

**Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti Asnet, s.r.o.
na poskytovanie služby retransmisie**

Z titulu usporiadania vzájomných práv a povinností Zmluvy o poskytovaní služby retransmisie (ďalej len „TV Zmluva“)
uzatváraanej medzi
spoločnosťou **ako poskytovateľom:**

**Asnet, s.r.o.
Rosinská 8
010 08 Žilina
IČ DPH: SK2021869982
IČO: 36420581**

**zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka číslo 15154/L
(ďalej len „Poskytovateľ“)**

a

**právnickou alebo fyzickou osobou ako užívateľom
(ďalej len „Užívateľ“)**

týkajúcich sa poskytovania služby retransmisie

vydáva

tieto

**Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti Asnet, s.r.o.
na poskytovanie služby retransmisie
(ďalej len „TV Podmienky“)**

vydané podľa ustanovenia zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 308/2010 Z. z. o vysielaní a retransmisii a o zmene
zákona č. 195/2000 Z. z. o telekomunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „TV Zákon“)

Článok I.

Úvodné ustanovenia a definície pojmov

1.1 Poskytovateľ v súlade s TV Zákonom, ako aj v súlade s ostatnými ustanoveniami platných právnych predpisov vydáva tieto TV Podmienky, ktorými bližšie upravuje v súlade s platnými právnymi predpismi práva a povinnosti spoločnosti Asnet, s.r.o. ako Poskytovateľa TV Služby a užívateľa ako Užívateľa TV Služby, pričom Poskytovateľ a Užívateľ sú stranami TV Zmluvy, ktorej súčasťou sú tieto všeobecné obchodné podmienky.

1.2 Poskytovateľ je oprávneným poskytovateľom na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby retransmisie ako obsahovej zložky koncovému Užívateľovi bez ohľadu na to, či signál retransmitovanej programovej služby k Užívateľovi prenáša sám alebo prostredníctvom tretej osoby, a to v súlade s oprávnením na retransmisiu podľa § 56 TV Zákona a ďalších služieb.

1.3 TV Služby Poskytovateľa podľa týchto TV Podmienok sú poskytované za účelom poskytovania služby retransmisie v zmysle TV Zákona.

1.4 Ustanovenia TV Podmienok upravujú najmä vzťahy, ktoré vznikli na základe uzavretia TV Zmluvy, a to najmä medzi Užívateľom a Poskytovateľom, a tiež niektoré predzmluvné práva a povinnosti Záujemcu, ako aj Poskytovateľa.

1.5 Poskytovateľ je oprávnený upraviť niektoré druhy plnení poskytovaných v rámci TV Služby alebo spolu s ňou Osobitnými TV podmienkami, pričom v takom prípade sa na tieto druhy plnení vzťahujú ustanovenia TV Podmienok v rozsahu, v ktorom nie sú v rozpore s Osobitnými TV podmienkami a majú charakter všeobecnej úpravy voči prioritnej osobitnej úprave, ktorú tvoria Osobitné TV podmienky. V prípade rozporu medzi ustanoveniami týchto TV Podmienok a Osobitných TV podmienok majú

prednosť Osobitné TV podmienky. Osobitné TV podmienky nemusia obsahovať náležitosti všeobecných podmienok podľa TV Zákona alebo iných právnych predpisov, pokiaľ tieto náležitosti obsahujú ustanovenia týchto TV Podmienok.

1.6 TV Podmienky spolu so všetkými ostatnými TV Zmluvnými dokumentmi vymedzujú obsah zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Užívateľom, ktorý sa zakladá uzavretím príslušnej TV Zmluvy medzi Poskytovateľom a Užívateľom.

1.7 Poskytovateľ a Užívateľ sa dohodli, že pre účely TV Podmienok, TV Zmluvy a TV Zmluvných dokumentov majú pojmy uvedené v tomto článku nasledujúci význam, pokiaľ nie je v ostatných ustanoveniach TV Zmluvy ustanovené alebo uvedené inak alebo niečo iné nevyplýva zo samotného obsahu či charakteru ostatných ustanovení TV Zmluvy. Pojmy majú definičný a normatívny charakter a sú definované nasledovne:

„**Zmluvné strany**“ sú Poskytovateľ a Užívateľ.

„**Poskytovateľ**“ je spoločnosť Asnet, s.r.o. Poskytovateľ je zároveň v zmysle definície § 3 TV Zákona aj prevádzkovateľom retransmisie.

„**Prevádzkovateľ retransmisie**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá vo vlastnom mene, na vlastný účet a na vlastnú zodpovednosť poskytuje retransmisiu ako obsahovú službu koncovému užívateľovi bez ohľadu na to, či signál retransmitovanej programovej služby k užívateľovi prenáša sama alebo prostredníctvom tretej osoby.

„**Užívateľ**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvorila s Poskytovateľom TV Zmluvu, predmetom ktorej je poskytovanie TV Služby.

„**Retransmisia**“ je príjem a súčasný, úplný a nezmenený prenos pôvodného vysielania programovej služby alebo jeho podstatnej časti vysielateľom určenej na príjem verejnosťou, uskutočnený elektronickou komunikačnou sieťou (v zmysle zákona č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení zákona č. 117/2006 Z. z.).

„**Káblvová retransmisia**“ je retransmisia, ktorá sa uskutočňuje pomocou káblvových distribučných systémov alebo mikrovlnným systémom.

„**TV Zmluva**“ je dvojstranný právny úkon. Je to zmluva o poskytovaní služby retransmisie a je uzatvorená medzi Poskytovateľom a Užívateľom a pozostáva zo všetkých takých TV Zmluvných dokumentov, ktoré sú označené totožným číslom TV Zmluvy alebo z ich označenia alebo obsahu inak nepochybne vyplýva, že tvoria jeden celok.

„**TV Zmluvné dokumenty**“ sú TV Zmluva, TV Podmienky, prípadne Osobitné TV podmienky, Tarifa - TV, ďalej Preberací protokol - TV, Príloha preberacieho protokolu - TV, Akceptačno inštalačný protokol - TV, ako aj všetky písomné dohody a dodatky, ktorými sa mení alebo dopĺňa TV Zmluva alebo iné dokumenty, z ktorých na základe obsahovej stránky alebo formálneho označenia alebo inak nepochybne vyplýva, že tvoria jeden celok.

„**Dôverné informácie**“ sú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného na základe TV Zmluvy a TV Zmluvných dokumentov a ktoré sú: **(a)** označené ako dôverné, **(b)** je na základe iných okolností rozpoznateľné, že sú dôverné, **(c)** sú označené ako obchodné tajomstvo.

„**Cena**“ je cena za TV Službu / Služby, ktoré sú poskytované Poskytovateľom podľa TV Zmluvy a je uvedená v Tarife - TV a TV Zmluve.

„**Platobné podmienky**“ sú vymedzené v TV Zmluvných dokumentoch.

„**Obdobie**“ je časové obdobie uvedené v TV Zmluve, počas ktorého je Užívateľ povinný platiť cenu za poskytovanie TV Služieb uvedenú v Tarife - TV. Začiatok Obdobia pre Užívateľa sa stanoví po vzájomnej dohode medzi Poskytovateľom a Užívateľom, ktoré sa v TV Zmluve zaznačí. Odo dňa Pripojenia do začiatku Obdobia sa vypočíta alikvotný podiel ceny za poskytovanie TV Služieb podľa Tarify - TV.

„**Tarifa - TV (Cennik)**“ je súhrn jednotlivých zložiek Ceny za poskytovanie TV Služieb zo strany Poskytovateľa, ktorý je vydaný Poskytovateľom. Tarifa - TV je dostupná v sídle spoločnosti a na internetovej stránke www.asnet.sk. Aktuálnu Tarifu - TV dostane Užívateľ pri podpise TV Zmluvy. Pod pojmom Tarifa - TV sa v TV Zmluve rozumie platná a účinná Tarifa. Aktuálne informácie o druhoch a rozsahu TV Služieb sú uvedené v Tarife - TV.

„**Miesto pripojenia / inštalácie**“ je Domáci užívateľ alebo Obchodný užívateľ.

„**Domáci užívateľ**“ je fyzická osoba, ktorá si zvolila ako miesto inštalácie jej byt, izbu alebo iný priestor, ktorý má pod plnou kontrolou a je zabezpečený proti neoprávnenému vstupu tretích osôb.

„**Obchodný užívateľ**“ je právnická osoba alebo fyzická osoba podnikateľ, ktorá si zvolila ako miesto inštalácie priestor, ktorý je ňou kontrolovaný a je zabezpečený proti neoprávnenému vstupu tretích osôb.

„**Asnet adresa**“ je adresa elektronickej pošty Užívateľa poskytnutá podľa možností Poskytovateľa.

„**Prístupové heslo**“ je heslo k Asnet adrese, heslo k domovskej stránke a iné heslá, ktoré môžu byť podľa okolností potrebné pre užívanie TV Služieb.

„**Porucha**“ je stav, kedy sa Užívateľovi neumožňuje využívať TV Služby v stanovenom rozsahu a kvalite a na obnovenie prevádzkového stavu je nutné Poruchu odstrániť.

„**Sieť**“ je verejná elektronická komunikačná sieť a funkčne prepojená sústava prenosových systémov a v prípade potreby prepájacích a smerovacích zariadení, ako aj iných prostriedkov, ktoré umožňujú prenos signálu

prostredníctvom vedení, optickými, rádiovými, alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, ako aj pridružených prostriedkov. Sieť je vymedzená koncovými odovzdávacími bodmi, rozhraniami, v ktorých je definovaný signál pre prepojenie do iných elektronických komunikačných sietí zriaďovaných, resp. prevádzkovaných inými prevádzkovateľmi na jednej strane a pre pripojenie TV na druhej strane.

„**Zariadenia Poskytovateľa**“ sú zariadenia, prostredníctvom ktorých sú poskytované verejné telekomunikačné služby (napr. sieť, účastnícky rozvod, koncový bod, káblový modem, vedenia). Zariadenia patria medzi telekomunikačné zariadenia a sú chránené príslušnými ustanoveniami nášho právneho poriadku, vrátane Trestného zákona.

„**Koncový bod**“ je rozhranie Siete umiestnené vo vnútri nehnuteľnosti na adrese uvedenej v TV Zmluve ako Miesto inštalácie a umožňuje fyzické pripojenie Prijímača alebo Zariadení Poskytovateľa k Sieti.

„**Prijímač**“ je koncové zariadenie Užívateľa spôsobilé prijímať signál rozhlasových alebo televíznych programov, vyhovujúce platnej technickej norme, najmä televízny prijímač a rozhlasový prijímač.

„**Pripojením**“ sa rozumie prispôbenie Siete umožňujúce konkrétne fyzické pripojenie Prijímača za účelom poskytovania TV Služby.

„**Prevádzkovateľ televízneho káblového rozvodu** (ďalej len „Prevádzkovateľ TKR“) je prevádzkovateľ televízneho káblového rozvodu, s ktorým má spoločnosť Asnet, s.r.o. uzatvorenú zmluvu o nájme časti frekvenčného spektra a na základe ktorej môže poskytovať Domácim i Obchodným užívateľom TV Služby.

„**Záujemca**“ je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá má záujem na tom, aby sa s ňou uzatvorila TV Zmluva a TV Zmluvné dokumenty, a aby sa tak stala zmluvnou stranou, teda Užívateľom.

„**Tretia osoba**“ je každá jedna osoba, ktorá nie je Prevádzkovateľ alebo Užívateľ. Za tretiu osobu sa však nepovažuje osoba, ktorá má od Prevádzkovateľa Písomné oprávnenie.

„**Písomné oprávnenie**“ je oprávnenie, ktoré vydáva Prevádzkovateľ svojim zamestnancom. Týmto oprávnením sa zamestnanci Prevádzkovateľa preukazujú Užívateľovi a na základe neho vykonávajú u Užívateľa práce, ktoré vedú k splneniu predmetu TV Zmluvy a poskytnutiu TV Služby.

„**Kontaktná adresa**“ je adresa, ktorú Užívateľ uviedol v TV Zmluve pri jej podpise.

„**TV Služba**“ je verejná elektronická komunikačná služba retransmisie a ďalšie služby s ňou súvisiace poskytované prostredníctvom Siete poskytovaná na základe zmluvného vzťahu uzatvoreného medzi Poskytovateľom a Užívateľom podľa Všeobecných obchodných podmienok a Zmluvy o retransmisii. Súčasťou služby môže byť poskytnutie inej služby, zhotovenie diela alebo dodávka tovaru podľa zákona č. 513/1991 Zb, obchodný zákonník v platnom znení.

„**Služba retransmisie**“ je služba prenosu nezmenených televíznych, prípadne aj rozhlasových, programov a zahŕňa rôzne programové ponuky Poskytovateľa.

„**Jednorázové TV služby**“ sú služby, ktoré poskytuje Poskytovateľ Užívateľovi a súvisia s TV Službou. Jednorázové TV služby sú uvedené v Tarife - TV.

„**Zákon**“ je zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

„**TV Zákon**“ je zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 308/2010 Z. z. o vysielaní a retransmisii a o zmene zákona č. 195/2000 Z. z. o telekomunikáciách v znení neskorších predpisov

„**TV**“ je televízia.

1.8 Pojmy definované v tomto článku TV Podmienok sú s rovnakým významom používané vo všetkých TV Zmluvách a TV Zmluvných dokumentoch, ak v nich nie je výslovne ustanovené inak.

Článok II. Predmet Zmluvy

2.1 Predmetom TV Podmienok je poskytovanie služieb retransmisie TV signálu v zmysle TV Zákona prostredníctvom vysielateľa multimedia multipoint distribution system (ďalej len „MMDS“).

2.2 Aktuálne informácie o rozsahu a obsahu TV Služby sú uvedené v Tarife – TV, ktorá je súčasťou zmluvných dokumentov a je k dispozícii v sídle spoločnosti Poskytovateľa prípadne na www.asnet.sk

2.3 Poskytovateľ poskytuje TV Služby ako služby časovo neobmedzené len na základe zmluvného vzťahu s prihladením k technickým možnostiam Poskytovateľa. Užívateľ sa zaväzuje, že ich bude využívať v rozsahu **aspoň 24 mesiacov** (slovom dvadsaťštyri mesiacov). V prípade nedodržania tohto článku Užívateľ zaplatí Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 100,- eur (slovom sto eur).

2.4 Poskytovateľ poskytuje služby v zaručenej úrovni kvality jednotlivých služieb uvedených v platnej Tarife a to v súlade so

Zákonom o elektronických komunikáciách a opatreniami vydanými telekomunikačným úradom. Zaručená úroveň kvality je súčasne ponúkanou úrovňou kvality služieb vid' čl. 5.19. Poskytovateľ nezodpovedá za zníženie kvality služby, pokiaľ dôvody zníženia kvality sú na strane dodávateľa televízneho vysielania (programov), ktoré Poskytovateľ preberá. Poskytovateľ nezodpovedá ani za kvalitu a obsah služieb poskytovaných inými poskytovateľmi služieb, vrátane zahraničných poskytovateľov.

Článok III.

Podmienky na uzavretie Zmluvy a vymedzenie územia poskytovania Služieb

3.1 Poskytovateľ uzavrie TV Zmluvu s každým záujemcom, ktorý splní podmienky stanovené v týchto TV Podmienkach, ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia TV Zmluvy podľa TV Zákona, Zákona, všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky (ďalej len „SR“) alebo podľa týchto TV Podmienok.

3.2 Poskytovateľ poskytuje TV Služby len v tých lokalitách, v ktorých to Sieť umožňuje a Poskytovateľ začal v takejto lokalite poskytovať TV Služby.

3.3 Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie TV Zmluvy, ak z TV Zákona, Zákona, všeobecne záväzných právnych predpisov alebo týchto TV Podmienok nevyplýva niečo iné, ak :

- Jej poskytovanie je v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné a v mieste inštalácie nie je vybudovaný Koncový bod alebo Poskytovateľ nezačal poskytovať danú TV Službu v tejto lokalite.
- Záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať TV Zmluvu, pretože je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného telekomunikačného podniku, alebo Poskytovateľ, alebo iný telekomunikačný podnik už predtým odstúpil od zmluvy s ním, či zmluvu z tohto dôvodu vypovedal.
- Jej uzavretie by bolo v rozpore so všeobecne záväznými predpismi SR alebo dobrými mravmi.
- TV neumožňuje alebo obmedzuje poskytovanie TV Služieb.

3.4 Podmienkou na uzavretie TV Zmluvy je, že Záujemca požiada o jej uzavretie a predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť Záujemcu právo užívať Miesto inštalácie a ďalšie doklady a podmienky požadované Poskytovateľom. Podrobná informácia o požadovaných dokladoch a ďalších podmienkach je k dispozícii v sídle Poskytovateľa alebo na internetovej stránke www.asnet.sk. Údaje nevyhnutné pre uzatvorenie zmluvy: U podnikajúcej právnickej osoby sa jedná najmä o obchodnú firmu alebo názov, sídlo, príp. sídlo organizačnej zložky na území Slovenskej republiky, IČ, ak bolo pridelené, meno, priezvisko, bydlisko osoby oprávnenej konať menom tejto právnickej osoby, u podnikajúcej fyzickej osoby meno, priezvisko, príp. obchodnú firmu, bydlisko, miesto podnikania a IČ, ak bolo pridelené, kontaktné číslo príp. mail adresu , u nepodnikajúcej osoby meno, priezvisko, bydlisko, datum narodenia a rodné číslo fyzickej osoby, kontaktné číslo príp. mail adresu. Ak je Užívateľ platcom DPH uvedie aj DIČ, IČ DPH.

3.5 Pre užívanie TV Služieb potrebuje Užívateľ funkčnú a nainštalovanú TV, spĺňajúcu stanovené kritériá.

3.6 Poskytovateľ nie je povinný prispôbiť vybavenie TV stanoveným kritériám, ak TV nespĺňa stanovené kritériá.

3.7 Zariadenia Poskytovateľa sú vo výlučnom vlastníctve Poskytovateľa a ten je oprávnený ich podľa svojho uváženia meniť, dopĺňať, premiestňovať či upravovať. V prípade, že zariadenia Poskytovateľa dáva Poskytovateľ Užívateľovi do dočasného užívania, tak len dovtedy, kým je TV Zmluva platná, nedôjde k jej ukončeniu a poskytujú sa Užívateľovi podľa nej TV Služby. Po tomto čase je Užívateľ povinný vrátiť Poskytovateľovi všetky Zariadenia Poskytovateľa. Zariadenia Poskytovateľa sú presne určené a definované v Prílohe preberacieho protokolu – TV.

3.8 V určitých prípadoch sa môže Poskytovateľ rozhodnúť, že Zariadenia Poskytovateľa na základe kúpnej zmluvy (ďalej len „Kúpna zmluva – TV“) prejde do vlastníctva Užívateľa. Prípadná reklamácia a poruchy na Zariadení sa riadi zákonom č. 40/1964 Z.z. v platnom znení (Občiansky zákonník) , zákonom č. 250/2007 Z.z., v platnom znení (Zákon o ochrane spotrebiteľa), sú tiež upravené v čl. Odstraňovanie porúch a Reklamačnom poriadku týchto Podmienok.

3.9 Služba je užívateľovi odovzdávaná na koncovom bode siete Poskytovateľa. Služba je poskytovaná výhradne na adrese, ktorá je uvedená na zmluve TV.

3.10 Poskytovateľa zodpovedá za funkčnosť siete, zariadení a technických prostriedkov iba po koncový bod Sieť.

3.11 Užívateľ sa zaväzuje, že Zariadenie bude pripojené do funkčnej, prevádzkyschopnej a podmienky slovenských štátnych noriem spĺňajúcej sieťovej zásuvky 230V/50Hz a do zásuvky televízneho rozvodu počas celého obdobia trvania Zmluvy.

3.12 Náklady na prevádzku Zariadenia v mieste inštalácia platí Užívateľ.

3.13 Poskytovateľ môže dočasne prerušiť či obmedziť poskytovanie Služby pri nevyhnutných zmenách technického zariadenia, pri rutinej údržbe Siete či pri odstraňovaní porúch.

3.14 Užívateľ je oprávnený ku koncovému bodu Siete pripojovať iba Zariadenia, ktoré budú dodané alebo schválené Poskytovateľom. Pri použití iných neschválených Zariadeniach nie je Poskytovateľ schopný garantovať kvalitu a funkčnosť TV Služby.

3.15 V prípade, že Užívateľ prejavil súhlas v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 06/679, o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (Všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov), ďalej len GDPR, so spracovaním informácií a údajov týkajúcich sa jeho osoby berie na vedomie a súhlasí, že poskytnuté osobné údaje meno, priezvisko, adresa, číslo telefónu, e-mail a IČ Užívateľa môže spoločnosť Asnet, s.r.o. využiť v súlade s udeleným súhlasom. Informácie o spracovaní osobných údajov sú definované v čl. 10 Podmienok.

Článok IV **Zabezpečenie prevádzky služby**

4.1 Za poruchu je považované prerušenie dodávky Služby, prípadne zníženie kvality či technických parametrov dodávanej Služby. Užívateľ ohlasuje poruchy Služieb na telefónne číslo +421 907 426 426 aj formou sms po 16h alebo formou elektronickej správy zaslanej na adresu asnet@asnet.sk

4.2 Reklamácie technických parametrov a kvality Služby sa uplatňujú a vybavujú ako ohlásenie poruchy v súlade s týmto článkom. Užívateľ ohlasuje poruchu až potom, čo sám preveril, že porucha nie je na jeho strane.

4.3 Hlásenie o poruche musí obsahovať:

- a) identifikáciu Užívateľa (meno a priezvisko resp. obchodné meno),
- b) meno a priezvisko kontaktnej osoby konajúcej menom Užívateľ a,
- c) telefónne spojenie na Užívateľa a alebo kontaktnú osobu, elektronicú adresu,
- d) identifikačné číslo zmluvy pridelenej Poskytovateľom pri zriadení služby,
- e) dátum a čas zistenia poruchy,
- f) popis poruchy.

4.4 Poskytovateľ je oprávnený požadovať po Užívateľovi písomné potvrdenie ohlásenej poruchy a poskytnutie súčinnosti za účelom odstránenia poruchy.

4.5 Poskytovateľ má právo účtovať Užívateľovi vynaložené náklady spojené so zisťovaním a odstraňovaním poruchy v prípade, že po oznámení poruchy Užívateľom objektívne zistí, že porucha nie je na strane Poskytovateľa alebo, že poruchu zaviniť užívateľ, prípadne, že porucha vôbec nenastala.

4.6 Poskytovateľ má právo overiť u Užívateľa či porucha nie je na Zariadení Užívateľa alebo na televíznom prijímači. Užívateľ je povinný Poskytovateľovi túto súčinnosť poskytnúť a umožniť prístup ku Koncovému bodu Siete, k Zariadeniu a televízному prijímaču za účelom overenia stavu.

4.7 Doba odstraňovania poruchy od okamihu jej nahlásenia nepresiahne, ak je to technicky možné, 48 hodín s výnimkou prípadu pôsobenia okolností, ktoré nemohol Poskytovateľ predvídať ani ovplyvniť, najmä v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť a spôsobených treťou osobou. V prípade ohlásenia poruchy v deň sviatku, v sobotu alebo nedeľu, bude odstránenie poruchy riešené v prvý pracovný deň po ukončení voľna.

4.8 Poskytovateľ nezodpovedá za technický stav, funkčnosť a konfiguráciu televízneho prijímača a iných koncových zariadení v majetku Užívateľa, ktoré Užívateľ využíva k pripojeniu ku Službe.

4.9 V prípade nesprávneho vyúčtovania služieb, má Zákazník právo uplatniť reklamáciu, a to v súlade s čl. VII – Reklamačný poriadok.

4.10 Zákazník uplatňuje reklamáciu písomnou formou u Poskytovateľa. Otázky týkajúce sa nejasností vo vyúčtovaní telekomunikačných služieb, rozsahu poskytovaných služieb a ďalšie informácie sú zodpovedané na prevádzke Poskytovateľa osobne alebo elektronicly na e-mailovej adrese asnet@asnet.sk. v súlade s platným Reklamačným poriadkom čl. VII

4.11 Poskytovateľ je povinný poskytovať služby v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami a príslušnými všeobecne záväznými predpismi, predovšetkým zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách.

Článok V. **Práva a povinnosti**

- 5.1** Poskytovateľ nezodpovedá za obsah informácií prenášaných v rámci Služby ani za prípadné porušenia práv tretích osôb informáciami prenášanými v rámci Služby pokiaľ nie je zákonom stanovené inak.
- 5.2** Užívateľ je povinný využívať Službu tak, aby nebol porušovaný alebo obchádzaný zákon, nespôsobil škody tretím osobám alebo využívanie Služby nebolo v rozpore s dobrými mravmi.
- 5.3** Užívateľ zodpovedá Poskytovateľovi alebo tretím stranám za všetky škody, ktoré spôsobí tým, že pri využití Služby poruší zákon, Všeobecné podmienky Poskytovateľa.
- 5.4** Užívateľ nesmie kopírovať, meniť, mazať či inak upravovať zápisy na Zariadení, ani umožniť tieto neoprávnené zásahy tretím osobám.
- 5.5** V prípade, že má Poskytovateľ dôvodné podozrenie, že zariadenie bolo poskytnuté tretej osobe, alebo že užívateľ sprístupnil verejne ponuku alebo jej časť, prípadne Zariadenie inak zneužil v rozpore so Zmluvou, má Poskytovateľ právo prerušiť poskytovanie TV služieb. Pri uplatnení náhrady škody a zmluvnej pokuty sa postupuje podľa Všeobecných podmienok.
- 5.6** Užívateľ nesmie narušovať bezpečnosť systému alebo Siete v snahe získať neoprávnený prístup.
- 5.7** Užívateľ nesmie neoprávnenne využívať dáta, systémy a komunikačne prostredie Siete alebo neoprávnenne skúšať, skúmať či testovať zraniteľnosť systémov alebo Siete.
- 5.8** Užívateľ nesmie porušovať bezpečnostné a overovacie procedúry bez výslovného súhlasu vlastníka systému alebo Siete.
- 5.9** Užívateľ nesmie zasahovať do služieb poskytovaných iným užívateľom, hostiteľským systémom alebo sieťam (napr. formou preťaženia, pokusmi preťažiť systém a inými neoprávnenými zásahmi).
- 5.10** Užívateľ je povinný urobiť opatrenia zabraňujúce neoprávnenému využívaniu Služieb tretou osobou bez písomného súhlasu Poskytovateľa.
- 5.11** Užívateľ je povinný urobiť všetky možné opatrenia zabraňujúce nepovolaným osobám manipulovať so zariadením Poskytovateľa (ktoré je súčasťou Siete) umiestneným u Užívateľ, poškodiť ho alebo odcudziť.
- 5.12** Užívateľ je povinný dňom ukončenia poskytovania Služby umožniť Poskytovateľovi odbornú demontáž jeho zariadení. Užívateľ je povinný do 7 kalendárnych dní od ukončenia služby odovzdať zariadenia, ktoré sú majetkom Poskytovateľa na obchodnom mieste alebo odoslať na vlastné náklady a nebezpečie na adresu sídla Poskytovateľa. V prípade nedodržania tohto záväzku je Užívateľ povinný zaplatiť sankciu podľa aktuálneho Cenníka. Právo na náhradu ďalšej škody nie je týmto dotknuté.
- 5.13** Užívateľ je povinný zaistiť súčinnosť s Poskytovateľom pri zriadení, zmene, ukončení, dohľade či servise Služby, umožniť Poskytovateľovi prístup k zariadeniam Poskytovateľa.
- 5.14** Užívateľ je povinný umožniť na požiadanie Poskytovateľom povereným osobám prístup za účelom údržby, opravy alebo inštalácie technického zariadenia Poskytovateľa do priestorov, v ktorých je alebo má byť umiestnené zariadenie Poskytovateľa súvisiace s poskytovanou Službou, prípadne zabezpečiť osobu poverenú Užívateľom k zabezpečeniu nutnej súčinnosti.
- 5.15** Užívateľ sa zaväzuje, že zabezpečí, aby televízne programy s erotickou tematikou či inou nevhodnou tematikou nemohli sledovať osoby mladšie ako 18 rokov.
- 5.16** Za účelom dodržiavania povinností vyplývajúcich z právnych predpisov alebo uložených na to oprávneným orgánom verejnej moci je Poskytovateľ oprávnený primerane riadiť dátovú prevádzku v rozsahu nevyhnutnom pre zaistenie uchovania prevádzkových a lokalizačných údajov.
- 5.17** Poskytovateľ je schopný zabezpečiť dostupnosť alebo všeobecnú kvalitu služieb prístupu k Sieti internet len za predpokladu použitia Zariadenia Poskytovateľa s potrebnou kapacitou. nedodržaním podmienky by mohlo dôjsť k degradácii dostupnosti alebo všeobecnej kvality TV služby.
- 5.18** Dosiachnutie poskytovanej kvality služby je možné len v kombinácii so set-top boxom dodaným Poskytovateľom a za bežných prevádzkových podmienok Siete (bez úplných alebo čiastočných výpadkov, vyplývajúcich z vopred nepredvídateľných a náhodných okolností dočasného charakteru mimo kontroly Poskytovateľa, ako aj plánovaných odstávok). Aj napriek neustálemu monitoringu kapacity a všeobecnej kvality TV služieb, môžu nastať krátke výpadky, ktorých následkom môže byť dočasné obmedzenie dostupnej kvality TV služieb. Poskytovateľ je zodpovedný za deklarovanú kvalitu len vo svojej Sieti a teda za zníženie kvality v koncových bodoch, ktoré nie sú v Sieti Poskytovateľa, Poskytovateľ nezodpovedá.
- 5.19** Poskytovateľ zaručuje Užívateľovi minimálnu garantovanú kvalitu služieb. Kvalita služieb je definovaná nasledujúcimi parametrami: čo najkratšia doba opravy, rozsah zákaznickej podpory, rozsah zákaznickej plánovnej údržby, najskorší termín vykonania prieskumu uskutočniteľnosti zriadenia služby, jedno telefónne číslo na zodpovedanie všetkých otázok potrebných pre vyriešenie všetkých prípadných problémov. Minimálna garantovaná úroveň kvality poskytovaných služieb je rovná 90% za obdobie jedného kalendárneho mesiaca. V prípade opravy či údržby siete môže dôjsť k obmedzeniu poskytovania služieb. Doba obmedzenia sa nezapočítava do doby pre výpočet úrovne kvality.

5.20 Užívateľ si je vedomý a súhlasí s tým, že opatrenia na riadenie Siete prijaté Poskytovateľom v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov si môžu vyžadovať spracúvanie osobných údajov Užívateľa, ak je takéto spracúvanie nevyhnutné a primerané na dosiahnutie účelu stanoveného v ods. 9.13, 5.16.

5.21 Poskytovateľ je v súlade s príslušnými právnymi aktmi Európskej únie ako aj vnútroštátnymi právnymi predpismi oprávnený prijímať primerané, nediskriminačné a transparentné opatrenia na riadenie prevádzky najmä za účelom zabezpečenia: a) splnenia povinností v zmysle bodov 9.13 a 5.16, b) zachovania bezpečnosti a integrity Siete a Služieb, c) eliminovania a zmiernenia účinkov prípadného dočasného preťaženia Siete Poskytovateľa.

Článok VI **Odstraňovanie Porúch**

6.1 Užívateľ je povinný oznámiť Poskytovateľovi každú Poruchu ihneď po jej zistení a poskytnúť súčinnosť pri odstraňovaní Poruchy podľa čl. 5.14 Podmienok.

6.2 Poskytovateľ je zodpovedný za Poruchu len v prípadoch, keď bola Porucha spôsobená porušením povinností Poskytovateľa vyplývajúcich zo Zmluvy. Poskytovateľ za Poruchu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky predpokladateľné úkony v záujme predídania alebo odstránenia Poruchy.

6.3 Užívateľ je zodpovedný za Poruchu, ktorú
I) spôsobil porušením svojich povinností podľa Zmluvy alebo
II) vznikla v dôsledku zneužitia poskytovanej Služby Užívateľom alebo
III) vznikla mimo Siete na strane Užívateľa, vrátane Poruchy TV zariadenia.

6.4 V prípade, že nastane Porucha, za ktorej vznik je zodpovedný Poskytovateľ, je tento povinný odstrániť takúto Poruchu v najkratšom možnom čase na základe oznámenia Užívateľa o Poruche podľa článku 4 Podmienok. Táto povinnosť platí však len vtedy, ak odstránenie Poruchy spočíva výlučne v technických a personálnych kapacitách Poskytovateľa s tým, že v ostatných prípadoch určí Poskytovateľ primeranú lehotu podľa povahy danej Poruchy. Uvedená povinnosť neplatí napríklad vtedy, keď Porucha súvisí s poskytovaním služieb inými Poskytovateľmi alebo so sieťou či zariadeniami mimo Siete.

6.5 V prípade, že Porucha vznikla v Sieti a Užívateľ za ňu nie je zodpovedný, Poskytovateľ Poruchu odstráni bezplatne a na svoje náklady. V prípade, že za Poruchu je zodpovedný Užívateľ, Poskytovateľ Poruchu odstráni na základe žiadosti Užívateľa a Užívateľ je povinný zaplatiť cenu výjazdu podľa Tarify a skutočné náklady. Užívateľ je povinný zaplatiť cenu výjazdu aj vtedy, ak
I) Užívateľ nesplnil svoju povinnosť podľa čl. 4 Podmienok a Poskytovateľ alebo osoby ním určené nemohli vstúpiť na Miesto inštalácie alebo do ostatných priestorov nehnuteľnosti v súlade s čl. 5.14 Podmienok, alebo
II) ide o klamlivé oznámenie Poruchy alebo
III) Poskytovateľ vykonal zásahy do TV zariadení na požiadanie Užívateľa.

6.6 Ak nie je Porucha odstránená kvôli prekážke na strane Užívateľa, Poskytovateľ nie je v omeškaní so svojimi povinnosťami, kým nebude prekážka odstránená.

6.7 Ak Užívateľ protiprávne znemožňuje odstraňovanie Poruchy, ktorá sa týka viacerých užívateľov, Užívateľ je zodpovedný za všetky škody spôsobené Poskytovateľovi v tejto súvislosti.

6.8 Odstraňovanie Porúch je oprávnený vykonávať iba Poskytovateľ alebo ním poverené osoby. Ak Poskytovateľ zistí, že Sieť bola opravovaná alebo sa uskutočnil pokus ju opraviť treťou osobou alebo Užívateľom a bola tým spôsobená škoda, Užívateľ je povinný nahradiť túto škodu a náklady spojené s odstraňovaním Poruchy.

6.9 Poskytovateľ nezodpovedá za poruchy na sieťach iných operátorov a za prerušenie dodávky služieb v dôsledku prerušenia dodávky elektrickej energie z centrálnej rozvodnej siete.

Článok VII. **Reklamačný poriadok**

7.1 Rozsah práva Užívateľa na reklamáciu poskytnutej TV Služby upravuje Zákon, podrobnosti o rozsahu práva Užívateľa na reklamáciu, spôsob jej uplatňovania a vybavenia upravujú tieto TV Podmienky.

7.2 Reklamačné konanie podľa tohto článku TV Podmienok upravuje postup Poskytovateľa a Užívateľa a rozhoduje sa v ňom o vybavení reklamácie Užívateľa podľa platných právnych predpisov (zákona č. 40/1964Zb. – Občiansky zákonník, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení) a tohto Reklamačného poriadku.

7.3 Užívateľ má právo reklamovať správnosť faktúry za poskytnutú TV Službu, ako aj jej kvalitu v lehote do troch mesiacov od termínu splatnosti v súlade s TV Zmluvou, inak toto právo zaniká.

7.4 Užívateľ má právo reklamovať neposkytovanie TV Služby, ktoré nastalo na základe zavinenia Poskytovateľa, a z toho dôvodu má nárok na vrátenie pomernej časti ceny TV Služby za čas neposkytovania TV Služby, po splnení podmienok na jej uplatnenie. Užívateľ je oprávnený uplatniť právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania TV Služby z vyššie uvedeného dôvodu najneskôr do troch mesiacov odo dňa, v ktorom bolo obnovené poskytovanie TV Služby, inak toto právo Užívateľa zaniká.

7.5 Reklamáciu je Užívateľ oprávnený uplatniť písomne v sídle Poskytovateľa, a to v lehote troch mesiacov od doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie alebo od zistenia závady poskytnutej TV Služby alebo Zariadenia poskytovateľa. Uplatnenie reklamácie na správnosť faktúry za poskytnutú TV Službu alebo jej kvalitu po uplynutí lehoty troch mesiacov zo strany Užívateľa má za následok jej odmietnutie zo strany Poskytovateľa.

7.6 Užívateľ je povinný v písomnej reklamácií uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä: meno a priezvisko alebo obchodné meno, Kontaktná adresa alebo adresa bydliska, resp. sídlo spoločnosti a IČO spolu s uvedením telefónneho čísla a e-mail adresy. Zároveň je potrebné stručne a jasne opísať predmet reklamácie, teda to, čoho sa reklamácia týka.

7.7 Ak Užívateľ zmešká zo závažných dôvodov lehotu pre uplatnenie reklamácie, môže písomne požiadať o odpustenie zmeškanej lehoty. Poskytovateľ môže zmeškanie lehoty odpustiť, ak Užívateľ preukáže, že lehotu zmeškal zo závažných dôvodov, a ak uplatní zmeškanú reklamáciu do 10 dní po zániku týchto dôvodov. Zmeškanie lehoty nie je možné odpustiť, ak uplynuli viac ako 4 mesiace odo dňa, kedy mohla byť reklamácia prvýkrát uplatnená.

7.8 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Užívateľovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote 30 dní odo dňa doručenia písomnej reklamácie. V prípade, že Poskytovateľ neoznámí písomne výsledok prešetrenia reklamácie v lehote podľa predchádzajúcej vety, považuje sa reklamácia za uznanú. Poskytovateľ môže v zložitých prípadoch túto lehotu predĺžiť, najviac o 30 dní, o čom je povinný Užívateľa písomne informovať pred uplynutím pôvodnej 30-dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr posledný deň lehoty.

7.9 Reklamácia vo veci prešetrenia faktúry nemá v zmysle Zákona odkladný účinok na povinnosť Užívateľa na zaplatenie sumy za poskytnutie TV Služby.

7.10 V prípade, ak Poskytovateľ reklamáciu uzná za opodstatnenú a určí spôsob jej vybavenia peňažnou formou, zúčtuje ju Užívateľovi spôsobom podľa vzájomnej dohody Užívateľa a Poskytovateľa.

7.11 Služba sa považuje za kvalitne poskytnutú, ak Poskytovateľ pri jej poskytnutí splnil záväzky, za ktoré zodpovedá a ktoré sú upravené v TV Zmluve, TV Zmluvných dokumentoch a TV Podmienkach.

7.12 Poskytovateľ nie je povinný v súlade so Zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách hradiť Zákazníkovi škody spôsobené v dôsledku prerušenia či nedodania dohodnutých služieb.

Článok VIII.

Doručovanie písomností

8.1 Ak nie je v TV Zmluve, TV Zmluvných dokumentoch alebo v príslušných právnych predpisoch ustanovené inak, povinnosť informovať, oznámiť alebo oboznámiť Užívateľa sa považuje za splnenú, ak Poskytovateľ postupuje akýmkoľvek z nasledujúcich spôsobov podľa vlastného uváženia:

- a) sprístupní príslušnú informáciu v sídle Poskytovateľa alebo na internetovej stránke,
- b) prostredníctvom elektronickej pošty,
- c) písomne,
- d) telefonicky,
- e) osobne.

8.2 Ak má podľa TV Zmluvy, TV Zmluvných dokumentov alebo príslušných právnych predpisov Poskytovateľ doručiť písomnosti Užívateľovi, za rovnocenné doručovaniu prostredníctvom poštovej prepravy sa považuje aj doručenie elektronickou poštou na asnet adresu. Týmto spôsobom je možné doručovať aj faktúru, upomienky, Tarifu - TV a iné dokumenty. Týmto spôsobom nie je možné doručovať výpoveď a odstúpenie od TV Zmluvy. Pri doručovaní elektronickou poštou na asnet adresu sa písomnosť považuje za doručenie dňom odoslania správy elektronickej pošty, a to aj v prípade, že správa nebude doručená v dôsledku dosiahnutia maximálneho stanoveného objemu elektronickej pošty.

8.3 Pri doručovaní prostredníctvom poštovej prepravy je Užívateľ povinný adresovať zásielku do sídla Poskytovateľa a Poskytovateľ na Kontaktnú adresu. Tým nie sú dotknuté ustanovenia bodu 8.2 Podmienok.

8.4 Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene Kontaktnej adresy sa považuje za adresu určenú na doručovanie posledná známa Kontaktná adresa a písomnosti doručované na túto adresu sa považujú za doručené na siedmi deň po odoslaní na poslednú známu Kontaktnú adresu Užívateľa, ak nedošlo k doručeniu skôr. Nesplnenie povinnosti Užívateľa nahlásiť zmenu Kontaktnej adresy podľa TV Zmluvy:

- a) zbavuje Poskytovateľa zodpovednosti za škodu, ktorá môže vzniknúť, napr. použitím nesprávnej Kontaktnej adresy a
- b) v prípade doručenia faktúry na posledne známu Kontaktnú adresu je Užívateľ povinný ju zaplatiť aj s prípadnými úrokmi z omeškania.

8.5 V prípade dlhodobej neprítomnosti Užívateľa na adrese určenej na doručovanie (viac ako jeden mesiac), je Užívateľ povinný písomne Poskytovateľovi túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre Užívateľa.

8.6 V prípade, že Užívateľ splnomocní pre doručovanie tretiu osobu, nastávajú účinky doručenia Užívateľovi okamihom ich doručenia na určenú adresu splnomocnenej osobe. Každá zmena v súvislosti s odvolaním alebo zmenou plnej moci splnomocnenej osoby sa stáva voči Poskytovateľovi účinnou dňom, kedy bolo Poskytovateľovi doručené oznámenie o takomto odvolaní alebo zmene.

8.7 Za písomnosti riadne doručené Užívateľovi, resp. splnomocnenej osobe, sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi v zmysle Poštového poriadku.

Článok IX. Zmeny a doplnenia Podmienok

9.1 Poskytovateľ je oprávnený tieto TV Podmienky jednostranne zmeniť alebo doplniť, ako ich aj nahradiť novými TV Podmienkami, osobitne v prípade zmien a doplnení TV Zákona alebo Zákona, na základe ktorého sa vydali a iných zmien všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré sa uskutočnili po nadobudnutí ich platnosti a účinnosti.

9.2 Poskytovateľ je v prípade, že zmena TV Podmienok má charakter podstatnej jednostrannej zmeny zmluvných podmienok, povinný oznámiť Užívateľovi písomne, elektronickou poštou, alebo telefonicky skutočnosť, že sa bude meniť znenie TV Podmienok, a to minimálne jeden mesiac pred účinnosťou takejto zmeny a vhodným spôsobom sprístupniť nové znenie TV Podmienok alebo zmeny TV Podmienok Užívateľovi. Vhodným spôsobom sprístupnenia podľa predchádzajúcej vety sa rozumie sprístupnenie zmeny TV Podmienok alebo nového znenia TV Podmienok na webovej stránke www.asnet.sk, sprístupnenie v sídle Poskytovateľa.

9.3 Pokiaľ zmena TV Podmienok nemá charakter podstatnej jednostrannej zmeny zmluvných podmienok, je Poskytovateľ povinný vhodným spôsobom zverejniť zmenu (napr. sprístupnenie zmeny TV Podmienok alebo nového znenia TV Podmienok na webovej stránke www.asnet.sk alebo sprístupnenie v sídle Používateľa) alebo v Informačnom kanály obce (t.j. obecný rozhlas, Informačná verejná tabuľa vrátane www stránky obce, obecný Informačný TV program), kde je daná služba poskytovaná a na ktorú sa zmena Tarify vzťahuje, prípadne zaslanie na e-mailovú adresu Užívateľa, alebo asnet adresu), a to najneskôr ku dňu účinnosti tejto zmeny.

9.4 V prípade, že Užívateľ nebude súhlasiť so zmenou TV Podmienok, ktorá má charakter podstatnej jednostrannej zmeny zmluvných podmienok, je z predmetného dôvodu oprávnený odstúpiť od TV Zmluvy bez sankcií v tej jej časti a v tom rozsahu, v ktorom sa zmena TV Podmienok týka plnení podľa TV Zmluvy a v ktorom možno plnenia dotknuté zmenou TV Podmienok oddeliť od ostatných plnení podľa TV Zmluvy a v prípade, že nie je možné oddeliť plnenia, ktorých podmienky nie sú dotknuté zmenou TV Podmienok, je oprávnený za rovnakých podmienok odstúpiť od celej TV Zmluvy. Odstúpenie od TV Zmluvy, resp. jej časti,

podľa tohto bodu je Účastník povinný doručiť Poskytovateľovi najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, inak právo Užívateľa na odstúpenie zanikne.

9.5 Pokiaľ sa jedná o zmenu Tarify alebo Podmienok na základe zmeny právnej úpravy alebo na základe rozhodnutia Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Užívateľovi právo na ukončenie zmluvy nevzniká.

Článok X. Ochrana osobných údajov

10.1 Poskytovateľ na základe TV Zákona, Zákona č.351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov a zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve získava a spracúva v informačných systémoch údaje Užívateľa, ktorými sú:

- a) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti Užívateľa a jeho štátna príslušnosť, ak ide o fyzickú osobu, alebo
- b) obchodné meno, príp. titul, meno a priezvisko, miesto podnikania, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti a jeho platnosť a identifikačné číslo Užívateľa, ak ide o fyzickú osobu – podnikateľa, alebo
- c) obchodné meno a sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby, identifikačné údaje osoby oprávnenej konať v mene právnickej osoby vrátane jej rodného čísla, čísla občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti a jeho platnosť,
- d) telefónne číslo alebo iný identifikátor Užívateľa, meno a priezvisko alebo iné označenie Užívateľa, fakturačná adresa, označenie Užívateľa, ako aj ďalšie údaje, ktoré sú súčasťou Zmluvy,
- e) údaje o vyúčtovaní služieb, výšku neuhradených záväzkov, ako aj iné údaje, ktoré vzniknú v súvislosti s plnením TV Zmluvy.

10.2 Poskytovateľ zhromažďuje a vedie aktuálnu evidenciu svojich Užívateľov obsahujúce osobné (vrátane dátumu narodenia a rodné číslo), identifikačné, prevádzkové a lokalizačné údaje. Poskytovateľ je oprávnený spracovávať údaje manuálne i automaticky a je oprávnený ich zhromažďovať, spracovávať a užívať v súlade s právnym poriadkom SR (najmä zákonom 351/2011 o elektronických komunikáciách, platnou legislatívou o niektorých službách informačnej spoločnosti, v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a rady EÚ č. 06/679, zákonom č. 496/2008 Z.z. o registri obyvateľov, a o zmene niektorých zákonov), týmito Všeobecnými podmienkami alebo dohodou s Užívateľom na účely vyplývajúce z príslušných právnych predpisov a na účely zabezpečovania a ochrany sietí, poskytovanie služieb, vyúčtovanie služieb, prenosu informácií sieťami a na výkon súvisiacich úkonov v rozsahu a čase nutných pre zaistenie týchto účelov. Súhlas Užívateľa je ďalej udelený pre evidenčné a kontrolné účely Poskytovateľa v rámci podnikateľskej činnosti Poskytovateľa, ako správcu osobných údajov, pričom súhlas so spracovaním a uchovaním osobných údajov zahŕňa aj súhlas pre ďalšie subjekty, ktoré s Poskytovateľom na zmluvnom základe spolupracujú. Údaje uvedené v týchto Všeobecných obchodných podmienkach sú povinnými údajmi na to, aby mohla byť uzatvorená a plnená Zmluva. Ostatné osobné údaje sú subjektom poskytované dobrovoľne. Poskytovateľ sa zaväzuje, že s údajmi bude nakladať iba v súlade s týmto článkom, ak nie je právne ustanovené inak, bude zabezpečovať ich náležitú ochranu a okrem prípadov uložených alebo umožnených zákonom alebo dohodnutých s Užívateľom ich nebude oznamovať tretím osobám. Poskytovateľ pri spracovaní osobných údajov dbá, aby Užívateľ neutrpel ujmu na svojich osobných, či osobnostných právach a preto sa zaväzuje prijať vo vzťahu k tretím stranám take opatrenia, aby nedošlo k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu k osobným údajom Užívateľa, k ich zmene, zničeniu či strate, neoprávneným prenosom, k ich inému neoprávnenému spracovaniu alebo k inému zneužitiu osobných údajov. Užívateľ je oprávnený kedykoľvek bez akéhokoľvek obmedzenia odvolať súhlas so spracovaním osobných údajov k vyššie uvedeným účelom, okrem údajov uvedených v odst. 3.4 .

10.3 Poskytovateľ spracúva osobné údaje Užívateľa alebo Zaujemcu v rozsahu meno, priezvisko, titul a adresa v poštovom styku Poskytovateľa s Užívateľom a pre účely evidencie týchto údajov.

10.4 Užívateľ je povinný najneskôr do 15 (pätnástich) dní odo dňa zmeny povinných osobných údajov informovať Poskytovateľa o každej zmene povinných osobných údajov uvedených v Zmluve. Ak Užívateľ nespĺní uvedenú povinnosť podľa predchádzajúcej vety Podmienok, Poskytovateľ nenesie v tomto rozsahu zodpovednosť za plnenie svojich povinností pri spracovaní osobných údajov ani za akúkoľvek ujmu, ktorá vznikne v tejto súvislosti Užívateľovi.

10.5 Poskytovateľ je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu spracúvať a uchovávať osobné údaje a prevádzkové údaje Užívateľa podľa tohto článku po dobu platnosti a účinnosti TV Zmluvy, ako i po jej ukončení, ak je to nevyhnutné na dosiahnutie účelu spracúvania, najmä na účely fakturácie, prijímania a evidencie platieb, evidencie, vymáhania a postupovania pohľadávok, vybavovania sťažností a reklamácií Užívateľa, ako aj na uplatnenie práv alebo plnenie povinností stanovených právnymi predpismi. Poskytovateľ je tiež oprávnený uchovávať osobné a prevádzkové údaje v nevyhnutnom rozsahu až do uplynutia lehoty, v priebehu ktorej je možné právne napadnúť vyúčtovanie TV Služby alebo si uplatniť nárok na úhradu za TV Službu Poskytovateľom. V prípade začatia reklamácie, mimosúdneho riešenia sporu Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a

poštových služieb Slovenskej republiky alebo súdneho konania o vyúčtovanie TV Služby alebo o kvalitu poskytnutej TV Služby, prípadne ak ide o spory týkajúce sa prepojenia Sietí, je Poskytovateľ oprávnený v nevyhnutnom rozsahu uchovávať osobné údaje a prevádzkové údaje až do právoplatného ukončenia uvedených konaní a do uplynutia lehôt na využitie opravných prostriedkov voči rozhodnutiam vydaným v týchto konaniach.

10.6 Poskytovateľ nie je oprávnený po zániku platnosti Zmluvy až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje Užívateľa, aj keď o to písomne požiada.

10.7 V prípade, že je nevyhnutnou alebo podstatnou súčasťou TV Služby alebo je nevyhnutné na vypracovanie individuálnej ponuky TV Služieb spracovanie osobných údajov, prevádzkových údajov Užívateľa, prípadne Záujemcu, považuje sa žiadosť o poskytnutie alebo aktiváciu takejto TV Služby, alebo žiadosť, prípadne, súhlas s vypracovaním takejto individuálnej ponuky za súhlas so spracovaním osobných, prevádzkových alebo lokalizačných údajov na účel poskytnutia danej služby alebo individuálnej ponuky. Spracovanie údajov Užívateľa je nevyhnutnou alebo podstatnou súčasťou TV Služby alebo individuálnej ponuky vtedy, ak by bez takéhoto spracovania údajov nebolo možné službu alebo ponuku vôbec poskytnúť alebo vypracovať, alebo by sa jej poskytnutie alebo vypracovanie značne sťažilo, prípadne obmedzilo. Ak Užívateľ alebo Záujemca nesúhlasí s takýmto spracovaním svojich údajov alebo už udelený súhlas odvolá, má Poskytovateľ právo TV Službu alebo individuálnu ponuku neposkytnúť alebo v prípade už aktivovanej TV Služby ju deaktivovať.

10.8 Záujemca alebo Účastník taktiež berie na vedomie, že Poskytovateľ je oprávnený na účely uzatvorenia TV Zmluvy získavať osobné údaje uvedené v bode 10.1 písm. a) tohto článku, ak ide o fyzickú osobu, aj formou kopírovania preukazu totožnosti alebo formou elektronického odčítavania údajov z preukazu totožnosti. V prípade, že týmto spôsobom budú získané osobné údaje uvedené na preukaze totožnosti nad rámec údajov uvedených v bode 10.1 písm. a) tohto článku, Poskytovateľ nebude uvedené údaje ďalej spracúvať na akékoľvek účely, ak na to dotknutá osoba nedá súhlas.

10.9 Poskytovateľ spracúva osobné údaje Užívateľov alebo Záujemcov, ktoré je oprávnený spracúvať na základe TV Zákona, Zákona, zákona o ochrane osobných údajov a udeleného súhlasu s použitím automatizovaných, čiastočne automatizovaných alebo iných ako automatizovaných prostriedkov spracúvania v závislosti od účelu spracúvania. Užívateľ alebo Záujemca berie na vedomie, že Poskytovateľ je oprávnený v súlade s pravidlami zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov poveriť na základe písomnej zmluvy alebo poverenia spracúvaním jeho osobných údajov inú právnickú alebo fyzickú osobu, tzv. sprostredkovateľa.

10.10 Poskytovateľ je na základe písomnej žiadosti a s písomným súhlasom zákonného sudcu, len ak nemožno sledovaný účel dosiahnuť inak alebo ak by bolo jeho dosiahnutie iným spôsobom podstatne sťažené, povinný poskytnúť orgánom činný v trestnom konaní na účely trestného konania a inému orgánu štátu podľa definície príslušného predpisu na účely plnenia jeho úloh v rozsahu podľa osobitných predpisov údaje, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva podľa príslušných ustanovení zákona.

10.11 Poskytovateľ zlikviduje osobné údaje bezodkladne po tom, ako:

- a) boli ukončené všetky zmluvné vzťahy medzi Užívateľom a Poskytovateľom,
 - b) zanikli všetky záväzky Užívateľa voči Poskytovateľovi,
 - c) boli vybavené všetky reklamácie a žiadosti Užívateľa voči Poskytovateľovi,
 - d) boli vzájomne vysporiadané všetky ďalšie práva a povinnosti medzi Užívateľom a Poskytovateľom,
 - e) a boli naplnené všetky účely spracúvania stanovené právnymi predpismi alebo účely spracúvania, na ktoré dal Užívateľ, prípadne Záujemca súhlas a zanikli všetky povinnosti Poskytovateľa stanovené všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktoré by si vyžadovali uchovávanie osobných údajov Užívateľa, alebo ktoré by bez ich uchovania nebolo možné splniť.
- a to v súlade s pravidlami zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov.

10.12 Dotknutá osoba, ktorou je Užívateľ alebo Záujemca, má právo na základe písomnej žiadosti od Poskytovateľa vyžadovať:

- a) potvrdenie či sú alebo nie sú osobné údaje o nej spracúvané,
- b) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní osobných údajov v evidenčnom systéme v rozsahu podľa zákona o ochrane osobných údajov; dotknutá osoba je oprávnená oboznámiť sa s postupom spracúvania a vyhodnocovania spracovateľských operácií v evidenčnom systéme Poskytovateľa,
- c) vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého Poskytovateľ získal jej osobné údaje na spracúvanie,
- d) vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
- e) opravu alebo likvidáciu svojich nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,

f) likvidáciu jej osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil;
g) likvidáciu jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona,
h) blokovanie jej osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak Poskytovateľ spracúva osobné údaje na základe súhlasu dotknutej osoby.
Právo dotknutej osoby možno obmedziť len podľa písmena e) a f), ak takéto obmedzenie vyplýva z osobitného zákona alebo jeho uplatnením by bola porušená ochrana dotknutej osoby, alebo by boli porušené práva a slobody iných osôb.

10.13 Dotknutá osoba na základe bezplatnej písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, má právo u Poskytovateľa kedykoľvek namietať voči spracúvaniu osobných údajov a právom chránených záujmov, ktoré sú alebo môžu byť v konkrétnom prípade takýmto spracúvaním osobných údajov poškodené; ak tomu nebránia zákonné dôvody a preukáže sa, že námietka dotknutej osoby je oprávnená, Poskytovateľ je povinný osobné údaje, ktorých spracúvanie dotknutá osoba namietala, bez zbytočného odkladu blokovať a zlikvidovať ihneď, ako to okolnosti dovoľia. Dotknutá osoba nemá toto právo iba v prípade, ak to ustanovuje osobitný zákon, v ktorom sú upravené opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov dotknutej osoby, alebo ak v rámci predzmluvných vzťahov alebo počas existencie zmluvných vzťahov Poskytovateľ vydal rozhodnutie, ktorým vyhovel požiadavke dotknutej osoby, alebo ak Poskytovateľ na základe TV Zmluvy prijal iné primerané opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov dotknutej osoby.

10.14 Dotknutá osoba má právo nesúhlasiť s rozhodnutím Poskytovateľa vykonať prenos osobných údajov dotknutej osoby do tretej krajiny, ktorá nezaručuje primeranú úroveň ochrany osobných údajov, pokiaľ Poskytovateľ nevykoná opatrenia podľa zákona o ochrane osobných údajov.

10.15 Dotknutá osoba pri podozrení, že jej osobné údaje sa neoprávnenne spracúvajú, môže podať o tom oznámenie Úradu na ochranu osobných údajov.

10.16 Pre účely tohto článku, ak akékoľvek ustanovenie tohto článku, iných článkov TV Podmienok, TV Zákona, Zákona alebo zákona o ochrane osobných údajov priznáva Užívateľovi alebo Záujemcovi právo:

a) namietať alebo odmietnuť spracúvanie jeho údajov na konkrétny účel spracúvania,
b) zrušiť alebo odvolať svoj súhlas, ktorý na spracúvanie svojich údajov pre konkrétny účel udelil,
c) požadovať poskytnutie informácie, správy alebo splnenie inej povinnosti Poskytovateľom, týkajúcej sa spracúvania údajov Užívateľa alebo Zájemcu, môže si Užívateľ alebo Zájemca uplatniť toto právo formou vyplnenia a predloženia príslušného formulára v sídle Poskytovateľa alebo jeho zaslania poštou na adresu Poskytovateľa. Na základe pokynov Poskytovateľa si Užívateľ alebo Zájemca môže uplatniť právo podľa predchádzajúcej vety aj inou vhodnou formou, ktorú Poskytovateľ pre tento účel určí alebo Užívateľovi, alebo Záujemcovi oznámi. Akékoľvek oznámenie o uplatnení si práva podľa tohto bodu musí obsahovať jednoznačnú identifikáciu Užívateľa alebo Zájemcu, ako aj jednoznačné určenie obsahu práva, ktoré si Užívateľ alebo Zájemca podľa písm. a) až c) uplatňuje.

10.17 Pokiaľ v tomto článku, v TV Zákone, Zákone alebo v zákone o ochrane osobných údajov nie je uvedené inak, podmienky spracúvania a ochrany údajov podľa tohto článku sa nevzťahujú na údaje týkajúce sa právnických osôb.

Článok XI

Cena

11.1 Užívateľ je povinný zaplatiť

I) cenu za poskytovanie Služieb v pravidelných opakovaných platbách na každé Obdobie vopred,

II) cenu za jednorázové služby,

III) iné jednorázové služby, napríklad depozit

Užívateľ je povinný pri každej platbe uviesť aj variabilný symbol, ktorý je uvedený v Zmluve.

11.2 Užívateľ má právo zvoliť si spôsob platby a Obdobie vyznačením na Zmluve. Spôsob platby a Obdobie môžu byť zmenené dohodou zmluvných strán podľa čl. 9 Podmienok.

11.3 Cena za poskytovanie Služieb je splatná vopred na Obdobie, v ktorom bude poskytované zdaniteľné plnenie. Posledným dňom splatnosti ceny za poskytovanie Služieb je datum splatnosti uvedený na príslušnom daňovom doklade vytvorenom na základe uzatvorenej TV zmluvy.

11.4 Všetky platby uvedené v Zmluve je Užívateľ povinný riadne a včas uhrádzať na bankový účet Poskytovateľa uvedený v Zmluve, pokiaľ Poskytovateľ neoznámí iný bankový účet, a to na dohodnuté Obdobia. Zaplatením riadne a včas sa rozumie deň

pripísania úhrady v plnej výške na tento bankový účet Poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti. V prípade pochybností sa faktúra považuje za doručeníu 5. (piaty) pracovný deň po jej odoslaní. Odoslaním sa rozumie odovzdanie zásielky adresovanej na Kontaktnú adresu na poštovú prepravu alebo zaslanie elektronickou poštou na Asnet adresu.

11.5 Poskytovateľ nie je povinný začať poskytovať Služby skôr, ako Užívateľ zaplatí cenu za poskytovanie Služieb na príslušné Obdobie, cenu za zriadenie a aktiváciu Pripojenia a depozit.

11.6 Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru aj v súvislosti so zmenou dátumu fakturácie, zmenou poskytovaných Služieb, zmenou Tarify, z administratívnych príčin alebo v iných odôvodnených prípadoch (napr. fakturácia zmluvnej pokuty) bez predchádzajúceho písomného vyzovnenia. Užívateľ je povinný uhradiť takúto mimoriadnu faktúru v lehote splatnosti na nej uvedenej.

11.7 Užívateľ nemá právo robiť akékoľvek zrážky alebo zmeny cien alebo platieb.

11.8 Poskytovateľ je oprávnený započítať svoje pohľadávky vyplývajúce zo Zmluvy voči pohľadávkam Užívateľa, a to jednostranným započítaním s účinkami dohody o započítaní.

11.9 V prípade neuhradenia akéhokoľvek splatného peňažného záväzku je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý deň omeškania a Užívateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi všetky náklady súvisiace s vymáhaním takejto dlžnej čiastky, vrátane nákladov na upomienky.

11.10 Cena za poskytovanie Služieb uhradená Užívateľom na Obdobie, počas ktorého Užívateľ po ukončení zmluvy už Služby nevyužíval, patrí Poskytovateľovi len v prípade ukončenia zmluvy odstúpením zo strany Poskytovateľa. V ostatných prípadoch bude Užívateľovi vrátená pomerná časť uhradenej ceny za poskytovanie Služieb na základe jeho písomnej žiadosti.

11.11 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ukončenia Zmluvy sú cena za zriadenie a aktiváciu Pripojenia a iné jednorázové platby nevratné.

11.12 Zánik Zmluvy nemá vplyv na právo Poskytovateľa na zaplatenie jeho pohľadávok voči Užívateľovi vzniknutých v súvislosti so Zmluvou.

11.13 Poskytovateľ má právo na úhradu ceny za poskytovanie Služieb podľa Zmluvy bez ohľadu na to, či Užívateľ skutočne využíval Služby.

11.14 Ak sa v niektorom Období počas trvania Zmluvy vyskytne Porucha trvajúca nepretržite dlhšie ako 24 hodín, s výnimkou Porúch za ktoré zodpovedá Užívateľ podľa Podmienok alebo Porúch, ktoré vznikli mimo Siete, má Užívateľ nárok na vrátenie pomernej časti už zaplatenej ceny za poskytovanie Služieb vo výške 1/30 za každých 24 hodín. Podmienkou je, že Užívateľ včas nahlási takúto Poruchu Poskytovateľovi na príslušnom telefónnom čísle alebo adrese elektronickej pošty, alebo sa Poskytovateľ o takejto Poruche dozvie inak, a Užívateľ si takto uplatní svoje právo najneskôr do 3 mesiacov odo dňa odstránenia Poruchy, inak toto právo zaniká. Doba Poruchy sa počíta odo dňa, kedy bola Porucha ohlásená a overená Poskytovateľom a za začiatok Poruchy sa považuje hodina ohlásená Užívateľom, pokiaľ nie je známy skutočný čas začiatku Poruchy.

Článok XII.

Trvanie a zánik Zmluvy

12.1 Zmluva je platná odo dňa jej podpisu obomi zmluvnými stranami a účinná dňom začatia poskytovania Služieb. Platnosť a účinnosť Zmluvy je podmienená trvaním zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Prevádzkovateľom TKR s tým, že skončením zmluvy o nájme frekvenčného spektra /ďalej len Zmluvy o nájme/ skončí platnosť a účinnosť tejto Zmluvy. Poskytovateľ je povinný písomne oboznámiť Domáceho i Obchodného užívateľa najneskôr jeden mesiac vopred o skončení Zmluvy o nájme prostredníctvom infokanálu Poskytovateľa, prípadne elektronickou poštou, či písomne.

12.2 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.

12.3 Užívateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu ako celok aj bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je jeden mesiac a uplynie posledným dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi. Výpoveď sa považuje za doručeníu na 7.deň po odoslaní na adresu sídla Poskytovateľa. Po dobu plynutia výpovednej lehoty je

Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi cenu za poskytovanie Služieb a iné ceny a platby podľa Zmluvy, a Užívateľ je povinný ich riadne a včas platiť.

12.4 Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípadoch :

- a) ak neoprávnené zasahuje do Zariadení Siete alebo takýto zásah umožnil,
- b) ak nezaplatil Cenu za poskytnutú Službu, ani do 45 dní po dni splatnosti
- c) ak pripojil na Sieť neschválené zariadenie a ani po výzve ho neodpojil,
- d) ak sa osobné údaje Užívateľa uvedené v Zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé,

12.5 Poskytovateľ môže vypovedať Zmluvu ak

- a) stratí oprávnenie k poskytovaniu služieb, ktoré tvoria predmet Zmluvy,
- b) dôjde k ukončeniu zmluvy medzi Poskytovateľom a vlastníkom prípadne správcom príslušnej nehnuteľnosti,
- c) Užívateľ odmieta poskytnúť Poskytovateľovi primeranú súčinnosť alebo
- d) Ak technické dôvody na strane Poskytovateľa neumožňujú Poskytovateľovi poskytovať Služby po dobu dlhšiu ako 30 dní, a ak nedôjde k inej dohode zmluvných strán.

12.6 Užívateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, že Poskytovateľ neposkytuje Služby po dobu dlhšiu ako 30 dní.

12.7 Odstúpenie od Zmluvy je platné doručením písomného odstúpenia druhej zmluvnej strane. Odstúpenie od Zmluvy sa považuje za doručené druhej zmluvnej strane 7.deň po odoslaní na poslednú známu Kontaktnú adresu Užívateľa a resp. Poskytovateľa.

Článok XIII. Spoločné a záverečné ustanovenia

13.1 Podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti právneho vzťahu založeného TV Zmluvou medzi Poskytovateľom a Užívateľom, a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.

13.2 Text TV Podmienok v slovenskom jazyku je záväzný a má prednosť pred znením Podmienok vyhotovených v akomkoľvek inom jazyku.

13.3 Poskytovateľ a Užívateľ sa dohodli, že všetky prípadné spory, ktoré vzniknú v súvislosti s TV Zmluvou, TV Zmluvných dokumentov alebo TV Podmienok, budú prednostne riešiť mimosúdnou cestou, a to vzájomnou dohodou. V prípade, že nedôjde k vyriešeniu sporu mimosúdnou cestou, Užívateľ, ako aj Poskytovateľ, sú oprávnení riešiť spor v zmysle príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, pričom platí, že žalobca je oprávnený obrátiť sa s návrhom na začatie konania na príslušný všeobecný súd Slovenskej republiky podľa zákona č. 99/1963 Zb. Občiansky súdny poriadok v znení neskorších predpisov.

13.4 V rámci mimosúdného riešenia sporu je Užívateľ oprávnený podľa Zákona predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky spor, týkajúci sa správnosti úhrady alebo kvality TV Služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a Užívateľ nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.

13.5 Návrh na začatie mimosúdného riešenia sporu obsahuje:

- a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu účastníka,
- b) názov a sídlo podniku,
- c) predmet sporu,
- d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
- e) návrh riešenia sporu.

13.6 Návrh na začatie mimosúdného riešenia sporu predloží účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní (slovom štyridsaťpäť dní) od doručenia vybavenia reklamácie.

13.7 Užívateľ a Poskytovateľ môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranné s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdného riešenia sporu je 60 dní (slovom šesťdesiat dní) od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní (slovom deväťdesiat dní) od podania úplného návrhu.

13.8 Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

13.9 Pokiaľ nie je uvedené inak, tak platí, že vzťahy založené TV Zmluvou popri ustanoveniach samotnej TV Zmluvy a TV Zmluvných dokumentov sa spravujú ustanoveniami TV Zákona a Zákona, a ak nie je niektorý vzťah celkom pokrytý ustanoveniami TV Zmluvy, ani ustanoveniami TV Zákona či Zákona, tak sa tento vzťah spravuje ustanoveniami ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

13.10 Pre právne vzťahy vyplývajúce z TV Zmluvy platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Užívateľ je cudzinec alebo TV Služby Poskytovateľa sú poskytnuté na území iného štátu.

13.11 Tieto Podmienky boli vydané poskytovateľom a nadobúdajú platnosť a účinnosť 30.06.2018.