

**Všeobecné podmienky poskytovania služby retransmisie televíznych programových služieb spoločnosti SiNET CTV s.r.o., Kukučínova 4250, Poprad 058 01, vydané v súlade so zákonom SR č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a zákonom č.308/2000 Z.z. o vysielaní a retransmisii (ďalej iba „Všeobecné podmienky“)**

**Článok I  
Definícia**

Spoločnosť SiNET CTV s.r.o. so sídlom Kukučínova 4250, Poprad 058 01, IČO: 46505024, DIČ: 2023484716, zapísaná v OROS Prešov; oddiel: Sro; vložka č.: 54365/P, (ďalej len „poskytovateľ“), vydáva podľa § 44 ods. 1 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „Zákon“) tieto všeobecné podmienky na poskytovanie retransmisie (ďalej len „služba“). Všeobecné podmienky upravujú podmienky poskytovania služby, ako aj práva a povinnosti SiNET CTV s.r.o. ako poskytovateľa služby a fyzických a právnických osôb ako účastníkov služby.

**Článok II  
Vymedzenie základných pojmov**

1. 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; ak sa retransmisia uskutočňuje pomocou káblových distribučných systémov alebo mikrovlnným systémom, je káblou retransmisiou.
2. Programová služba je zámerné časové usporiadanie relácií vysielania a ďalších zložiek tejto služby, ktoré vytvárajú uzatvorený celok poskytovaný vysielateľom verejnosti; programová služba je obsahovou službou; základnou zložkou programovej služby je relácia.
3. Programová ponuka je súbor programových služieb, ktoré SiNET CTV s.r.o. v rámci služby poskytuje. Programová ponuka môže obsahovať rôzne kombinácie televíznych a rozhlasových služieb, rozdelených do balíkov. Podrobné rozdelenie do balíkov je špecifikované v Cenníku (tarife).
4. Sieť je verejná elektronická komunikačná sieť, ktorú tvorí funkčne prepojená sústava prenosových systémov umožňujúcich poskytovanie služby.
5. Porucha v poskytovaní služby je stav, ktorý znemožňuje používanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite a na obnovenie ktorých je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.
6. Zmluva o poskytovaní služby (ďalej aj len „zmluva“) je zmluva uzavretá medzi SiNET CTV s.r.o. a účastníkom podľa § 44 zákona o elektronických komunikáciách; jej súčasťou je preberací protokol, tieto všeobecné podmienky a cenník.
7. Podstatná zmena zmluvných podmienok je taká zmena, ktorá spočíva vo zvýšení ceny služby alebo ktorá inak objektívne spôsobuje obmedzenie práv alebo rozšírenie povinností účastníka nad rozsah výslovne dohodnutých v zmluve. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje zmena podľa predchádzajúcej vety, ak bola priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie. Podstatnou zmenou zmluvných podmienok nie je ani zmena programovej ponuky retransmisie.

**Článok III  
Podmienky poskytovania služby**

1. SiNET CTV s.r.o. poskytuje službu na základe zmluvy. SiNET CTV s.r.o. môže odmietnuť uzavrieť zmluvu, ak
  - a) poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimeraných nákladov,
  - b) záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu, najmä preto, že je dlžníkom. SiNET CTV s.r.o. alebo iného podniku alebo nepredloží doklady preukazujúce jeho totožnosť, právnu subjektivitu, miesto podnikania, adresu trvalého bydliska, sídlo,
  - c) záujemca nesúhlasí s týmito všeobecnými podmienkami alebo s ďalšími podmienkami uvedenými v zmluve.

2. Služba umožňuje účastníkovi príjem vybranej rozhlasovej a televíznej programovej služby určenej vysielaťom na príjem verejnosťou.

#### **Článok IV** **Postup pri uzavieraní zmluvy**

1. Zmluva sa uzaviera písomne na základe žiadosti záujemcu alebo na základe ponuky SiNET CTV s.r.o.. Formulár na podanie žiadosti je k dispozícii v sídle SiNET CTV s.r.o., a je tiež zverejnený na internetovej stránke [www.sinet.sk](http://www.sinet.sk).
2. Pri uzavieraní zmluvy môže SiNET CTV s.r.o. požadovať od účastníka alebo jeho zástupcu predloženie preukazu totožnosti.
3. Predložený návrh zmluvy podpisuje záujemca sám, alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom alebo kópiou rozhodnutia príslušného orgánu. V mene právnickej osoby návrh zmluvy podpíše štatutárny orgán zapísaný v obchodnom alebo inom zákonom určenom registri alebo iné osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené.
4. Ak záujemca nie je vlastníkom (správcou) vnútorných rozvodov potrebných na pripojenie koncového zariadenia nevyhnutného na poskytovanie služby, zmluvu možno uzavrieť, len ak záujemca zabezpečí na vlastné náklady a zodpovednosť potrebnú súčinnosť vlastníka (správcu) a jeho súhlas s využitím rozvodov, ak nie je dohodnuté inak.

#### **Článok V** **Práva a povinnosti Účastníka**

1. Účastník má právo na
  - a) poskytovanie služby za podmienok uvedených v zmluve, v preberacom protokole, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku,
  - b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,
  - c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného SiNET CTV s.r.o.; toto právo možno uplatniť v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, najneskoršie však do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby,
  - d) prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby.
2. Účastník je povinný :
  - a) platiť riadne a včas cenu poskytovanej služby,
  - b) používať službu v súlade so zmluvou, zákonom o elektronických komunikáciách, ako aj v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
  - c) používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky príslušných právnych predpisov,
  - d) chrániť prístupové údaje k službe pred zverejnením a pri podozrení z ich zneužitia bez zbytočného odkladu zabezpečiť ich zmenu
  - e) pri zistení poruchy v poskytovaní služby postupovať podľa reklamačného poriadku,
  - f) oznamovať SiNET CTV s.r.o. bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy o poskytovaní služieb,
  - g) zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby (čl. VI ods. 2 písm. b/) ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe,
  - h) poskytovať SiNET CTV s.r.o. potrebnú súčinnosť na plnenie zmluvy.

#### **Článok VI** **Práva a povinnosti Poskytovateľa**

1. Poskytovateľ má právo:
  - a) na riadne a včasné zaplatenie ceny poskytovanej služby a v prípade, že nebolo možné z technických, alebo iných príčin zahrnúť do faktúry časť ceny služby poskytnutej v zúčtovacom období, ktorého sa týka predmetná faktúra, vyfakturovať túto časť ceny služby dodatočne; Poskytovateľ má

právo na zaplatenie ceny, ak jej vyúčtovanie doručil účastníkovi; ak účastník napriek písomnej výzve nezaplatí cenu ani do 90 dní odo dňa jej splatnosti, poskytovateľ môže postúpiť svoju pohľadávku písomnou zmluvou tretej osobe bez súhlasu účastníka,

- b) na náhradu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení poskytovateľa,
- c) obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov,
- d) počas krízovej situácie a mimoriadnej udalosti vyhlásenej podľa osobitných predpisov obmedziť poskytovanie služby v prospech orgánov krízového riadenia a ostatných účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov, a to v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov,
- e) zhromažďovať štatistické údaje o využívaní služby,
- f) zmeniť obsah programovej ponuky, najmä prechodne znížiť počet ponúkaných televíznych alebo programových služieb, zaradiť novú alebo vypustiť doterajšiu televíznu alebo rozhlasovú programovú službu z programovej ponuky; zmenu programovej ponuky nie je poskytovateľ povinný osobitne oznamovať,
- g) vykonať také technické opatrenia a zmeny parametrov poskytovanej služby, ktoré zabezpečia primeranú kvalitu služby pre všetkých účastníkov.

2. Poskytovateľ má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby, ako aj ďalších verejných elektronických komunikačných služieb, ak účastník

- a) nezaplatí cenu služby ani na základe upomienky, v ktorej bol upozornený na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb,
- b) zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie; za zneužívanie služby sa považuje najmä šírenie retransmisie na verejných priestranstvách, prenikanie do dodaného hardwarového a softwarového vybavenia za účelom poskytovania služby tretím osobám, šírenie pornografie, informácií propagujúcich násilie, ako aj ďalších informácií, ktoré sú v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo zásadami poctivého obchodného styku,
- c) podstatným spôsobom porušuje iné zmluvné podmienky a na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb bol upozornený,
- d) vstúpil do likvidácie, na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo bol zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku, bola povolená reštrukturalizácia alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.

3. Na obmedzenie alebo prerušenie služby podľa odseku 2 je poskytovateľ oprávnený až dokiaľ nepominú dôvody, ktoré k obmedzeniu alebo prerušeniu služby viedli. Za obnovenie poskytovania služby môže požadovať zaplatenie poplatku podľa cenníka.

4. Poskytovateľ je povinný

- a) uzavrieť zmluvu s každým záujemcom, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie podľa čl. III ods. 1,
- b) poskytovať účastníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite,
- c) oznámiť účastníkovi čas plánovaného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, a to elektronickou poštou alebo zverejnením na internetovej stránke [www.sinet.sk](http://www.sinet.sk)
- d) oznámiť účastníkovi dátum sprístupnenia služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup ku službe,
- e) viesť evidenciu osobných údajov v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách a zákonom o ochrane osobných údajov,
- f) písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služby bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje.

## **Článok VII Zmena zmluvy**

1. Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, zmluvu o poskytovaní služby možno meniť len dohodou zmluvných strán (ďalej aj len „dodatok k zmluve“). Ak sa tak zmluvné strany

dohodnú, dodatok k zmluve možno uzavrieť aj inak ako v písomnej forme, najmä telefonicky; to neplatí, ak má z dodatku k zmluve vzniknúť záväzok účastníka, ktorý podľa Občianskeho zákonníka možno dojednať len písomne (napríklad dohoda o zmluvnej pokute podľa § 544 ods. 2).

2. Ak dôjde k zmene všeobecných podmienok alebo cenníka, dodatok k zmluve je uzavretý nadobudnutím účinnosti ich zmeny.

## **Článok VIII** **Doba trvania zmluvy**

1. Zmluva sa uzaviera na dobu neurčitú, ak v nej nie je výslovne uvedené, že sa uzaviera na dobu určitú (doba určitá ďalej aj ako „doba viazanosti“). Ak je účastníkom fyzická osoba, doba viazanosti môže byť najviac 24 mesiacov od zriadenia služby. Ak sa pred uplynutím doby viazanosti zmluvné strany nedohodnú inak, uplynutím doby viazanosti sa zmluva mení na zmluvu uzavretú na dobu neurčitú.

2. Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho, výpoveďou a odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v týchto všeobecných podmienkach. K zániku zmluvy dohodou zmluvných strán dôjde aj tým, že SiNET CTV s.r.o. na základe novej zmluvy zriadi účastníkovi službu, ktorú mu bude poskytovať namiesto pôvodnej služby.

3. Účastník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je jeden kalendárny mesiac, pričom začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená výpoveď druhej zmluvnej strane. Ak účastník vypovie zmluvu pred uplynutím lehoty dohodnutej na zriadenie služby, poskytovateľ môže požadovať náhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti so zriaďovaním služby v čase od uzavretia zmluvy do doručenia výpovede.

4. Účastník môže odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak mu poskytovateľ

- a) oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník túto zmenu neakceptuje; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny,
- b) neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov od účinnosti podstatnej zmeny,
- c) ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje službu podľa zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie a ak porušenie povinnosti pretrváva,
- d) neoznámí výsledok prešetrenia reklamácie v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.

5. Poskytovateľ môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník

- a) opakovane neoprávnene zasiahne do zariadenia siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
- b) nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
- c) pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky príslušných právnych predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu poskytovateľa ho neodpojí,
- d) opakovane použije poskytovanú službu spôsobom, ktorý znemožňuje poskytovateľovi kontrolu jej používania,
- e) opakovane poruší podmienky zmluvy.

6. Poskytovateľ môže odstúpiť od zmluvy tiež v prípade, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu, alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Poskytovateľ môže od zmluvy odstúpiť aj z dôvodu modernizácie služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby v pôvodnej podobe; v tomto prípade je povinný spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením.

7. Poskytovateľ môže odstúpiť od zmluvy ak účastník uviedol v zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé.

8. Poskytovateľ môže odstúpiť od zmluvy ak je účastník insolventný, najmä ak účastník vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia, alebo ak je účastník v režime vyrovnania alebo núteného vyrovnania.

7. Oprávnená strana môže odstúpiť od zmluvy, ak to oznámi druhej strane bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedela o dôvodoch na odstúpenie a tieto dôvody uvedie v oznámení o odstúpení od zmluvy. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom nasledujúcim po doručení oznámenia druhej zmluvnej strane. Plnenia, ktoré si zmluvné strany poskytli do dňa odstúpenia od zmluvy si nevracajú.

## **Článok IX**

### **Cena za poskytovanie služby a platobné podmienky**

1. Cenu za poskytovanie služby, vrátane zliav, príplatkov a bezplatného poskytovania služby, ako aj podmienky, za akých sa cena uplatňuje a za akých možno meniť jej výšku, obsahuje cenník, ktorý je k dispozícii v sídle poskytovateľa a je tiež zverejnený na internetovej stránke [www.sinet.sk](http://www.sinet.sk). Ak cena nie je dojednaná v samotnej zmluve, je určená odkazom na cenník.

2. Poskytovateľ má právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v cenníku, a to najmä vydaním nového cenníka alebo dodatku k existujúcemu cenníku (ďalej len „zmena cenníka“). Zmenu cenníka Poskytovateľ zverejní. Zverejnením zmeny cenníka sa rozumie jej sprístupnenie v sídle poskytovateľa a na internetovej stránke [www.sinet.sk](http://www.sinet.sk) alebo zaslaním zmeneného cenníka účastníkovi elektronickou poštou.

3. Poskytovateľ môže požadovať zaplatenie ceny alebo jej časti pred začatím poskytovania služby. Na zabezpečenie svojej pohľadávky súvisiacej s poskytovaním služby môže od záujemcu tiež žiadať, aby pred uzavretím zmluvy zložil na účet poskytovateľa primeranú finančnú zábezpeku a udržiaval ju v dohodnutej výške počas celej doby trvania zmluvy.

4. Cenu možno platiť prevodným príkazom z účtu účastníka, inkasom z účtu účastníka, priamym vkladom na účet poskytovateľa, prostredníctvom služby SIPO ako aj v hotovosti. Ak účastník uhradí faktúru za službu inak ako prevodným príkazom z účtu účastníka, inkasom z účtu účastníka alebo priamym vkladom na účet poskytovateľa v banke, bude mu účtovaný poplatok podľa Cenníka administratívnych poplatkov a poplatkov ostatných služieb, ktorý je zverejnený na internetovej stránke poskytovateľa [www.sinet.sk](http://www.sinet.sk).

5. Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky zo zmluvného vzťahu s poskytovateľom riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca úplne a správne uvedené hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku, číslo účtu a kód banky spoločnosti SiNET CTV s.r.o.. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady, úhrada pripísaná na účet poskytovateľa a v prípade úhrady v hotovosti uhradená do pokladne poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti faktúry.

6. Cena je splatná v lehote uvedenej vo faktúre. Ak účastník nezaplatí cenu za poskytnutú službu riadne a včas, poskytovateľ je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania. Tým nie je dotknuté právo na uplatnenie dohodnutej zmluvnej pokuty. Úroky z omeškania a zmluvná pokuta môžu byť súčasťou vyúčtovania za nasledujúci kalendárny mesiac.

7. Ak má účastník preplatok na cene za poskytovanú službu, poskytovateľ môže preplatok započítať na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby.

8. Poskytovateľ je oprávnený započítať akékoľvek zálohy, záväzky poskytovateľa z vystavených dobropisov a preplatky účastníka s jeho existujúcimi záväzkami voči poskytovateľovi, vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už premlčané.

9. Účastník má na výber či faktúra bude vystavená v papierovej alebo elektronickej forme. V prípade,

že si účastník spôsobom určeným poskytovateľom zvolí elektronickú formu vystavovania faktúr, udeľuje týmto v zmysle § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty Poskytovateľovi súhlas na to, aby mu poskytovateľ vyúčtoval služby faktúrou vystavenou výlučne v elektronickej forme (ďalej aj „elektronická faktúra“).

10. Elektronickú faktúru sprístupňuje poskytovateľ účastníkovi na Klientskom konte, portáli . Poskytovateľ zároveň zasiela notifikačný mail o vystavení elektronickej faktúry na mailovú adresu účastníka uvedenú v Zmluve najneskôr do dvoch dní od vystavenia faktúry. V prípade že účastník neuvedie v objednávke mailovú adresu súhlasí s tým, že informáciu o vystavení faktúry nedostane. Emailová adresa sa popri ním určenej poštovej adrese považuje za adresu na doručovanie aj ďalších oznámení. Poskytovateľ je oprávnený namiesto písomného oznámenia oznámiť účastníkovi elektronickou formou na ním určenú e-mailovú adresu

a) zvýšenie ceny služieb oproti cene uvedenej v cenníku,  
b) zmenu v programe služieb, ktorá má za následok zrušenie existujúcej služby bez jej nahradenia rovnocennou alebo cenovo výhodnejšou službou,  
c) že je v omeškaní s úhradou ceny za poskytnutú službu (upomienka) a že za upomienku mu v nasledujúcej faktúre bude vyúčtovaný poplatok uvedený v cenníku.

11. Účastník vyhlasuje, že má prístup k ním určenej e-mailovej adrese a že softvérové aplikácie ktoré sú podmienkou úspešného doručenia faktúry v elektronickej forme vlastní a zaväzuje sa ich udržiavať po celú dobu trvania zmluvného vzťahu s poskytovateľom. Účastník ďalej vyhlasuje, že si je vedomý skutočností, že údaje sprístupnené mu v elektronickej faktúre sú predmetom telekomunikačného tajomstva a že je povinný toto telekomunikačné tajomstvo zachovávať. Poskytovateľ nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva ak k porušeniu došlo v dôsledku jeho úniku z e-mailovej adresy účastníka, alebo v dôsledku úniku z internetovej aplikácie účastníka. Účastník je povinný vopred oznámiť poskytovateľovi akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr, najmä zmenu e-mailovej adresy.

12. Poskytovateľ nezodpovedá za poškodenie údajov alebo neúplné údaje, keď poškodenie alebo neúplnosť údajov boli spôsobené poruchou na komunikačnej trase pri použití internetu. Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu nekvalitného pripojenia účastníka do siete internet, z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase k účastníkovi, alebo v dôsledku akejkoľvek inej nemožnosti účastníka naviazať príslušné spojenie alebo prístup k internetu.

13. V prípade pochybností sa elektronická faktúra, alebo akákoľvek písomnosť zaslaná v zmysle všeobecných podmienok považuje za doručенú uplynutím troch pracovných dní odo dňa preukázateľného odoslania elektronickej faktúry alebo písomnosti účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty na účastníkom určenú e-mailovú adresu. Účastník sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi ak mu faktúra vystavená elektronicky nebola doručená v deň, v ktorý mu obvykle v predchádzajúcich mesiacoch bola doručená. V prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti účastníka nie je poskytovateľ povinný preukazovať odoslanie takejto faktúry a táto sa považuje za doručенú. V prípade, ak nebude možné ani opakovane doručiť účastníkovi elektronickú faktúru a elektronická faktúra nebude ani v zmysle tohto bodu považovaná za doručенú účastníkovi, je poskytovateľ povinný doručiť účastníkovi faktúru v papierovej forme.

## **Článok X** **Zodpovednosť Poskytovateľa**

1. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí účastníkovi zavineným porušením povinností uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach alebo v cenníku. Za škodu nezodpovedá, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie). Ak poskytovateľ zodpovedá za škodu podľa tohto článku, jeho povinnosť na náhradu vzniknutej škody je obmedzená na povinnosť vrátiť účastníkovi pomernú časť ceny za čas neposkytovania služby alebo neposkytovania služby v rozsahu a kvalite podľa zmluvy a všeobecných podmienok.

2. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ak účastník spôsobí výpadok alebo obmedzenie pripojenia nesprávnym zásahom v delegovanej administrácii cez webovú rozhranie doplnkových služieb, prípadne iným svojím konaním. Poskytovateľ tiež nezodpovedá za škodu vzniknutú prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve, ale sú

súčasťou poskytovania pripojenia. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla účastníkovi vymazaním e-mailu, prítomnosťou vírusu v e-maile účastníka, a to ani v prípade, keď e-mail prešiel antivírusovou kontrolou alebo v prípade, keď antivírus identifikoval e-mail ako zavírený, aj keď v skutočnosti zavírený nebol.

3. Poskytovateľ nezodpovedá za poškodenie alebo stratu informácií, elektronických súborov a dát účastníka, ktoré vznikli používaním účastníckeho rozhrania STB.

4. Poskytovateľ nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania služby účastníkom v prípade nevyžiadanej prevádzky na sieti (útoky typu DoS, a pod.). Poskytovateľ tiež nezodpovedá účastníkovi za neposkytovanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, ak účastník nepoužíva vhodné koncové zariadenie.

## **Článok XI Zodpovednosť Účastníka**

1. Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí poskytovateľovi porušením povinností uvedených v zmluve o poskytovaní služby, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku. Najmä zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním služby alebo telekomunikačného zariadenia alebo siete poskytovateľovi, neoprávneným zasahovaním do poskytovania služby alebo zneužívaním služby a tiež umožnením takéhoto zásahu alebo protiprávneho užívania tretej osobe. Účastník nezodpovedá za škodu, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie).

2. Účastník zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, alebo iným neoprávneným konaním.

## **Článok XII Reklamačný poriadok**

1. Účastník môže reklamovať poruchu v poskytovaní služby alebo zariadenia a správnosť ceny fakturovanej za poskytovanú službu. Reklamáciu treba podať písomne alebo osobne v lehote 30 dní odo dňa zistenia poruchy v poskytovaní služby alebo zariadenia, alebo v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry. Márnym uplynutím týchto lehôt právo na reklamáciu účastníkovi zaniká.

2. Účastník postupuje podľa odseku 1 aj pri uplatňovaní práva na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny, ak neposkytovanie služby zaviniť poskytovateľ a ak účastník uplatní právo do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.

3. V reklamácii je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje zo zmluvy, a to najmä meno, priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska alebo sídla alebo miesta podnikania, IČO, číslo zmluvy ktorej sa reklamácia týka, a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať čoho sa reklamácia týka.

4. Reklamácie prešetruje oddelenie služieb zákazníkom. Výsledok prešetrovania oznámi účastníkovi písomne, a to v lehote najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Ak nebude možné vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní od jej doručenia, poskytovateľ pred uplynutím uvedenej lehoty oznámi účastníkovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie. Náhradný termín vybavenia reklamácie nemôže byť dlhší ako 60 dní od jej prijatia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Lehota na vybavenie reklamácie je zachovaná, ak poskytovateľ odošle oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

5. Reklamácia vo veci prešetrovania faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy fakturovanej za poskytovanú službu. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov poskytovateľ umožní účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo umožní účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby

najviac v troch mesačných splátkach. Ak sa služba využíva kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, priemerný rozsah využívania služby sa vypočíta za celé obdobie jej využívania.

6. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník alebo koncový účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie jej využívania.

7. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa odseku 4, poskytovateľ má právo na úroky z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady, a to vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania.

8. Ak poskytovateľ zistí, že cena za poskytnutú službu nebola fakturovaná v správnej výške, preplatok započíta na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby. Ak započítanie nebude možné, poskytovateľ preplatok účastníkovi vráti spolu s oznámením o prešetrení reklamácie.

9. Ak účastník nebude spokojný s vybavením reklamácie, môže požiadať Telekomunikačný úrad SR o mimosúdne riešenie sporu podľa § 75 zákona o elektronických komunikáciách. Návrh treba podať bezodkladne, najneskoršie do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.

10. Ak účastník podá opakovane reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, poskytovateľ nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

### **Článok XIII**

#### **Poskytnutie informácií o ochrane osobných údajov (ďalej iba OÚ)**

13.1 Kontakt na zodpovednú osobu je zodpovedna\_osoba\_gdpr@sinet.sk.

13.2 Spracovávané osobné údaje a účely ich spracúvania:

13.2.1 meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, adresa inštalácie, adresa doručovania písomností (ak nie sú totožné), číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov – účelom spracúvania je uzavretie a plnenie Zmluvy, právnym základom je plnenie Zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba

13.2.2 označenie peňažného ústavu a číslo účtu – účelom je plnenie Zmluvy - párovanie platby za poskytnutú službu na základe platobného príkazu alebo príkazu na inkaso, právnym základom je plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba

13.2.3 telefónne číslo - účelom je vykonávanie priameho marketingu, právnym základom je oprávnený záujem poskytovateľa

13.3 Príjemcom osobných údajov sú sprostredkovatelia, ktorí poskytujú služby účtovníka, reklamácie, servisného technika, zákazníckeho centra, technickej podpory, registrátora domén, poskytovania televízie, Slovenská pošta, a. s.

13.4 Poskytovateľ nezamýšľa preniesť osobné údaje do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii.

13.5 Doba uchovávania osobných údajov je 10 rokov od zániku Zmluvy.

13.6 Účastník má právo požadovať prístup k svojim osobným údajom, právo na opravu osobných údajov, právo na vymazanie osobných údajov alebo právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov, právo namietiť spracúvanie osobných údajov a právo na prenosnosť osobných údajov.

13.7 Účastník má právo podať návrh na začatie konania.



13.8 Na uzavretie Zmluvy je potrebné, aby Účastník poskytol svoje osobné údaje. Účastník nie je povinný svoje osobné údaje poskytnúť. Ak svoje osobné údaje neposkytne v rozsahu potrebnom na uzavretie Zmluvy v zmysle Zákona, Zmluva nemôže byť uzavretá.

13.9 Poskytovateľ nevykonáva automatizované individuálne rozhodovanie vrátane profilovania.

#### **Článok XIV Doručovanie písomností**

14.1 Písomnosti, ktoré sú poskytovateľ a účastník povinní doručiť druhej strane na základe zákonných ustanovení, Zmluvy o poskytovaní služieb a jej dodatkov alebo týchto Všeobecných podmienok, sú obidvaja povinní doručovať osobne alebo prostredníctvom pošty. Poskytovateľ doručuje písomnosti na poslednú známu adresu účastníka, teda na adresu uvedenú v Zmluve, jej dodatkoch alebo na adresu, ktorej znenie bolo poskytovateľovi oznámené písomným oznámením o zmene adresy uvedenej v Zmluve alebo v jej dodatkoch.

14.2 Poskytovateľ je oprávnený doručovať písomnosti aj ich zaslaním na Klientske konto na Portáli s odoslaním notifikačného emailu do emailovej schránky účastníka. V tomto prípade sa písomnosť považuje za doručенú, ak poskytovateľ vie vierohodne preukázať, že písomnosti boli do Klientskeho konta doručенé.

14.3 Účastník je povinný v priebehu trvania Zmluvy písomne oznámiť poskytovateľovi zmenu adresy na doručovanie, ako aj zmenu emailovej adresy účastníka. Až do okamihu doručenia nových adries poskytovateľovi sa za adresy určenú na doručovanie považujú adresy posledné.

14.4 Účastník doručuje písomnosti na adresu sídla poskytovateľa, uvedenú v Preambule týchto Všeobecných podmienok.

14.5 Pre doručovanie písomností poštou platia pre poskytovateľa a účastníka ustanovenia Poštového poriadku.

#### **Článok XV Právo a súdna príslušnosť**

15.1 Tieto Všeobecné podmienky a Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky a to aj v prípade že účastník je cudzincom.

15.2 V prípade sporu je miestna príslušnosť súdu daná podľa miesta sídla poskytovateľa.

15.3 Poskytovateľ a účastník sa dohodli, že vzťahy, ktoré nie sú upravené týmito Všeobecnými podmienkami, Zmluvou a príslušnými ustanoveniami Zákona, sa spravujú Obchodným zákonníkom Slovenskej republiky v platnom znení.

#### **V Článok XVI Spoločné a záverečné ustanovenia**

16.1 Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi účastníkom a poskytovateľom založeného Zmluvou a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania a vysporiadania všetkých nárokov a plnení z nich vyplývajúcich.

16.2 Ak sa niektoré ustanovenie Všeobecných podmienok stane vo vymedzenom rozsahu neplatné, neúčinné resp. nevykonateľné, ostatné ustanovenia týmto nedotknuté zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. poskytovateľ v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.

16.3 Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky. Právne vzťahy medzi zmluvnými

stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi SR.

16.4 Účastník súhlasí, aby mu boli zasielané informatívna elektronická pošta alebo SMS správy od poskytovateľa.

16.5 Tieto Všeobecné podmienky boli vydané poskytovateľom v Poprade a nadobúdajú účinnosť dňa 25.5.2018