektronickou poštou.
6. Slovanet môže prostredníctvom Operátora požadovať zaplatenie ceny alebo jej časti pred začatím poskytovania služby. Na zabezpečenie svojej pohľadávky súvisiacej s poskytovaním služby môže od záujemcu tiež žiadať, aby pred uzavretím zmluvy zložil na účet Slovanetu alebo Operátora primeranú finančnú zábezpeku a udržiaval ju v dohodnutej výške počas celej doby trvania zmluvy.
7. Cenu možno platiť prevodným príkazom z účtu účastníka, inkasom z účtu účastníka, priamym vkladom na účet Operátora, ako aj v hotovosti v sídle Operátora. O zaplatení ceny v hotovosti vydá Operátor účastníkovi potvrdenie.
8. Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky zo zmluvného vzťahu so Slovanetom a Operátorom riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca úplne a správne uvedené hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, časťku, číslo účtu a kód banky Operátora. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady, úhrada pripísaná na účet Operátora najneskôr v deň splatnosti faktúry a v prípade hotovostnej úhrady do pokladne Operátora najneskôr v deň splatnosti uvedený na faktúre.
9. Cena je splatná v lehote uvedenej vo faktúre. Ak účastník nezaplatí cenu za poskytnutú službu riadne a včas, Operátor je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania. Tým nie je dotknuté právo na uplatnenie dohodnutej zmluvnej pokuty. Úroky z omeškania

a zmluvná pokuta môžu byť súčasťou vyúčtovania za nasledujúci kalendárny mesiac.

10. Ak má účastník preplatok na cene za poskytovanú službu, Operátor môže preplatok započítať na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby.

11. Operátor je oprávnený započítať akékoľvek zálohy, záväzky Operátora z vystavených dobropisov a preplatky účastníka s jeho existujúcimi záväzkami voči Operátorovi, vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už premlčané, a to aj bez ďalšieho výslovného súhlasu účastníka.

12. Účastník má na výber či faktúra (alebo platobný kalendár) bude vystavená v papierovej alebo elektronickej forme. V prípade, že si účastník spôsobom určeným Operátorom zvolí elektronickej formu vystavovania faktúr, udeľuje týmto v zmysle § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty Operátorovi súhlas na to, aby mu Operátor vyúčtoval služby faktúrou vystavenou výlučne v elektronickej forme (ďalej aj „elektronická faktúra“) a berie na vedomie, že Operátor nie je povinný zaslať faktúry v papierovej forme, ak nie je ďalej uvedené inak.

13. Operátor sa zaväzuje elektronickej faktúrou doručovať účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty, a to na ním uvedenú e-mailovú adresu. Doručenie elektronickej faktúry na účastníkom určenú e-mailovú adresu sa považuje za riadne doručenie vyúčtovania za poskytnutú službu. Účastníkom určená e-mailová adresa sa popri ním určenej poštovej adrese považuje za adresu na doručovanie aj ďalších oznámení. Operátor je oprávnený namiesto písomného oznámenia oznámiť účastníkovi elektronickej formou na ním určenú e-mailovú adresu

- zvýšenie ceny služieb oproti cene uvedenej v cenníku,
- zmenu v programe služieb, ktorá má za následok zrušenie existujúcej služby bez jej nahradenia rovnocennou alebo cenovo výhodnejšou službou,
- že je v omeškaní s úhradou ceny za poskytnutú službu (upomienka) a že za upomienku mu v nasledujúcej faktúre bude vyúčtovaný poplatok uvedený v cenníku.

14. Účastník vyhlasuje, že má prístup k ním určenej e-mailovej adrese a že softvérové aplikácie ktoré sú podmienkou úspešného doručenia faktúry v elektronickej forme vlastní a zaväzuje sa ich udržiavať po celú dobu trvania zmluvného vzťahu so Slovanetom a Operátorom. Účastník ďalej vyhlasuje, že si je vedomý skutočností, že údaje sprístupnené mu v elektronickej faktúre sú predmetom telekomunikačného tajomstva a že je povinný toto telekomunikačné tajomstvo zachovávať. Slovanet ani Operátor nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva ak k porušeniu došlo v dôsledku jeho úniku z e-mailovej adresy účastníka, alebo v dôsledku úniku z internetovej aplikácie účastníka. Účastník je povinný vopred oznámiť Slovanetu alebo Operátorovi akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronickej faktúry, najmä zmenu e-mailovej adresy.

15. Slovanet ani Operátor nezodpovedá za poškodenie údajov alebo neúplné údaje, keď poškodenie alebo neúplnosť údajov boli spôsobené poruchou na komunikačnej trase pri použití internetu. Slovanet ani Operátor nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu nekválitného pripojenia účastníka do siete internet, z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase k účastníkovi, alebo v dôsledku akejkoľvek inej nemožnosti účastníka naviazať príslušné spojenie alebo prístup k internetu.

16. V prípade pochybností sa elektronickej faktúry, alebo akákoľvek písomnosť zaslaná v zmysle všeobecných podmienok považuje za doručenie uplynutím troch pracovných dní odo dňa preukázateľného odoslania elektronickej faktúry alebo písomnosti účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty na účastníkom určenú e-mailovú adresu. Účastník sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť Slovanetu alebo Operátorovi ak mu faktúra vystavená elektronickej formou doručená v deň, v ktorý mu obvykle v predchádzajúcich mesiacoch bola doručená. V prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti účastníka nie je Slovanet ani Operátor povinný preukazovať odoslanie takejto faktúry a táto sa považuje za doručenie. V prípade, ak nebude možné ani opakovane doručiť účastníkovi elektronickej faktúry a elektronickej faktúry nebude ani v zmysle tohto bodu považovaná za doručenie účastníkovi, je Operátor povinný doručiť účastníkovi faktúru v papierovej forme.

Článok X

Zodpovednosť Slovanetu a Operátora

1. Slovanet alebo Operátor zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí účastníkovi zavineným porušením povinností uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach alebo v cenníku. Za škodu nezodpovedá, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie). Ak Slovanet alebo Operátor zodpovedá za škodu podľa tohto článku, jeho povinnosť na náhradu vzniknutej škody je obmedzená na povinnosť vrátiť účastníkovi pomernú časť ceny za čas neposkytovania služby alebo

Všeobecné podmienky na poskytovanie retransmisie na sieti iného operátora

neposkytovania služby v rozsahu a kvalite podľa zmluvy a všeobecných podmienok.

2. Slovanet ani Operátor nezodpovedá za škodu, ak účastník spôsobí výpadok alebo obmedzenie pripojenia nesprávnym zásahom v delegovanej administrácii cez webové rozhranie doplnkových služieb, prípadne iným svojím konaním. Slovanet ani Operátor tiež nezodpovedá za škodu vzniknutú prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve, ale sú súčasťou poskytovania pripojenia. Slovanet ani Operátor nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla účastníkovi vymazaním e-mailu, prítomnosťou vírusu v e-maili účastníka, a to ani v prípade, keď e-mail prešiel antivírusovou kontrolou alebo v prípade, keď antivírus identifikoval e-mail ako zavírený, aj keď v skutočnosti zavírený nebol.

3. Slovanet ani Operátor nezodpovedá za poškodenie alebo stratu informácií, elektronických súborov a dát účastníka, ktoré vznikli používaním užívateľského rozhrania STB.

4. Slovanet ani Operátor nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania služby účastníkom v prípade nevyžiadanej prevádzky na sieti (útoky typu DoS, a pod.). Slovanet ani Operátor tiež nezodpovedá účastníkovi za neposkytovanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, ak účastník nepoužíva vhodné koncové zariadenie.

Článok XI

Zodpovednosť účastníka

1. Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí Slovanetu alebo Operátorovi porušením povinností uvedených v zmluve o poskytovaní služby, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku. Najmä zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním služby alebo telekomunikačného zariadenia alebo siete Slovanetu alebo Operátora, neoprávneným zasahovaním do poskytovania služby alebo zneužívaním služby a tiež umožnením takéhoto zásahu alebo protiprávneho užívania tretej osobe. Účastník nezodpovedá za škodu, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie).

2. Účastník zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, alebo iným neoprávneným konaním.

Článok XII

Reklamačný poriadok

1. Účastník môže reklamovať poruchu v poskytovaní služby alebo zariadenia a správnosť ceny fakturovanej za poskytovanú službu. Reklamáciu treba podať písomne (vrátane faxu) alebo osobne na pobočke Operátora v lehote 30 dní odo dňa zistenia poruchy v poskytovaní služby alebo zariadenia, alebo v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry. Márnym uplynutím týchto lehôt právo na reklamáciu účastníkovi zaniká.

2. Účastník postupuje podľa odseku 1 aj pri uplatňovaní práva na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny, ak neposkytovanie služby zaviniel Slovanet alebo Operátor a ak účastník uplatní právo do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.

3. Operátor reklamáciu bez zbytočného odkladu prešetrí. Výsledok prešetrovania oznámi účastníkovi písomne, a to v lehote najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Ak nebude možné vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní od jej doručenia, Operátor pred uplynutím uvedenej lehoty oznámi účastníkovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie. Náhradný termín vybavenia reklamácie nemôže byť dlhší ako 60 dní od jej prijatia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Lehota na vybavenie reklamácie je zachovaná, ak Operátor odošle oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

4. Reklamácia vo veci prešetrovania faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy fakturovanej za poskytovanú službu. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, Operátor umožní účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo umožní účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby najviac v troch mesačných splátkach. Ak sa služba využíva kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, priemerný rozsah využívania služby sa vypočíta za celé obdobie jej využívania.

5. 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 preukázateľne zistiť, účastník alebo koncový užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie jej využívania.

6. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa odseku 4, Operátor má právo na úroky z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady, a to vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania.

7. Ak Slovanet alebo Operátor zistí, že cena za poskytnutú službu nebola fakturovaná v správnej výške, preplatok započíta na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby. Ak započítanie nebude možné, Operátor preplatok účastníkovi vráti spolu s oznámením o prešetroaní reklamácie.

8. Ak účastník nebude spokojný s vybavením reklamácie, môže požiadať Telekomunikačný úrad SR o mimosúdne riešenie sporu podľa § 75 zákona o elektronických komunikáciách. Návrh treba podať bezodkladne, najneskôršie do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.

9. Ak účastník podá opakovane reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, Operátor ani Slovanet nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

10. V reklamácii je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje zo zmluvy, a to najmä meno, priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska alebo sídla alebo miesta podnikania, IČO, číslo zmluvy ktorej sa reklamácia týka, a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať čoho sa reklamácia týka.

Článok XIII

Osobné údaje účastníka

1. Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na účastníkov, ktorí sú fyzickými osobami. Slovanet a Operátor je oprávnený na základe zákona o elektronických komunikáciách a zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov zhromažďovať a spracúvať tieto osobné údaje účastníka:

- meno, priezvisko a akademický titul,
- adresu trvalého (prechodného) bydliska,
- rodné číslo a dátum narodenia,
- číslo dokladu totožnosti, dátum a miesto vydania,
- štátnu príslušnosť,
- výšku pohľadávky za poskytovanú službu,
- označenie peňažného ústavu a číslo účtu, ak sa cena za poskytnutú službu bude platiť na základe príkazu na inkaso.

2. Údaje uvedené v odseku 1 je Slovanet a Operátor oprávnený zhromažďovať a spracúvať za účelom

- uzavretia a plnenia zmluvy o poskytovaní služby, jej zmeny a ukončenia,
- fakturácie resp. vyúčtovania ceny a prijímania a evidencie úhrad, ako aj evidencie a postupovania pohľadávok,
- spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa zákona o elektronických komunikáciách.

3. Doba zhromažďovania a spracúvania osobných údajov v rozsahu podľa týchto všeobecných podmienok sa zhoduje s dobou trvania zmluvy o poskytovaní služby. Na účely fakturácie úhrad, uskutočňovania vyúčtovania úhrad, evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnutú službu, na účely vybavenia podaní účastníka, na uplatnenie práv alebo na splnenie iných povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi je Slovanet oprávnený viesť evidenciu osobných údajov aj po zániku zmluvy o poskytovaní služby. V zmysle § 13 ods. 3 zákona o ochrane osobných údajov účastník berie na vedomie, že Slovanet ani Operátor nie je oprávnený po zániku zmluvy až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje účastníka.

4. Účastník uzavretím zmluvy o poskytovaní služby udeľuje súhlas so zhromažďovaním a spracúvaním osobných údajov v rozsahu týchto všeobecných podmienok, ako aj za účelom ich poskytnutia zmluvným predajcom a osobám oprávneným vymáhať pre Slovanet a Operátora pohľadávky za poskytovanú službu.

5. Účastník je oprávnený písomne odvolať svoj súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie osobných údajov udelený Slovanetu a Operátorovi v zmysle týchto všeobecných podmienok až po uplynutí doby uvedenej v ods. 3.

6. Na účel preukázania skutočnosti, či nie je dôvod odmietnuť uzavretie zmluvy podľa čl. III ods. 1 a v záujme svojej účinnej ochrany Slovanet a Operátor môže získavať od iných podnikov nevyhnutné osobné údaje na zistenie, či záujemca nie je ich dlžníkom za poskytnutú sieť, službu alebo sieť a službu, alebo osobou, ktorá odcudzila, alebo poškodila telekomunikačné zariadenie, alebo zneužila telekomunikačné zariadenie, alebo službu. Nevyhnutnými osobnými údajmi sú meno, priezvisko, akademický titul a adresa, ak ide o fyzickú osobu, alebo obchodné meno a sídlo, ak ide o právnickú osobu, alebo obchodné meno a miesto podnikania, ak ide o podnikateľa fyzickú osobu. Obdobne môže Slovanet a Operátor poskytovať tieto osobné údaje na uvedený účel iným podnikom.

Všeobecné podmienky na poskytovanie retransmisie na sieti iného operátora

Článok XIV Doručovanie

1. Písomnosti bude Slovanet a Operátor doručovať účastníkovi na adresu jeho bydliska (fyzická osoba) alebo sídla (právnická osoba). V zmluve možno dohodnúť, že písomnosti sa budú doručovať účastníkovi na inú adresu.
2. Účastník bude písomnosti doručovať Slovanetu alebo Operátorovi na adresu jeho sídla, ak v zmluve alebo v týchto všeobecných podmienkach nie je uvedené inak.
3. Pre doručovanie písomností poštou platia ustanovenia Poštového poriadku. Ak sa písomnosť doručuje poštou na poslednú známu adresu ako doporučená listová zásielka s doručenkou, písomnosť sa považuje za doručenú, ak ju pošta vráti odosielateľovi preto, lebo adresát odoprel zásielku prevziať alebo si ju na pošte nevyzdvihol v odbernej lehote alebo ju pošta vráti s poznámkou adresát neznámy.
4. Slovanet a Operátor je oprávnený doručovať písomnosti a iné informácie aj elektronickou poštou, a to na kontaktnú emailovú adresu účastníka uvedenú v zmluve.

Článok XV Príslušné právo a riešenie sporov

1. Právne vzťahy medzi Slovanetom, Operátorom a účastníkom súvisiace s poskytovaním služby, ktoré nie sú upravené v zmluve o poskytovaní služby alebo v týchto všeobecných podmienkach, sa spravujú ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách. Ak tento zákon niektoré vzťahy neupravuje, použijú sa ustanovenia Obchodného zákonníka.
2. Právom Slovenskej republiky sa spravujú právne vzťahy medzi Slovanetom, Operátorom a účastníkom aj vtedy, ak účastník nie je občanom Slovenskej republiky alebo nemá na jej území pobyt alebo sídlo, ako aj v prípade, že služba sa poskytuje mimo územia Slovenskej republiky.
3. Spory vzniknuté z právnych vzťahov podľa odsekov 1 a 2 budú zmluvné strany riešiť najskôr rokovaním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku.
4. Ak sa spor nevyrieši podľa odseku 3, zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

Článok XVI Prechodné a záverečné ustanovenia

1. Zmluvy o pripojení uzavreté medzi Slovanetom, Operátorom a účastníkmi podľa doterajších predpisov sa považujú za zmluvy o poskytovaní služby podľa týchto všeobecných podmienok.
2. Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1. 1. 2012. Zverejňujú na internetovej stránke Operátora a Slovanetu www.slovanet.sk. Zaujemca môže o ich poskytnutie požiadať v sídle Slovanetu alebo Operátora, v ich jeho pobočkách a u zmluvných predajcov.
3. Dňom nadobudnutia účinnosti týchto všeobecných podmienok zrušujú sa všeobecné podmienky, ktoré nadobudli účinnosť dňa 9.12.2009

V Bratislave, dňa 30. 12. 2011

Ing. Peter Máčaj
predseda predstavenstva, v. r.

Ing. Peter Tomášek
člen predstavenstva, v. r.