

## OSOBITNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB SPOLOČNOSTI DIGI SLOVAKIA

### Obsah

<b>A. OSOBITNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽBY INTERNETOVEJ TELEVÍZIE .....</b>	<b>2</b>
<b>ČASŤ I. PREDMET OSOBITNÝCH PODMIENOK PRE POSKYTOVANIE SLUŽBY INTERNETOVEJ TELEVÍZIE.....</b>	<b>2</b>
<b>ČASŤ II. VYMEDZENIE ZÁKLADNÝCH POJMOV.....</b>	<b>2</b>
<b>ČASŤ III. POPIS A ROZSAH POSKYTOVANIA SLUŽBY.....</b>	<b>2</b>
ČLÁNOK 1. VŠEOBECNÉ INFORMÁCIE .....	2
ČLÁNOK 2. ZÁKLADNÝ BALÍK SLUŽBY .....	4
ČLÁNOK 3. DOPLNKOVÉ SLUŽBY .....	5
ČLÁNOK 4. AUDIOVIZUÁLNE MEDIÁLNE SLUŽBY NA POŽIADANIE OD TRETÍCH STRÁN.....	5
<b>ČASŤ IV. ZMLUVNÝ VZŤAH.....</b>	<b>5</b>
ČLÁNOK 1. UZAVRETIE ZMLUVY ALEBO DODATKU K ZMLUVE.....	6
ČLÁNOK 2. VYUŽÍVANIE SLUŽBY .....	6
ČLÁNOK 4. PRÁVA A POVINNOSTI PODNIKU .....	7
ČLÁNOK 5. ZMENA ZMLUVY.....	7
ČLÁNOK 6. DOBA TRVANIA, ZÁVÄZOK VIAZANOSTI A ZÁNIK ZMLUVY .....	8
<b>ČASŤ V. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY .....</b>	<b>8</b>
ČLÁNOK 1. CENY .....	8
ČLÁNOK 2. PLATOBNÉ PODMIENKY .....	8
<b>ČASŤ VI. OSOBITNÉ PODMIENKY.....</b>	<b>9</b>
ČLÁNOK 1. SLUŽBA INTERNETOVÁ TV S POSKYTOVANÁ VÝLUČNE K INEJ ZÁKLADNEJ SLUŽBE .....	9
<b>ČASŤ VII. REKLAMAČNÉ KONANIE, MECHANIZMUS NA UROVNANIE SPOROV.....</b>	<b>9</b>
ČLÁNOK 1. REKLAMAČNÉ KONANIE .....	9
ČLÁNOK 2. MECHANIZMUS NA UROVNANIE SPOROV .....	9
<b>ČASŤ VIII. SPOLOČNÉ, PRECHODNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA .....</b>	<b>10</b>
<i>Príloha č.1: .....</i>	<i>11</i>
<i>Programové služby (televízne stanice) a ich rozdelenie do jednotlivých Základných balíkov a Doplnkových služieb Služby .....</i>	<i>11</i>
<b>B. OSOBITNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽBY INTERNETOVÉHO PRÍSTUPU .....</b>	<b>12</b>
<b>ČASŤ I. PREDMET OSOBITNÝCH PODMIENOK PRE POSKYTOVANIE SLUŽBY INTERNETOVEJ TELEVÍZIE.....</b>	<b>12</b>
<b>ČASŤ II. VYMEDZENIE ZÁKLADNÝCH POJMOV.....</b>	<b>12</b>
<b>ČASŤ III. ZRIADENIE A POSKYTOVANIE SLUŽBY.....</b>	<b>13</b>
ČLÁNOK 1. VŠEOBECNÉ INFORMÁCIE .....	13
ČLÁNOK 2. ZRIADENIE SLUŽBY SAMOINŠTALÁCIOU .....	13
ČLÁNOK 3. ZRIADENIE SLUŽBY PROSTREDNÍCTVOM TECHNIKA PODNIKU.....	13
ČLÁNOK 4. ZRIADENIE SLUŽBY NA TECHNOLOGII ADSL A VDSL .....	13
ČLÁNOK 5. ZRIADENIE SLUŽBY NA OPTICKEJ TECHNOLOGII .....	14
ČLÁNOK 6. DOPLNKOVÉ SLUŽBY .....	14
<b>ČASŤ IV. ZMLUVNÝ VZŤAH.....</b>	<b>14</b>
ČLÁNOK 1. UZAVRETIE ZMLUVY ALEBO DODATKU K ZMLUVE.....	14
ČLÁNOK 2. PRÁVA A POVINNOSTI PODNIKU .....	14
ČLÁNOK 3. ZMENA ZMLUVY.....	15
ČLÁNOK 4. DOBA TRVANIA, ZÁVÄZOK VIAZANOSTI A ZÁNIK ZMLUVY .....	16
<b>ČASŤ V. REKLAMAČNÉ KONANIE, MECHANIZMUS NA UROVNANIE SPOROV.....</b>	<b>16</b>
ČLÁNOK 1. REKLAMAČNÉ KONANIE.....	16
ČLÁNOK 2. MECHANIZMUS NA UROVNANIE SPOROV .....	17
<b>ČASŤ VI. SPOLOČNÉ, PRECHODNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA .....</b>	<b>17</b>

## A. OSOBITNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽBY INTERNETOVEJ TELEVÍZIE

### ČASŤ I. PREDMET OSOBITNÝCH PODMIENOK PRE POSKYTOVANIE SLUŽBY INTERNETOVEJ TELEVÍZIE

1. Tieto Osobitné podmienky pre poskytovanie služby internetovej televízie (ďalej len „Podmienky“) vydané spoločnosťou DIGI SLOVAKIA, s.r.o., so sídlom Röntgenova 26, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35701722, zapísaná v Obchodnom registri vedenom pri Okresnom súde Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 24813/B (ďalej len „Podnik“) upravujú vzájomné práva a povinnosti medzi Podnikom ako poskytovateľom služby internetovej televízie (ďalej len „Služba“) a fyzickými alebo právnickými osobami, ktoré ako záujemcovia o Službu vyjadrili s Podmienkami súhlas alebo sú Účastníkmi Služby. Tieto Osobitné podmienky upravujú práva a povinnosti strán v súvislosti s inou službou, ak to výslovne vyplýva z dohody strán o poskytovaní danej služby, ktorá odkazuje na tieto Osobitné podmienky, a to v rozsahu uvedenom v takejto dohode. Tieto Podmienky sú súčasťou Zmluvy.
2. Podnik je v súlade so zákonom o poskytovaní služieb informačnej spoločnosti poskytovateľom služieb informačnej spoločnosti a v súlade so zákonom o vysielaní a retransmisii poskytovateľom retransmisie.

### ČASŤ II. VYMEDZENIE ZÁKLADNÝCH POJMOV

1. „Služba internetovej televízie“ alebo „Služba“ je služba, ktorá prostredníctvom pripojenia do siete internet umožňuje Účastníkovi využívanie Internetovej televízie a Doplnkových služieb. Využívanie Služby je podmienené pripojením do siete internet. Poskytovanie pripojenia do siete internet nie je súčasťou poskytovania Služby.
2. „Záujemca“ je osoba, ktorá v rámci zvoleného Predajného kanála a možností, ktoré ponúka, prejaví záujem o uzavretie Zmluvy a podá návrh na jej uzavretie.
3. „Účastník“ je osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu s Podnikom na základe Zmluvy.
4. „Zmluva“ je zmluva o poskytovaní Služby vrátane jej zmien, a ak je to upravené v Zmluve, aj o poskytnutí zariadenia vo vlastníctve Podniku alebo tretej osoby do odplatného alebo bezodplatného užívania Účastníkom k Službe; pojem Zmluva označuje aj dohodu o zmene Zmluvy, ak nie je výslovne uvedené inak.
5. „Internetová televízia“ je základný komponent Služby a spočíva v retransmisii, to znamená umožnení prijmu a súčasného, úplného a nezmeneného prenosu pôvodného vysielať programovej služby alebo jeho podstatnej časti určenej na príjem verejnosťou, uskutočneného elektronickou komunikačnou sieťou. Internetová televízia je Účastníkovi poskytovaná minimálne v rozsahu Základného balíka.
6. „Doplnková služba“ je akákoľvek iná služba odlišná od Základného balíka Služby, ak je poskytnutá v rámci Služby. Poskytnutie a využívanie Doplnkovej služby je podmienené zriadením a poskytovaním Internetovej televízie využívaním zvoleného Základného balíka v rámci Služby a nie je ju možné poskytovať samostatne, t.j. bez aktivovaného Základného balíka Služby. Poskytovanie a užívanie Doplnkovej služby môže byť podmienené úhradou jednorazovej a/alebo opakujúcej platby. Ukončenie poskytovania Doplnkovej služby môže byť podmienené úhradou jednorazovej platby.
7. „Koncové zariadenie OTT set-top box“ alebo „OTT STB“ je set-top-box, ktorý je možné registrovať ako zariadenie k Službe. OTT STB umožňuje prostredníctvom internetového pripojenia sledovať Službu na veľkom zobrazovacom zariadení (napr. televízny prijímač) pripojenom k OTT STB prostredníctvom HDMI kábla.
8. „Aktivačné údaje“ je súbor údajov, ktoré poskytne Podnik Účastníkovi za účelom umožnenia aktivovania a využívania Služby.
9. „Predajný kanál“ je Podnikom vytvorená a udržiavaná možnosť prejavíť záujem o uzavretie Zmluvy a súčasne alebo následne uzavrieť Zmluvu. Predajným kanálom je najmä Predajné miesto Podniku (pobočka DIGI SLOVAKIA, s.r.o.), dedikovaná telefónna linka – call centrum Podniku, webové sídlo Podniku, Obchodný zástupca Podniku, iné online prostredie usporodbené Podnikom na zadanie objednávky Služby.
10. „Základná služba“ je akákoľvek iná služba Podniku, vo vzťahu ku ktorej je poskytovaná Služba Internetovej televízie v Základnom balíku Internetová TV S.
11. „Základný balík“ je zoskupenie televíznych programov, ktorého objednaním je podmienené poskytovanie Služby. Rozdelenie televíznych programov v rámci Základného balíka je definované Podnikom. Základný balík predstavuje základný komponent Služby.
12. „Extra balík“ je Doplnkovou službou poskytovanou v rámci Služby, a to zoskupenie televíznych programov, ktoré nie sú súčasťou Základného balíka a ktoré si môže Účastník v závislosti od zvoleného balíka Služby objednať ako doplnok k Základnému balíku.

### ČASŤ III. POPIS A ROZSAH POSKYTOVANIA SLUŽBY

#### Článok 1. Všeobecné informácie

1. Služba prostredníctvom pripojenia do siete internet a zodpovedajúceho zariadenia (napr. smartfón, tablet, OTT STB) umožňuje Účastníkovi využívanie Internetovej televízie a Doplnkových služieb; súčasťou Služby je poskytnutie koncového zariadenia OTT STB do dočasného užívania ako aj iných technických zariadení Podniku alebo tretej osoby, ak sa na tom Podnik a Účastník dohodli. Dohodnutý rozsah a funkčnosť Služby sa vzťahujú na poskytovanie Služby na území Slovenskej republiky s výnimkou

uplatnenia pravidiel Nariadenia EP a Rady (EÚ) 2017/1128 o cezhraničnej prenositeľnosti online obsahových služieb na vnútorom trhu.

2. Nevyhnutnou podmienkou pre využívanie Služby a príjem televíznych programov v SDTV kvalite je prístup do siete internet s minimálnou rýchlosťou downstreamu 1 Mbit/s. V prípade využitia Služby prostredníctvom zariadenia OTT STB, vzhľadom na zobrazovacie zariadenie, je pre príjem televíznych programov v SDTV kvalite odporúčaný prístup do siete internet s rýchlosťou downstreamu minimálne 4 Mbit/s. Pri nižšej rýchlosti internetového pripojenia bude negatívne ovplyvnená kvalita Služby, za čo Podnik nezodpovedá.
3. Pre sledovanie televíznych programov v HDTV kvalite je nevyhnutný prístup do siete internet s minimálnou rýchlosťou downstreamu 6,5 Mbit/s bez ohľadu na typ zobrazovacieho zariadenia použitého na príjem Služby. Pri nižšej rýchlosti pripojenia do siete internet je možné televízny program sledovať v SDTV kvalite. Pri nižšej rýchlosti internetového pripojenia bude negatívne ovplyvnená kvalita Služby, za čo Podnik nezodpovedá.
4. Pre sledovanie televíznych programov v 4K/UHD kvalite je nevyhnutný prístup do siete internet s minimálnou rýchlosťou downstreamu 25 Mbit/s bez ohľadu na typ zobrazovacieho zariadenia použitého na príjem Služby. Pri nižšej rýchlosti pripojenia do siete internet je možné televízny program sledovať v HDTV kvalite. Pri nižšej rýchlosti internetového pripojenia bude negatívne ovplyvnená kvalita Služby, za čo Podnik nezodpovedá.
5. Súčasťou Služby nie je poskytovanie pripojenia do siete internet. Výber poskytovateľa služby pripojenia do siete internet je plne v zodpovednosti Účastníka. Vo výlučnej zodpovednosti Účastníka je tiež zabezpečenie takého poskytovateľa pripojenia do siete internet, ktorého obchodné podmienky pre pripojenie do siete internet nebudú využívaním Služby porušené.
6. Účastník plne zodpovedá za súlad medzi využívaním Služby a podmienkami dohodnutými s poskytovateľom pripojenia do siete internet, ako aj za prípadné porušenie podmienok dohodnutých s poskytovateľom pripojenia do siete internet. Prenesené dáta pri sledovaní televíznych programov v rámci Služby sú súčasťou objemu dát pre prístup do siete internet. Prenesené dáta nad rámec dátového paušálu (ak sú obmedzené) budú Účastníkovi spoplatnené podľa cenníka poskytovateľa, ktorý prístup do siete internet poskytuje.
7. Podnik nie je spôsobilý garantovať funkčnosť Služby v prípade, že poskytovateľom služby prístupu do siete internet je iný podnik elektronických komunikácií ako Podnik.
8. Podnik poskytuje Službu v nasledovných Základných balíkoch:
  - 8.1. Internetová TV M pozostáva z:
    - a. Internetová televízia
      - základný balík Internetová TV M
      - 2 (dva) prístupy (súčasné využívanie Služby na dvoch zariadeniach)
    - b. Doplnkové služby
      - Videotéka
      - 7 dňový TV archív
      - Extra balíky podľa ponuky Podniku, Extra balík je osobitne spoplatnený podľa aktuálne platného Cenníka Podniku (doplatok k cene Základného balíka)
      - Tretí a Štvrtý prístup, každý ďalší prístup (nad rámec dvoch základných prístupov) je osobitne spoplatnený podľa aktuálne platného Cenníka Podniku (doplatok k cene Základného balíka).
  - 8.2. Internetová TV S (časť VI. týchto Podmienok).
    - a. Internetová televízia
      - základný balík Internetová TV S
      - 2 (dva) prístupy (súčasné využívanie Služby na dvoch zariadeniach)
    - b. Doplnkové služby
      - Videotéka
      - 7 dňový TV archív
      - Extra balíky podľa ponuky Podniku, Extra balík je osobitne spoplatnený podľa aktuálne platného Cenníka Podniku (doplatok k cene Základného balíka); v tomto Základnom balíku nie je možné objednať Extra balík Extra Premium šport
      - Tretí a Štvrtý prístup, každý ďalší prístup (nad rámec dvoch základných prístupov) je osobitne spoplatnený podľa aktuálne platného Cenníka Podniku (doplatok k cene Základného balíka).
9. Podnik poskytuje Službu v kombinácii s vybranými Základnými službami ako zvýhodnený balík Služby internetovej televízie a Služby internetového prístupu (2PLAY), a to v nasledovných Základných balíkoch:
  - 9.1. 2 PLAY: TV S + NET S pozostáva z:
    - a. Internetový prístup
      - základný balík Internet S
    - b. Internetová televízia
      - základný balík Internetová TV S
      - 2 (dva) prístupy (súčasné využívanie Služby na dvoch zariadeniach)
    - c. Doplnkové služby
      - Videotéka

- 7 dňový TV archív
- Extra balíky podľa ponuky Podniku, Extra balík je osobitne spoplatnený podľa aktuálne platného Cenníka Podniku (doplatok k cene Základného balíka); v tomto Základnom balíku nie je možné objednať Extra balík Extra Premium šport
- Tretí a Štvrtý prístup, každý ďalší prístup (nad rámec dvoch základných prístupov) je osobitne spoplatnený podľa aktuálne platného Cenníka Podniku (doplatok k cene Základného balíka).

9.2. 2 PLAY: TV S + NET M pozostáva z:

- a. Internetový prístup
  - základný balík Internet M
- b. Internetová televízia
  - základný balík Internetová TV S
  - 2 (dva) prístupy (súčasné využívanie Služby na dvoch zariadeniach)
- c. Doplnkové služby
  - Videotéka
  - 7 dňový TV archív
  - Extra balíky podľa ponuky Podniku, Extra balík je osobitne spoplatnený podľa aktuálne platného Cenníka Podniku (doplatok k cene Základného balíka); v tomto Základnom balíku nie je možné objednať Extra balík Extra Premium šport
  - Tretí a Štvrtý prístup, každý ďalší prístup (nad rámec dvoch základných prístupov) je osobitne spoplatnený podľa aktuálne platného Cenníka Podniku (doplatok k cene Základného balíka).

9.3. 2 PLAY: TV M + NET S pozostáva z:

- d. Internetový prístup
  - základný balík Internet S
- e. Internetová televízia
  - základný balík Internetová TV M
  - 2 (dva) prístupy (súčasné využívanie Služby na dvoch zariadeniach)
- f. Doplnkové služby
  - Videotéka
  - 7 dňový TV archív
  - Extra balíky podľa ponuky Podniku, Extra balík je osobitne spoplatnený podľa aktuálne platného Cenníka Podniku (doplatok k cene Základného balíka)
  - Tretí a Štvrtý prístup, každý ďalší prístup (nad rámec dvoch základných prístupov) je osobitne spoplatnený podľa aktuálne platného Cenníka Podniku (doplatok k cene Základného balíka).

9.4. 2 PLAY: TV M + NET M pozostáva z:

- g. Internetový prístup
  - základný balík Internet M
- h. Internetová televízia
  - základný balík Internetová TV M
  - 2 (dva) prístupy (súčasné využívanie Služby na dvoch zariadeniach)
- i. Doplnkové služby
  - Videotéka
  - 7 dňový TV archív
  - Extra balíky podľa ponuky Podniku, Extra balík je osobitne spoplatnený podľa aktuálne platného Cenníka Podniku (doplatok k cene Základného balíka)
  - Tretí a Štvrtý prístup, každý ďalší prístup (nad rámec dvoch základných prístupov) je osobitne spoplatnený podľa aktuálne platného Cenníka Podniku (doplatok k cene Základného balíka).

10. Predmetom Zmluvy môže byť aj dohoda o prenechaní zariadenia OTT STB alebo iného zariadenia Podniku alebo tretej osoby, ktoré v budúcnosti určí Podnik k Službe do odplatného alebo bezodplatného užívania Účastníkovi v súlade s týmito Podmienkami. Dohoda o prenechaní zariadenia do dočasného užívania zanikne najneskôr zánikom Zmluvy. Zánik dohody o prenechaní zariadenia do dočasného užívania nemá vplyv na trvanie Zmluvy, ktorej je dohoda súčasťou.
11. Zoznam programových služieb dostupných ako súčasť Internetovej televízie v jednotlivých programoch Služby ako aj ich začlenenie do Základného balíka alebo Extra balíka určuje výlučne Podnik. Rozsah programových služieb dostupných v rámci Internetovej televízie pre jednotlivé balíky Služby je rozdielny.
12. Televízne stanice a ich rozdelenie do jednotlivých balíkov (Základný balík, Extra balík) sú uvedené v Prílohe č. 1, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou týchto Podmienok.
13. Služba pozostáva zo Základného balíka Služby a Doplnkových služieb v závislosti od zvoleného balíka Služby.

## Článok 2. Základný balík Služby

1. Základný balík je Účastníkovi poskytovaný vždy ako základná súčasť Služby a v rámci Služby Účastník využíva Službu minimálne v rozsahu zvoleného Základného balíka Služby. Jednotlivé varianty Základných balíkov Služby, ako sú poskytované Podnikom

ako súčasť Služby, sú uvedené v príslušnom Cenníku a týchto Podmienkach. Výber konkrétneho Základného balíka poskytovaného Účastníkovi v rámci Služby je voľbou Účastníka, ak nie je pre daný balík Služby stanovené inak.

2. Účastník môže požiadať o zmenu Základného balíka Služby na Predajnom kanále, ktorý podporuje zadanie takejto žiadosti Účastníka. Objednávku na zmenu Základného balíka môže Účastník realizovať aj na základe telefonicky uzatvoreného Dodatku k zmluve o poskytovaní verejných služieb. Telefonickú objednávku je možné realizovať priamym telefonickým kontaktom Účastníka na pracovisko zákaznickej linky Podniku – call centrum. Dodatok k zmluve o poskytovaní verejných služieb, obsahom ktorého je zmena Základného balíka, nadobúda účinnosť dňom aktivácie nového Základného balíka.
3. Zoznam Základných balíkov Služby je uvedený v príslušnom Cenníku.

### Článok 3. Doplnkové služby

1. Zoznam dostupných Doplnkových služieb môže byť rozdielny pre jednotlivé balíky Služby.
4. Extra balík je Účastníkovi poskytovaný vždy ako súčasť balíka Služby a ako doplnok k Základnému balíku Služby. Aktivácia a využívanie Extra balíka je podmienené zriadením a poskytovaním Služby v rozsahu Základného balíka, t.j. Extra balík nemôže byť poskytovaný samostatne. Aktivácia a užívanie Extra balíka môže byť podmienené úhradou jednorazovej alebo opakujúcej sa platby. Ukončenie poskytovania Extra balíka môže byť podmienené úhradou jednorazovej platby. Obsah a druh jednotlivých extra balíkov určuje Podnik a sú uvedené v príslušnom Cenníku a týchto Podmienkach. Výber Extra Balíkov poskytovaných Účastníkovi v rámci programu Služby je voľbou Účastníka, ak nie je pre daný program Služby dohodnuté inak alebo ak Podnik neurčí, že poskytovanie niektorého extra balíka nie je možné vo vzťahu k príslušnému Základnému balíku. Účastník môže požiadať o zmenu alebo ukončenie poskytovania Extra balíka na Predajnom kanále, ktorý podporuje zadanie takejto žiadosti Účastníka. Objednávku na aktiváciu alebo zmenu Extra balíka ako aj žiadosť o ukončenie poskytovania Extra balíka môže Účastník realizovať aj na základe telefonicky uzatvoreného Dodatku k zmluve o poskytovaní verejných služieb. Telefonickú objednávku je možné realizovať priamym telefonickým kontaktom Účastníka na pracovisko zákaznickej linky Podniku – call centrum. Dodatok k zmluve o poskytovaní verejných služieb, obsahom ktorého je aktivácia alebo zmena Extra balíka, nadobúda účinnosť dňom aktivácie alebo zmeny Extra balíka. Dodatok k zmluve o poskytovaní verejných služieb, obsahom ktorého je ukončenie poskytovania Extra balíka, nadobúda účinnosť posledným dňom mesiaca, v ktorom Účastník požiadal o ukončenie poskytovania Extra balíka. Zoznam Extra balíkov Služby je uvedený v príslušnom Cenníku.
2. Doplnková služba TV Archív je Účastníkovi dostupná v rámci ceny základného balíka Služby (t.j. neuplatňuje sa osobitná cena a doplnková služba je súčasťou Základného balíka) a umožňuje Účastníkovi sprístupňovanie záznamov televíznych programových služieb, ktoré sú v rámci tejto doplnkovej služby sprístupnené, a to v jednotlivých úsekoch podľa časového usporiadania televíznych programov, pričom priestor, ktorý je Účastníkovi v rámci a pre účely tejto doplnkovej služby poskytovaný predstavuje priestor v rozsahu záznamu odvysielaných televíznych programov vymedzených televíznych programových služieb za obdobie aktuálneho dňa a zároveň 7 (sedem) predchádzajúcich dní.
3. Doplnková služba Videotéka je Účastníkovi dostupná v rámci ceny základného balíka Služby (t.j. neuplatňuje sa osobitná cena a doplnková služba je súčasťou Základného balíka) a umožňuje sledovať Účastníkovi Podnikom sprístupnené filmové tituly na vyžiadanie. Doplnková služba Videotéka je aktívna od okamihu zriadenia Služby v prípade uzatvorenia Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, resp. do 3 (troch) pracovných dní odo dňa uzatvorenia Dodatku k zmluve o poskytovaní verejných služieb.

### Článok 4. Audiovizuálne mediálne služby na požiadanie od tretích strán

#### 1. HBO Max

Podnik zabezpečí pre Účastníka Služby možnosť aktivovať a využívať prístup ku audiovizuálnej mediálnej službe na požiadanie HBO Max za podmienok stanovených v príslušnom Cenníku. Službu HBO Max poskytuje spoločnosť HBO Europe s.r.o. so sídlom na adrese: Praha 7, Jankovcova 1037/49, PSČ: 170 00, Česká republika, IČO: 61466786, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel C, vložka 29418. Služba HBO Max umožňuje Účastníkovi prístup ku súboru vybraných filmových titulov, ktoré sa ďalej osobitne nesplošujú, podľa príslušnosti do vybranej kategórie (skupiny) filmov. Služba umožňuje Účastníkovi sledovať vybrané filmové tituly prostredníctvom osobných počítačov, mobilných telefónov, smart televízorov prípadne iných zariadení pripojených do siete internet podporujúcich službu HBO Max.

#### 2. Voyo

Podnik zabezpečí pre Účastníka Služby možnosť aktivovať a využívať službu Voyo za podmienok stanovených v Podmienkach poskytovania služby Voyo spoločnosti DIGI SLOVAKIA, s.r.o. (ďalej len „podmienky Voyo“) a Podmienkach používania Voyo štart a Voyo plná verzia spoločnosti MARKÍZA – SLOVAKIA spol. s r. o.. Službu Voyo poskytuje spoločnosť MARKÍZA – SLOVAKIA spol. s r. o. so sídlom Bratislavská 1/a, 843 56 Bratislava, IČO: 31 444 873, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 12330/B. Služba Voyo vo variante Voyo štart je poskytovaná Účastníkovi Služby zadarmo. Služba Voyo vo variante Voyo plná verzia je poskytovaná za cenu 5,99 € s DPH (4,99 € bez DPH). Podnik je oprávnený ukončiť ponuku služby Voyo v súlade s podmienkami Voyo.

## ČASŤ IV. ZMLUVNÝ VZŤAH

## Článok 1. Uzavretie Zmluvy alebo dodatku k Zmluve

1. Predajný kanál využitý v procese uzatvárania Zmluvy alebo dodatku k Zmluve podmieňuje nevyhnutné kroky a ich postupnosť, výsledkom ktorých je uzavretá Zmluva alebo dodatok k Zmluve. Zmluva alebo dodatok k Zmluve, v závislosti od zvoleného Predajného kanálu, môže byť v listinnej alebo elektronickej forme. Prejavy vôle oboch strán smerujúce k uzavretiu Zmluvy alebo dodatku k Zmluve môžu byť na jednom dokumente alebo samostatných dokumentoch, môžu byť explicitné alebo niektovej, prípadne oboch strán, konkludentné.
2. Uzavretie zmluvy je nevyhnutný predpoklad pre prihlásenie sa a využívanie Služby. V prípade ak Účastník má uzatvorenú s Podnikom Zmluvu a má záujem zmeniť rozsah poskytovanej Služby (zmena Základného balíka alebo Doplnkových služieb) potom uzavretie dodatku k Zmluve je nevyhnutný predpoklad pre prihlásenie sa a využívanie v požadovanom rozsahu Služby.
3. Podnik je oprávnený v súvislosti s uzavretím Zmluvy požadovať od Záujemcu predloženie platných dokladov potrebných na jeho identifikáciu a overenie splnenia podmienok na uzavretie Zmluvy. Rozsah a charakter požadovaných dokladov určuje Podnik. Podnik po nevyhnutný čas eviduje údaje Záujemcu a Účastníka v rozsahu, v akom sú zbierané za účelom uzavretia Zmluvy alebo dodatku k Zmluve. Podrobné informácie o spracovaní údajov Záujemcu a Účastníka Podnikom sú dostupné na <https://www.digislovakia.sk/ochrana-osobnych-udajov>
4. Podnik je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy alebo dodatku k Zmluve, ak mu neboli predložené požadované doklady alebo ak Záujemca, prípadne Účastník, nedáva záruku, že si bude riadne plniť svoje povinnosti zo Zmluvy.

## Článok 2. Využívanie Služby

1. Zodpovednosť Podniku za zriadenie Služby je obmedzená na poskytnutie potrebných Aktivačných údajov a zabezpečenie funkčnosti Služby na strane Podniku. Poskytnutím Aktivačných údajov je Účastníkovi sprístupnená Služba na používanie (ak sa vyžaduje pre využívanie Služby registrácia, táto prebieha po získaní Aktivačných údajov). Podnik poskytne Účastníkovi Aktivačné údaje do 3 (troch) pracovných dní od uzavretia Zmluvy v prípade Zmluvy uzavretej v listinnej forme alebo zadania objednávky Účastníka v prípade využitia Predajných kanálov, pri ktorých nedochádza k uzavretiu Zmluvy v listinnej forme.
2. Pre využívanie Služby je potrebné, aby:
  - a. zariadenie, prostredníctvom ktorého bude Účastník Službu využívať, spĺňalo funkčné a technické požiadavky na zariadenie uvedené na stránke [www.digislovakia.sk](http://www.digislovakia.sk);
  - b. Účastník stiahol do zariadenia, prostredníctvom ktorého bude Službu využívať, osobitnú aplikáciu, a to podľa postupu, ktorý Podnik uvádza na stránke [www.digislovakia.sk](http://www.digislovakia.sk); uvedené sa neuplatňuje v prípade využívania Služby prostredníctvom koncového zariadenia OTT STB.
3. Splnenie technických a funkčných požiadaviek na zariadenie, prostredníctvom ktorého bude Účastník Službu využívať, ako aj správna inštalácia osobitnej aplikácie a správna registrácia Účastníka podľa postupu uvedeného na stránke [www.digislovakia.sk](http://www.digislovakia.sk) sú plne v zodpovednosti Účastníka.
4. V cene Základného balíka Služby je zahrnuté využívanie Služby na zariadeniach typu smartfón, tablet alebo OTT STB. Počet a typy zariadení, na ktorých môže Účastník využívať Službu v závislosti od Základného balíka Služby je uvedený v nasledovnej tabuľke:

Základný balík	Internetová televízia S	Internetová televízia M
počet povolených zariadení v rámci Základného balíka	2	2
Typ povoleného zariadenia		
Smartfón	áno	áno
Tablet	áno	áno
OTT STB	áno	áno
Smart TV/Android TV	nie	nie
PC	nie	nie

5. Účastník si v rámci Služby môže dokúpiť ďalší prístup pre zariadenie typu smartfón, tablet alebo OTT STB. Maximálne však pre dve ďalšie zariadenia (t.j. v cene Základného balíka má Účastník k dispozícii 2 (dva) prístupy pre zariadenia – prvý a druhý prístup – a Účastník si môže za osobitný mesačný poplatok dokúpiť tretí prístup a štvrtý prístup pre zariadenie/a). Pravidlá a mesačné poplatky za prístupy na ďalšie zariadenie/a sú uvedené v nasledovnej tabuľke a v Časti V, Cena a platobné podmienky:

Prístup pre zariadenie	Internetová televízia S	Internetová televízia M
Prvý a druhý prístup	Súčasť Základného balíka	Súčasť Základného balíka
Tretí prístup	áno	áno
Štvrtý prístup	áno	áno

## Článok 3. Práva a povinnosti Účastníka

1. Účastník má možnosť definovať ním určený PIN kód za účelom zabránenia prístupu k určeným televíznym programovým službám alebo ich častiam alebo určitým Doplnkovým službám pre nepovolane osoby (napr. zabránenie prístupu maloletým divákovi k televíznym programovým službám určeným pre dospelých).
2. Účastník je povinný zabezpečiť riadnu a včasnú úhradu svojich záväzkov, ktoré mu vznikli na základe Zmluvy alebo zo Zmluvy.
3. Účastník je povinný zabezpečiť a užívať s náležitou starostlivosťou koncové zariadenie a/alebo technické zariadenie, resp. iné hnuteľné veci, patriace Podniku alebo tretej osobe a ktoré boli poskytnuté Účastníkovi do dočasného užívania v súvislosti so Službou, napr. koncové zariadenie OTT STB, pred ich poškodením, stratou, odcudzením, zničením alebo zneužitím a informovať Podnik do 3 (troch) pracovných dní v prípade, ak nastane niektorá z uvedených skutočností. Účastník je povinný zdržať sa a zamedziť používaniu zariadení, ktoré mu poskytol Podnik do dočasného užívania na iné ako osobné účely.
4. Účastník môže Službu využívať výlučne na osobnú potrebu a ďalej ju nemôže akýmkoľvek spôsobom poskytovať tretím osobám ani prostredníctvom nej alebo na jej základe poskytovať ďalšie služby.
5. Účastník zodpovedá za nakladanie s Aktivačnými údajmi. Ak Účastník má možnosť zmeny Aktivačných údajov v rámci aplikácie Služby, Podnik mu odporúča, aby takúto zmenu vykonal. Podnik nezodpovedá za neoprávnené využívanie Služby zapríčinené nesprávnym, neopatrným alebo inak nevhodným zaobchádzaním s Aktivačnými údajmi zo strany Účastníka.
6. Ak v rámci prostredia aplikácie Služby Podnik sprístupní možnosť doobjednania ďalších služieb vrátane Doplnkových služieb alebo zmenu Služby, doobjednanie ďalších služieb vrátane Doplnkových služieb alebo zmenu Služby je Podnik oprávnený považovať za úkon Účastníka.

#### **Článok 4. Práva a povinnosti Podniku**

1. Podnik má právo zmeniť rozsah poskytovanej Služby, najmä zaradiť alebo vypustiť programovú službu z programovej ponuky a trvale alebo prechodne znížiť alebo zvýšiť počet ponúkaných programových služieb. Zmenu programovej ponuky nie je Podnik povinný Účastníkovi osobitne oznamovať. Informatívna skladba programových služieb pre jednotlivé programy Služby je dostupná na stránke Podniku.
2. Podnik môže s ohľadom na práva tretích osôb, právnu úpravu alebo rozhodnutie orgánu verejnej moci dočasne alebo trvalo obmedziť Službu, najmä obmedziť prístup k obsahu vysielania pre definovanú skupinu Účastníkov alebo v určenom čase podľa rozhodnutia vysielateľa.
3. Podnik negarantuje funkčnosť vysielania a nezodpovedá za škodu spôsobenú prerušením vysielania z dôvodov na strane vysielateľa.
4. Podnik je oprávnený za účelom ochrany účastníkov, zabezpečenia funkčnosti a bezpečnosti Služby a zariadení vo vlastníctve Podniku alebo vo vlastníctve tretích osôb a poskytnutých k Službe, zamedzenia zneužívania Služby alebo porušovania právnych predpisov, prípadne za účelom zabezpečenia súladnosti s právnou úpravou alebo rozhodnutím príslušných orgánov verejnej moci:
  - a. vykonávať nevyhnutné zmeny zariadení vo vlastníctve Podniku poskytnutých k Službe (napr. nastavenie zariadenia, vymazanie škodlivých aplikácií zo zariadenia alebo inštalovanie nových potrebných aplikácií do zariadenia);
  - b. vykonať bezplatnú výmenu zariadení vo vlastníctve Podniku poskytnutých k Službe;
  - c. zabezpečiť dodatočné spôsoby ochrany zariadení vo vlastníctve Podniku poskytnutých k Službe.
5. Podnik je oprávnený postúpiť pohľadávku Účastníka po lehote splatnosti inej osobe; Podnik v rámci postúpenia pohľadávky odovzdá postupníkovi súvisiacu dokumentáciu.
6. Podnik poskytuje Účastníkovi Službu na úrovni kvality – best effort, t. j. Podnik nie je spôsobilý garantovať nepretržité alebo bezporuchové poskytovanie Služby.
7. Podnik je oprávnený na nevyhnutný čas dočasne prerušiť poskytovanie Služby, ak to vyplýva z právnych predpisov, rozhodnutia príslušných orgánov verejnej moci alebo v súvislosti s vykonávaním pravidelnej alebo mimoriadnej údržby systémov súvisiacich s poskytovaním Služby alebo z dôvodu vykonávania úpravy aplikácie, resp. funkčnosti samotnej Služby. Podnik v rámci možnosti informuje o nedostupnosti Služby vopred.

#### **Článok 5. Zmena Zmluvy**

1. Zmluvu uzavretú písomne je možné meniť aj inak ako písomne, ak takúto inú formu pre daný typ zmeny podporuje Predajný kanál použitý pri vykonaní zmeny.
2. Žiadosť o zmenu v osobe Účastníka pri prevode po Účastníkovi, ktorý zomrel, alebo pri zmene korešpondenčných alebo iných kontaktných údajov podaná do 15. dňa (vrátane) v mesiaci, bude spracovaná k 1. dňu nasledujúceho mesiaca. Ak je žiadosť Účastníka podaná po 15. dni v mesiaci, bude takáto zmena vykonaná až k 1. dňu druhého mesiaca, nasledujúceho po podaní žiadosti.
3. V prípade zmeny Účastníka, alebo pri prevode po Účastníkovi, ktorý zomrel, zostávajú Aktivačné údaje nezmenené. Pre ochranu proti zneužitiu sa odporúča novému Účastníkovi zmeniť si prístupové údaje čo najskôr.
4. Podnik má právo jednostranne zmeniť zmluvné podmienky dojednané s Účastníkom v Zmluve, pričom zmenou zmluvných podmienok sa rozumie najmä úplná alebo čiastočná úprava, zmena alebo zrušenie Služby, vrátane jej kvality, rozsahu, štruktúry,

ceny alebo inej podmienky (ďalej ako „zmena zmluvných podmienok“). Podnik je oprávnený uskutočniť zmenu zmluvných podmienok z niektorého z nasledovných dôvodov:

- a. zmeny podmienok na trhu poskytovania služieb informačnej spoločnosti alebo digitálnych služieb,
  - b. zmeny alebo zániku podmienok, za ktorých Podnik nadobudol práva na poskytovanie, resp. sprístupňovanie predmetov ochrany podľa autorského práva alebo súvisiacich práv v rámci Služby,
  - c. zmeny inflácie podľa Štatistického úradu SR,
  - d. zmeny marketingovej stratégie Podniku alebo technologického vývoja na trhu,
  - e. legislatívnej zmeny s priamym alebo nepriamym dopadom na zmluvné podmienky (vrátane zmeny sadzby DPH alebo inej platby), alebo
  - f. vydania rozhodnutia príslušného orgánu verejnej moci (vrátane orgánov Európskych spoločenských), ktoré zakladá povinnosť alebo právo Podniku vykonať zmenu zmluvných podmienok.
5. Podnik oznámi Účastníkovi jednostrannú zmenu v jeho neprospech týkajúcu sa najmä zmeny ceny, zdroja a spôsobu výpočtu ceny za poskytovanú službu, zmeny kvality poskytovanej služby alebo zmeny času trvania Zmluvy vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania služby najmenej jeden mesiac pred jej účinnosťou (podstatná zmena). Podstatnou zmenou nie je zmena, ktorá je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou právneho predpisu alebo rozhodnutím príslušného orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie. Účastník, ktorý s podstatnou zmenou nesúhlasí, je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny.
6. Iné ako podstatné zmeny Podnik oznamuje najneskôr ku dňu ich účinnosti spôsobom primeraným k zmene.
7. Ak Účastník požiadava o zmenu balíka Služby a táto žiadosť Účastníka bude Podnikom akceptovaná, Podnik uskutoční zmenu programu služieb najneskôr v lehote 5 (piatich) pracovných dní odo dňa účinnosti Dodatku k Zmluve, predmetom ktorého bude táto zmena.

## **Článok 6. Doba trvania, záväzok viazanosti a zánik Zmluvy**

1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v Zmluve nie je určené inak.
2. Zmluva sa uzatvára bez záväzku viazanosti.
3. Ktorákoľvek zmluvná strana je oprávnená vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú. Vypovedná doba začne plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci v ktorom bola doručená výpoveď a uplynie posledným dňom výpovednej doby.
4. Ak Podnik ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácií Účastníka, ak porušenie povinností Podniku stále pretrváva.
5. Účastník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade oneskorenia Podniku s poskytnutím Aktivačných údajov.
6. Podnik je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak:
  - a. Účastník je v omeškaní s úhradou dlhu a ani po dodatočne poskytnutej lehote nesplní riadne svoj dlh;
  - b. Účastník opakovane porušuje povinnosti podľa Zmluvy;
  - c. Účastník zneužíva Službu alebo umožní zneužívanie Služby (vrátane nevedomého konania) najmä tým, že ju nevyužíva pre osobnú potrebu alebo ju užíva iným spôsobom, ktorý vedie k porušovaniu autorských práv alebo práv súvisiacich s autorským právom, ktoré sú dostupné (bez ohľadu na formu) v rámci Služby;
  - d. Účastník nezabezpečil zariadenie vo vlastníctve Podniku poskytnuté Účastníkovi k Službe proti jeho poškodeniu, strate, zničeniu alebo krádeži.
7. Odstúpenie od Zmluvy zo strany Podniku môže byť aj v podobe zrušenia prístupu k Službe.
8. Zánikom Zmluvy zaniká aj právo Účastníka na využívanie zariadenia Podniku poskytnutého Účastníkovi k Službe do odplatného alebo bezodplatného užívania, na základe čoho je Účastník povinný na vlastné náklady a vlastnú zodpovednosť vrátiť Podniku takéto zariadenie bezodkladne, najneskôr do 15 (pätnástich) kalendárnych dní.
9. Podnik aj Účastník sú oprávnení ukončiť Zmluvu aj len vo vzťahu k poskytnutiu zariadenia Podniku Účastníkovi do dočasného užívania k Službe.

## **ČASŤ V. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY**

### **Článok 1. Ceny**

1. Ceny za poskytované Služby sú uvedené v príslušnom Cenníku, ktorý vydal Podnik a ktorý je dostupný na [www.digislovakia.sk](http://www.digislovakia.sk)

### **Článok 2. Platobné podmienky**

1. Účastník uhrádza cenu za Službu na základe faktúry vystavenej Podnikom. Všetky ceny sú vyúčtované faktúrou mesačne vopred. Účtovanie ceny sa začína dňom uzavretia Zmluvy. Zúčtovacie obdobie je jednomesačné. Podnik vystavuje faktúru v elektronickej forme, ak sa s Účastníkom nedohodol inak. Začiatok a koniec zúčtovacieho obdobia je uvedený v Zmluve a v Cenníku. Ak bude Účastníkovi poskytovaná Služba len časť kalendárneho mesiaca, Podnik môže Účastníkovi vyúčtovať pomernú (aliquotnú) časť ceny za poskytovanie balíka Služby zodpovedajúca dobe poskytovania Služby v danom kalendárnom mesiaci. Deň vzniku daňovej povinnosti je deň dodania Služby podľa platného zákona o dani z pridanej hodnoty.



2. Ak Účastník využíva iné služby Podniku, pri ktorých mu je vystavovaná pravidelná faktúra, cena za Službu mu môže byť vyúčtovaná na spoločnej faktúre. V prípade spoločnej faktúry je cena za Službu uhradená až uhradením celej výšky fakturovanej sumy za služby obsiahnuté na spoločnej faktúre.
3. Elektronickú faktúru sprístupňuje Podnik Účastníkovi zaslaním na e-mailovú adresu oznámenú Účastníkom ako nezaheslovanú prílohu; Podnik nezodpovedá za prípadné zneužitie elektronickej faktúry zaslanej na e-mailovú adresu oznámenú Účastníkom. V prípade dohody s Účastníkom sprístupňuje Podnik elektronickú faktúru zároveň aj na svojej internetovej stránke <https://ekonto.digislovakia.sk>; sprístupnenie je podmienené použitím špecifického údajov poskytnutého Účastníkovi Podnikom na tento účel.
4. Dňom splatnosti faktúry je vždy 10 (desiaty) kalendárny deň nasledujúci po skončení obdobia, za ktoré sa faktúra vystavuje, ak faktúra neurčuje neskorší deň splatnosti.
5. V prípade omeškania Účastníka s úhradou faktúry je Podnik oprávnený uplatniť voči i) Účastníkovi, ktorý je právnickou osobou alebo fyzickou osobou oprávnenou na podnikanie, úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania, ii) Účastníkovi, ktorý je fyzickou osobou – nepodnikateľom, úrok z omeškania podľa predpisov občianskeho práva. Ak právna úprava stanoví vyššie úroky z omeškania, ako sú dohodnuté v tomto bode, má Podnik právo na úroky z omeškania, v takejto zákonnej výške.
6. Podnik má právo započítať svoje pohľadávky voči Účastníkovi, vrátane tých, ktoré ešte nie sú splatné, proti pohľadávkam Účastníka voči Podniku.
7. Podnik je oprávnený prijať plnenie poskytnuté treťou osobou na splnenie akéhokoľvek záväzku Účastníka vyplývajúceho zo Zmluvy. Za riadnu a včasnú úhradu fakturovanej sumy zodpovedá voči Podniku výhradne Účastník.
8. Podnik účtuje cenu s DPH v sadzbe platnej v deň poskytnutia Služby.

## ČASŤ VI. OSOBITNÉ PODMIENKY

### Článok 1. Služba Internetová TV S poskytovaná výlučne k inej Základnej službe

1. Službu v rozsahu Základného balíka Internetová TV S poskytuje Podnik výlučne ako súčasť inej Základnej služby Podniku, a to konkrétne ako súčasť zvýhodneného balíka služieb internetovej televízie a služieb internetového prístupu, pri ktorej je to výslovne uvedené. Službu v rozsahu Základného balíka Internetová TV S nie je možné aktivovať a poskytovať v rámci Služby poskytovanej samostatne, ale len spoločne s aktiváciou a poskytovaním Základnej služby internetového prístupu v rámci zvýhodneného balíka služieb internetovej televízie a internetového prístupu (2PLAY).
2. Podnik poskytuje Službu v rozsahu Základného balíka Internetová TV S v rámci ceny (t.j. bez doplatku) Základného balíka zvýhodneného balíka služieb 2PLAY Účastníkovi, ktorý súčasne využíva Základnú službu a k tejto Základnej službe si aktivuje Službu v Základnom balíku Internetová TV S, a to po dobu ich súčasného využívania.

## ČASŤ VII. REKLAMAČNÉ KONANIE, MECHANIZMUS NA UROVNANIE SPOROV

### Článok 1. Reklamačné konanie

1. Účastník má právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za Službu alebo vo veci namietnutia inej chyby v súvislosti s poskytnutou alebo požadovanou Službou. Reklamácia nemá vplyv na povinnosť Účastníka uhradiť faktúru riadne a včas.
2. Reklamáciu je Účastník oprávnený uplatniť osobne na ktoromkoľvek Predajnom mieste alebo doručením reklamácie v listinnej forme podpísanej Účastníkom na adresu Podniku uvedenú na faktúre, na adresu sídla Podniku alebo na adresu ktoréhokoľvek Predajného miesta Podniku, a to v lehote najneskôr do posledného dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola faktúra Účastníkovi doručená alebo nastala skutočnosť zakladajúca dôvod na podanie reklamácie, podľa toho, ktorá lehota uplynula neskôr. Účastník je oprávnený uplatniť reklamáciu aj elektronicky prostredníctvom e-mailu na adresu: [info@digislovakia.sk](mailto:info@digislovakia.sk).
3. V reklamacii je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje a identifikáciu Služby, ktorej sa reklamácia týka, jasným a zrozumiteľným spôsobom opísať predmet reklamácie a čoho sa na základe reklamácie domáha.
4. Ak reklamácia nespĺňa náležitosti, Podnik je oprávnený požiadať o ich doplnenie.
5. Podnik oznámi Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie do 30 dní od jej doručenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Podnik túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Podnik je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej lehoty s uvedením dôvodov.
6. Ak sa preukáže oprávnenosť reklamácie, Podnik v prípade nesprávnej fakturácie vráti Účastníkovi zistený rozdiel a v prípade inej chyby v súvislosti s poskytovanou alebo požadovanou Službou Podnik kompenzuje Účastníka spôsobom primeraným zníženiu funkčnosti Služby vyvolanej touto inou chybou.

### Článok 2. Mechanizmus na urovanie sporov

1. Účastník, ktorý je spotrebiteľom (ďalej len ako „Spotrebiteľ“), je v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov oprávnený predložiť orgánu alternatívneho riešenia sporu návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ak Podnik zamietol alebo sa v lehote 30 dní odo dňa jej odoslania nevyjadril k žiadosti o nápravu, na základe ktorej Spotrebiteľ

vyjadruje svoju nespokojnosť so spôsobom, ktorým Podnik vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa Spotrebiteľ domnieva, že Podnik porušil jeho práva. Spotrebiteľ môže svoju žiadosť o nápravu zaslať aj elektronicky na adresu [info@digislovakia.sk](mailto:info@digislovakia.sk). Spotrebiteľ predloží návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu bezodkladne, najneskôr do 1 roka od doručenia zamietavej odpovede Podniku k žiadosti o nápravu alebo odo dňa márneho uplynutia 30-dňovej lehoty na vyjadrenie sa k žiadosti o nápravu zo strany Podniku.

2. Spotrebiteľ, ktorý si na webovej stránke prevádzkovej Podnikom alebo prostredníctvom iných elektronických prostriedkov objednal Službu, môže návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podať aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorú nájde na stránke <http://ec.europa.eu/odr>.
3. Orgánom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia. Možnosť Účastníka alebo Podniku obrátiť sa v danej veci na súd nie je dotknutá.

## ČASŤ VIII. SPOLOČNÉ, PRECHODNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Účastník je povinný oznámiť Podniku zmenu svojich údajov, ktoré Podniku odovzdal ako kontaktné údaje, bezodkladne, najneskôr do 7 (siedmich) dní. Oznámená zmena je voči Podniku účinná, až keď sa o nej dozvedel.
2. Ak Podnik oznamuje Účastníkovi skutočnosti podľa Zmluvy formou zásielky, táto sa považuje za doručenie jej prevzatím, ak nedôjde k prevzatíu, jej dôjdením, najneskôr však na štvrtý deň od jej odoslania. Podnik môže oznamovať skutočnosti podľa Zmluvy vzhľadom a ich povahu aj telefonicky, elektronicky – e-mailom, SMS alebo sprístupnením na príslušnej platforme, alebo v rámci aplikácii Služby; v takom prípade sa skutočnosť považuje za oznámenú dovolaním, odoslaním e-mailu, SMS, alebo sprístupnením.
3. Účastník môže kontaktovať Podnik na Zákazníckej linke 0850 211 112 alebo prostredníctvom e-mailovej adresy [info@digislovakia.sk](mailto:info@digislovakia.sk).
4. Právne vzťahy medzi Podnikom a Účastníkom založené alebo súvisiace so Zmluvou sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky a príslušnými na rozhodovanie o nich sú súdy Slovenskej republiky.
5. Podnik je oprávnený meniť tieto Podmienky. Na zmenu Podmienok sa vzťahujú ustanovenia týchto Podmienok o zmene Zmluvy. Na vzťah medzi Podnikom a Účastníkom sa vzťahujú Podmienky v ich aktuálnom znení.
6. Podmienky v ich aktuálnom znení sa vzťahujú aj na Zmluvy uzavreté pred nadobudnutím platnosti a účinnosti aktuálneho znenia.
7. Tieto Podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 01.06.2023.

V Bratislave dňa 05.06.2023

DIGI SLOVAKIA, s.r.o.

**Príloha č.1:**

**Programové služby (televízne stanice) a ich rozdelenie do jednotlivých Základných balíkov a Doplnkových služieb Služby**

Zoznam platný od 05.06. 2023

<b>Základný balík</b>	
Internetová TV S	Markíza HD, Doma HD, DAJTO HD, ČT24 HD, JOJ HD, Plus HD, Wau HD, JOJ 24 HD, DAJTO HD, ČT24 HD, JOJ HD, Plus HD, Wau HD, JOJ 24 HD, Jednotka HD, Dvojka HD, RTVS SPORT HD, :24 HD, CNN Prima News HD, ČT1 HD, ČT2 HD, TA3 HD, Markíza KRIMI HD, Nova International HD, Lux TV HD, Senzi, Óčko HD, Prima Plus HD, Kino Barrandov HD, Barrandov TV HD, Barrandov Krimi HD
Internetová TV M	Internetová TV S + Jim Jam, Ťuki TV HD, TV RIK HD, Disney Channel, Minimax, History HD, Viasat History HD, NGC Wild HD, Viasat Explore HD, Viasat Nature HD, NGC HD, Viasat Explore HD, Viasat Nature HD, NGC HD, Spektrum Home, Spektrum HD, Crime and Investigation, CS History, CS Mystery, AMC HD, FILM+ HD, CS Film-CS Horror, JOJ Cinema HD, Epic Drama HD, Film Europe HD, Film Europe +, JOJ Sport HD, Eurosport 1 HD, Nova Sport 1 HD, Nova Sport 2 HD, Eurosport 2 HD, Arena Sport 1 HD, Sport2 HD, Sport1 HD, PREMIER SPORT 1 HD
<b>Extra balíky</b>	
Extra Premium šport	CANAL+ Sport HD, Nova Sport 3 HD, Nova Sport 4 HD, PREMIER SPORT 2 HD, Auto Motor Sport HD, CANAL+ Action HD, Golf Channel HD
Extra HBO	HBO HD, HBO 2 HD, HBO 3 HD
Extra HBO + HBO Max	Extra HBO + prístup ku audiovizuálnej mediálnej službe na požiadanie HBO Max (časť III. článok 4. Podmienok)
Extra HU+	TV2, M1 HD, Duna HD, Mozi+, M2 HD, Viasat 6, RTL HU HD, RTL Gold, Super TV2, Sorozat+, RTL KETTŐ HD, FILM+ HU HD, Cool TV, Hír TV, Prime, Duna World HD, FEM3, RTL HÁROM, TV2 Séf, STORY 4, Viasat 3, Film 4, Sláger TV HU, Muzsika TV, M4 sport HD, Galaxy 4, TV4, M5 HD, Magyar ATV HD, MTV HU

## B. OSOBITNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽBY INTERNETOVÉHO PRÍSTUPU

### ČASŤ I. PREDMET OSOBITNÝCH PODMIENOK PRE POSKYTOVANIE SLUŽBY INTERNETOVEJ TELEVÍZIE

1. Tieto Osobitné podmienky pre poskytovanie služieb internetového prístupu (ďalej len „Podmienky“) vydané spoločnosťou DIGI SLOVAKIA, s.r.o., so sídlom Röntgenova 26, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35701722, zapísaná v Obchodnom registri vedenom pri Okresnom súde Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 24813/B (ďalej len „Podnik“) upravujú vzájomné práva a povinnosti medzi Podnikom ako poskytovateľom služieb internetového prístupu (ďalej len „Služba“) a fyzickými alebo právnickými osobami, ktoré ako záujemcovia o Službu vyjadrili s Podmienkami súhlas alebo sú Účastníkmi Služby. Tieto Osobitné podmienky upravujú práva a povinnosti strán v súvislosti s inou službou, ak to výslovne vyplýva z dohody strán o poskytovaní danej služby, ktorá odkazuje na tieto Osobitné podmienky, a to v rozsahu uvedenom v takejto dohode. Tieto Podmienky sú súčasťou Zmluvy.

### ČASŤ II. VYMEDZENIE ZÁKLADNÝCH POJMOV

1. „Služba internetového prístupu“ alebo „Služba“ je elektronická komunikačná služba poskytovaná Podnikom prostredníctvom (i) metalickej technológie ADSL, VDSL, (ii) optickej technológie, alebo (iii) technológie Active Ethernet, umožňujúcej prístup do internetu. Služba internetového prístupu môže byť Účastníkovi poskytovaná prostredníctvom elektronickej komunikačnej siete vo vlastníctve tretej osoby. V rámci Služby je Účastníkovi umožnené využívať služby prístupu do internetu a Doplnkových služieb.
2. „Záujemca“ je osoba, ktorá v rámci zvoleného Predajného kanála a možností, ktoré ponúka, prejaví záujem o uzavretie Zmluvy a podá návrh na jej uzavretie.
3. „Účastník“ je osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu s Podnikom na základe Zmluvy.
4. „Zmluva“ je zmluva o poskytovaní Služby vrátane jej zmien, a ak je to upravené v Zmluve, aj o poskytnutí zariadenia vo vlastníctve Podniku alebo tretej osoby do odplatného alebo bezodplatného užívania Účastníkom k Službe; pojem Zmluva označuje aj dohodu o zmene Zmluvy, ak nie je výslovne uvedené inak.
5. „Internetová služba“ je základný komponent Služby a spočíva v umožnení prístupu do siete internet Účastníkovi. Internetová služba je Účastníkovi poskytovaná minimálne v rozsahu Základného balíka.
6. „Doplnková služba“ je akákoľvek iná služba odlišná od Základného balíka Služby, ak je poskytnutá v rámci Služby. Poskytnutie a využívanie Doplnkovej služby je podmienené zriadením a poskytovaním Internetovej služby a využívaním zvoleného Základného balíka v rámci Služby a nie je ju možné poskytovať samostatne, t.j. bez aktivovaného Základného balíka Služby. Poskytovanie a užívanie Doplnkovej služby môže byť podmienené úhradou jednorazovej a/alebo opakujúcej platby. Ukončenie poskytovania Doplnkovej služby môže byť podmienené úhradou jednorazovej platby.
7. „HAG (Home Access Gateway)“ je telekomunikačné zariadenie typu smerovač, do ktorého je možné priamo pripojiť koncové zariadenie v závislosti podľa vopred preddefinovaných funkcionalít takéhoto koncového zariadenia.
8. „ONT (Optical Network Terminator)“ je telekomunikačné zariadenie pripájané na optický prístup do internetu. ONT prevádza dáta privedené prostredníctvom optickej prístupovej elektronickej komunikačnej siete tak, aby boli spôsobilé na šírenie prostredníctvom metalického vedenia. Na výstupný port ONT je možné pripojiť HAG alebo iné koncové zariadenie v závislosti podľa vopred preddefinovaných funkcionalít tohto zariadenia.
9. „Aktivačné údaje“ je súbor údajov, ktoré poskytne Podnik Účastníkovi za účelom umožnenia aktivovania a využívania Služby.
10. „Predajný kanál“ je Podnikom vytvorená a udržiavaná možnosť prejsť záujem o uzavretie Zmluvy a súčasne alebo následne uzavrieť Zmluvu. Predajným kanálom je najmä Predajné miesto Podniku (pobočka DIGI SLOVAKIA, s.r.o.), dedikovaná telefónna linka – call centrum Podniku, webové sídlo Podniku, Obchodný zástupca Podniku, iné online prostredie usporiadané Podnikom na zadanie objednávky Služby.
11. „Samoinštalčný balík“ je balík dodaný Účastníkovi Podnikom za účelom zriadenia Služby internetového prístupu samoinštaláciou, ktorý obsahuje potrebné zariadenia (WIFI router), príslušenstvo a príručky, prípadne iné pokyny pre samoinštaláciu.
12. „Základný balík“ je zoskupenie Služby, ktorého objednaním je podmienené poskytovanie Služby. Základný balík predstavuje základný komponent Služby.
13. „Splitter“ je frekvenčná výhybka, oddeľujúca frekvenčné pásmo pre prenos dátového signálu od frekvenčného pásma pre prenos analógového signálu na jednom prípojnom vedení.
14. „Šírka prenosového pásma“ vyjadruje najvyššiu možnú prenosovú rýchlosť, ktorou sú prenášané údaje medzi dvomi Koncovými bodmi siete, udáva sa v Mbit/s.
15. „Vektoring“ je technika, ktorá môže byť aplikovaná v prípade Služby internetového prístupu poskytovaného prostredníctvom technológie VDSL a ktorá umožňuje koordinovať rušivé signály z jednotlivých VDSL liniek a následne redukovať úroveň vzájomných presluchov.

## ČASŤ III. ZRIADENIE A POSKYTOVANIE SLUŽBY

### Článok 1. Všeobecné informácie

1. Súčasťou Služby je podľa zvoleného balíka Služby zriadenie a prevádzkovanie prístupu k pevnej sieti, prístup k širokopásmovým službám internetu, službám obsahu a iným službám prostredníctvom príslušnej technológie, vrátane prístupového vedenia a zriadenie a prevádzkovanie prístupu do internetu.
2. Rýchlosť prenosu dát v jednotlivých balíkoch Služby nie je garantovaná. Maximálna dosiahnuteľná rýchlosť je do hodnoty v Mbit/s, uvedenej v Cenníku. Nemožnosť dosiahnutia maximálnej dosiahnuteľnej rýchlosti môže byť spôsobená aj parametrami a špecifikáciou zariadenia, ktoré Účastník používa pri používaní Služby. V takom prípade ide o technickú nemožnosť dosahovania danej maximálnej teoreticky dosiahnuteľnej rýchlosti.

### Článok 2. Zriadenie Služby samoinštaláciou

1. V prípade zriadenia Služby samoinštaláciou vykoná technik podniku zriadenie a konfiguráciu koncového bodu siete (v závislosti od miesta inštalácie dostupnej a Účastníkom zvolenej technológie prístupu do internetu ONT, HAG, U-R2 alebo sieťové ukončenie pevnej siete). Inštaláciu a konfiguráciu koncového zariadenia (napr. WIFI router) vykoná následne Účastník samoinštaláciou v zmysle bodu 2. týchto Podmienok.
2. Zriadenie Služby samoinštaláciou vykonáva Účastník sám podľa manuálu, ktorý je súčasťou Samoinštaláčného balíka. Účastník je povinný Samoinštaláčny balík Podniku prevziať v dohodnutom termíne doručenia. Ak ani po opakovaných pokusoch Podniku o kontaktovanie alebo doručenie Účastník neprevezme Samoinštaláčny balík, predpokladá sa, že Účastník odstúpil od návrhu Zmluvy v časti Služby internetového prístupu. Ak z technických príčin na strane Podniku nie je možné zriadiť Službu internetového prístupu samoinštaláciou, môže Účastník kontaktovať Podnik na telefónnom čísle uvedenom v priloženom manuáli a Služba internetového prístupu mu môže byť dodatočne zriadená technikom Podniku.

### Článok 3. Zriadenie Služby prostredníctvom technika Podniku

1. Súčasťou je inštalácia a konfigurácia koncového zariadenia a predvedenie funkčnosti Služby. Inštalácia koncového zariadenia predstavuje (i) prepojenie koncového bodu siete s káblom koncového zariadenia dodaného s koncovým zariadením, prípadne inštaláciu nového ethernetového kábla do maximálnej dĺžky 20 metrov, (ii) voľné polozenie ethernetového kábla (na podlahu, za nábytok bez potreby premiestňovania nábytku), prichytenie (pribítie) ethernetového kábla na stenu, zatahnutie ethernetového kábla do existujúcich chráničiek, polozenie ethernetového kábla do Účastníkom otvoreného podhľadu, (iii) vŕtanie všetkých potrebných prechodov vnútorných stien a stropov, (iv) všetky potrebné ukončenia ethernetového kábla, (v) prepojenie koncového zariadenia s počítačom Účastníka pomocou powerline adaptérov, ak ich má Účastník k dispozícii. Konfigurácia koncového zariadenia predstavuje zadanie prihlasovacích údajov do internetu (prihlasovacie meno a heslo), ak ich Účastník poskytne technikovi Podniku. Predvedenie funkčnosti Služby internetového prístupu:
  - a. Ak Účastník poskytol prihlasovacie údaje do Služby, technik Podniku predvedie funkčnosť Služby na počítači Účastníka. Technik Podniku nevykonáva žiadnu konfiguráciu v počítači Účastníka alebo inom obdobnom zariadení, ktorým sa Účastník bude prihlasovať do siete internet (napr. tablet a pod.).
  - b. Ak Účastník neposkytol prihlasovacie údaje do Služby, technik Podniku predvedie funkčnosť Služby na vlastnom počítači alebo inom obdobnom zariadení.
3. Súčasťou zriadenia Služby internetového prístupu technikom Podniku nie je: inštalácia ethernetového kábla nad 20 metrov vrátane prechodov cez steny a stropy, lištovanie, zasekávanie do steny, zaťahovanie do nepriechodných chráničiek v stene, oprava nepriechodných chráničiek, umiestnenie pod krycie lišty plávajúcej podlahy, odťahovanie nábytku alebo obkladov stien, rozoberanie a opätovné osadenie podhľadu (zníženého stropu), dodanie zásuviek pre pripojenie ďalších koncových zariadení, pripevnenie koncových zariadení na stenu, konfigurácia WIFI ani iných špecifických parametrov koncového zariadenia. Podnik môže tieto služby poskytnúť ako osobitnú službu za osobitný poplatok. Podnik nezodpovedá za škodu spôsobenú treťou stranou, v prípade poskytnutia predmetných osobitných služieb treťou stranou.
4. Podnik môže realizovať zriadenie Služby aj prostredníctvom tretej osoby, poverenej Podnikom.
5. Maximálna celková dĺžka prípojného vedenia v nehnuteľnosti Účastníka, na ktorej má byť umiestnený koncový bod siete (napr. byt, rodinný dom a pod.) je 20 metrov. Zriadenie Služby zahŕňa 1 (jeden) prierez otvoru pre prípojné vedenie do nehnuteľnosti, avšak nezahŕňa prierazy otvorov pre prípojné vedenie v nehnuteľnosti Účastníka a lištovanie kábla. Vybudované prípojné vedenie a Prístup k Pevnej sieti zostáva po zriadení Služby internetového prístupu vo vlastníctve Podniku. Ak je potrebné na zriadenie Služby vybudovať nové vnútorné rozvody, je Záujemca alebo Účastník viazaný svojím návrhom na uzavretie Zmluvy alebo dodatku k Zmluve počas lehoty 60 kalendárnych dní odo dňa jeho doručenia Podniku, pokiaľ nebolo dohodnuté inak.

### Článok 4. Zriadenie Služby na technológii ADSL a VDSL

1. Koncový bod pre Službu poskytovanú prostredníctvom (i) technológie ADSL je výstupný bod Splittera (rozhranie U-R2), na ktorý sa pripája koncové zariadenie, (ii) technológie VDSL je fyzický bod, štandardné sieťové ukončenie pevnej siete na strane Uživateľa, na ktorý sa pripája koncové zariadenie, (iii) zariadenia HAG vo vlastníctve Podniku je výstupný port zariadenia HAG, v prípade ak je HAG považovaný za súčasť služby (iv) pre Službu poskytovanú na technológii ADSL a VDSL je fyzický bod, štandardné sieťové ukončenie pevnej siete na strane Účastníka, na ktoré sa pripája koncové zariadenie.
2. Zásada korektného používania prostredníctvom technológie ADSL a VDSL - „Fair Usage Policy“ (ďalej len „FUP“) je stanovená Podnikom v záujme dosiahnutia rovnakej kvality a dostupnosti Služby pre všetkých Účastníkov. FUP môže spočívať v obmedzení Šírky prenosového pásma, obmedzení aplikácií alebo prenosových Protokolov, ktoré spôsobujú neúmerné zaťaženie siete (napr. aplikácie typu peer-to-peer) alebo kombináciou týchto prístupov. FUP sa môže začať uplatňovať až po prekročení hranice, ktorá

predstavuje mesačný objem prenesených dát (súčet dát prenesených downstreamom a upstreamom počas jedného mesiaca). Hranica FUP a spôsob obmedzenia sú uvedené pri tých programoch služby, pri ktorých sa FUP uplatňuje. Po skončení kalendárneho mesiaca, v ktorom bola FUP uplatnená, sa FUP prestane aplikovať, a to až do doby, kým opätovne nebudú splnené podmienky na jej uplatnenie.

3. V prípade Služby prostredníctvom technológie VDSL je Podnik oprávnený využívať funkcionality Vektoring. Korektné fungovanie funkcionality Vektoring je podmienené používaním koncového zariadenia, ktoré podporuje funkcionality Vektoring (ďalej aj „Kompatibilné zariadenie“), Účastníkom. Podnik na svojej Internetovej stránke zverejňuje základné parametre, ktoré koncové zariadenie musí spĺňať, aby bolo Kompatibilným zariadením; parametre zverejnené Podnikom na internetovej stránke nevyjadrujú ani nezaručujú kvalitu konkrétneho typu zariadenia.
4. Podmienkou poskytovania Služby prostredníctvom technológie VDSL je používanie Kompatibilného zariadenia. Konanie Účastníka v rozpore s týmto bodom Podmienok je podstatným porušením zmluvných podmienok zo strany Účastníka.
5. V prípade, ak Účastník nepoužíva Koncové zariadenie podľa predchádzajúceho bodu, Podnik je oprávnený upozorniť ho na porušenie podmienok poskytovania Služby prostredníctvom technológie VDSL a dať mu lehotu 30 dní na nápravu; Podnik je zároveň oprávnený upozorniť Účastníka na možnosť prerušenia Služby. V prípade, ak Účastník nevykoná nápravu podľa predchádzajúcej vety, je Podnik oprávnený postupovať podľa časti III. čl. 4 týchto Podmienok.

#### **Článok 5. Zriadenie Služby na optickej technológii**

1. Koncový bod pre Službu internetového prístupu prostredníctvom optickej siete pre prístupovú elektronickú komunikačnú sieť je výstupný port telekomunikačného zariadenia ONT.
2. Zriadenie internetového pripojenia prostredníctvom optickej siete zahŕňa vybudovanie optického prístupu k pevnej sieti ukončeného optickou zásuvkou alebo priamo ONT (GPON), resp. vybudovanie ethernetového prístupu k pevnej sieti ukončeného zásuvkou pre pripojenie HAG (AE). Účastník definuje číslo zásuvky pri predložení návrhu Zmluvy alebo návrhu dodatku k Zmluve. Ak si koncový bod Účastník nezvolí sám, bude mu pridelený jeden z koncových bodov, ktoré sú na danej adrese umiestnenia k dispozícii.
3. Na jednej adrese umiestnenia je možné zriadiť a súčasne používať iba jednu Službu internetového pripojenia prostredníctvom optickej technológie.
4. Ak je Koncovým bodom ONT a sú naň pripájané koncové zariadenia, ktoré nie sú považované za súčasť Služby internetového prístupu, je Účastník povinný si tieto zariadenia obstaráť sám na vlastné náklady a zodpovednosť. Podnik má právo účtovať poplatky za využívanie Služby aj v prípade, že si Účastník nezabezpečil vhodné koncové zariadenie alebo ak si nezabezpečil žiadne koncové zariadenie.

#### **Článok 6. Doplnkové služby**

1. Podnik poskytuje Doplnkové služby za podmienok v zmysle Cenníka.

### **ČASŤ IV. ZMLUVNÝ VZŤAH**

#### **Článok 1. Uzavretie Zmluvy alebo dodatku k Zmluve**

1. Predajný kanál využitý v procese uzatvárania Zmluvy alebo dodatku k Zmluve podmieňuje nevyhnutné kroky a ich postupnosť, výsledkom ktorých je uzavretá Zmluva alebo dodatok k Zmluve. Zmluva alebo dodatok k Zmluve, v závislosti od zvoleného Predajného kanálu, môže byť v listinnej alebo elektronickej forme. Prejavy vôle oboch strán smerujúce k uzavretiu Zmluvy alebo dodatku k Zmluve môžu byť na jednom dokumente alebo samostatných dokumentoch, môžu byť explicitné alebo niekto, prípadne oboch strán, konkludentné.
2. Uzavretie zmluvy je nevyhnutný predpoklad pre prihlásenie sa a využívanie Služby. V prípade ak Účastník má uzatvorenú s Podnikom Zmluvu a má záujem zmeniť rozsah poskytovanej Služby (zmena Základného balíka alebo Doplnkových služieb) potom uzavretie dodatku k Zmluve je nevyhnutný predpoklad pre prihlásenie sa a využívanie v požadovanom rozsahu Služby.
3. Podnik je oprávnený v súvislosti s uzavretím Zmluvy požadovať od Záujemcu predloženie platných dokladov potrebných na jeho identifikáciu a overenie splnenia podmienok na uzavretie Zmluvy. Rozsah a charakter požadovaných dokladov určuje Podnik. Podnik po nevyhnutný čas eviduje údaje Záujemcu a Účastníka v rozsahu, v akom sú zbierané za účelom uzavretia Zmluvy alebo dodatku k Zmluve. Podrobné informácie o spracovaní údajov Záujemcu a Účastníka Podnikom sú dostupné na <https://www.digislovakia.sk/ochrana-osobnych-udajov>
4. Podnik je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy alebo dodatku k Zmluve, ak mu neboli predložené požadované doklady alebo ak Záujemca, prípadne Účastník, nedáva záruku, že si bude riadne plniť svoje povinnosti zo Zmluvy.
5. Pokiaľ sa dodatočne zistí, že Zmluva bola uzavretá v prípade, kedy mal Podnik právo uzavretie Zmluvy odmietnuť, je Podnik oprávnený od Zmluvy odstúpiť, Zmluva v takom prípade zanikne doručením písomného oznámenia Účastníkovi. Účastník ani Podnik v takomto prípade nemajú nárok na náhradu škody spôsobenej zánikom Zmluvy.

#### **Článok 2. Práva a povinnosti Podniku**

1. Podnik má právo zmeniť rozsah poskytovanej Služby.

2. Podnik má právo vykonať opatrenia na dočasné obmedzenie alebo prerušenie poskytovania Služby Účastníkovi, ak ju používa za iným, ako dohodnutým účelom alebo v rozsahu, ktorý ohrozuje pevnú sieť a iné zariadenia potrebné na poskytovanie Služby alebo v jeho dôsledku môžu poklesnúť kvantitatívne, alebo kvalitatívne parametre jej poskytovania ostatným Účastníkom. Takýto rozsah používania Služby je považovaný za zneužívanie Služby. Obmedzenie Služby môže spočívať v znížení Šírky prenosového pásma alebo obmedzení aplikácií, protokolov a portov, prostredníctvom ktorých dochádza k zneužívaniu Internetovej služby (napr. aplikácie peer-to-peer).
3. Podnik má právo dočasne prerušiť poskytovanie Služby prostredníctvom technológie ADSL alebo VDSL, optickej technológie alebo technológie Active Ethernet alebo jej časti okrem dôvodov uvedených vo Všeobecných podmienkach aj z dôvodu jej zneužívania, vykonávania aktivít narúšajúcich integritu pevnej siete, najmä spamovaním a útokmi na bezpečnosť komunikačných systémov v internete (falošná adresácia datagramov, útoky na heslá, útoky prostredníctvom odpočúvania, útoky zamerané na potlačenie služieb – DoS útoky, útoky na úrovni aplikácií, počítačové infiltrácie (Trójske kone, Vírusy, červy)), ďalej neoprávneným šírením diel, na ktoré sa vzťahuje autorsko-právna ochrana a porušením všeobecných princípov „netikety“, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu.
4. Podnik má právo dočasne prerušiť poskytovanie Služby prostredníctvom technológie VDSL aj z dôvodu nevykonania nápravy v súlade s časťou III čl. 4 bod 5 týchto Podmienok; Podnik je zároveň oprávnený vyzvať Účastníka, aby v lehote 30 dní vykonal nápravu. Ak Účastník napriek upozorneniu v súlade s časťou III čl. 4 bod 5 týchto Podmienok a výzve podľa tohto bodu týchto Osobitných podmienok nevykoná nápravu, Podnik je oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodu opakovaného porušenia podmienok Zmluvy.
5. Účastník súhlasí s tým, že Podnik je oprávnený za účelom riadneho poskytovania Služby vykonávať na diaľku softvérové zásahy do koncového zariadenia, ako napr. nastavenie kompatibility a iné. Účastník súhlasí s týmito zásahmi a to aj v prípade, že si zaobstará vlastné koncové zariadenie, ktoré je v jeho vlastníctve a to v rozsahu riadneho zabezpečenia poskytovanej Služby.
6. Podnik je oprávnený za účelom ochrany účastníkov, zabezpečenia funkčnosti a bezpečnosti Služby a zariadení vo vlastníctve Podniku alebo vo vlastníctve tretích osôb a poskytnutých k Službe, zamedzenia zneužívania Služby alebo porušovania právnych predpisov, prípadne za účelom zabezpečenia súladnosti s právnou úpravou alebo rozhodnutím príslušných orgánov verejnej moci:
  - a. vykonávať nevyhnutné zmeny zariadení vo vlastníctve Podniku poskytnutých k Službe (napr. nastavenie zariadenia, vymazanie škodlivých aplikácií zo zariadenia alebo inštalovanie nových potrebných aplikácií do zariadenia);
  - b. vykonať bezplatnú výmenu zariadení vo vlastníctve Podniku poskytnutých k Službe;
  - c. zabezpečiť dodatočné spôsoby ochrany zariadení vo vlastníctve Podniku poskytnutých k Službe.
7. Podnik je oprávnený postúpiť pohľadávku Účastníka po lehote splatnosti inej osobe; Podnik v rámci postúpenia pohľadávky odovzdá postupníkovi súvisiacu dokumentáciu.
8. Podnik poskytuje Účastníkovi Službu na úrovni kvality – best effort, t. j. Podnik nie je spôsobilý garantovať nepretržité alebo bezporuchové poskytovanie Služby.
9. Podnik je oprávnený na nevyhnutný čas dočasne prerušiť poskytovanie Služby, ak to vyplýva z právnych predpisov, rozhodnutia príslušných orgánov verejnej moci alebo v súvislosti s vykonávaním pravidelnej alebo mimoriadnej údržby systémov súvisiacich s poskytovaním Služby alebo z dôvodu vykonávania úpravy aplikácie, resp. funkčností samotnej Služby. Podnik v rámci možnosti informuje o nedostupnosti Služby vopred.
10. Podnik nezodpovedá za škody, ktoré Účastník spôsobí v sieti internet alebo tretím osobám, a to neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielením nevyžiadaných správ alebo iným zneužívaním prístupu do siete internet, Internetových služieb alebo iným neoprávneným konaním. Za túto škodu zodpovedá Účastník.
11. Podnik nezodpovedá za žiadne škody ani ušlý zisk, ktoré vznikli Účastníkovi Služby, alebo tretej osobe v súvislosti s používaním Služby, spôsobené nedostatočnou ochranou počítača, alebo koncového zariadenia pred vírusmi, spamom, rôznymi druhmi počítačových infiltrácií a tzv. dialermi.
12. Účastník výlučne zodpovedá za ochranu svojho počítača, koncového zariadenia pred vírusmi, spamom, rôznymi druhmi počítačových infiltrácií a tzv. dialermi, ako aj za všetky škody ktoré mu v súvislosti s týmto vzniknú, ako aj za všetky škody, resp. volania, ktoré v súvislosti s týmto vzniknú Účastníkovi elektronickej komunikačnej služby, ktorá bude v súvislosti so Službou použitá

### Článok 3. Zmena Zmluvy

1. Zmluvu uzavretú písomne je možné meniť aj inak ako písomne, ak takúto inú formu pre daný typ zmeny podporuje Predajný kanál použitý pri vykonaní zmeny.
2. Žiadosť o zmenu v osobe Účastníka pri prevode po Účastníkovi, ktorý zomrel, alebo pri zmene korešpondenčných alebo iných kontaktných údajov podaná do 15. dňa (vrátane) v mesiaci, bude spracovaná k 1. dňu nasledujúceho mesiaca. Ak je žiadosť Účastníka podaná po 15. dni v mesiaci, bude takáto zmena vykonaná až k 1. dňu druhého mesiaca, nasledujúceho po podaní žiadosti.
3. V prípade zmeny Účastníka, alebo pri prevode po Účastníkovi, ktorý zomrel, zostávajú Aktivačné údaje nezmenené. Pre ochranu proti zneužitiu sa odporúča novému Účastníkovi zmeniť si prístupové údaje čo najskôr.

4. Podnik má právo jednostranne zmeniť zmluvné podmienky dojednané s Účastníkom v Zmluve, pričom zmenou zmluvných podmienok sa rozumie najmä úplná alebo čiastočná úprava, zmena alebo zrušenie Služby, vrátane jej kvality, rozsahu, štruktúry, ceny alebo inej podmienky (ďalej ako „zmena zmluvných podmienok“). Podnik je oprávnený uskutočniť zmenu zmluvných podmienok z niektorého z nasledovných dôvodov:
  - a. zmeny podmienok na trhu poskytovania služieb informačnej spoločnosti alebo digitálnych služieb,
  - b. zmeny alebo zániku podmienok, za ktorých Podnik nadobudol práva na poskytovanie, resp. sprístupňovanie predmetov ochrany podľa autorského práva alebo súvisiacich práv v rámci Služby,
  - c. zmeny inflácie podľa Štatistického úradu SR,
  - g. zmeny marketingovej stratégie Podniku alebo technologického vývoja na trhu,
  - h. legislatívnej zmeny s priamym alebo nepriamym dopadom na zmluvné podmienky (vrátane zmeny sadzby DPH alebo inej platby), alebo
  - i. vydania rozhodnutia príslušného orgánu verejnej moci (vrátane orgánov Európskych spoločenských), ktoré zakladá povinnosť alebo právo Podniku vykonať zmenu zmluvných podmienok.
5. Podnik oznámi Účastníkovi jednostrannú zmenu v jeho neprospech týkajúcu sa najmä zmeny ceny, zdroja a spôsobu výpočtu ceny za poskytovanú službu, zmeny kvality poskytovanej služby alebo zmeny času trvania Zmluvy vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania služby najmenej jeden mesiac pred jej účinnosťou (podstatná zmena). Podstatnou zmenou nie je zmena, ktorá je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou právneho predpisu alebo rozhodnutím príslušného orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie. Účastník, ktorý s podstatnou zmenou nesúhlasí, je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny.
6. Iné ako podstatné zmeny Podnik oznamuje najneskôr ku dňu ich účinnosti spôsobom primeraným k zmene.
7. Ak Účastník požiadava o zmenu balíka Služby a táto žiadosť Účastníka bude Podnikom akceptovaná, Podnik uskutoční zmenu programu služieb najneskôr v lehote 5 (piatich) pracovných dní odo dňa účinnosti Dodatku k Zmluve, predmetom ktorého bude táto zmena.

#### **Článok 4. Doba trvania, záväzok viazanosti a zánik Zmluvy**

1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v Zmluve nie je určené inak.
2. Zmluva sa uzatvára bez záväzku viazanosti.
3. Ktorákoľvek zmluvná strana je oprávnená vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú. Vypovedná doba začne plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci v ktorom bola doručená výpoveď a uplynie posledným dňom výpovednej doby.
4. Ak Podnik ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Podniku stále pretrváva.
5. Účastník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade oneskorenia Podniku s poskytnutím Aktivačných údajov.
6. Podnik je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak:
  - a. Účastník je v omeškaní s úhradou dlhu a ani po dodatočne poskytnutej lehote nespĺní riadne svoj dlh;
  - b. Účastník opakovane porušuje povinnosti podľa Zmluvy;
  - c. Účastník zneužíva Službu alebo umožní zneužívanie Služby (vrátane nevedomého konania) najmä tým, že ju nevyužíva pre osobnú potrebu alebo ju užíva iným spôsobom, ktorý vedie k porušovaniu autorských práv alebo práv súvisiacich s autorským právom, ktoré sú dostupné (bez ohľadu na formu) v rámci Služby;
  - d. Účastník nezabezpečil zariadenie vo vlastníctve Podniku poskytnuté Účastníkovi k Službe proti jeho poškodeniu, strate, zničeniu alebo krádeži.
7. Odstúpenie od Zmluvy zo strany Podniku môže byť aj v podobe zrušenia prístupu k Službe.
8. Zánikom Zmluvy zaniká aj právo Účastníka na využívanie zariadenia Podniku poskytnutého Účastníkovi k Službe do odplatného alebo bezodplatného užívania, na základe čoho je Účastník povinný na vlastné náklady a vlastnú zodpovednosť vrátiť Podniku takéto zariadenie bezodkladne, najneskôr do 15 (pätnástich) kalendárnych dní.
9. Podnik aj Účastník sú oprávnení ukončiť Zmluvu aj len vo vzťahu k poskytnutiu zariadenia Podniku Účastníkovi do dočasného užívania k Službe.
10. Zmluva, predmetom ktorej je poskytovanie viacerých Služieb zanikne ukončením poskytovania poslednej Služby, ktorá bola Účastníkovi poskytovaná Podnikom.

## **ČASŤ V. REKLAMAČNÉ KONANIE, MECHANIZMUS NA UROVNANIE SPOROV**

### **Článok 1. Reklamačné konanie**

1. Účastník má právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za Službu alebo vo veci namietnutia inej chyby v súvislosti s poskytnutou alebo požadovanou Službou. Reklamácia nemá vplyv na povinnosť Účastníka uhradiť faktúru riadne a včas.
2. Reklamáciu je Účastník oprávnený uplatniť osobne na ktoromkoľvek Predajnom mieste alebo doručením reklamácie v listinnej forme podpísanej Účastníkom na adresu Podniku uvedenú na faktúre, na adresu sídla Podniku alebo na adresu ktoréhokoľvek



Predajného miesta Podniku, a to v lehote najneskôr do posledného dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola faktúra Účastníkovi doručená alebo nastala skutočnosť zakladajúca dôvod na podanie reklamácie, podľa toho, ktorá lehota uplynula neskôr. Účastník je oprávnený uplatniť reklamáciu aj elektronicky prostredníctvom e-mailu na adresu: [info@digislovakia.sk](mailto:info@digislovakia.sk).

3. V reklamacii je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje a identifikáciu Služby, ktorej sa reklamácia týka, jasným a zrozumiteľným spôsobom opísať predmet reklamácie a čoho sa na základe reklamácie domáha.
4. Ak reklamácia nespĺňa náležitosti, Podnik je oprávnený požiadať o ich doplnenie.
5. Podnik oznámi Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie do 30 dní od jej doručenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Podnik túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Podnik je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej lehoty s uvedením dôvodov.
6. Ak sa preukáže oprávnenosť reklamácie, Podnik v prípade nesprávnej fakturácie vráti Účastníkovi zistený rozdiel a v prípade inej chyby v súvislosti s poskytovanou alebo požadovanou Službou Podnik kompenzuje Účastníka spôsobom primeraným zníženiu funkčnosti Služby vyvolanej touto inou chybou.

## Článok 2. Mechanizmus na urovanie sporov

1. Účastník, ktorý je spotrebiteľom (ďalej len ako „Spotrebiteľ“), je v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov oprávnený predložiť orgánu alternatívneho riešenia sporu návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ak Podnik zamietol alebo sa v lehote 30 dní odo dňa jej odoslania nevyjadril k žiadosti o nápravu, na základe ktorej Spotrebiteľ vyjadruje svoju nespokojnosť so spôsobom, ktorým Podnik vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa Spotrebiteľ domnieva, že Podnik porušil jeho práva. Spotrebiteľ môže svoju žiadosť o nápravu zaslať aj elektronicky na adresu [info@digislovakia.sk](mailto:info@digislovakia.sk). Spotrebiteľ predloží návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu bezodkladne, najneskôr do 1 roka od doručenia zamietavej odpovede Podniku k žiadosti o nápravu alebo odo dňa márneho uplynutia 30-dňovej lehoty na vyjadrenie sa k žiadosti o nápravu zo strany Podniku.
2. Spotrebiteľ, ktorý si na webovej stránke prevádzkovej Podnikom alebo prostredníctvom iných elektronických prostriedkov objednal Službu, môže návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podať aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorú nájde na stránke <http://ec.europa.eu/odr>.
3. Orgánom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia. Možnosť Účastníka alebo Podniku obrátiť sa v danej veci na súd nie je dotknutá.

## ČASŤ VI. SPOLOČNÉ, PRECHODNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Účastník je povinný oznámiť Podniku zmenu svojich údajov, ktoré Podniku odovzdal ako kontaktné údaje, bezodkladne, najneskôr do 7 (siedmych) dní. Oznámená zmena je voči Podniku účinná, až keď sa o nej dozvedel.
2. Ak Podnik oznamuje Účastníkovi skutočnosti podľa Zmluvy formou zásielky, táto sa považuje za doručení jej prevzatím, ak nedôjde k prevzatíu, jej dôjdením, najneskôr však na štvrtý deň od jej odoslania. Podnik môže oznamovať skutočnosti podľa Zmluvy vzhľadom a ich povahu aj telefonicky, elektronicky – e-mailom, SMS alebo sprístupnením na príslušnej platforme, alebo v rámci aplikácii Služby; v takom prípade sa skutočnosť považuje za oznámenú dovolaním, odoslaním e-mailu, SMS, alebo sprístupnením.
3. Účastník môže kontaktovať Podnik na Zákaznickej linke 0850 211 112 alebo prostredníctvom e-mailovej adresy [info@digislovakia.sk](mailto:info@digislovakia.sk).
4. Právne vzťahy medzi Podnikom a Účastníkom založené alebo súvisiace so Zmluvou sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky a príslušnými na rozhodovanie o nich sú sudy Slovenskej republiky.
5. Podnik je oprávnený meniť tieto Podmienky. Na zmenu Podmienok sa vzťahujú ustanovenia týchto Podmienok o zmene Zmluvy. Na vzťah medzi Podnikom a Účastníkom sa vzťahujú Podmienky v ich aktuálnom znení.
6. Podmienky v ich aktuálnom znení sa vzťahujú aj na Zmluvy uzavreté pred nadobudnutím platnosti a účinnosti aktuálneho znenia.
7. Tieto Podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 01.06.2023.

V Bratislave dňa 05.06.2023

DIGI SLOVAKIA, s.r.o.