

Všeobecné podmienky a reklamačný poriadok spoločnosti DIGI SLOVAKIA, s.r.o. pre službu DIGI TV

PRVÁ ČASŤ ÚVODNÉ USTANOVENIA

Článok 1

Účel, predmet, rozsah úpravy záväzkov zmluvných strán všeobecnými podmienkami

- Spoločnosť DIGI SLOVAKIA, s.r.o. (DS) ako poskytovateľ verejných služieb je v rozsahu licencií, poverení a všeobecných povolení vydaných Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky a Ministerstvom dopravy, pôšt a telekomunikácií Slovenskej republiky oprávnená poskytovať elektronické komunikačné služby v oblasti prenosov signálov a retransmisie vo verejnej sieti.
- Spoločnosť DS vydáva v zmysle § 40 ods.1 a §42 ods.1 zák. č. 610/2003 Z.z. v platnom znení (Zákona o elektronických komunikáciách) tieto všeobecné podmienky na poskytovanie služby retransmisie prostredníctvom satelitu (družice).
- Tieto všeobecné podmienky vrátane všetkých zmluvných dokumentov uzavretých medzi spoločnosťou DS a jej zmluvným partnerom v tej istej súvislosti upravujú záväzkový vzťah vzniknutý pri poskytovaní elektronickej komunikačnej služby retransmisie medzi spoločnosťou DS ako poskytovateľom verejnej služby retransmisie a fyzickými alebo právnickými osobami ako užívateľmi tejto služby, ktoré v súlade s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky a týmito všeobecnými podmienkami platne uzavreli so spoločnosťou DS zmluvu o pripojení a poskytovaní verejnej služby retransmisie - prenosu televíznych, prípadne aj rozhlasových programov prostredníctvom satelitu (družice).
- Právne vzťahy medzi spoločnosťou DS a jej zmluvným partnerom založené príslušnou zmluvou o pripojení, v týchto všeobecných podmienkach a zmluve o pripojení bližšie neupravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami Zákona o elektronických komunikáciách a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

Článok 2

Definície pojmov

- Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, tak všetky pojmy definované v tomto článku všeobecných podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých zmluvných dokumentoch upravujúcich záväzkový vzťah medzi spoločnosťou DS a jej zmluvným partnerom, na základe čoho:
 - obchodná spoločnosť DIGI SLOVAKIA, s.r.o., so sídlom Einsteinova 21, 851 01 Bratislava, IČO 35 701 722, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., v odd. Stro, vl. Číslo 24813/B sa ďalej označuje len ako „**DS**“;
 - fyzická alebo právnická osoba, ktorá má záujem o poskytovanie služby retransmisie poskytovanej spoločnosťou DS, s ktorou spoločnosť DS uzavrie platnú zmluvu o pripojení, sa ďalej označuje len ako „**Užívateľ**“;
 - tieto všeobecné podmienky poskytovania verejnej služby retransmisie sa ďalej pre účely akýchkoľvek zmluvných dokumentov vystavených spoločnosťou DS označujú len ako „**Podmienky**“;
 - objednávka služby, v ktorej Užívateľ definuje základné parametre ním požadovanej verejnej služby, a to najmä názov služby, jej predmet, rozsah, úroveň, spôsob pripojenia, možnosť využitia vlastného technického zariadenia alebo technického zariadenia poskytnutého Užívateľovi spoločnosťou DS, dobu trvania používania vybranej verejnej služby, svoje identifikačné údaje, sa ďalej označuje len ako „**Objednávka**“. Môže byť podaná písomne, mailom, faxom, osobne, telefonicky. Objednávka nie je súčasťou zmluvy;
 - zmluva o poskytovaní verejnej služby (zmluva o pripojení) uzavretá v zmysle § 43 Zákona o elektronických komunikáciách medzi spoločnosťou DS na strane poskytovateľa verejných služieb a Užívateľom na strane užívateľa poskytovanej verejnej služby, predmetom ktorej je poskytovanie verejnej služby retransmisie – prenosu televíznych, prípadne aj rozhlasových programov prostredníctvom satelitu (družice), vrátane všetkých zmluvných dokumentov označených rovnakým číslom ako zmluva o pripojení, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o pripojení sa ďalej označuje len ako „**Zmluva**“;
 - písomný dokument, na základe ktorého Užívateľ potvrdí začatie poskytovania služby, a podpisom ktorého začína plynúť prvý deň príslušného fakturačného obdobia sa ďalej označuje len ako „**Preberací protokol**“;
 - každý platne uzavretý dodatok alebo inak platne uzavretá dohoda účastníkov Zmluvy týkajúca sa akejkolvek zmeny alebo doplnenia Zmluvy, na základe ktorého dochádza k zmene obsahu Zmluvy sa ďalej pre účely Zmluvy označuje len ako „**Dodatok**“;
 - sadzovník cien za verejnú a doplnkovú službu poskytovanú spoločnosťou DS vydaný spoločnosťou DS sa ďalej označuje len ako „**Tarifá**“;
 - Podmienky, Objednávka, Zmluva, Preberací protokol, ako aj všetky písomné dohody a Dodatky, ktoré sú označené totožným číslom Zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybne vyplývajú, že tvoria jeden zmluvný celok, ktorými sa mení alebo dopĺňa obsah Zmluvy, sa ďalej súhonne označujú len ako „**Zmluvné dokumenty**“;
 - povolenie Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky vydané podľa príslušných ustanovení Zákona, ktorým sa povoľuje spoločnosti DS poskytovať verejnú službu, sa ďalej označuje len ako „**Licencia**“;
 - sústava všetkých funkčne prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných a používaných spoločnosťou DS pri poskytovaní telekomunikačnej služby sa ďalej označuje súhonne len ako „**Sieť DS**“;
 - technické zariadenie Užívateľa pripojené ku koncovému bodu Siete DS, resp. k technickému zariadeniu DS, určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním služby, prostredníctvom ktorého sa Užívateľ pripája prostredníctvom spoločnosti DS na Sieť, sa ďalej označuje len ako „**Koncové zariadenie Užívateľa**“ (najčastejšie TV prijímač a pod.). Koncové zariadenie Užívateľa musí vyhovovať príslušným technickým normám a musí byť v zhode s technickými normami a technickými špecifikáciami podľa Zákona, ak takéto schválenie podľa Zákona podlieha,
 - rozhnanie siete umiestnené vo vnútri nehnuteľnosti na adrese uvedenej v Zmluve o pripojení, ako miesto inštalácie a umožňuje fyzické pripojenie prijímača užívateľa (koncové zariadenie užívateľa) sa ďalej označuje len ako „**Koncový bod**“;
 - technické zariadenie potrebné na príjem služby, ktoré tvorí parabolická anténa, hlavica jednotka (konvertor LNB), vnútorná jednotka (setopbox) je využívané pri plnení záväzkov spoločnosťou DS stanovených Zmluvou, sa ďalej označuje len ako „**Technické zariadenie**“. Technické zariadenie DS je súčasťou Siete DS, na predmetné zariadenie sa pripája „koncové zariadenie užívateľa“
 - štandardné technické zariadenia sú technické zariadenia uvedené v bode 2.1.14 a predpísané kábel, konzola a konektory,
 - miesto, v ktorom bude umiestnené Technické zariadenie, sa ďalej označuje len ako „**Miesto inštalácie**“, ktorým môže byť len miesto na území Slovenskej republiky,
 - konkrétna Užívateľom vybraná verejná služba retransmisie do Koncového zariadenia Užívateľa prostredníctvom Siete DS, a ktorá je na základe Zmluvy v konkrétnom obsahu a úrovni v zmysle akceptovanej Objednávky poskytovaná Užívateľovi spoločnosťou DS, sa ďalej označuje len ako „**Služba**“;
 - pripojenie Koncového zariadenia Užívateľa do Siete DS, prostredníctvom ktorého môže Užívateľ bez akéhokolvek výrazného obmedzenia využívať Službu v zmysle podmienok dohodnutých Zmluvou, sa ďalej označuje len ako „**Pripojenie do Siete**“;
 - stav, kedy Užívateľ vôbec nemôže využívať Službu, sa ďalej označuje len ako „**Porucha**“;
 - všetky úkony nevyhnutné na Pripojenie do Siete, na ktorých vykonanie resp. zabezpečenie sa v Zmluve zaviazala spoločnosť DS, sa ďalej označujú len ako „**Inštalčné úkony**“;
 - všetky zložky odplaty uhrádzané Užívateľom spoločnosti DS za plnenie jej záväzkov stanovených Zmluvou určené v príslušných ustanoveniach Zmluvy a platnej Tarifary sa ďalej spoločne označujú len ako „**Odplata za poskytovanie Služby**“;

- každé jednotlivé zúčtovacie časové obdobie, počas ktorého DS poskytuje Užívateľovi Službu, a za ktoré je Užívateľ povinný platiť Odplatu za poskytovanie Služby, a ktorého dĺžka trvania (týždeň, mesiac, dva mesiace, štyri mesiace, rok) je uvedená v Zmluve sa ďalej označuje len ako „**Obdobie**“;
- akýkoľvek doklad vystavený spoločnosťou DS Užívateľovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky na zapltenie Odplaty za poskytovanie Služby, jej časti alebo akéhokolvek peňažného záväzku Užívateľa voči spoločnosti DS, sa ďalej pre účely Zmluvy označuje len ako „**Faktúra**“;
- zákon číslo 610/2003 Z.z. v platnom znení (Zákon o elektronických komunikáciách) sa ďalej označuje len ako „**Zákon**“;
- predplatiťská karta je časť zariadenia vzťahujúca sa k vnútornej jednotke technického zariadenia zabezpečujúca prístup k chráneným službám digitálnej televízie, ktorú poskytne DS užívateľovi po dobu platnosti a trvania Zmluvy, ktorá však zostáva vo vlastníctve DS; ďalej sa označuje ako „**Karta**“;
- informačné zákaznícke centrum slúži ako informačné on line centrum, pre užívateľa, na ktorého telefonických číslach sa môžu užívateľa denne v určených časoch informovať o službe DS, objednávať si službu, nahlasovať poruchy, zmeny a pod.; ďalej len „**Informačné zákaznícke centrum**“;
- skutočnosť, ktorú nemôže DS ani užívateľ reálne ovplyvniť, a má za následok porušenie zmluvy z tej ktorej strany, resp. nedodržanie povinnosti a záväzkov zmluvných strán, sú to napr. vojnové udalosti, sabotáž, teroristický útok, povstanie, prírodná katastrofa, závažné problémy energetického zásobovania, porucha satelitnej družice, a pod.; sa ďalej označuje ako „**vis maior**“;
- súbor informácií o použití, zapojení a údržbe zariadení sa označuje ako „**návod**“;
- „**technik**“ je osoba oprávnená v mene DS zabezpečiť všetky úkony súvisiace s uzavretím zmluvy, zariadením, opravou, údržbou, premiestnením a pod. technického zariadenia.
- „**informačný systém**“ je registračný systém DS, v ktorom sa ukladajú údaje (osobné údaje) užívateľa po jeho objednaní služby prostredníctvom informačného zákazníckeho centra alebo zástupcu DS (technika) ako aj osobné údaje užívateľa po uzavretí zmluvy.

DRUHÁ ČASŤ PREDMET ZMLUVY, POSKYTOVANIE SLUŽBY, ZMLUVA

Článok 3

Predmet zmluvy

- Na základe Zmluvy sa:
 - spoločnosť DS zaväzuje poskytovať Užívateľovi počas trvania Zmluvy Službu a plniť všetky ďalšie povinnosti z nej vyplývajúce tak, ako sú stanovené Zmluvou a Podmienkami,
 - Užívateľ sa zaväzuje platiť spoločnosti DS za plnenie jej záväzkov podľa Zmluvy Odplatu za poskytovanie Služby vo výške, spôsobom a za podmienok stanovených Podmienkami a Zmluvou a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v Podmienkach.
- Ak nie je v Zmluve uvedené inak, pri plnení svojho záväzku poskytovať Službu poskytuje spoločnosť DS Užívateľovi technické zariadenie potrebné na použitie Služby, pričom zabezpečuje funkčnosť technického zariadenia.
- Spôsob a podmienky plnenia záväzkov a povinností účastníkov Zmluvy stanovených v bodoch 3.1. a 3.2. Podmienok sú uvedené v Zmluve alebo vyplývajú z Podmienok.
- Zmluva môže byť uzavretá výlučne s jedným Užívateľom.

Článok 4

Rozsah a miesto poskytovanej Služby

- Spoločnosť DS je oprávnená Užívateľovi poskytovať Službu výlučne na základe platne uzavretej Zmluvy, a to v súlade s Podmienkami, Zákonom a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- Spoločnosť DS poskytuje Užívateľovi Službu, a to len v prípade riadneho a včasného splnenia všetkých záväzkov Užívateľa stanovených v Zmluve a v Podmienkach, s výnimkou prípadov uvedených v týchto Podmienkach.
- Spoločnosť DS je oprávnená odmietnuť poskytovanie Služby záujemcovi o jej poskytovanie v prípadoch uvedených v Podmienkach a v Zákone.
- Ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa Zákona alebo podľa týchto Podmienok, uzavrie spoločnosť DS Zmluvu s každým záujemcom (fyzickou, ako aj právnickou osobou), ktorý splní podmienky stanovené týmito Podmienkami.
- Spoločnosť DS poskytuje Službu na celom území Slovenskej republiky, a to v závislosti od Miesta inštalácie a svojich technických možností.
- Spoločnosť DS poskytne službu so súhlasom užívateľa aj v prípade, ak štandardné technické zariadenia nie sú dosť účinné na zavedenie služby v mieste inštalácie. Na túto skutočnosť bude užívateľ upozornený pred pripadnou inštaláciou zo strany zástupcu DS, resp. technika, nakoľko náklady presahujúce tzv. štandardné technické zariadenia si musí užívateľ uhradiť sám.

Článok 5

Podmienky na poskytovanie Služby

- Záujemca o poskytovanie Služby je povinný pred uzavretím Zmluvy:
 - objednať si vybrať službu telefonicky na informačnom zákazníckom centre alebo mailom, faxom a pod.
 - predložiť na požiadanie spoločnosti DS všetky ňou vyžadované dokumenty osvedčujúce totožnosť záujemcu o poskytovanie Služby, vzťah k miestu inštalácie (vlastník, nájomca a pod.) ako aj dokumenty preukazujúce skutočnosť, že záujemca o poskytovanie Služby nie je dŕžkom iného podniku, a/alebo že už iný podnik v dobe pred uzavretím Zmluvy odstúpil od zmluvy s ním, a/alebo že záujemca o poskytovanie Služby disponuje všetkými nevyhnutnými povoleniami a súhlasmi dotknutých subjektov spojených s využívaním Služby.
- V prípade, že z Podmienok alebo zo Zákona nevyplývajú iné, je spoločnosť DS oprávnená odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom o poskytovanie Služby, ak:
 - spoločnosť DS neobdržala v zmysle bodu 5.1.1. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby riadnu Objednávku, a/alebo
 - spoločnosť DS neobdržala v zmysle bodu 5.1.2. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby požadované dokumenty, potvrdenia, a/alebo
 - spoločnosť DS neobdržala v zmysle bodu 5.1.2. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby hodnoverné doklady preukazujúce prípadné nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých subjektov v súvislosti s využitím poskytovanej Služby, a/alebo
 - poskytovanie požadovanej Služby podľa Objednávky je zo strany spoločnosti DS v mieste, rozsahu alebo za podmienok požadovaných záujemcom o poskytovanie Služby technicky neuskutočniteľné, a/alebo
 - spoločnosť DS nemá od záujemcu o poskytovanie Služby záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože jej/bol dŕžkom spoločnosti DS a/alebo iného

- podniku alebo spoločnosť DS alebo iný podnik už predtým odstúpil od zmluvy s ním a je tak dôvodný predpoklad, že záujemca o poskytovanie Služby nebude riadne a včas plniť svoje záväzky stanovené Zmluvou a Podmienkami a/alebo
- 5.2.6. záujemca nesúhlasí so všeobecnými podmienkami, a/alebo
- 5.2.7. jej uzavretie by bolo v rozpore so Zákonom alebo platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 5.3. Spoločnosť DS je povinná uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie Služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa § 42 ods.1 písm. c), pričom súčasne musia byť splnené nasledovné podmienky:
- 5.3.1. Zmluva bude medzi zmluvnými stranami platne uzavretá,
- 5.3.2. Užívateľ riadne a včas zaplatí spoločnosti DS všetky svoje prípadne zo Zmluvy a Objednávky vzniknuté finančné záväzky,
- 5.3.3. Užívateľ pripraví Miesto inštalácie v súlade s Podmienkami a Zmluvou
- 5.3.4. Užívateľ zakúpi, resp. v prípade využitia zľavy si vypožičia technické Zariadenie,
- 5.3.5. neexistujú technické alebo organizačné prekážky, ktoré by spoločnosť DS znemožňovali začať poskytovanie Služby.

Článok 6 Podmienky neposkytovania Služby

- 6.1. Spoločnosť DS je oprávnená na nevyhnutný čas prerušiť v potrebnom rozsahu poskytovanie Služby podľa ustanovení Zákona a Podmienok, resp. obmedziť poskytovanie týchto Služieb bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to najmä z dôvodu verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, rozhodnutia príslušného orgánu Slovenskej republiky, záväzných organizačných, technických alebo prevádzkových dôvodov, krízových situácií, a taktiež aj pre výkon prác potrebných na prevádzku, údržbu a opravu Siete DS alebo prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v Sieti DS alebo v prípade „vis maior“ (napr. porucha, ktorá vznikne následkom živeľnej pohromy, nepriaznivého počasia a pod.). Na tieto skutočnosti bude Užívateľ upozomený v súlade s bodom 7.1.6. Podmienok. Takýmto prerušením sa DS nedostane do omeškania a inak neporuší svoje povinnosti voči užívateľovi.
- 6.2. Spoločnosť DS je oprávnená dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby podľa ustanovení Zákona a Podmienok bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy z dôvodu:
- 6.2.1. jej zneužívania (napr. ak sa preukáže, že užívateľ po uzavretí zmluvy je dlžníkom spoločnosti DS alebo iného podniku alebo ak sa dodatočne po uzavretí zmluvy vyskytne dôvod na odmietnutie uzavretia zmluvy s užívateľom uvedený vyššie), a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu,
- 6.2.2. došlo k poškodeniu technického zariadenia v Mieste inštalácie bez zavinenia zo strany DS,
- 6.2.3. nezaplatenia splatnej Odplaty alebo jej akejkoľvek časti podľa podmienok stanovených Zmluvou a Podmienkami ani do pätnástich dní odo dňa splatnosti Odplaty, a to až do času úplného uspokojenia celej pohľadávky spoločnosti DS zodpovedajúcej takémuto záväzku Užívateľa, vrátane jej všetkého príslušenstva alebo do zániku Zmluvy alebo
- 6.2.4. vis maior.
- 6.3. Spoločnosť DS je oprávnená okamžite zastaviť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to v prípade, ak Užívateľ zneužije poskytovanie Služby, a to najmä keď sa po uzavretí Zmluvy preukáže, že Užívateľ je dlžníkom iného podniku, Užívateľ sa prostredníctvom poskytovanej Služby zúčastňuje akejkoľvek nezákonnej alebo inej nevhodnej aktivity a to najmä pripájanie iných technických zariadení priamo na technické zariadenie, ktorá je v rozpore s platnými predpismi Slovenskej republiky a podmienkami dohodnutými v Zmluve.
- 6.4. V prípade, že spoločnosť DS preruší, resp. obmedzí alebo zastaví v zmysle bodov 6.1. až 6.3. Podmienok poskytovanie Služby Užívateľovi, nezakladá toto konanie spoločnosti DS povinnosť zaplatať akejkoľvek finančnej alebo inej náhrady Užívateľovi.
- 6.5. V prípade opätovného poskytovania Služby podľa Zmluvy po odpadnutí dôvodu určeného v bode 6.2. Podmienok je spoločnosť DS oprávnená účtovať Užívateľovi náklady s tým spojené podľa Zmluvy a Tarify platnej v čase opätovného aktívovania Služby pre Užívateľa bez zmeny podmienok Zmluvy uzavretej medzi oboma zmluvnými stranami.

TRETIA ČASŤ PRÁVA A POVINNOSTI SPOLOČNOSTI DS A UŽIVATEĽA

Článok 7 Práva a povinnosti spoločnosti DS

- 7.1. Spoločnosť DS sa zaväzuje najmä:
- 7.1.1. uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie Služby okrem prípadov určených v Podmienkach a v Zákone,
- 7.1.2. pri uzavretí Zmluvy poskytnúť Užívateľovi informácie o skutočnostiach súvisiacich s poskytnutou Službou, a to najmä informácie o druhu, rozsahu a spôsobe poskytovanej Služby,
- 7.1.3. začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami Licencie do 72 hodín od uzavretia zmluvy (pripojenie do siete), pričom súčasne musia byť splnené všetky podmienky určené v bode 5.3. Podmienok, táto lehota môže byť v závislosti od náročnosti inštalácie, dostupnosti miesta inštalácie, dostupnosti potrebných kapacít a technických zariadení predĺžená až na dobu jedného mesiaca,
- 7.1.4. poskytovať Službu z Miesta inštalácie, v rozsahu, časovom období a za Odplatu dohodnutú Zmluvou okrem prípadov určených v týchto Podmienkach a Zákone,
- 7.1.5. poskytovať Užívateľovi na jeho telefonické požiadanie vopred dohodnutý podporu pri využívaní Služby, a to výlučne v prípade, ak podľa Zmluvy je obsahom Služby aj poskytovanie podpory Užívateľa pri využívaní Služby,
- 7.1.6. pokiaľ je to možné vopred, akýmkoľvek vhodným spôsobom informovať Užívateľa o obmedzeniach, prerušeniach a výpadkoch (s výnimkou v prípade, keď došlo zo strany užívateľa k porušeniu zmluvy, vtedy nie je poskytovateľ povinný vopred upozorniť na prerušenie poskytovania služby) poskytovania Služby s výnimkou stavu mimoriadnych situácií, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany spoločnosti DS nemožné,
- 7.1.7. udržiavať Sieť DS v stave vyžadovanom príslušnými technickými normami Slovenskej republiky,
- 7.1.8. zabezpečovať poskytovanie Služby v obvyklom štandarde a kvalite,
- 7.1.9. bezodkladne odstrániť Poruchy vzniknuté bez zavinenia Užívateľa (s výnimkou poruchy vzniknutej v prípade „vis maior“), a to v čo najkratšom čase od oznámenia Užívateľom, resp. od zistenia vzniku Poruchy,
- 7.1.10. predkladať Užívateľovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytnutej Služby, ak z povahy Služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné,
- 7.1.11. zablkovať na žiadosť Užívateľa a jeho náklady prístup k verejnej telekomunikačnej službe, ktorej obsah môže ohroziť mravnú výchovu mládeže, a to v prípade, ak je to technicky uskutočniteľné,
- 7.1.12. zabezpečiť ochranu osobných údajov Užívateľa v prípadoch ustanovených Zákonom,
- 7.1.13. spoločnosť DS si vyhradzuje v súčinnosti so Zákonom právo jednostranne zmeniť Podmienky a/alebo Tarifu vydaním nových Podmienok a/alebo Tarify. Ak spoločnosť DS vydá nové Podmienky a/alebo Tarifu, je povinná najneskôr jeden mesiac pred dňom nadobudnutia účinnosti nových Podmienok a/alebo Tarify o tom upovedomiť Užívateľa. Ak nie je v Podmienkach ustanovené inak, povinnosť informovať, oznámiť alebo oboznámiť Užívateľa sa považuje za splnenú, ak DS postupuje nasledovným spôsobom podľa vlastného uváženia: sprístupní príslušnú informáciu na zákaznickom stredisku so sídlom na adrese podľa bodu 1.1. Zmluvy alebo na webovej stránke DS, resp. stránke www.digi-tv.sk, prostredníctvom elektronickej pošty, setopoboxu, písomne, telefonicky, zverejnením v médiách (mediami sa rozumie printové médiá, televízia, rozhlas, inzertné noviny) sms správy alebo osobne. Za novú Tarifu alebo nové Podmienky sa považuje zmluvný dokument, ktorý zásadným spôsobom mení obsah týchto dokumentov (najmä zmena výšky odplaty za službu).
- 7.1.14. Akékoľvek dodatočné požiadavky Užívateľa spojené s využívaním Služby, ktoré nie sú zmluvnými stranami v Zmluve dohodnuté, bude poskytovať DS Užívateľovi len na základe platne uzavretého Dodatku, a to len v prípade, ak je to technicky uskutočniteľné.
- 7.2. Spoločnosť DS má právo najmä:

- 7.2.1. overiť si zákonným spôsobom osobné a iné údaje uvedené záujemcom o poskytovanie Služby v ním predložených dokumentoch požadovaných spoločnosťou DS v zmysle bodu 5.1.2. Podmienok,
- 7.2.2. odmietnuť v súlade s podmienkami stanovenými Zákonom a Podmienkami poskytovanie Služby záujemcovi o poskytovanie Služby,
- 7.2.3. na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby Užívateľom v súlade s podmienkami Zmluvy, týmito Podmienkami a Zákonom,
- 7.2.4. na náhradu škody spôsobenou Užívateľom v Sieti DS alebo na zariadení DS v súlade s Podmienkami, Zákonom a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, pričom za znehodnotenie alebo iné poškodenie technického zariadenia alebo poškodenie následkom, ktorého nie je možné ďalej používať technické zariadenie na účel, na ktorý sa obvykle používa, je škoda vycísená na dohodnutú sumu vo výške dvojnásobku hodnoty zariadenia podľa platnej tarify, resp. interného cenníka zariadení a doplnkov DS,
- 7.2.5. na náhradu škody spôsobenou Užívateľom stratou, poškodením alebo odcudzením Karty, ktorá je vycísená sumou uvedenou podľa platnej Tarify,
- 7.2.6. dočasne prerušiť Užívateľovi poskytovanie Služby v súlade s ustanoveniami Zákona a Podmienkami, najmä ak je v omeškaní s plátbou Odplaty za poskytovanie Služby viac ako 30 dní,
- 7.2.7. na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Užívateľa potrebnej na riadne plnenie svojich záväzkov stanovených Zmluvou,
- 7.2.8. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Zmluvou a Zákonom.
- 7.3. spoločnosť DS nenesie zodpovednosť za obsah informácií, údajov a dát prenášaných k Užívateľovi v Sieti DS.
- 7.4. Spoločnosť DS nenesie zodpovednosť za poskytovanú službu alebo technické zariadenie alebo kartu v prípade, ak užívateľ použil technické zariadenie v rozpore s návodom alebo požiadol o servis, opravu, montáž, premiestnenie, výmenu alebo zapojenie iný subjekt (osobu) ako spoločnosť DS, resp. ňou poverených technikov, alebo si vykonal inštaláciu zariadení Užívateľ sám,
- 7.5. Spoločnosť DS zriadila pre potreby užívateľov informačné zákaznické centrum, na ktoré môžu užívateľia volať, informovať sa o službách DS, nahlasovať požiadavky k zmluve, poruchy a pod. Všetky hovory na linkách informačného zákaznického centra budú nahrávané a archívované do jedného roka odo dňa zaznamenania.
- 7.6. DS má právo zaviesť dodatočné ochranné opatrenia siete, technických zariadení alebo karty, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany užívateľa alebo siete, technického zariadenia alebo karty a pokiaľ zavedenie takejto ochrany nevyvolá dodatočné neprímerné náklady zo strany užívateľa.

Článok 8 Práva a povinnosti Užívateľa

- 8.1. Užívateľ sa zaväzuje:
- 8.1.1. využívať Službu výlučne v súlade s Podmienkami a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, prípadne pokynmi a návodmi spoločnosti DS,
- 8.1.2. odo dňa účinnosti Zmluvy poskytovať spoločnosti DS podľa jej požiadaviek všetku súčinnosť, ktorá bude potrebná na plnenie záväzkov spoločnosti DS stanovených Zmluvou, neposkytnutím súčinnosti (napr. odopretie prístupu k technickému zariadeniu alebo ku koncovému bodu a pod.) užívateľ stráca nárok na poskytnutie zľavy, resp. iného plnenia ako aj nárok na odstúpenie od zmluvy bez sankcií,
- 8.1.3. písomne oznámiť spoločnosti DS akúkoľvek zmenu v údajoch poskytnutých spoločnosti DS pri uzavretí Zmluvy, a to najmä zmenu bydliska (sídla), obchodného mena, fakturačnej adresy a osôb oprávnených konať v mene Užívateľa, a to najneskôr do siedmich dní odo dňa vzniku prípadnej zmeny,
- 8.1.4. platiť spoločnosti DS všetky svoje peňažné záväzky vyplývajúce z Tarify a zo Zmluvy včas, v dohodnutej výške a v súlade s Podmienkami,
- 8.1.5. vykonať všetky potrebné opatrenia k tomu, aby nebolo žiadnym spôsobom umožnené využitie/zneužitie Služby tretími osobami, pričom v prípade jednoznačného porušenia tohto ustanovenia zo strany Užívateľa sa tento záväzok zaplatiť dohodnutú zmluvnú pokutu vo výške 165,- EUR vrátane DPH,
- 8.1.6. Užívateľ sa zaväzuje užívať Službu výhradne pre svoju potrebu a nie je oprávnený k akémukoľvek inému využitiu Služby bez predchádzajúceho písomného súhlasu DS. Užívateľ nie je oprávnený najmä zdieľať Službu s treťou osobou, umožniť bezplatné alebo komerčné užívanie Služby tretej osobe. Užívateľ je oprávnený umožniť bezplatné užívanie Služby iba s blízkymi osobám (§ 116 Občianskeho zákonníka),
- 8.1.7. dodržiavať všetky opatrenia potrebné k tomu, aby počas trvania Zmluvy nevznikla v Sieti DS alebo zariadení a/alebo karte žiadna škoda, a to ani v prípade náhodnej udalosti,
- 8.1.8. Užívateľ týmto dáva DS súhlas s vykonaním prác súvisiacich s poskytovaním Služieb, najmä odstraňovaním porúch, opravou, úpravou, montážou, údržbou, nastavením, doplnením, zmenou, premiestnením, revíziou, meraním alebo demontážou technických zariadení v priestoroch Miesta inštalácie, a pokiaľ to bude nutné pre plnenie predmetu Zmluvy i v ostatných priestoroch nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza technické zariadenie, a to za prítomnosti Užívateľa alebo ním poverenej osoby. Za účelom plnenia Zmluvy sa Užívateľ zaväzuje umožniť na požiadanie DS, alebo osobám určeným DS prístup a vstup do priestoru Miesta inštalácie a ostatných nevyhnutných priestorov nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza technické zariadenie, po celú dobu trvania Zmluvy, ako i v súvislosti s jej ukončením a po ukončení jej platnosti. Ak je pre účel a plnenie tohto odseku potrebný súhlas tretej osoby, Užívateľ sa zaväzuje zabezpečiť tento súhlas. Do činnosti DS uvedených v tomto odseku patrí aj právo kontrolovať plnenie povinností Užívateľa,
- 8.1.9. pri úhrade akejkoľvek časti z Odplaty za poskytovanie Služby uviesť v platbomom doklade úplne a správne všetky údaje potrebné na identifikáciu príslušnej platby Odplaty za poskytovanie Služby, a to tak, ako budú uvedené v zaslanej Faktúre, resp. podľa pokynov uvedených nižšie,
- 8.1.10. zabezpečiť na svoje náklady prípravu Miesta inštalácie technického zariadenia, uschovať technické zariadenie a/alebo kartu do doby jeho inštalácie, zabezpečiť všetky nevyhnutné povolenia dotknutých subjektov s takýmto umiestnením technického zariadenia a/alebo karty,
- 8.1.11. zabezpečiť oprávneným osobám spoločnosti DS prístup na Miesto inštalácie,
- 8.1.12. zabezpečiť na svoje náklady Miesto inštalácie v súlade s príslušnými technickými normami Slovenskej republiky (STN) a Európskej Únie (EN),
- 8.1.13. oznámiť spoločnosti DS mená osôb oprávnených zastupovať Užívateľa vo vzťahu k spoločnosti DS,
- 8.1.14. zabezpečiť po ukončení Zmluvy osobám oprávneným konať v mene spoločnosti DS prístup do priestorov Miesta inštalácie za účelom demontáže a odobratia technického zariadenia a/alebo karty na náklady užívateľa (toto platí, ak si užívateľ nespĺnil svoju povinnosť a nevrátil technické zariadenie spoločnosti DS v zmysle bodu 8.5.),

- 8.1.15. zachovávať v zmysle Zákona telekomunikačné tajomstvo, z ktorého predmetom príde do styku pri užívaní verejných služieb.
- 8.2. Užívateľ má právo:
- 8.2.1. na poskytovanie Služby (uzavretie Zmluvy) za podmienok stanovených v Zmluve a v Podmienkach, a to po riadnom a včasnom splnení všetkých podmienok stanovených v článku 5 Podmienok,
- 8.2.2. na bezplatné odstránenie (s výnimkou uvedenou v bode 8.12) Porúch (s výnimkou porúch vzniknutých v dôsledku udalosti „vis maior“) vzniknutých bez jeho zavinenia, pokiaľ ich riadne nahlásí písomne, telefonicky alebo faxom na zákaznícke stredisko DS (informačné zákaznícke centrum) so sídlom uvedeným v bode 1.1. Zmluvy,
- 8.2.3. na primeranú zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby v prípade nemožnosti využitia Služby bez jeho zavinenia v zmysle Podmienok; toto právo musí uplatniť najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa príslušného zúčtovacieho Obdobia, inak toto právo zaniká,
- 8.2.4. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami a Zákonom.
- 8.3. Užívateľ nie je oprávnený previesť akékoľvek svoje práva vyplývajúce zo Zmluvy na akúkoľvek tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti DS.
- 8.4. Užívateľ nie je oprávnený vykonávať akékoľvek zásahy na technických zariadeniach a karte, ani s nimi akýmkoľvek spôsobom manipulovať a nakladať, ak nie je nižšie uvedené inak, a to z dôvodu, že tieto sú počas celej doby trvania Zmluvy (až do zaplatenia celej kúpnej ceny zo strany užívateľa) vo výlučnom vlastníctve spoločnosti DS.
- 8.5. V prípade, ak sa užívateľ pri uzavretí zmluvy vyplnením príslušnej časti zmluvy zaviazal aj kúpiť technické zariadenia, tak užívateľ sa stáva vlastníkom zariadení (s výnimkou Karty) až zaplatením celej dohodnutej ceny zariadení (tzv. výhrada vlastníctva DS). V prípade ukončenia Zmluvy je užívateľ povinný technické zariadenia vrátiť DS nepoškodené alebo uhradiť hodnotu technických zariadení určenú podľa Tarify platnej v čase uzavretia zmluvy. V prípade ukončenia zmluvy je užívateľ povinný vrátiť Kartu vždy a nepoškodenú. Vrátením predmetných technických zariadení a karty zo strany užívateľa sa rozumie ich skutočné odovzdanie a prevzatie v priestoroch spoločnosti DS alebo jej autorizovaného dealera/technika. V prípade, ak užívateľ neodovzdá predmetné zariadenia a kartu v priestoroch spoločnosti DS alebo jej autorizovaného dealera/technika, užívateľ hradí náklady spojené s demontážou zariadení v Mieste inštalácie priamo dealerovi/technikovi.
- 8.6. V prípade, ak užívateľ neuhradí celú časť ceny zariadení, resp. sa ukončí platnosť alebo trvanie zmluvy, je DS oprávnená vyúčtovať užívateľovi zvyšnú (zostávajúcu) cenu zariadení.
- 8.7. V prípade, že užívateľ má v úmysle zmeniť miesto inštalácie už poskytnutej služby, môže požiadať o zmenu inštalácie DS osobne, na zákazníckych miestach (informačné zákaznícke centrum, telefonicky alebo prostredníctvom internetu). DS je povinná, ak je to technicky možné, uskutočniť zmenu inštalácie za premiestňovacie poplatok,
- 8.8. Ak DS poskytne užívateľovi prístupové heslo, je DS oprávnená heslo kedykoľvek zmeniť, pokiaľ si to vyžadujú technické, prevádzkové alebo organizačné dôvody na strane DS. Užívateľ sa zaväzuje so svojim heslom nakladať ako s dôvernou informáciou a utajovať ho. Užívateľ nesie zodpovednosť za použitie svojho prístupového hesla.
- 8.9. Užívateľ je povinný informovať DS o prípadnej krádeži, poškodení, zneužití technického zariadenia alebo karty bezodkladne.
- 8.10. Užívateľ je oprávnený požiadať DS o dočasné prerušenie (suspendovanie) služby počas jeho neprítomnosti v mieste inštalácie najmenej po dobu 1 mesiaca a najviac 3 mesiace za poplatok uvedený v Tarife.
- 8.11. V prípade, ak užívateľ odmietne, resp. neumožní vykonanie odstránenia poruchy, stráca akýkoľvek nárok na zľavu alebo odškodné, resp. inú finančnú kompenzáciu.
- 8.12. V prípade, ak užívateľ nemá uhradené voči DS všetky svoje záväzky, nemá nárok na bezplatné odstránenie Porúch a ich neodstránenie zo strany DS sa nepovažuje za porušenie Zmluvy a Podmienok.

ŠTVRTÁ ČASŤ ODPLATA, TARIFA

Článok 9 Všeobecné ustanovenia

- 9.1. Odplata za poskytovanie Služby je stanovená v súlade s platnými sadzbami Tarify ku dňu uzavretia Zmluvy, pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak, ako aj v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 18/1996 Z.z. v platnom znení (Zákon o cenách).
- 9.2. V Odplate za poskytovanie Služby nie je zahrnutá cena za použitie verejnej služby poskytované iným podnikom (napr. tzv. koncesionárske poplatky) na základe zmluvného vzťahu s Užívateľom, za použitia ktorých musí Užívateľ zaplatiť tomuto inému podniku.
- 9.3. Užívateľ má právo, aby mu spoločnosť DS poskytovala Službu za Odplatu za poskytovanie Služieb pri uplatnení sadzieb podľa Tarify platnej v čase použitia Služby.

Článok 10 Odplata za poskytovanie Služby

- 10.1. Výška Odplaty za poskytovanie Služieb vyplýva zo Zmluvy a z Tarify.
- 10.2. Odplatu za poskytovanie predplatené Služby spolu so sumou DPH na túto sumu pripadajúcu je Užívateľ povinný platiť spoločnosti DS v súlade s podmienkami konkrétnej Zmluvy, a to na každé Obdobie poskytovania Služby podľa podmienok určených Zmluvou a týmito Podmienkami, na ktoré sa Odplata za poskytovanie Služby platí. DS je po dobu dočasného prerušenia alebo obmedzenia poskytovania Služby oprávnená Užívateľovi účtovať cenu za poskytovanie Služby a iné ceny a platby podľa Zmluvy a Užívateľ je povinný ich riadne a včas platiť.
- 10.3. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, Odplata za poskytovanie Služby sa platí na príslušné obdobie najneskôr vždy do 20. dňa predchádzajúceho mesiaca vopred.
- 10.4. Prvé zúčtovacie Obdobie na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby začína plynúť v 1. kalendárny deň mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola riadne aktivovaná Služba podľa Podmienok, t.j. užívateľ nemusí uhradiť aľkúvntú časť odplaty za poskytovanú službu v priebehu za časť obdobia (v priebehu kalendárneho mesiaca), ak mu nebola aktivovaná v 1. kalendárny deň v mesiaci. V takomto prípade je užívateľ povinný uhradiť odplatu do 20.dňa od začiatku zúčtovacieho obdobia za prvé dva mesiace.
- 10.5. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, Užívateľ má po splnení podmienok stanovených Zmluvou a Podmienkami nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby, a to vo výške a za podmienok stanovených Zmluvou.
- 10.6. Spoločnosť DS si vyhradzuje právo poskytnúť zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby Užívateľovi podľa svojho jednostranného rozhodnutia na základe priebehu predchádzajúcich obchodných vzťahov, tzv. "vernostné".
- 10.7. Nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby vzniká Užívateľovi výlučne v prípade, že Zmluva bude platne trvať minimálne po dobu uvedenú v príslušnom ustanovení Zmluvy.
- 10.8. V prípade, že Zmluva nebude trvať minimálne po dobu uvedenú v príslušnom ustanovení Zmluvy, dĺžkou trvania ktorej je podmienené poskytnutie zľavy z Odplaty za poskytovanie Služby, stráca Užívateľ nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby poskytnutú v zmysle bodu 10.7. Podmienok, na základe čoho vzniká Užívateľovi povinnosť doplatiť spoločnosti DS späťne od uzavretia Zmluvy súčet jednotlivých Užívateľovi poskytnutých zliav, t.j. rozdielov medzi Odplatou za poskytovanie Služby bez poskytnutej zľavy z tejto Odplaty a Odplatou za poskytovanie Služby s poskytnutými zľavami z tejto Odplaty, o ktoré boli znížené všetky dovtedy fakturované platby Odplaty za poskytovanie Služby spolu so sumou DPH pripadajúcou na túto doplácanú časť Odplaty za poskytovanie Služieb, k čomu dáva Užívateľ vopred svoj neodvolateľný súhlas.

Článok 11 Platenie Odplaty za poskytovanie Služby

- 11.1. Užívateľ je povinný platiť každú platbu Odplaty za poskytovanie Služby spolu s príslušnou sumou DPH pripadajúcou na fakturovanú sumu Odplaty za poskytovanie Služieb. Prípadné opomenutie alebo omeškanie vystavenia Dokladu o úhrade/faktúry za poskytnutú službu, resp. inú službu podľa Tarify (napr. aktivačný poplatok, poplatok za inštaláciu, odinštalácia a pod.) zo strany spoločnosti DS, neznamená stratu nároku spoločnosti DS na predmetnú odplatu.

- 11.2. Užívateľ je povinný platiť Odplatu za poskytovanie Služby spôsobom uvedeným v článku 10 Podmienok, a to za každé v Zmluve stanovené Obdobie poskytovania Služby podľa Zmluvy.
- 11.3. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, Užívateľ je povinný v zmysle bodu 10.7. a 10.8. Podmienok zaplatiť spoločnosti DS sumu rovnajúcu sa súčtu jednotlivých poskytnutých zliav z Odplaty za poskytovanie Služieb, o ktoré boli znížené všetky dovtedy uhradené platby Odplaty za poskytovanie Služieb spolu so sumou DPH pripadajúcou na túto doplácanú časť Odplaty za poskytovanie Služieb jednorazovo, na základe Faktúry vystavenej spoločnosťou DS.
- 11.4. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, každá Faktúra doručená Užívateľovi je splatná do 15 dní odo dňa jej vystavenia spoločnosťou DS.
- 11.5. V prípade omeškania s platením akéhokoľvek peňažného záväzku Užívateľa je spoločnosť DS oprávnená fakturovať Užívateľovi zákonné úroky z omeškania až do jej úplného zaplatenia s tým, že nárok na náhradu škody spoločnosti DS nie je týmto ustanovením Podmienok dotknutý.
- 11.6. Úroky z omeškania vzniknuté v zmysle bodu 11.5. Podmienok sú splatné v lehote určenej vo výzve spoločnosti DS doručenej Užívateľovi s tým, že lehota splatnosti úrokov z omeškania nesmie byť kratšia ako štrnásť dní odo dňa jej doručenia Užívateľovi.
- 11.7. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, všetky platby v prospech spoločnosti DS vyplývajúce zo Zmluvy je Užívateľ povinný uhrádzať na bankový účet spoločnosti DS uvedený v Zmluve, pričom ako variabilný symbol účtenie evidencie číslo zmluvy (VS).
- 11.8. Odplata za poskytovanie Služby za ktorúkoľvek peňažnú záväzok Užívateľa vyplývajúcu zo Zmluvy sa považuje za riadne a včas uhradený okamihom pripísania celej sumy fakturovanej Odplaty za poskytovanie Služby alebo peňažného záväzku Užívateľa na bankový účet spoločnosti DS uvedený na Faktúre, a to najneskôr v posledný deň splatnosti Faktúry alebo lehoty uvedenej vo výzve zaslanej Užívateľovi v zmysle podmienok určených v týchto Podmienkach.
- 11.9. V prípadoch, že dôjde zo strany Užívateľa k oprávnenému vráteniu Faktúr, bude lehota splatnosti všetkých Faktúr, ktoré budú vystavené namiesto pôvodných Faktúr oprávnené vrátených Užívateľom 10 dní odo dňa vystavenia faktúry.
- 11.10. V prípade, že spoločnosť DS využije svoje právo vyplývajúce z Podmienok a dôjde počas trvania Zmluvy k zmene Tarify, má DS právo účtovať Užívateľovi Odplatu za poskytovanie Služby podľa sadzieb uvedených v platnej Tarife, a to počnúc prvým dňom odo dňa nadobudnutia účinnosti zmeny Tarify, k čomu dáva podpisom Zmluvy Užívateľ svoj súhlas.

PIATA ČASŤ REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok 12

Reklamácie Užívateľa, vybavovanie reklamácií

- 12.1. Užívateľ je oprávnený reklamovať správnosť fakturovanej sumy Odplaty za poskytovanie Služby vyčíslenej vo Faktúre a kvalitu poskytovanej Služby (z dôvodu Poruchy) v lehote tridsať dní odo dňa, kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie.
- 12.2. V prípade, že Užívateľ neuplatní svoje právo podľa bodu 12.1. Podmienok na mieste uvedenom v bode 12.3. Podmienok, tak márnym uplynutím tejto lehoty toto jeho právo zanikne.
- 12.3. Užívateľ môže reklamáciu podľa bodu 12.1. Podmienok uplatniť výlučne v sídle DS, pričom spoločnosť DS je povinná na požiadanie Užívateľa vydať Užívateľovi písomné potvrdenie o mieste, čase, spôsobe a predmete reklamácie.
- 12.4. Spoločnosť DS je povinná reklamáciu podľa bodu 12.1. Podmienok prešetriť a výsledok svojho šetrenia oznámiť Užívateľovi do tridsať dní odo dňa, kedy bola reklamácia Užívateľa platne doručená spoločnosti DS.
- 12.5. V prípade, že prešetrenie reklamácie Užívateľa podľa bodu 12.1 Podmienok je obzvlášť zložitá a jej dôkladné prešetrenie nie je v tridsaťdňovej lehote objektívne možné zabezpečiť, je spoločnosť DS povinná výsledok svojho šetrenia oznámiť Užívateľovi do šesťdesiat dní odo dňa, kedy bola reklamácia Užívateľa platne doručená spoločnosti DS.
- 12.6. Spoločnosť DS sa zaväzuje zaslať Užívateľovi správu o vybavení reklamácie podľa bodov 12.4. a 12.5. Podmienok písomne.
- 12.7. Ak spoločnosť DS písomne neoznámí Užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie do šesťdesiat dní od dátumu jej doručenia, reklamácia sa považuje za uznanú.
- 12.8. V prípade oneskorených reklamácií po uplynutí lehoty uvedenej v bode 12.1 Podmienok spoločnosť DS nie je povinná dávať na tieto reklamácie Užívateľovi odpoveď.
- 12.9. Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady fakturovanej Odplaty za poskytovanie Služby nemá odkladný účinok na povinnosť Užívateľa zaplatiť dotknutú časť z Odplaty za poskytovanie Služby podľa príslušnej Faktúry spoločnosti DS, okrem prípadov ustanovených Zákomom.
- 12.10. V prípade, že spoločnosť DS uzná reklamáciu Užívateľa uplatnenú podľa tohto článku 12 Podmienok za opodstatnenú, a to z dôvodu vzniku Poruchy, za ktorú je DS v zmysle Zmluvy zodpovedná, tak spoločnosť DS poskytne Užívateľovi primeranú zľavu z výšky Odplaty za poskytovanie Služby.
- 12.11. V prípade, že reklamácia Užívateľa voči sume Odplaty za poskytovanie Služby alebo reklamácia voči kvalite poskytovanej Služby (Porucha) bude spoločnosťou DS uznaná za opodstatnenú, bude suma z Odplaty za poskytovanie Služby priznaná Užívateľovi v zmysle reklamácie zúčtovaná vo fakturačnom Období nasledujúcom po tom Období, v ktorom bola reklamácia spoločnosťou DS uznaná.

ŠIESTA ČASŤ TRVANIE A ZÁNIK ZMLUVY

Článok 13 Vznik zmluvy

- 13.1. Zmluva sa považuje za riadne uzavretú okamihom podpísania všetkých Zmluvných dokumentov oboma zmluvnými stranami.
- 13.2. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ v Zmluve nie je uvedené inak.

Článok 14 Zánik zmluvy

- 14.1. Zmluva zaniká,
- 14.1.1. uplynutím času, na ktorý bola uzavretá,
- 14.1.2. písomnou dohodou oboch zmluvných strán,
- 14.1.3. odstúpením od zmluvy,
- 14.1.4. výpovedou, alebo
- 14.1.5. ak tak ustanovuje osobitný predpis
- 14.2. Užívateľ môže od zmluvy odstúpiť bez sankcií vtedy, ak mu spoločnosť DS

- 14.2.1. oznámi zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a užívateľ tieto zmeny neakceptuje,
- 14.2.2. opakovane ani po reklamácii neposkytuje Službu podľa zmluvy alebo ju poskytuje s podstatnými vadami, alebo
- 14.2.3. opakovane neodstráni reklamovanú závalu Služby v určenom čase
- 14.3. Spoločnosť DS môže odstúpiť od zmluvy, ak Užívateľ,
- 14.3.1. opakovane neoprávnené zasahuje do technického zariadenia alebo takýto zásah umožní tretej osobe aj z nebanlivosti, alebo
- 14.3.2. nezaplatí Odplatu za poskytovanie Služby ani do 45 dní po dni splatnosti, alebo
- 14.3.3. pripojí na Sieť DS zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa osobitných predpisov uvedených v Zákone podľa § 43 ods. 5 písm. c), alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými Podmienkami a ani na výzvu spoločnosti DS zariadenie neodpojí, alebo
- 14.3.4. opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti DS kontrolu jej používania, alebo
- 14.3.5. opakovane porušuje podmienky uvedené v Zmluve, alebo
- 14.3.6. uviedol v Objednávke alebo v Zmluve nepravdivé údaje týkajúce sa jeho identifikácie, predchádzajúcich ako aj súčasných vzťahov s inými podnikmi, alebo
- 14.3.7. nespĺnil ktorúkoľvek z oznamovacích povinností stanovených Podmienkami, alebo
- 14.3.8. protiprávnym konaním alebo akýmkoľvek iným spôsobom zneužíva Službu, najmä svojim konaním obťažuje ostatných užívateľov Služby, alebo
- 14.3.9. je v úpadku, vstúpil do likvidácie, bol na jeho majetok vyhlásený konkurz alebo konkurz na jeho majetok bol zamietnutý pre nedostatok majetku alebo na majetok Užívateľa bola nariadená exekúcia alebo Užívateľ zomrel.
- 14.4. Užívateľ je oprávnený vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.
- 14.5. Spoločnosť DS je oprávnená vypovedať zmluvu, ak nemôže naďalej poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby.
- 14.6. Výpovedná doba je rovnaká pre obe zmluvné strany, a to jeden mesiac a začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane.
- 14.7. Odstúpením od Zmluvy z dôvodov uvedených v Podmienkach a v Zmluve táto zaniká v deň nasledujúci po dni, v ktorom bolo písomné oznámenie o odstúpení riadne doručené druhej zmluvnej strane.
- 14.8. Spoločnosť DS zašle Užívateľovi po zániku Zmluvy konečné vyúčtovanie, ktoré je Užívateľ povinný do 15 dní uhradiť.
- 14.9. Zánik zmluvy nemá vplyv na právo spoločnosti DS na zaplatenie pohľadávok spoločnosti DS voči užívateľovi vzniknutých v súvislosti so zmluvou.
- 14.10. Zánik zmluvy nemá vplyv na uhradené odplaty užívateľom voči spoločnosti DS.

SIEDMA ČASŤ SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Článok 15

Zmena Zmluvných dokumentov, Tarify

- 15.1. Spoločnosť DS si vyhradzuje právo na akúkoľvek jednostrannú zmenu Podmienok a/alebo Tarify v priebehu doby trvania Zmluvy.
- 15.2. Zmluvu je možné meniť výlučne po dohode oboch zmluvných strán formou písomne uzavretého Dodatku.
- 15.3. Spoločnosť DS sa zaväzuje, že ak dôjde v zmysle bodu 15.1. Podmienok k zvýšeniu sadzieb Tarify, takúto zmenu oznámi Užívateľovi v súlade s bodom 7.1.13 jedným z uvedených spôsobov podľa vlastného uváženia, a to tridsať dní pred účinnosťou takejto zmeny. Ak zmenu Tarify nedôjde k zvýšeniu odplaty za službu, stačí ak spoločnosť DS zverejní tarifu najneskôr v deň jej účinnosti, pričom o takejto zmene nie je spoločnosť DS povinná upovedomiť Užívateľa. Ak zmenu Podmienok nedôjde k zásadnej zmene ich obsahu, stačí ak spoločnosť DS zverejní takéto Podmienky dňom ich účinnosti, pričom o takejto zmene nie je spoločnosť DS povinná upovedomiť užívateľa.
- 15.4. V prípade, že sa menia Podmienky a/alebo Tarifa, tak je dohoda o zmene týchto dokumentov platná okamihom prvého využitia Služby Užívateľom za účinnosti DS zmenených Podmienok a/alebo Tarify, s ktorými bol Užívateľ riadne oboznámený podľa týchto Podmienok, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Podmienok a/alebo Tarify.
- 15.5. Za zmenu zmluvy sa nepovažuje, ak spoločnosť DS zmení program a nahradí ho iným programom alebo ak upravi kanálový raster.

Článok 16

Zodpovednosť za škodu

- 16.1. Spoločnosť DS nenesie voči Užívateľovi zodpovednosť za vznik škody spôsobenú pripojením technicky nevyhovujúceho koncového zariadenia užívateľa a nezodpovedá ani za jeho funkčnosť alebo prevádzku. Spoločnosť DS nezodpovedá za odstraňovanie porúch a výpadkov v činnosti koncového zariadenia užívateľa a nezodpovedá ani za škodu spôsobenú v ich dôsledku.
- 16.2. Spoločnosť DS zodpovedá Užívateľovi za škodu, ktorú mu DS spôsobila zavineným porušením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy, ako aj Zmluvných dokumentov výlučne v rozsahu určenom Podmienkami, nezodpovedá však za ušlý zisk Užívateľa spôsobený porušením svojich povinností určených v Zmluve. Zodpovednosť spoločnosti DS za škodu spôsobenú Užívateľovi v dôsledku riadneho nesplnenia si povinností určených Zmluvou a Podmienkami je obmedzená na povinnosť vrátiť pomerne časť Užívateľom uhradené Odplaty za poskytovanie Služby alebo pomerne znížiť Odplatu za poskytovanie Služby za obdobie chýbného poskytovania Služby podľa podmienok Zmluvy a Podmienok.
- 16.3. V prípade, že nesplnením ktoréhokoľvek zo záväzkov Užívateľa stanovených v Zmluve a v Podmienkach vznikne spoločnosti DS škoda, je túto škodu Užívateľ povinný spoločnosti DS v celej výške nahradiť.
- 16.4. V prípade, že Užívateľ hoci aj bez zavinenia poruší ktorúkoľvek povinnosť stanovenú v Zmluve, je DS oprávnená požadovať od Užívateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 165,- EUR v závislosti od závažnosti porušenej povinnosti. DS je zároveň oprávnená požadovať v celej výške náhradu škody vzniknutej porušením povinnosti.
- 16.5. Užívateľ zodpovedá za vznik akejkoľvek škody na Technickom zariadení a to od okamihu ich umiestnenia v priestore Užívateľa až do okamihu odovzdania týchto technických zariadení spoločnosti DS.
- 16.6. Spoločnosť DS nezodpovedá Užívateľovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením ktorejkoľvek z podmienok určených v článku 6 Podmienok.
- 16.7. Spoločnosť DS nezodpovedá Užívateľovi za vznik škody spôsobenej technikou, kapacitnou a/alebo inou nespôsobilosťou inej pevnej alebo mobilnej verejnej telekomunikačnej siete iného telekomunikačného podniku, prostredníctvom ktorej sa Užívateľ pripája na Sieť DS.
- 16.8. Spoločnosť DS nezodpovedá Užívateľovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením ktorejkoľvek z podmienok určených v bode 8.1. Podmienok. Spoločnosť DS nezodpovedá za škody spôsobené v dôsledku výberu nevhodného Miesta inštalácie užívateľom.

Článok 17

Doručovanie

- 17.1. Všetky správy, upomienky a iné informácie posielané spoločnosťou DS faxom, elektronickou poštou, sms správou alebo formou listu Užívateľovi v súvislosti so Zmluvou sa považujú za riadne doručené Užívateľovi uplynutím siedmich dní odo dňa ich zaslania Užívateľovi na jeho poslednú známu adresu/telefónne číslo. V prípade, že Užívateľovi nemohol byť z akéhokoľvek dôvodu oznámený obsah akejkoľvek listiny mu zasielanej spoločnosťou DS, považuje sa táto listina za doručenú uplynutím siedmich dní odo dňa doručenia listiny do dispozičnej sféry Užívateľa. Ak Užívateľ v tejto lehote oznámi spoločnosti DS, že listina mu nebola doručená, bude mu doručený opis tejto listiny.

- 17.2. Ak nie je možné Užívateľovi oznámiť a doručiť akúkoľvek Faktúru zasielanú Užívateľovi v súvislosti so Zmluvou, považuje sa táto za oznámenú a doručenú prvým dňom po skončení lehoty splatnosti odoslanej Faktúry.

Článok 18

Osobitné ustanovenia

- 18.1. Akékoľvek spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sú zmluvné strany povinné bezodkladne riešiť rokovaniami a vzájomnou dohodou.
- 18.2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že sa vzájomné spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou nevyriešia v zmysle bodu 18.1. Podmienok ani do pätnástich dní odo dňa vzniku sporu, môže ktorákoľvek zo zmluvných strán podať návrh na vyriešenie sporu výlučne na miestne a vecne príslušnom Telekomunikačnom úrade alebo súde, a to v závislosti od právneho statusu Užívateľa.
- 18.3. Spoločnosť DS a Užívateľ sa dohodli, že právny vzťah týkajúci sa technického zariadenia, ktoré využíva Užívateľ pri poskytovaní Služby, sa až do jeho riadneho zaplatenia zo strany užívateľa riadi príslušnými ustanoveniami § 659 - § 662 Občianskeho zákonníka.
- 18.4. DS a užívateľ sa dohodli, že ustanovenia Zmluvy týkajúce sa kúpy zariadení sa spravujú Obchodným zákonníkom.

Článok 19

Telekomunikačné tajomstvo a ochrana osobných údajov

- 19.1. Užívateľ dáva DS v zmysle ust. § 7 ods. 1 a ods. 2 zákona č. 428/2002 Z.z. výslovný súhlas na spracovanie a uchovanie jeho osobných údajov uvedených v Zmluvných dokumentoch za účelom správnej evidencie užívateľa, informovania užívateľa o službách DS, vykonávania prieskumov spokojnosti so službami, pričom uvedené činnosti môže DS vykonávať aj prostredníctvom tretej osoby, a to do doby, pokiaľ bude Užívateľ v platnom zmluvnom vzťahu s DS. Prevádzkovateľom informačného systému obsahujúceho osobné údaje užívateľa je DS.
- 19.2. DS sa zaväzuje neprístupniť tretím osobám bez predchádzajúceho výslovného súhlasu Užívateľa jeho osobné údaje, ako aj údaje, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva podľa Zákona, okrem prípadu, ak by bola DS osobitným zákonom alebo rozhodnutím príslušného štátneho orgánu alebo súdu uložená povinnosť takého údaj je sprístupniť.
- 19.3. Užívateľ dáva DS súhlas na vytváranie a ukladanie záznamov volaní užívateľa na čísla DS, najmä na čísla informačného zákazníckeho centra.
- 19.4. Účastník týmto udeľuje DS súhlas so získavaním a spracúvaním osobných údajov v informačných systémoch za účelom ich poskytnutia inej právnickej alebo fyzickej osobe, ktorá je oprávnená na základe zmluvného vzťahu s DS vymáhať a inkasovať pohľadávky DS od Účastníka.

Článok 20

Záverečné ustanovenia

- 20.1. Tieto Podmienky nadobúdajú platnosť 3.4.2009 a účinnosť dňa 3.5.2009 a v plnom rozsahu nahrádzajú doteraz platné a účinné všeobecné podmienky.
- 20.2. Všeobecné podmienky strácajú platnosť a účinnosť dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nových všeobecných podmienok. Všetky Zmluvy, ako aj iné dohody, ktoré boli uzatvorené pred účinnosťou týchto všeobecných podmienok a spravovali sa doterajšími podmienkami, sa od dátumu platnosti a účinnosti týchto Všeobecných podmienok riadia týmito Všeobecnými podmienkami a považujú sa za Zmluvy podľa týchto Všeobecných podmienok.
- 20.3. Podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej platne uzavretej Zmluvy.
- 20.4. Zmluva a Zmluvné dokumenty predstavujú jediný a úplný dohovor zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy, pričom tieto nahrádzajú všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dohovory ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu Zmluvy.
- 20.5. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 20.6. V prípade, že niektoré z ustanovení Zmluvy alebo Zmluvných dokumentov je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy a Zmluvných podmienok. Neplatné ustanovenia sa nahradia ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojim obsahom a účelom najbližšie obsahu Zmluvy.
- 20.7. Zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 20.8. Zmluva sa považuje za uzavretú okamihom podpisu Zmluvy a Zmluvných dokumentov oboch zmluvnými stranami.
- 20.9. Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva niečo iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a Dodatkov odsúhlasených a podpísaných obojma zmluvnými stranami. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch vyhotoveniach, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 20.10. Užívateľ podpisom Zmluvy potvrdzuje, že si Podmienky pozorne prečítal, všetky jej ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto Podmienkam v celom ich rozsahu porozumel, súhlasí s nimi, na dôkaz čoho pripája v Zmluve svoj podpis.