

# Všeobecné podmienky

V súlade s ustanoveniami Zákona č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len Zákón) a ust. Obchodného zákonníka vydáva poskytovateľ podľa Zmluvy o pripojení – KTV, Zmluvy o pripojení – DS (ďalej len Zmluva) na poskytovanie služby **retransmisie a dátovej služby** prostredníctvom káblového distribučného systému (ďalej len KDS) tieto Všeobecné podmienky (ďalej len VP) poskytovateľa **PROGRES – TS, s.r.o.**, Na križovatkách 35/E, 821 04 Bratislava, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy uzatvárajenej medzi poskytovateľom a užívateľom – účastníkom (ďalej len účastníkom). VP zároveň slúžia ako reklamačný poriadok a sú dostupné v sídle poskytovateľa a na príslušnej webovej stránke poskytovateľa.

## 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Účastník je povinný uhrádzať cenu počas celého obdobia trvania Zmluvy podľa platnej Tarify, je povinný sám si sledovať jednotlivé úhrady, dodržiavať ich splatnosť a uskutočňovať ich podľa uvedenej formy v zmysle bodu 4.2.3 Zmluvy a v lehote splatnosti najneskôr do 15. dňa na začiatku platobného obdobia.
- 1.2. V prípade omeškania účastníka s úhradou ceny je poskytovateľ oprávnený účtovať účastníkovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % za každý deň omeškania, ako aj všetky náklady vyplývajúce z mimosúdneho vymáhania nedoplatkov (zmluvná pokuta za upomienky podľa platnej Tarify, náklady právneho zastúpenia a iné náklady s tým spojené) a náklady súdneho konania o zaplatenie dlžnej sumy.
- 1.3. Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť Tarifu alebo VP. Pri podstatnej zmene je povinný najneskôr jeden mesiac pred účinnosťou zmeny oznámiť toto účastníkovi písomne alebo elektronickou poštou alebo iným vhodným spôsobom (napr. na internetovej stránke, v infokanáli, miestnym rozhlasom, miestnym periodikom) s uvedením miesta sprístupnenia novej Tarify alebo VP. Ak zmenou Tarify nedôjde k zvýšeniu ceny, stačí ak poskytovateľ zverejní Tarifu najneskôr v deň jej účinnosti bez povinnosti poskytovateľa oznámiť zmenu účastníkovi. Dňom účinnosti novej Tarify alebo VP sa ruší predchádzajúca Tarifa alebo VP.

## 2. Práva a povinnosti poskytovateľa

- 2.1. Zriadiť účastnícku prípojku KDS s jednou alebo viacerými účastníckymi zásuvkami umožňujúcimi príjem signálu televíznych (TV), rozhlasových (R) programov príslušného programového súboru podľa platnej Tarify.
- 2.2. Zriadiť a prevádzkovať KDS len na základe povolenia vydaného povolujuším orgánom.
- 2.3. Na výstupnom bode KDS (účastnícka zásuvka) zabezpečiť kvalitu príjmu signálu podľa platnej technickej normy.
- 2.4. Vyzvať účastníka k súčinnosti pri montáži, kontrole a údržbe KDS, primerane rešpektovať jeho časové možnosti.
- 2.5. Zabezpečiť údržbu a odstraňovanie vzniknutých porúch na KDS v pracovných dňoch od 8,00 hod. do 16,00 hod. na základe oznámenia účastníka o poruche a to:
  - 2.5.1. na prerušenie signálu v KDS reagovať do 24 hodín počas pracovných dní od oznámenia toto poskytovateľovi;
  - 2.5.2. na zhoršený stav signálu v KDS (v rozsahu bodu 2.3 VP) reagovať do 3 pracovných dní od oznámenia toto poskytovateľovi;
  - 2.5.3. za poruchu sa nepovažuje výpadok TV, R programu z príčin na strane pôvodného vysielateľa. Ak nedôjde do 14 dní k obnove vysielania programu, poskytovateľ nahradí chýbajúci program iným.
- 2.6. Poskytovateľ nepreberá zodpovednosť za poruchy spôsobené výpadkami elektrickej energie, interferenciami alebo inými príčinami, ktoré poskytovateľ nemôže ovplyvniť.
- 2.7. Poskytovateľ nepreberá žiadnu zodpovednosť za poruchy, ktoré vznikli zásahom účastníka do KDS alebo jeho iným konaním, ktoré je v rozpore so Zmluvou.
- 2.8. Prevádzka a údržba KDS až po účastnícku zásuvku je iba v kompetencii poskytovateľa.
- 2.9. Pri zneužívaní služby účastníkom je poskytovateľ oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie.
- 2.10. Pri meškani s úhradou splatnej ceny za službu v lehote stanovenej v bode 1.1 VP je poskytovateľ oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby až do jej úhrady alebo do zániku Zmluvy.
- 2.11. V prípade znovupripojenia služby (signálu) do účastníckej prípojky, pričom prerušenie nastalo podľa bodu 2.9 a 2.10 Zmluvy, je poskytovateľ oprávnený účtovať účastníkovi cenu za znovupripojenie podľa platnej Tarify.
- 2.12. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy ak:
  - 2.12.1. poskytovanie služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné;
  - 2.12.2. záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu najmä preto, že je dlžníkom poskytovateľa alebo iného podniku, alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od Zmluvy s ním alebo vypovedal s ním Zmluvu.

## 3. Práva a povinnosti účastníka

- 3.1. Nezasahovať do nainštalovaného zariadenia KDS, najmä nepripájať žiadne iné zariadenia, než pre ktoré je účastnícka prípojka KDS určená.
- 3.2. Na výstupný bod KDS (účastnícka zásuvka) pripájať len zariadenia, ktoré vyhovujú platným technickým normám a sú na takéto pripojenie určené.
- 3.3. V prípade zariadenia druhej a ďalších účastníckych zásuviek na žiadosť účastníka, sa budú náklady na materiál a montáž účtovať osobitne.
- 3.4. Umožniť poskytovateľovi vstup do objektov, miestností, priestorov a miest v požadovanom termíne potrebnom pre výkon údržby, kontroly a odstránenia poruchy.
- 3.5. Pri zistení vzniku poruchy oznámi účastník : 1. meno, 2. telefónne číslo, 3. miesto a druh poruchy, 4. dátum a hod. nahlásenia poruchy.
- 3.6. Poruchu oznámi účastník písomne alebo telefonicky na číslo poruchovej služby alebo do sídla poskytovateľa.
- 3.7. V prípade vzniku poruchy zapríčinennej účastníkom, poskytovateľ odstráni poruchu na náklady účastníka.
- 3.8. V prípade neopodstatneného nahlásenia poruchy účastníkom bude poskytovateľ účtovať účastníkovi cenu za neopodstatnený výjazd podľa platnej Tarify.
- 3.9. Všetky zmeny údajov uvedených v Zmluve je účastník povinný oznámiť písomne poskytovateľovi v lehote 15 dní.

- 3.10. Účastník je povinný pri úhrade ceny uviesť na platobnom doklade úplne a správne všetky údaje týkajúce sa jeho osoby a právnej subjektivity, vrátane uvedenia variabilného symbolu. Ak v dôsledku nesplnenia povinnosti ustanovenej v tomto bode nebude možné vykonať priradenie úhrady v systéme zúčtovania platieb k účtu účastníka, bude táto skutočnosť považovaná za omeškanie úhrady ceny.

## 4. Reklamačný poriadok

- 4.1. Účastník je oprávnený písomne reklamovať správnosť účtovania v lehote do 45 dní od začiatku platobného obdobia.
- 4.2. Účastník je oprávnený písomne reklamovať vadnosť (kvalitu) poskytovaných služieb do 30 dní odo dňa poskytnutia vadnej (nekvalitnej) služby, inak toto právo zaniká. Táto reklamácia nemá odkladný účinok na povinnosť účastníka uhradiť príslušnú cenu podľa Zmluvy. Ak účastník neuplatní reklamáciu v lehote, poskytovateľ nie je povinný reklamáciu prešetrovať.
- 4.3. Poskytovateľ oznámi účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie v lehote do 60 dní odo dňa jej doručenia.
- 4.4. Užívateľ ma nárok na vrátenie pomernej časti ceny za čas trvania poruchy dlhšej ako 5 pracovných dní, za ktorú zodpovedá výlučne poskytovateľ. Toto právo si musí účastník uplatniť u poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov odo dňa odstránenia poruchy. Podmienkou je, že účastník nahlási poruchu na príslušnom telefónnom čísle a potvrdí písomne na adrese spoločnosti.

## 5. Odstúpenie od Zmluvy

- 5.1. Účastník môže od Zmluvy odstúpiť:
  - 5.1.1. do termínu ukončenia prác na účastníckej prípojke KDS, je však povinný uhradiť poskytovateľovi vynaložené náklady za materiál a vykonané práce;
  - 5.1.2. ak poskytovateľ oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje;
  - 5.1.3. ak poskytovateľ ani po reklamacii neposkytuje službu podľa Zmluvy alebo ju poskytuje s podstatnými vadami z dôvodov výlučne na strane poskytovateľa;
  - 5.1.4. ak poskytovateľ opakovane neodstráni reklamovanú poruchu v určenom čase, z dôvodov výlučne na strane poskytovateľa;
- 5.2. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy:
  - 5.2.1. ak účastník neumožňuje poskytovateľovi odstránenie poruchy alebo vykonanie údržby na KDS;
  - 5.2.2. ak účastník neoprávnenne zasahuje do KDS alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti;
  - 5.2.3. ak účastník nezaplatil cenu za službu ani do 45 dní po dni splatnosti;
  - 5.2.4. ak účastník opakovane používa službu poskytovateľa spôsobom, ktorý znemožňuje kontrolu jeho používania;
  - 5.2.5. ak poskytovateľ nemôže alebo mu je znemožnené poskytnúť službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej alebo právnej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby;
  - 5.2.6. ak sa údaje uvedené účastníkom v Zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé.
- 5.3. Odstúpenie od Zmluvy sa vykoná písomnou formou doručením druhej strane.
- 5.4. Zmluvu je možné ukončiť dohodou zmluvných strán.
- 5.5. Zmluvu môže vypovedať bez uvedenia dôvodu ktorákoľvek zmluvná strana. Výpovedná lehota je 3-mesačná a začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede. V prípade ukončenia Zmluvy je účastník povinný bez meškania vrátiť poskytovateľovi nepoškodené a prevádzkyschopné prenajaté zariadenie, v prípade ukončenia Zmluvy v dobe viazanosti je účastník navyše povinný uhradiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu za predčasnú ukončenie Zmluvy podľa platnej Tarify. Zmluvná pokuta sa nevzťahuje na prípady podľa bodu 5.1.1 až 5.1.4, 5.2.5, 5.4 Zmluvy a na ukončenie Zmluvy podľa bodu 5.5 zo strany poskytovateľa. V prípade poškodenia prenajatého zariadenia je účastník povinný uhradiť poskytovateľovi plnú cenu zariadenia podľa platnej Tarify.

## 6. Osobitné ustanovenia

- 6.1. Písomnosti poskytovateľa sa považujú za doručené, ak sa zašlú na poslednú písomne oznámenú adresu trvalého pobytu účastníka. Písomnosti sa považujú v takomto prípade za doručené bez ohľadu na to, či ich účastník odmietne prevziať, alebo sa poštová zásielka vráti späť ako nedoručená.
- 6.2. Účastník výslovne súhlasí s tým, aby sa jeho osobné údaje uvedené v Zmluve spracovali výpočtovou technikou poskytovateľa, uschovali pre plnenie Zmluvy a za účelom informovania účastníka o službách poskytovateľa, v súlade s príslušnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov, najmä zákonom č.428/2002 Z.z. a Zákonom. Poskytovateľ zlikviduje osobné údaje účastníka bezodkladne po skončení zmluvných vzťahov. Na základe §13, ods.3 zákona č.428/2002 Z.z. a §57, ods.3 Zákona poskytovateľ nie je oprávnený po skončení zmluvných vzťahov až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje účastníka, aj keď o to účastník písomne požiada.
- 6.3. Tieto VP boli vydané poskytovateľom dňa 15.12.2010 a nadobúdajú účinnosť 1.1.2011.