

Všeobecné podmienky (KDS)

V súlade s ustanoveniami Zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách a ust. Obchodného zákonníka vydáva poskytovateľ podľa Zmluvy o pripojení na poskytovanie služieb retransmisie (ďalej len Zmluva) prostredníctvom káblového distribučného systému (ďalej len KDS) tieto Všeobecné podmienky (ďalej len VP) poskytovateľa TOR-Net SK s. r. o., Mierová 301, 094 31 Hanašovec nad Topľou, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy uzatváratej medzi poskytovateľom a užívateľom.

Čl. 1 Úvodné ustanovenia a definície pojmov

- 1.1 TOR-Net SK s. r. o. je oprávneným poskytovateľom verejnej elektronickej komunikačnej služby retransmisie.
- 1.2 Podmienky spolu so všetkými ostatnými zmluvnými dokumentmi vymedzujú obsah zmluvného vzťahu medzi poskytovateľom a užívateľom, ktorý je založený uzatvorením príslušnej zmluvy o pripojení medzi poskytovateľom a užívateľom.
- 1.3 Pre účely Zmluvy sa vytvárajú nasledovné definície:
 - 1.3.1 **Cena** je cena za službu poskytovanú poskytovateľom podľa zmluvy a užívateľ sa zaväzuje zaplatiť ju. Cena je uvedená v Tarife.
 - 1.3.2 **Tarifa** je cenník, ktorý obsahuje aktuálny zoznam cien služieb poskytovaných poskytovateľom a zariadení poskytovateľa.
 - 1.3.3 **Dôverné informácie** znamenajú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného zmluvou, a ktoré sú označené ako dôverné alebo je na základe iných okolností rozpoznateľné, že sú dôverné alebo sú označené ako obchodné tajomstvo.
 - 1.3.4 **Užívateľ** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzavrela s poskytovateľom zmluvu o pripojení.
 - 1.3.5 **Koncové zariadenie** je zariadenie vo vlastníctve užívateľa, ktoré je priamo alebo prostredníctvom zaradenia poskytovateľa pripojené do siete. Spravidla sa jedná o televízny alebo rozhlasový prijímač.
 - 1.3.6 **Koncový bod** je účastnícka prípojka k sieti.
 - 1.3.7 **Digitálny káblový prijímač (ďalej len „STB“)** je prídavné zariadenie poskytovateľa pre zdokonalenú digitálnu televíziu určené na pripojenie k televíznemu prijímaču a umožňujúce príjem služieb digitálnej televízie šírených v sieti.
 - 1.3.8 **Porucha** je stav, ktorý účastníkovi znemožňuje využívať služby v stanovenom rozsahu a kvalite a na obnovenie prevádzkového stavu je nutné poruchu odstrániť.
 - 1.3.9 **Pripojenie** je zriadený prístup k sieti prostredníctvom účastníckej prípojky. Pripojenie sa nachádza v mieste inštalácie.
 - 1.3.10 **Káblový distribučný systém KDS** je verejná telekomunikačná sieť, realizovaná káblovými rozvodmi s pevne ukončenými koncovými bodmi v účastníckej zásuvke.
 - 1.3.11 **Služba** je verejná elektronickej komunikačná služba retransmisie a ďalšie služby s ňou súvisiace poskytované prostredníctvom siete.
 - 1.3.12 **Zariadenia Poskytovateľa** sú zariadenia, prostredníctvom ktorých sú poskytované verejné elektronickej komunikačné služby. Zariadením poskytovateľa je aj set-top box.
 - 1.3.13 **Zmluva o pripojení na poskytovanie služieb retransmisie prostredníctvom KDS** ďalej len „Zmluva“ je písomná dohoda o podmienkach poskytovania služieb medzi poskytovateľom a užívateľom.
 - 1.3.14 **Zmluvné dokumenty** sú tieto podmienky, Tarifa ako aj všetky písomné dohody a dodatky, ktorými sa mení alebo dopĺňa zmluva.
 - 1.3.15 **Zákaznícke centrum** (ďalej len ZC) je obchodný priestor označený logom spoločnosti TOR-Net SK s.r.o. v ktorom sú k dispozícii tieto všeobecné podmienky a tarifa pre poskytovanie služieb elektronických komunikácií ako aj ďalšie doplnkové informácie o službách. V týchto priestoroch uzatvára spoločnosť TOR-Net SK s.r.o. zmluvy o poskytovaní služieb.

Čl. 2 Predmet Zmluvy

- 2.1 Predmetom Zmluvy v časti týkajúcej sa poskytovania služieb je:
 - 2.1.1 záväzok poskytovateľa zriadiť a poskytovať užívateľovi počas trvania zmluvy služby a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovné uvedené v zmluve a v týchto podmienkach;
 - 2.1.2 záväzok užívateľa platiť poskytovateľovi za zriadenie prípojky a za poskytovanie služieb cenu podľa platnej tarify

a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v zmluve a v týchto podmienkach alebo z nich vyplývajú.

Čl. 3 Podmienky na uzavretie Zmluvy a vymedzenie územia poskytovania služieb

- 3.1 Poskytovateľ poskytuje služby na základe zmluvy uzatvorenej s užívateľom. Poskytovateľ a užívateľ pritom vstupujú do zmluvného vzťahu za podmienok stanovených v zákone o elektronických komunikáciách, v zmluve, v týchto podmienkach a v platnej tarife.
- 3.2 Podmienkou na uzavretie zmluvy je, že záujemca požiadá o jej uzavretie, pristúpi na tieto podmienky a platnú tarifu a predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť záujemcu, jeho kontaktnú adresu, právo užívať miesto inštalácie a ďalšie doklady a podmienky požadované poskytovateľom a vyjadrí súhlas so spracúvaním jeho osobných údajov uvedených v zmluve. Poskytovateľ uzavrie zmluvu s každým záujemcom, ktorý splní podmienky stanovené v týchto podmienkach. Podrobné informácie o požadovaných dokladoch a ďalších podmienkach sú k dispozícii v ZC.
- 3.3 Poskytovateľ poskytuje služby len v tých lokalitách, v ktorých to sieť televíznych káblových rozvodov umožňuje a poskytovateľ v nich začal poskytovať služby. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie zmluvy, ak:
 - 3.3.1 poskytovanie služieb v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné;
 - 3.3.2 v danej lokalite to neumožňuje sieť televíznych káblových rozvodov, alebo poskytovateľ nezačal poskytovať danú službu v tejto lokalite;
 - 3.3.3 záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu, pretože je dlžníkom poskytovateľa alebo poskytovateľ už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu z tohto dôvodu vypovedal;
 - 3.3.4 záujemca nesúhlasí so všeobecnými podmienkami.

Čl. 4 Zariadenia Poskytovateľa pre poskytovanie služieb

- 4.1 Na užívanie služieb potrebuje užívateľ najmä funkčné koncové zariadenie. Pre príjem služieb analógovej, digitálnej televízie aj STB.
- 4.2 V prípade potreby poskytovateľ poskytne užívateľovi do užívania všetky potrebné zariadenia na užívanie služieb na základe podpísanej zmluvy. O potrebe a vhodnosti poskytnutia určitého zariadenia poskytovateľa rozhoduje výlučne poskytovateľ. Poskytovateľ neposkytuje koncové zariadenia.
- 4.3 Užívateľ potvrdí prevzatie zariadení podpísaním preberacieho protokolu.
- 4.4 Zariadenia poskytovateľa, vrátane zariadení poskytnutých užívateľovi do užívania, sú vo výlučnom vlastníctve poskytovateľa (s výnimkou zariadení, ktoré si užívateľ zakúpil) a ten je oprávnený s nimi nakladať podľa svojho uváženia, najmä ich meniť, dopĺňať, premiestňovať, upravovať alebo kontrolovať.
- 4.5 Užívateľ sa zaväzuje riadne používať zariadenia poskytovateľa, najmä sa užívateľ zaväzuje neprijať k zariadeniam poskytovateľa ani ku koncovému bodu žiadne prístroje a zariadenia, ktoré neboli schválené poskytovateľom alebo ktoré nespĺňajú požiadavky príslušných bezpečnostných, technických a právnych predpisov platných v Slovenskej republike.
- 4.6 Užívateľ je povinný vrátiť zariadenia poskytovateľa, ktoré užívateľ prevzal od poskytovateľa v ZC najneskôr do 3 (troch) pracovných dní odo dňa zmeny zmluvy, ak zariadenia poskytovateľa pre ďalšie poskytovanie služby už nie sú potrebné, alebo odo dňa zániku zmluvy, a to na svoje náklady a nebezpečenstvo.
- 4.7 Ak užívateľ nevráti zariadenia poskytovateľa alebo ich časti v termíne uvedenom v čl. 4.6 Podmienok, alebo ich vráti poškodené, čo aj len čiastočne nefunkčné alebo v stave, ktorý zjavne neodpovedá bežnému opotrebovaniu, je poskytovateľ oprávnený účtovať užívateľovi jednorazovú zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v Tarife.
- 4.8 Užívateľ nie je oprávnený manipulovať akýmkoľvek spôsobom so zariadeniami poskytovateľa. Užívateľ nesmie najmä poskytovať zariadenia poskytovateľa ako zálohu alebo ich vyviezť mimo územia Slovenskej republiky. Užívateľ nie je oprávnený akokoľvek zasahovať do zariadení poskytovateľa ani umožniť také zásahy tretej osobe, ktorá k takýmto zásahom neobdržala od poskytovateľa písomné oprávnenie.
- 4.9 Užívateľ je povinný informovať poskytovateľa o krádeži, strate, nefunkčnosti, zničení alebo poškodení ktoréhokoľvek jemu poskytnutého zariadenia poskytovateľa, najneskôr do 3 (troch) pracovných dní po dni, v ktorom sa o takejto udalosti dozvedel. V týchto prípadoch vznikne užívateľovi právo na výmenu zariadenia poskytovateľa alebo jeho časti až zaplatením príslušnej ceny za zariadenie poskytovateľa uvedenej v Tarife.

Čl. 5 Práva a povinnosti Užívateľa

- 5.1 Okrem oprávnení podrobne upravených v týchto VP má užívateľ právo na:

- 5.1.1 uzavretie zmluvy o pripojení so spoločnosťou TOR-Net SK s.r.o.;
- 5.1.2 poskytovanie služieb elektronických komunikácií v rozsahu a za cenu dohodnutých v týchto VP a tarife;
- 5.1.3 bezodplatné odstránenie porúch v súlade s týmito VP;
- 5.1.4 vrátenie pomernej časti ceny za neposkytovanie služieb elektronických komunikácií v prípade zavinienia spol. TOR-Net SK s.r.o. v trvaní nepretržite viac ako 3 dni. Toto právo musí uplatniť najneskôr do 3 mesiacov od obnovenia poskytovania služieb, inak toto právo zaniká;
- 5.1.5 prekládku koncového bodu v rámci územia poskytovania služieb ak o to písomne požiadá a zaplatí cenu za zmenu miesta koncového bodu podľa tarify. Ak v novom mieste nie je zriadená účastnícka zásuvka je užívateľ povinný uhradiť aj poplatok za zriadenie prípojky. Ak je navrhovaná zmena z technických a ekonomických dôvodov pre poskytovateľa neprijateľná, informuje užívateľa o možnosti vypovedania zmluvy;
- 5.2 Okrem povinností podrobne upravených v týchto VP je užívateľ povinný:
- 5.2.1 platiť cenu za poskytnuté služby podľa zmluvy o pripojení a platnej tarify;
- 5.2.2 používať verejnú telekomunikačnú službu výhradne podľa týchto VP, nezasahovať do inštalovaného zariadenia najmä nepripájať iné zariadenia než pre ktoré je účastnícka prípojka určená, neprekladat' účastnícku zásuvku resp. nerozširovať počet účastníckych zásuviek v byte resp. dome;
- 5.2.3 poskytnúť súčinnosť pri projektovaní, montáži, meraní a kontrole telekomunikačného zariadenia, ktorá spočíva v umožnení prístupu do domu resp. bytu vo vzájomne dohodnutých termínoch. Užívateľ berie na vedomie, že neposkytnutie súčinnosti môže mať za následok nemožnosť poskytovania služieb alebo ich obmedzenie;
- 5.2.4 oznámiť vzniknuté poruchy spoločnosti TOR-Net SK s.r.o. prostredníctvom ZC alebo telefonicky a umožniť poverenému pracovníkovi prístup k zariadeniu za účelom odstránenia poruchy;
- 5.2.5 oznámiť všetky zmeny v poskytnutých údajoch a to najmä mená a adresy písomne do 15 dní odo dňa kedy zmena nastala alebo sa o nej užívateľ dozvedel. V prípade, že tak neurobí spoločnosť TOR-Net SK s.r.o. je oprávnená zvýšené výdavky s tým spojené od užívateľa vymáhať;
- 5.2.6 umožniť spoločnosti TOR-Net SK s.r.o. realizáciu technických opatrení vedúcich k zvýšeniu technickej úrovne a kvality služieb elektronických komunikácií poskytovaných prostredníctvom KDS;
- 5.3 Užívateľ sa zaväzuje odberať len taký rozsah služieb, na ktorý má platne uzatvorenú zmluvu so spoločnosťou TOR-Net SK s.r.o. a za aký uhrádza pravidelné poplatky. V prípade zistenia, že užívateľ odberá iný rozsah služieb, je spoločnosť TOR-Net SK s.r.o. oprávnená okamžite pozastaviť poskytovanie služby a následne len ak sa užívateľ zaviazal nepokračovať v odbere nezazmluvnenej služby, pripojiť užívateľa po zaplatení poplatku podľa platnej tarify.
- 5.5 Užívateľ týmto dáva poskytovateľovi súhlas s vykonaním prác súvisiacich s poskytovaním služieb, najmä odstraňovaním porúch, opravou, montážou, údržbou, nastavením, doplnením, zmenou, premiestnením, revíziou, meraním alebo demontážou zariadení poskytovateľa v priestoroch miesta inštalácie, a pokiaľ to bude nutné pre plnenie predmetu zmluvy i v ostatných priestoroch nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza miesto inštalácie a to za prítomnosti užívateľa alebo jeho zástupcu. Za účelom plnenia zmluvy sa užívateľ zaväzuje umožniť na požiadanie poskytovateľovi prístup a vstup do priestoru miesta inštalácie a ostatných nevyhnutných priestorov nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza miesto inštalácie, po celú dobu trvania zmluvy, ako i v súvislosti s jej zánikom a po jej zániku. Ak je pre účel a plnenie tohto odseku potrebný súhlas tretej osoby, užívateľ sa zaväzuje zabezpečiť tento súhlas.
- 5.6 Užívateľ berie na vedomie, že inštalácia, používanie, kontrola, údržba, opravy a odstránenie zariadení poskytovateľa môže viesť k výpadku poskytovania služieb, prípadne k strate nastavení. Ak v dôsledku uvedených činností poskytovateľa vznikne užívateľovi akákoľvek škoda, nie je poskytovateľ za takúto škodu zodpovedný a nie je teda povinný takúto škodu užívateľovi ani čiastočne uhradiť.

Čl. 6 Spracúvanie osobných údajov Užívateľa

- 6.1 Poskytovateľ je oprávnený a povinný spracúvať osobné údaje užívateľa v súlade s príslušnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov, najmä zákonom č. 122/2013 Z. z. a Zákonom o elektronických komunikáciách.
- 6.2 Užívateľ je povinný písomne informovať poskytovateľa o každej zmene povinných osobných údajov uvedených v zmluve najneskôr do 15 (pätnástich) dní odo dňa takejto zmeny. Táto povinnosť sa

primerane vzťahuje aj na užívateľa, ktorý je právnickou osobou, ohľadom jeho základných identifikačných údajov uvedených v zmluve.

- 6.3 Ak užívateľ nesplní svoju povinnosť podľa čl. 6.2 Podmienok, poskytovateľ nenesie v tomto rozsahu zodpovednosť za plnenie svojich povinností pri spracúvaní osobných údajov ani za akúkoľvek ujmu, ktorá vznikne v tejto súvislosti užívateľovi.
- 6.4 Užívateľ podpisom zmluvy udeľuje poskytovateľovi súhlas na spracovanie osobných údajov spôsobom uvedeným v podmienkach.

Čl. 7 Práva a povinnosti Poskytovateľa

- 7.1 Zriadiť účastnícku prípojku KDS umožňujúcu príjem signálu televíznych (TV) a rozhlasových (R) programov.
- 7.2 Na výstupnom bode (účastnícka zásuvka) zabezpečiť kvalitu príjmu signálu podľa platnej technickej normy a v súlade s prijímovými možnosťami signálu v mieste KDS.
- 7.3 Vyzvať užívateľa k súčinnosti pri montáži, kontrole a údržbe zariadení KDS, primerane rešpektovať jeho časové možnosti.
- 7.4 Zabezpečiť údržbu a odstraňovanie vzniknutých porúch na zariadeniach KDS na základe oznámenia užívateľa o poruche a to:
- 7.4.1 prerušenie signálu v KDS odstrániť do 24 hodín od oznámenia poskytovateľovi;
- 7.4.2 zhoršený stav signálu v KDS (v rozsahu bodu 7.2 VP) do 3 (troch) pracovných dní od oznámenia poskytovateľovi;
- 7.4.3 za poruchu sa nepovažuje výpadok programu z príčiny na strane pôvodného vysielateľa.
- 7.5 Poskytovateľ nepreberá zodpovednosť za poruchy spôsobené výpadkami elektrickej energie, interferenciami alebo inými príčinami, ktoré poskytovateľ nemôže ovplyvniť.
- 7.6 Poskytovateľ nepreberá žiadnu zodpovednosť za poruchy, ktoré vznikli zásahom užívateľa do zariadenia KDS alebo jeho iným konaním, ktoré je v rozpore so zmluvou.
- 7.7 Poskytovateľ je povinný, pokiaľ možno vopred a včas oznámiť užívateľovi buď priamo alebo iným vhodným spôsobom obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní služieb.
- 7.8 Poskytovateľ má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov.
- 7.9 Poskytovateľ má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby ďalej vtedy, ak užívateľ:
- nezaplatí cenu za poskytované služby v lehote splatnosti
 - iným spôsobom porušuje zmluvné podmienky
- 7.10 Pri zneužívaní služby užívateľom je poskytovateľ oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie.
- 7.11 Poskytovateľ si vyhradzuje právo meniť vo svojej programovej ponuke ponúkané televízne a rozhlasové programy, ako aj trvale alebo prechodne znížiť ich celkový počet. Tieto zmeny nie je povinný osobitne oznamovať užívateľovi.
- 7.12 Spoločnosť TOR-Net SK s.r.o. započíta užívateľovi set-top box za podmienok uvedených v platnej Tarife.
- 7.13 Poskytovateľ neručí za kvalitu signálu televíznych a rozhlasových programov zabezpečovaných terestriálne diaľkovým príjmom.
- 7.14 Pri meškani s úhradou splatnej ceny za služby retransmisie v lehote stanovenej v bode 8.1 VP je poskytovateľ oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb až do jej úhrady alebo do zániku zmluvy.
- 7.15 V prípade znovupripojenia signálu do účastníckej prípojky je poskytovateľ oprávnený účtovať užívateľovi cenu v zmysle platnej tarify.

Čl. 8 Cena

- 8.1 Užívateľ je povinný zaplatiť cenu v pravidelných opakovaných platbách, resp. cenu za jednorazové služby a iné jednorazové platby. Cena za opakované platby sa platí za obdobie, v ktorom bude poskytovaná služba. Deň splatnosti je dvadsiaty štvrtý kalendárny deň v mesiaci, mesiac vopred v ktorom je služba poskytovaná, ak nie je v zmluve alebo na faktúre uvedená inak.
- 8.2 Užívateľ je povinný pri každej platbe uviesť aj variabilný symbol, ktorý je uvedený v zmluve a faktúre. Sadzby cien a jednorazových platieb sú uvedené v Tarife.
- 8.3 Užívateľ je povinný riadne a včas uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvy. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady, úhrada pripísaná na bankový účet poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti a v prípade hotovostnej úhrady do pokladne TOR-Net SK s.r.o. najneskôr v deň splatnosti.
- 8.4 Užívateľ 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 zmluvy.
- 8.5 V prípade omeškania užívateľa s úhradou ceny je poskytovateľ oprávnený zaslať užívateľovi upomienku za omeškanie, ktorej cena je uvedená v Tarife poskytovateľa, ako aj účtovať všetky náklady vyplývajúce z mimosúdneho vymáhania nedoplatkov a náklady súdneho konania o zaplatenie dlžnej sumy.
- 8.6 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zániku zmluvy sú cena za pripojenie, cena za znovupripojenie a iné jednorazové platby nevratné.
- 8.7 Poskytovateľ má právo na úhradu ceny podľa zmluvy bez ohľadu na to, či užívateľ skutočne využíval službu.
- 8.8 Cenu je poskytovateľ oprávnený jednostranne upraviť vydaním novej tarify ak:
- 8.8.1 došlo k zvýšeniu technologických, materiálových a ostatných priamych a nepriamych nákladov a nákladov obehu (odvody, poštovné, bankové poplatky a pod.)
- 8.8.2 došlo k zmene cien v oblasti autorských práv, pôvodných vysielateľov alebo v ponuke služieb poskytovateľa, technického servisu
- 8.8.3 došlo k zmene daňových a iných zákonom ovplyvňujúcich cenu poskytovanej služby, poprípade dôjde k zavedeniu iných ekonomických zmien ovplyvňujúcich cenu služieb
- 8.8.4 došlo k zvýšeniu rastu spotrebiteľských cien
- 8.9 Zmeny ceny sa konečnému užívateľovi oznámia písomne a tento je povinný zmenenú cenu zaplatiť, ak mu zmena s uvedením dôvodu bude doručená mesiac pred splatnosťou. Pokiaľ konečný užívateľ nesúhlasí so zvýšením ceny, má právo odstúpiť od zmluvy v lehote 30 dní odo dňa jeho doručenia poskytovateľovi.
- 8.10 Ak sa v niektorom období počas trvania Zmluvy vyskytne porucha trvajúca nepretržite dlhšie ako 3 dni, s výnimkou porúch za ktoré zodpovedá užívateľ alebo porúch, ktoré vznikli mimo siete, má užívateľ nárok na vrátenie pomernej časti už zaplatenej ceny za poskytovanie služieb vo výške 1/30 za každý kalendárny deň. Podmienkou je, že užívateľ včas ohlásí 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 ohlásenia poruchy užívateľom, pokiaľ nie je známy skutočný čas začiatku poruchy.
- Čl. 9 Pozastavenie poskytovania Služby**
- 9.1 Poskytovateľ je oprávnený dočasne pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie služieb bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie zmluvy, v potrebnom rozsahu z dôvodu verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, prípadov vyššej moci, rozhodnutia príslušného orgánu, pre výkon opráv a prác potrebných pre prevádzku, revízie, údržbu alebo zvýšenie kapacity siete alebo v snahe vyhnúť sa chybám v sieti. Dočasné pozastavenie alebo obmedzenie poskytovaných služieb podľa tohto odseku oznámi poskytovateľ užívateľovi pokiaľ možno vopred, inak v primeranej lehote, buď priamo alebo iným vhodným spôsobom, a zároveň oznámi aj dôvod a predpokladanú dobu pozastavenia alebo obmedzenia poskytovania služieb.
- 9.2 Poskytovateľ je oprávnený pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie služieb bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie zmluvy, ak užívateľ riadne nezaplatí splatnú cenu alebo iný splatný záväzok voči poskytovateľovi ani do 15 dní odo dňa doručenia upomienky zo strany poskytovateľa a to až do času úplného uspokojenia celej dlžnej sumy užívateľa, vrátane jej príslušenstva a zaplatenia ceny za znovupripojenie podľa Tarify alebo do zániku zmluvy. Poskytovateľ je oprávnený pripojiť užívateľa po zaplatení dlžnej sumy.
- Čl. 10 Zodpovednosť za škodu**
- 10.1 Poskytovateľ je zodpovedný za súlad služieb so zmluvou a technickými požiadavkami vyplývajúcimi z príslušných právnych predpisov, avšak len po rozhraní siete. Poskytovateľ je zodpovedný za škodu len v prípadoch, keď bola spôsobená úmyselným porušením povinností poskytovateľa vyplývajúcich zo zmluvy, v rozsahu a spôsobom vyplývajúcim z týchto podmienok. Poskytovateľ za škodu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky potrebné úkony v záujme predídienia alebo odstránenia škody.
- 10.2 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú koncovým zariadením a zariadeniami potrebnými na užívanie služieb a nezodpovedá ani za ich funkčnosť alebo prevádzku (okrem zariadení poskytovateľa).
- 10.3 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú pripojením technicky nevyhovujúceho prijímača a nezodpovedá za odstraňovanie porúch a výpadkov v činnosti prijímača, nezodpovedá ani za škodu spôsobenú v ich dôsledku.
- 10.4 Poskytovateľ nezodpovedá za zhoršenie kvality televízneho signálu za zariadením v dôsledku použitia nevyhovujúcich prepájacích prvkov, nevhodného prepájania a to vrátane nevyhovujúceho televízneho prijímača.
- 10.5 Užívateľ je povinný dbať na to, aby na zariadeniach poskytovateľa nevznikla žiadna škoda, a to ani v dôsledku náhodnej udalosti. Užívateľ týmto preberá zodpovednosť za vznik akékoľvek, t.j. aj náhodnej škody na zariadeniach poskytovateľa, ktoré budú umiestnené v mieste inštalácie alebo v iných priestoroch užívateľa, a to od okamihu ich umiestnenia až do ich odovzdania poskytovateľovi. Ak napriek tomu vznikne škoda postupuje sa primerane podľa čl. 4.9 Podmienok.
- 10.6 Povinnosti poskytovateľa sa budú považovať za splnené a poskytovateľ nebude zodpovedný aj vtedy, ak:
- 10.6.1 škoda bola spôsobená nesprávnym používaním zariadenia poskytovateľa;
- 10.6.2 užívateľ nedostatočne poskytol súčinnosť pri odstraňovaní poruchy, najmä ak ju nenahlásil alebo neumožnil vstup;
- 10.6.3 porucha bola odstránená v lehote neprekračujúcej lehotu uvedenú v čl.8.10 VP;
- 10.6.4 bolo pozastavené alebo obmedzené poskytovanie služieb v súlade s podmienkami.
- 10.7 Poskytovateľ je podľa vlastného výberu oprávnený nahradiť užívateľovi škodu, za ktorú zodpovedá, buď finančným vyrovaním alebo uvedením do pôvodného stavu, ak je to možné.
- 10.8 Užívateľ je zodpovedný za škodu, ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa zmluvy, najmä za škodu vzniknutú poškodením siete použitím zariadenia, ktoré nebolo vlastnené a prevádzkované poskytovateľom, pripojením nevhodného koncového zariadenia na sieť alebo nedostatočnou súčinnosťou pri odstraňovaní porúch.
- 10.9 Užívateľ ani Poskytovateľ nie je zodpovedný zo škodu, ktorá vznikla v dôsledku vyššej moci.
- Čl. 11 Odstraňovanie porúch**
- 11.1 Užívateľ je povinný oznámiť poskytovateľovi každú poruchu ihneď po jej zistení a poskytnúť súčinnosť pri odstraňovaní poruchy podľa čl. 5.5 Podmienok.
- 11.2 Poskytovateľ je zodpovedný za poruchu len v prípadoch, keď bola porucha spôsobená zavineným porušením povinností poskytovateľa zo zmluvy. Poskytovateľ za poruchu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky predpokladateľné úkony v záujme predídienia alebo odstránenia poruchy.
- 11.3 Užívateľ je zodpovedný za poruchu, ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa zmluvy alebo ktorá vznikla v dôsledku zneužitia poskytovanej služby užívateľom alebo vznikla mimo siete na strane užívateľa, vrátane poruchy v koncovom zariadení.
- 11.4 V prípade, že nastane porucha, za ktorej vznik je zodpovedný poskytovateľ podľa čl. 11.2 Podmienok, je poskytovateľ povinný odstrániť takúto poruchu v najkratšom možnom čase na základe oznámenia užívateľa o poruche. Táto povinnosť platí však len vtedy, ak odstránenie poruchy spočíva výlučne na 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.
- 11.5 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 opakovane zodpovedný užívateľ, poskytovateľ poruchu odstráni na náklady užívateľa. Ak nie je porucha odstránená kvôli prekážke na strane užívateľa, poskytovateľ nie je v omeškani so svojimi povinnosťami, kým nebude prekážka odstránená.
- 11.6 Ak užívateľ protiprávne znemožňuje odstraňovanie poruchy, ktorá sa týka viacerých užívateľov, užívateľ je zodpovedný za všetky škody spôsobené poskytovateľovi v tejto súvislosti.
- 11.7 Odstraňovanie porúch je oprávnený vykonávať iba poskytovateľ alebo poskytovateľom určený zmluvný dodávateľ. Ak poskytovateľ zistí, že do siete bol vykonaný neoprávnený zásah a v jeho dôsledku bola spôsobená škoda poskytovateľovi, užívateľ je povinný nahradiť túto škodu ako aj všetky náklady spojené s odstraňovaním poruchy.
- Čl. 12 Reklamačný poriadok**
- 12.1 Reklamačné konanie podľa tohto článku podmienok upravuje postup poskytovateľa a užívateľa a rozhoduje sa v ňom o vybavení reklamácie užívateľa podľa platných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.

- 12.2 Užívateľ je oprávnený písomne reklamovať vadnosť (kvalitu) poskytovaných služieb v lehote do 30 dní odo dňa poskytnutia vadnej (nekvalitnej) služby, inak toto právo zaniká. Takáto reklamácia nemá odkladný účinok na povinnosť užívateľa uhradiť príslušnú cenu podľa zmluvy. Ak Užívateľ neuplatní reklamáciu v lehote, poskytovateľ nie je povinný reklamáciu prešetrovať.
- 12.3 Užívateľ je oprávnený písomne reklamovať správnosť účtovania ceny za poskytovanie služieb v lehote do 30 dní od termínu splatnosti ceny služieb.
- 12.4 Poskytovateľ oznámi užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej doručenia, inak sa považuje za uznanú.
- 12.5 Užívateľ má nárok na vrátenie pomernej časti ceny za čas trvania poruchy dlhšej ako je stanovené v bode 7.4.2 podmienok, 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.
- 12.6 Užívateľ je oprávnený predložiť Telekomunikačnému úradu spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality verejnej služby o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a užívateľ nie je so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný.

Čl. 13 Zmena Zmluvy

- 13.1 Zmluvné strany môžu dohodou zmeniť rozsah poskytovaných služieb a spôsob platby.
- 13.2 Užívateľ je oprávnený písomne alebo elektronickou poštou požiadať o zmenu rozsahu poskytovaných služieb podľa aktuálnych možností poskytovateľa. Poskytovateľ tejto žiadosti vyhovie najneskôr do 30 dní od jej prijatia.
- 13.3 Poskytovateľ je oprávnený písomne alebo elektronickou poštou oznámiť návrh na zmenu alebo zrušenie poskytovania niektorej zo služieb alebo doterajšieho spôsobu platby najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny alebo zrušenia a zároveň je povinný poskytnúť užívateľovi možnosť voľby z ostatných služieb alebo spôsobov platby. Užívateľ má právo z tohto dôvodu vypovedať zmluvu, ak s navrhovanou zmenou nesúhlasí, najneskôr však dorúčením písomnej výpovede 10 dní pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny, alebo zvoliť si inú službu. Výpovedná lehota v takomto prípade uplynie nadobudnutím účinnosti takého zrušenia. Ak si užívateľ v lehote 10 dní pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny nezvolil iný rozsah služieb alebo spôsob platby a ani vypovedal zmluvu, poskytovateľ má právo písomne na kontaktnú adresu vypovedať zmluvu v časti týkajúcej sa poskytovania služieb k poslednému dňu prebiehajúceho obdobia.
- 13.4 Zmluva sa mení aj zmenou podmienok a tarify podľa čl. 14 Podmienok. Zmluva sa považuje za zmenenú nadobudnutím účinnosti nových alebo zmenených podmienok a/ alebo tarify.
- 13.5 Ak zo zmluvy výslovne nevyplýva niečo iné, zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a dodatkov podpísaných obidvoma zmluvnými stranami.

Čl. 14 Zmena Podmienok a Tarify

- 14.1 Poskytovateľ si v súlade s § 44 a nasl. Zákona vyhradzuje právo jednostranne zmeniť podmienky a/alebo tarifu vydaním nových podmienok a/alebo tarify.
- 14.2 Ak poskytovateľ vydá nové podmienky alebo tarifu, je povinný najneskôr jeden mesiac pred dňom nadobudnutia účinnosti nových podmienok alebo tarify písomne alebo iným vhodným spôsobom (SMS, email) o tom upovedomiť užívateľa a nové znenie podmienok alebo tarify sprístupniť v ZC. Ak zmenou tarify nedôjde k zvýšeniu ceny, stačí, ak poskytovateľ zverejní tarifu najneskôr v deň jej účinnosti; o takejto zmene nie je poskytovateľ povinný upovedomiť užívateľa.
- 14.3 Ak užívateľ nesúhlasí s novými podmienkami a/alebo tarifou, má právo z tohto dôvodu vypovedať zmluvu v časti týkajúcej sa poskytovania služieb, najneskôr však dorúčením písomnej výpovede poskytovateľovi 10 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti nových podmienok a/alebo tarify. Výpovedná lehota v takomto prípade uplynie ku dňu nadobudnutia účinnosti nových podmienok a/alebo tarify. Ak užívateľ nevypovie zmluvu v uvedenej lehote a uvedeným spôsobom, zmluva sa zmení nadobudnutím účinnosti nových podmienok a/alebo tarify a poskytovateľ má právo na úhradu ceny podľa novej tarify počnúc dňom nadobudnutia účinnosti novej tarify.

Čl. 15 Trvanie a zánik Zmluvy

- 15.1 Zmluva je platná odo dňa jej podpisu obidvoma zmluvnými stranami a účinná dňom začatia poskytovania služieb.
- 15.2 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 15.3 Užívateľ môže od zmluvy odstúpiť bez sankcií:

- 15.3.1 do termínu ukončenia prác na zriadení KDS (účastníckej prípojke), je však povinný uhradiť poskytovateľovi vynaložené náklady za materiál a vykonané práce;
- 15.3.2 ak poskytovateľ oznámi zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje;
- 15.3.3 ak poskytovateľ ani po reklamácií neposkytuje službu podľa zmluvy alebo ju poskytuje s podstatnými vadami;
- 15.3.4 ak poskytovateľ opakovane neodstráni reklamovanú poruchu v určenom čase;
- 15.4 Užívateľ, ktorý odstúpi od zmluvy podľa čl.15.3 Podmienok je povinný vrátiť zariadenia poskytovateľa v ZC najneskôr do 3 (troch) pracovných dní od ukončenia zmluvy a to na svoje náklady.
- 15.5 Ak užívateľ nevráti zariadenia poskytovateľa v termíne uvedenom v čl.15.4 Podmienok alebo ho vráti v stave nefunkčnom alebo v stave, ktorý zjavne nezodpovedá bežnému opotrebovaniu, je poskytovateľ oprávnený účtovať užívateľovi jednorazový poplatok za zariadenie vo výške uvedenej v tarife.
- 15.6 Poskytovateľ môže vypovedať zmluvu:
- 15.6.1 ak užívateľ neumožňuje poskytovateľovi odstránenie poruchy alebo vykonanie údržby na zariadení KDS;
- 15.6.2 ak užívateľ žiada vykonať práce podľa vlastných požiadaviek, ktoré sú nerealizovateľné alebo odporujú platným technickým a bezpečnostným normám a predpisom;
- 15.6.3 ak užívateľ zariadenie zničí, odcudzí prípadne zasahuje do zariadenia spôsobom znemožňujúcim jeho ďalšie využívanie;
- 15.6.4 ak užívateľ nezaplatil cenu za poskytnutú službu;
- 15.6.5 ak užívateľ opakovane používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje poskytovateľovi kontrolu jej používania;
- 15.6.6 ak sa osobné údaje užívateľa uvedené v zmluve preukážu ako nepravdivé;
- 15.6.7 ak opakovane porušuje podmienky
- 15.7 Zmluvu je možné ukončiť dohodou oboch zmluvných strán.
- 15.8 Zmluvu môže vypovedať bez uvedenia dôvodu ktorákoľvek strana. Výpovedná lehota je 3 mesiace a začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede. 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.
- 15.9 Odstúpenie od zmluvy je platné dorúčením písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.

Čl. 16 Osobitné a spoločné ustanovenia

- 16.1 Zmluva sa vyhotovuje v dvoch origináloch, z ktorých poskytovateľ a užívateľom obdržia po jednom origináli.
- 16.2 Užívateľ svojím podpisom potvrdzuje, že si podmienky, tarifu a ostatné zmluvné dokumenty pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto v celom rozsahu porozumel, a na znak súhlasu ju slobodne, vážne a dobrovoľne podpísal. Zároveň potvrdzuje, že bol oboznámený so spôsobom užívania služieb, úhradou platieb, odstraňovaním porúch a so všetkým súhlasí.
- 16.3 Písomnosti poskytovateľa sa považujú za doručené, ak s zašlú na poslednú písomne oznámenú adresu trvalého pobytu užívateľa. Písomnosti sa považujú v takomto prípade za doručené bez ohľadu na to, či ich užívateľ odmietne prevziať, alebo sa poštová zásielka vráti späť ako nedoručená.
- 16.4 Poskytovateľ je oprávnený za účelom uzavretia a plnenia zmluvy, fakturácie a evidencie užívateľov spracúvať osobné údaje užívateľa v súlade s príslušnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov a zákonom č 122/2013 Z. z. počas doby platnosti zmluvy, ako aj po jej skončení, za účelom vyúčtovania úhrad, evidencie a vymáhania pohľadávok. Ak ide o fyzickú osobu: meno, priezvisko, adresu a rodné číslo. Ak ide o právnickú osobu alebo fyzickú osobu podnikateľa: obchodné meno a sídlo podnikania.
- 16.5 Spoločnosť TOR-Net SK s.r.o. má právo informovať užívateľa o svojich službách a produktoch formou písomností (leták, list, dotazník) a formou priameho marketingu (e-mail, volanie, SMS). Užívateľ podpisom zmluvy o pripojení vyjadruje svoj súhlas na použitie svojich osobných údajov na účely uvedené v tomto bode. Uvedený súhlas môže kedykoľvek odvolať.

Čl. 17 Záverečné ustanovenia

- 17.1 Tieto všeobecné podmienky v plnom rozsahu nahrádzajú doteraz platné všeobecné podmienky.
- 17.2 Tieto VP boli vydané poskytovateľom dňa 1. 5. 2015 a nadobúdajú platnosť dňom 1. 5. 2015.