

# Stelartv s.r.o.

Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby ("Podmienky")  
vydané v súlade so Zákonom o elektronických komunikáciách č.351/2011 Z.z.

1.1. Stelartv s.r.o., so sídlom Lysiná 751, 916 21,IČO: 46 672 982,zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, Oddiel: Sro, Vložka číslo:26214/R (ďalej len ako „poskytovateľ“) je oprávneným poskytovateľom verejných elektronických komunikačných služieb poskytovaných prostredníctvom siete Internet na základe licencie a všeobecných povolení vydaných Telekomunikačným úradom SR.

1.2. Podmienky spolu so všetkými ostatnými zmluvnými dokumentmi vymedzujú obsah zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Užívateľom, ktorý je založený uzavretím príslušnej zmluvy o pripojení medzi Poskytovateľom a Užívateľom.

1.3. Pre účely Zmluvy sa vytvárajú nasledovné definície:

1.3.1. „Zmluva“ je tlačivo označené ako „Zmluva o pripojení“, ktorá sa uzatvára medzi Poskytovateľom a Užívateľom, ktorá pozostáva z Podmienok, ako aj zo všetkých takých zmluvných dokumentov, ktoré sú označené totožným číslom zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybne vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok.

1.3.2. „Podmienky“ sú tieto „Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby“.

Podmienky sú dostupné na sídle Poskytovateľa a webovej stránke Poskytovateľa [www.stelartv.sk](http://www.stelartv.sk).

1.3.3. „Inštalčný protokol“, alebo aj protokol o vykonaní práce je tlačivo, ktorým sa dojednáva cena za zriadenie pripojenia a(alebo) vykonané práce.

1.3.4. „Zmluvné dokumenty“ sú Podmienky a Zmluva, ako aj všetky písomné dohody a dodatky, ktorými sa mení alebo dopĺňa Zmluva.

1.3.5. „Systém“ je súhrn fyzicky a logicky prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných a používaných na prenos dát. Rozhraniami Systému sú jeho koncové body, v ktorých je Systém pripojený k telekomunikačným systémom a sieťam zriaďovaným, resp. prevádzkovaným inými prevádzkovateľmi. Rozhraním Systému je aj koncový bod, v ktorom je Systém pripojený k spojovaciemu okruhu, ktorý slúži alebo má slúžiť na pripojenie Užívateľa na Sieť Internet. Súčasťou Systému sú Zariadenia.

1.3.6. „Sieť Internet“ je medzinárodná verejná telekomunikačná sieť na prenos dát.

1.3.7. „Pripojením“ sa pre účely Zmluvy rozumie také pripojenie koncového zariadenia Užívateľa k Sieť Internet, kedy Užívateľ má pri absencii všetkých rušivých faktorov možnosť prístupu do Sieť Internet.

1.3.8. „Zriadením Pripojenia“ sa pre účely Zmluvy rozumie spravidla len vykonanie konfigurácie Systému na poskytovanie Služby Užívateľovi alebo aj obstaranie jej vykonania. Ak to bolo prípadne zmluvnými stranami výslovne dohodnuté, rozumie sa Zriadením Pripojenia aj vykonanie Vybraných inštalčných úkonov alebo aj obstaranie ich vykonania a/alebo dodanie Vybraných Komponentov alebo aj obstaranie ich dodania.

1.3.9. „Komponenty“ sú všetky technické a programové prvky, ktoré slúžia alebo majú slúžiť na Zriadenie Pripojenia a na používanie Pripojenia.

1.3.10. „Vybrané Komponenty“ sú také Komponenty, ktorých dodanie alebo obstaranie zabezpečí Poskytovateľ.

1.3.11. „Zariadenia“ sú také Komponenty, ktoré umožňujú využívať Službu a sú vo vlastníctve Poskytovateľa, alebo Užívateľa.

1.3.12. „Cieľová časová dostupnosť“ je reálna možnosť prístupu Užívateľa na Sieť Internet v časovom úseku.

1.3.13. „Kapacitná dostupnosť“ je zabezpečenie rozsahu stanovenej kapacity pri napájaní sa na Sieť Internet.

1.3.14. „Službou“ „KDS-NET“ sa rozumie prístup k medzinárodnej sieti Internet, bližšie špecifikovanou v Zmluve a/alebo v platnej Tarife podľa typu zvoleného programu Služieb.

1.3.15. „Dôverné informácie“ znamenajú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného Zmluvou a ktoré sú označené ako dôverné (najmä prihlasovacie mená, heslá, pridelená adresa IP) alebo sú na základe iných okolností rozoznateľné ako obchodné tajomstvo druhej zmluvnej strany.

1.3.16. „Odplata za poskytovanie Služby“ je odplata za plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa Zmluvy, ktorá je vymedzená v

článku 9 Podmienok v spojení s príslušnými ustanoveniami platnej Tarify.

1.3.17. „Zákon“ je zákon č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení.

1.3.18. „Tarifa“ („Cenník služieb“) je sadzobník jednotlivých zložiek Odplaty za poskytovanie Služby zo strany Poskytovateľa, ktorý je vyhlasovaný Poskytovateľom, a ktorý okrem sadzieb jednotlivých zložiek odplaty upravuje aj zľavy a príplatky a podmienky ich uplatňovania. Tarifa je dostupná na sídle Poskytovateľa a webovej stránke Poskytovateľa [www.stelartv.sk](http://www.stelartv.sk).

1.3.19. „Obdobie“ je časové obdobie vymedzené v Zmluve, za ktoré sa opakovane faktúrujú jednotlivé platby Odplaty za poskytovanie Služby.

1.3.20. „Porucha“ je stav, kedy Užívateľ nemôže využívať Službu a ktorý je zároveň zavinený chybou Systému.

1.3.21. „Užívateľ“ je fyzická, alebo právnická osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom na základe Zmluvy.

1.3.22. „Záujemca“ je fyzická, alebo právnická osoba, ktorá požiadala Poskytovateľa o uzavretie Zmluvy o pripojení.

1.3.23. „Antispam“ je špeciálny software, určený na identifikovanie a prípadné odstraňovanie spamu. Antispam kontroluje všetky e-maily, doručované účastníkom, ktorí majú aktivovanú túto službu.

1.3.24. „Antivírus“ je špeciálny software, určený na identifikovanie a prípadné odstraňovanie vírusov. Antivírus kontroluje všetky e-maily, doručované účastníkom, ktorí majú aktivovanú túto službu. Antivírus sa v prípade identifikácie vírusu pokúša napadnutý e-mail vylíčiť (odstrániť vírusovú infekciu) v prípade, že to nie je možné odstrániť napadnutú prílohu alebo celý e-mail.

1.3.25. „Black list“ predstavuje zoznam IP adries počítačov, ktoré sa kompromitovali rozposielaním spamu, vírusov, phishingu a pod. Poštové servery pri preberaní a pri prijímaní e-mailov kontrolujú, či IP adresy, z ktorých e-maily prichádzajú, sa nenachádzajú na niektorom z verejných black listov a môžu odmietnuť prijať čokoľvek z IP adresy uvedenej na black liste.

1.3.26. „E-mail“ alebo „Elektronická pošta“ je služba internetu, pomocou ktorej môže účastník posilať a prijímať správy v elektronickej forme. Účastník, ktorý používa elektronickú poštu, má elektronickú (e-mailovú) schránku. Každá schránka má elektronickú adresu - tzv. e-mail adresu, ktorá jednoznačne identifikuje, odkiaľ bola správa poslaná a kam sa má doručiť. Štruktúra e-mail adresy účastníkov elektronickej pošty môže mať tvar: meno@xxxx.sk alebo meno@xxxx.sk, kde meno je názov poštovej schránky účastníka.

V prípade registrovanej domény 2.

úrovne adresa má tvar: meno@firma.sk, kde firma je zaregistrovaná doména druhej úrovne.

1.3.27. „Internet“ predstavuje celosvetovú globálnu „sieť sietí“, dovoľujúcu užívateľom na celom svete komunikovať medzi sebou, používať technické, programové, informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do internetu a riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP.

1.3.28. „IP adresný blok“ sa rozumie vymedzené pole IP adries, ktoré nasledujú za sebou.

1.3.29. „IP adresou“ sa rozumie internetová adresa. Každý počítač v internete má pridelenú vlastnú a jedinečnú numerickú adresu o veľkosti 4 x 8 bitov (spolu 32 bitov), vyjadrenú pomocou štvorčíslika, oddeleného bodkami, napr. 178.18.74.130.

1.3.30. „Local Area Network“, v skratke „LAN“ je lokálna počítačová sieť, prepojenie dvoch alebo viacerých počítačov so vzájomnou možnosťou komunikácie a so spoločným využívaním zdrojov (diskov, tlačiarň, softvéru) týchto prepojených počítačov.

1.3.31. „Protokolom“ sa rozumie súbor pravidiel, ktoré používajú medzi sebou protifaľhé sieťové objekty a podľa ktorých komunikujú.

1.3.32. „Vírus“ označuje počítačový vírus. Počítačový vírus je software, ktorý sa od normálnych programov líši najmä tým, že je schopný sa šíriť často aj bez vedomia účastníka spolu s inými programami, súbormi, e-mailami a emailovými prílohami. Vírus sa prejavuje rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahľucuje IP siete,

umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom.

1.3.33 „Webmail“ umožňuje účastníkovi prístup k e-mailovej schránke cez webové rozhranie.

1.3.34 „World Wide Web“, v skratke „www“ sa rozumie distribuovaný multimediálny hypertextový systém, umožňujúci pohyb po zdrojoch v Internete. Informácia vo www sa môže na počítačovom systéme nachádzať na ľubovoľnom mieste vo forme textu, zvuku, videa alebo v grafickej forme.

1.3.35 „Fair User Policy“ ďalej FUP sa používa pri internetovom pripojení, kde je dátové pásmo zdieľané medzi viac užívateľov. Jeho zmyslom je zamedziť tomu, aby jeden užívateľ prílišným využívaním svojho internetového pripojení obmedzoval ostatných užívateľov. Jeho funkcia spočíva v tom, že pokiaľ Užívateľ behom určitého časového obdobia (24hodín, deň, mesiac) stiahne z internetu väčšie množstvo dát než smie, dôjde k zníženiu prenosovej rýchlosti jeho pripojenia. Toto obmedzenie trvá iba do konca vyššie zmieneného časového obdobia a po ňom opäť funguje normálne.

1.4. Všetky pojmy definované v tomto článku Podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých zmluvných dokumentoch, ak nie je výslovne ustanovené inak.

2. Podmienky na uzavretie Zmluvy a vymedzenie územia poskytovania Služieb

2.1. Ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa Zákona alebo podľa týchto Podmienok uzavrie Poskytovateľ Zmluvu s každým záujemcom, ktorý splní osobitné podmienky, ak sú stanovené v týchto Podmienkach.  
2.2. Ak zo Zákona alebo týchto Podmienok nevyplýva niečo iné, Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak:  
2.2.1. jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné,  
2.2.2. záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného telekomunikačného podniku alebo Poskytovateľ alebo iný telekomunikačný podnik už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal zmluvu s ním,  
2.2.3. jej uzavretie by bolo v rozpore so zákonom alebo dobrými mravmi,  
2.2.4. záujemca nesúhlasí s ustanoveniami týchto Podmienok.  
2.3. Podmienkou na uzavretie Zmluvy je, že záujemca požiada o jej uzavretie/registráciu a predloží všetky doklady požadované Poskytovateľom, ktoré preukazujú totožnosť záujemcu, jeho fakturačnú adresu a ďalšie doklady a podmienky požadované Poskytovateľom.

2.4. K uzavretiu Zmluvy o pripojení dochádza dňom jej Registrácie, pripojenia, alebo prvou platbou pripísanou na účet poskytovateľa

2.5. Súčasťou návrhu záujemcu so zverejnením jeho osobných údajov ako aj súhlas s ich spracúvaním v zmysle predpisov O ochrane osobných údajov.

2.6. Zmluva o pripojení môže byť uzavretá len s jedným užívateľom.

3. Predmet Zmluvy

3.1. Predmetom Zmluvy sú:

3.1.1. záväzok Poskytovateľa poskytovať Službu na základe Zmluvy o pripojení uzavretej s Užívateľom. Poskytovateľ a Užívateľ pritom vstupujú do zmluvného vzťahu za podmienok stanovených v Zákone, v Zmluve o pripojení, v týchto všeobecných podmienkach a Tarife na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby.

3.1.2. záväzok Užívateľa platiť Poskytovateľovi podľa Zmluvy odplatu vymedzenú v článku 9 Podmienok a podľa platnej Tarify a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v Zmluve alebo ako zo Zmluvy vyplývajú,

3.1.3. záväzok Poskytovateľa dodať Užívateľovi vybrané komponenty a previesť na Užívateľa vlastnícke právo k týmto komponentom, ak nie je v Zmluve určené inak a, pokiaľ sa zmluvné strany na prevode vybraných komponentov výslovne dohodli.

3.2. Poskytovateľ pri poskytovaní Služby nezriaďuje konkrétne fyzické pripojenie koncového zariadenia Užívateľa (počítač) do siete Internet a nezabezpečuje jeho funkčnosť a prevádzkyschopnosť, a to ani v prípade, ak bolo dohodnuté vykonanie inštalračných úkonov. Pri inštalácii Poskytovateľ vykonáva konfiguráciu zariadenia Užívateľa len ak je toto zariadenie plne funkčné a vyhovuje rozhraniam poskytovaným Poskytovateľom.

3.3. Zriadením služby samoinštaláciu sa rozumie:

a) montáž zariadenia na dohodnuté miesto, jeho upevnenie na konzolu, stožiar samotným Užívateľom podľa pokynov Poskytovateľa

b) konfiguráciu služby vykonáva Poskytovateľ a to najneskôr

15dní, po ohlásení dokončenia samoinštalácie Užívateľom

3.4. Užívateľ berie na vedomie, že niektoré z poskytovaných služieb sú poskytované s agregáciou a/alebo Fair Usage Policy (FUP), t.j. s priradením určitým spôsobom limitovaných a zdieľaných kapacitných zdrojov Systému. Pravidlá FUP a podmienky agregácie sú zverejnené na [www.stelartv.sk](http://www.stelartv.sk). Rýchlosť v jednotlivých programoch služby nie je garantovaná (mimo garantovaných služieb), maximálna možná rýchlosť je do hodnoty v kbit/s, resp. v Mbit/s, uvedenej v Tarife. Poskytovateľ poskytuje službu internetového prístupu v programoch podľa platnej Tarify. V závislosti od zvoleného programu Služieb je preto v prípade Služieb poskytovaných s agregáciou a/alebo Fair Usage Policy (FUP) zodpovednosť Poskytovateľom obmedzená v zmysle bodu 7.8. Podmienok.

4. Povinnosti Poskytovateľa

4.1. Poskytovateľ je povinný predkladať užívateľovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytovanej Služby, pokiaľ z povahy Služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné. Na požiadanie Užívateľa a pokiaľ je to technicky možné poskytovať aj detailné údaje o prenesených dátach za cenu stanovenú v Tarife.

4.2. Ak je súčasťou Služby aj poskytovanie technickej podpory, je Poskytovateľ povinný poskytovať ju vždy len na telefonické požiadanie Užívateľa. Bezplatná telefonická technická podpora je poskytovaná iba po Zariadenia poskytovateľa.

4.3. 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.

4.4. Každá zo zmluvných strán bezodkladne poskytne druhej strane také informácie a asistenciu, ktoré môže druhá strana v primeranej miere požadovať, aby mohla plniť svoje záväzky podľa Zmluvy. Každá zmluvná strana zabezpečí, aby informácie poskytnuté druhej strane v súlade a v súvislosti s touto Zmluvou boli podľa jej najlepších vedomostí správne v čase nevzťahuje na čas mimoriadnej situácie.

4.5 Poskytovateľ je povinný oznámiť mesiac vopred akékoľvek zmeny v podmienkach poskytovania Služby a to najmä zmeny v platbách, alebo fakturačných postupoch.

5. Odstraňovanie Porúch

5.1. V prípade, že nastane Porucha, za ktorej vznik je zodpovedný Poskytovateľ podľa článku 7 Podmienok, je Poskytovateľ povinný odstrániť takúto Poruchu v najkratšom možnom čase na základe oznámenia Užívateľa o Poruche. Užívateľ je povinný takúto skutočnosť nahlásiť na telefónnom čísle 0915 706 055, 0949 866 751 v pracovných dňoch od 9.00 do 18.00, mimo tejto doby formou SMS na uvedenom telefónnom čísle, alebo elektronicke na e-mailovú adresu [porucha@stelartv.sk](mailto:porucha@stelartv.sk). Doba prerušenia poskytovania Služby, pokiaľ nie je technicky preukázateľný skutočný deň začiatku poruchy, sa počíta odo dňa, kedy bolo prerušenie poskytovania služby ohlásené a Poskytovateľom overené, až do dňa odstránenia poruchy. Poskytovateľ sa zaväzuje poruchy uvedené v odseku tohto článku odstrániť do 48 hodín po začatí prác. V prípade, ak bude poskytovateľ vyzvaný k obnoveniu funkčnosti služby mimo bežnú pracovnú dobu (pracovné dni od 9.00 do 18.00 hod.) Poskytovateľa, je povinný zahájiť intenzívne práce smerujúce k obnoveniu funkčnosti služby najneskôr do 72 hodín po tom, ako bude servisné stredisko Užívateľom k tomu vyzvané. Táto povinnosť platí však len vtedy, ak odstránenie Poruchy spočíva výlučne na technických a personálnych kapacitách Poskytovateľa s tým, že v ostatných prípadoch sa určí primeraná lehota podľa povahy daného prípadu.

5.2. V prípade, že za vznik Porúch je zodpovedný Poskytovateľ, uskutočňuje sa odstránenie Porúch v zmysle bodu 5.1. Podmienok bezodplatne a na náklady Poskytovateľa.

Odstraňovanie Porúch, za vznik ktorých nie je Poskytovateľ zodpovedný, je Poskytovateľ oprávnený uskutočňovať na základe žiadosti Užívateľa v lehote dohodnutej zmluvnými stranami, a to za odplatu a na náklady Užívateľa.

5.3. Všetky informácie o stave Systému a prípadných zmenách sa nachádzajú na [www.stelartv.sk](http://www.stelartv.sk)

5.4. V prípade nedodržania povinností uvedených v odseku 5.1. a 5.2. tohto článku, má Užívateľ oprávnenie požadovať od Poskytovateľa zľavu vo výške 10% z Odplaty za poskytovanie Služby vymedzenej v článku 9 Podmienok, a to za každý začatý deň omeškania, maximálne však do výšky mesačnej Odplaty za poskytovanie Služby. Predmetné zníženie bude zohľadnené v nasledujúcej faktúre po požiadaní.

## 6. Povinnosti Užívateľa

6.1. Užívateľ je povinný dodať alebo obstaráť dodanie všetkých

Komponentov, ktoré nie sú Vybranými Komponentmi ako aj vykonať alebo obstaráť vykonanie všetkých inštalčných úkonov, ktoré sú potrebné k inštalácii Vybraných komponentov.

6.2. Užívateľ je povinný umožniť plnenie všetkých povinností Poskytovateľa počas celej doby trvania Zmluvy, vrátane poskytnutia súčinnosti požadovanej zo strany Poskytovateľa.

6.3. Užívateľ je povinný využívať Službu len spôsobom, ktorý je v súlade so Zmluvou, Zákonom, týmito Podmienkami a písomnými návodmi a pokynmi Poskytovateľa.

6.4. V prípade využitia možnosti zriadenia služby samoinštaláciou je Užívateľ povinný samoinštaláciu vykonať do 14 kalendárnych dní od prevzatia samoinštaláčného balíka a v prípade komplikácií pri samoinštalácii kontaktovať Poskytovateľa na servisnom tel.čísle uvedenom na Zmluve a Inštaláčnom protokole.

6.5. Užívateľ ako fyzická osoba je povinný využívať Službu výhradne pre vlastnú potrebu a pre potrebu osôb bývajúcich s ním v spoločnej domácnosti, blízkych osôb definovaných v Zákone č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník. Užívateľovi ako právnickej osobe alebo fyzickej osobe - podnikateľovi sa zakazuje využívať Službu iným spôsobom ako pre vlastné potreby.

6.5.1. Užívateľ nesmie poškodzovať sieť poskytovateľa zmenou IP adresy pridelené mu na základe Zmluvy.

6.6. Užívateľ nesmie poskytovať a/alebo umožniť využívať Službu tretím osobám, s výnimkou podľa bodu 6.5. Podmienok, a to bez ohľadu na právny titul takéhoto poskytnutia a/alebo využitia. V prípade, ak sa takéhoto konania dopustí, je povinný uhradiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 500€(slovom päťsto eur a zároveň všetky poplatky, ktoré by tretie osoby zaplatili Poskytovateľovi, keby od neho využívali rovnakú službu, resp. program, aký využíva užívateľ, ktorý sa takéhoto konania dopúšťa. Tieto osoby sa považujú za pripojené odo dňa účinnosti Zmluvy o pripojení medzi Poskytovateľom a Užívateľom, ktorý týmto tretím osobám poskytuje služby v rozpore s Podmienkami.

6.7. Užívateľ sa zaväzuje platiť všetky peňažné záväzky včas a v dohodnutej výške v súlade s podmienkami Zmluvy.

6.8. Užívateľ sa zaväzuje nezneužiť žiadnu zo Služieb na:

6.8.1. podporu, vytvorenie priestoru alebo na zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity vrátane, avšak bez obmedzenia sa na prenos obscénnej alebo urážlivej komunikácie alebo uverejňovanie takýchto materiálov na Sieti Internet, rozširovanie počítačových vírusov, neoprávnený zásah do materiálov neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich alebo publikovanie ohováračských materiálov;

6.8.2. narušenie bezpečnosti systému alebo siete pokusom o získanie dát podliehajúcich autorskému právu alebo do vlastníckych materiálov, použitím, vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušenie bezpečnostných opatrení alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete;

6.8.3. svojvoľnými pokusmi o preťaženie systému a inými zlovoľnými aktivitami;

6.8.4. posielanie nevyžiadanych a/alebo obťažujúcich správ do diskusných fór („off-topic posting“) a/alebo jednotlivým adresátom („spamming“), najmä prostredníctvom elektronickej pošty, IRC, ICQ alebo webchatu, zverejňovanie spamu na komunikačných adresách newsgroups, porušujúc tak pravidlá takejto komunikačnej skupiny newsgroup; alebo na súčasné pripojenie viacerých užívateľov v reálnom čase (viacnásobné pripojenie) prostredníctvom jedného prístupového kódu inak nezodpovedá Poskytovateľ za škodu, ktorá jej v dôsledku takéhoto konania vznikne.

6.9. Ak Užívateľ nie je vlastníkom alebo správcom priestorov a rozvodov, potrebných pre umiestnenie a pripojenie koncového zariadenia Užívateľa je povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka a/alebo správcu týchto priestorov a rozvodov s umiestnením najmä potrebných koncových zariadení, s vybudovaním potrebných káblových trás, ako aj s využitím vnútorných rozvodov na Zariadenia Pripojenia.

6.10. Užívateľ je povinný zabezpečiť priestory podľa bodu 6.9. Podmienok tak, aby nedošlo k zneužitiu Služby. Užívateľ je ďalej povinný zabezpečiť prístup do uvedených priestorov za účelom servisných zásahov Poskytovateľa a/alebo subdodávateľa Poskytovateľa.

6.11. Užívateľ je povinný zálohovať všetky údaje vo svojich informačných systémoch vždy počas doby výkonu servisu alebo akýchkoľvek zásahov Poskytovateľa do jej zariadení uskutočnených na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Ak pre nedodržanie tejto povinnosti vznikne Užívateľovi akákoľvek

škoda v dôsledku činnosti Poskytovateľa, nie je Poskytovateľ za takúto škodu zodpovedný a nie je teda povinný takúto škodu Užívateľovi ani len čiastočne uhradiť.

6.12. V prípade, ak nastane akákoľvek zmena v údajoch o kontaktných osobách uvedených v Zmluve, Užívateľ sa Poskytovateľa, a to v lehote najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa, kedy predmetná zmena nastala.

6.13 Užívateľ je povinný pri ukončení zmluvného vzťahu kontaktovať Poskytovateľa ohľadom deaktivácie prístupových hesiel zo Zariadenia umožňujúceho prístup do siete poskytovateľa a to aj v prípade, že zariadenie je majetkom užívateľa, alebo do jeho vlastníctva prešlo po uplynutí viazanosti. Lehota na splnenie tejto povinnosti sa určuje na 30 dní odo dňa ukončenia zmluvného vzťahu. V prípade nesplnenia tejto podmienky je poskytovateľ oprávnený účtovať užívateľovi pokutu vo výške 500€(slovom päťsto eur navýšenú o ďalšie preukázateľné náklady spojené so zmenou prístupových hesiel u užívateľov na rovnakom prístupovom bode.

6.14 Užívateľ je povinný zabezpečiť pracovníkom Poskytovateľa prístup k Zariadeniu umožňujúcemu využívať Službu KDS-NET.

6.1.1 Zariadenia Poskytovateľa pre poskytovanie Služby

6.1.2 Zariadenia Poskytovateľa sú vo výlučnom vlastníctve(prenájme) Poskytovateľa a ten je oprávnený s nimi nakladať podľa svojho uváženia, najmä ich meniť, dopĺňať, premiestňovať, upravovať alebo kontrolovať.

6.1.3 Poskytovateľ je oprávnený žiadať depozit a/alebo nájomné za užívanie Zariadení Poskytovateľa, ktoré Užívateľ prevezme od Poskytovateľa.

6.1.4 Užívateľ sa zaväzuje riadne používať Zariadenia Poskytovateľa, najmä sa Užívateľ zaväzuje nepríjať 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.

6.1.5 Užívateľ je povinný vrátiť Zariadenia Poskytovateľa, ktoré Užívateľ prevzal od Poskytovateľa na ZS 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.

6.1.6 Ak Užívateľ nevráti Zariadenia Poskytovateľa alebo ich časti v termíne uvedenom v čl. 5.4 Podmienok alebo ich vráti poškodené, čo aj len čiastočne nefunkčné alebo v stave, ktorý zjavne nezodpovedá bežnému opotrebovaniu, je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi jednorazovú zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v Tarife a/alebo cenu za chýbajúce, resp. za poškodené Zariadenia Poskytovateľa alebo ich časti.

6.1.7 Užívateľ nie je oprávnený manipulovať akýmkoľvek spôsobom so Zariadeniami Poskytovateľa. Užívateľ nesmie najmä poskytovať Zariadenia Poskytovateľa ako zálohy 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.

6.1.8 Užívateľ je povinný informovať Poskytovateľa o krádeži, strate, zničení alebo poškodení Zariadení Poskytovateľa, najneskôr do 3 (troch) pracovných dní, nasledujúcich 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 uvedenej v Tarife. Ak sú uvedené skutočnosti aj predmetom šetrenia orgánov činných v trestnom konaní, Užívateľ je im povinný oznámiť, že Zariadenia Poskytovateľa sú majetkom Poskytovateľa, a doručiť Poskytovateľovi písomné potvrdenie o oznámení udalosti orgánom činným v trestnom konaní.

6.1.9 Poskytovateľ sa zaväzuje Užívateľovi vrátiť depozit najneskôr do 30 (tridsiatich) dní po vrátení úplných a nepoškodených Zariadení Poskytovateľa uvedených v čl. 5.2 Podmienok, ktoré sú spôsobilé pre riadne používanie, Poskytovateľovi. Poskytovateľ je pritom oprávnený a Užívateľ s tým súhlasí, že depozit môže byť zo strany Poskytovateľa kedykoľvek započítaný voči akýmkoľvek pohľadávkam Poskytovateľa voči Užívateľovi, vrátane náhrady škody.

7. Zodpovednosť pri nedodržaní podmienok Zmluvy

7.1. Poskytovateľ je zodpovedný za akúkoľvek Poruchu bez ohľadu na jej trvanie, charakter a závažnosť len v prípadoch, keď Porucha bola spôsobená zavineným porušením povinností Poskytovateľa zo Zmluvy v rozsahu a spôsobom vyplývajúcim z týchto Podmienok.

7.2. Zodpovednosť Poskytovateľa pri nedodržaní podmienok Zmluvy, najmä za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia alebo chybného poskytnutia Služby je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo chybné poskytnutú Službu, resp. pomerne znížiť cenu za Službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo chybného poskytnutia Služby, a to na základe písomnej žiadosti adresovanej Poskytovateľovi najneskôr do 3 mesiacov od posledného dňa príslušného Obdobia, inak toto právo Užívateľa zaniká.

7.3. Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté prevádzkou rozvodov a zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve Poskytovateľa a prostredníctvom ktorých je Služba poskytovaná na základe súhlasu vlastníka podľa príslušných ustanovení Zmluvy a týchto Podmienok.

7.4. Poskytovateľ nezodpovedá za vznik porúch Služby, ktoré vznikli následkom neodborného alebo neoprávneného zaobchádzania Užívateľa alebo tretích osôb so zariadeniami Poskytovateľa užívanými Užívateľom. Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté na Zariadení počas búrky, resp. iných živelných pohrôm, alebo vplyvom prepätia v el. sieti. V prípade ak dôjde k poškodeniu zariadenia na základe udalosti uvedenej v predchádzajúcej vete, záruka sa na Zariadenie nevzťahuje. Poskytovateľ v prípade búrky odporúča odpojenie zariadenia od prívodu el. energie, odpojenie Ethernetu(koncovky RJ-45) a káblovej prípojky v prípade káblového modemu.

7.5. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Užívateľovi a súvisia s obsahom a bezpečnosťou prepravovaných správ.

7.6. S ohľadom na charakter technológie služby a na spôsob jej poskytovania na území SR je Užívateľ výhradne zodpovedný za druh a objem dát prenesených v rámci Služby. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Užívateľovi ako následok spammingu a/alebo pôsobenia vírusov a pod. a súvisia s prenosom dát, nevyžiadaných Užívateľom (napr. zvýšená Odplata v prípade tzv. meraných Služieb), a to bez ohľadu na ich druh a spôsob ich vzniku. Na zabránenie vzniku takýchto škôd a na obmedzenie škodlivých následkov zlomyseľného konania tretích osôb odporúča Poskytovateľ Užívateľovi inštaláciu a používanie špecializovaných programov na prevenciu a odstránenie počítačových vírusov a Spam. Užívateľ berie na vedomie, že s ohľadom na ustanovenie § 55 Zákona Poskytovateľ nie je oprávnený zisťovať a/alebo preukazovať pôvod prenesených dát.

7.7. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za nemožnosť doručenia správy prostredníctvom elektronickej pošty, ak bolo spôsobené treťou osobou alebo technickými obmedzeniami Sieť Internet, najmä kapacitnými obmedzeniami nastavenými v SMTP protokole.

7.8. V prípade, ak je Služba poskytovaná s agregáciou a/alebo Fair Usage Policy (FUP), nemôže byť z technických dôvodov garantované dodržanie kapacitných parametrov Služby. Z uvedených dôvodov zaručuje Poskytovateľ Užívateľovi v prípade Služby poskytovanej s agregáciou a/alebo Fair Usage Policy (FUP) cieľovú časovú dostupnosť Služby, nie však kapacitnú dostupnosť Služby.

7.9. Poskytovateľ je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, nahradiť Užívateľovi škodu v rozsahu určenom v tejto časti Podmienok, nie však ušlý zisk.

zaväzuje o predmetnej zmene písomne informovať

7.10. Užívateľ nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností Poskytovateľa bolo spôsobené konaním Užívateľa alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bol Užívateľ povinný. Užívateľ nemá nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinnosti ustanovenej právnymi predpismi vydanými za účelom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.

7.11. Poskytovateľ nezodpovedá za žiadne škody spôsobené prezradením Užívateľovho hesla, ktoré si sám zvolil a ktorého utajenie je povinný zabezpečiť.

7.12. Poskytovateľ je podľa vlastného výberu oprávnený nahradiť Užívateľovi škodu, za ktorú zodpovedá, a to buď v peniazoch alebo uvedením do pôvodného stavu, ak je to možné.

8. Niektoré oprávnenia Poskytovateľa

8.1. Poskytovateľ je oprávnený dočasne prerušiť poskytovanie Služby 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, alebo v snahe vyhnúť sa chybám v Systéme. Čas, počas ktorého môže byť prístup k službe obmedzený z dôvodov údržby a nevyhnutných zmien v sieti, bude v pondelok medzi 5.00-11.00 hodinou, alebo v každý deň v nočných hodinách od 00:30 do 05:00, nie však častejšie ako 10-krát do mesiaca. V inom prípade bude Užívateľovi oznámené najneskôr 24 hodín vopred na uvedenú e-mailovú adresu, alebo telefonicky potreba vykonania opráv, prípadne údržby. V prípade, ak poskytovateľ do 24 hodín nedostane od účastníka zamietavé stanovisko, pokladá sa uvedené za súhlas s vykonaním údržby alebo opravy v inom čase ako je uvedené v predchádzajúcej vete tohto bodu. V prípade nepredvídanej situácie spôsobenej treťou stranou, alebo inou nepredvídanou udalosťou si vyhradzuje

poskytovateľ právo korigovať chyby na zariadení kedykoľvek, nie však po dobu dlhšiu ako 48 hodín

8.2. Poskytovateľ je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby podľa Zmluvy bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, ak Užívateľ nezaplatí splatnú Odplatu alebo jej časť podľa Zmluvy ani do 15 dní odo dňa doručenia upomienky zo strany Poskytovateľa, a to až do času úplného uspokojenia celej pohľadávky.

8.3. Poskytovateľ je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby podľa Zmluvy bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy vždy v prípade zneužívania Služby alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich zneužívaniu Služby, pričom za zneužívanie Služby sa považuje najmä každý prípad, keď Užívateľ poruší svoj záväzok podľa bodu 6.8. Podmienok, ako aj v prípade každého porušenia týchto Podmienok, Zmluvy alebo Zákona.

8.4. Poskytovateľovi patrí Odplata podľa Zmluvy v celom rozsahu aj v prípade, že Poskytovateľ preruší poskytovanie Služieb podľa bodov 8.1. až 8.3 Podmienok, a to po celý čas kedy bude poskytovanie Služieb prerušené podľa bodov 8.1. až 8.3. Podmienok prerušené s výnimkou prerušenia poskytovania Služby pre výkon prác potrebných pre prevádzku alebo v snahe vyhnúť sa chybám v Systéme.

8.5. Poskytovateľ je oprávnený uskutočniť akékoľvek softvérové alebo hardvérové zmeny v Systéme, ak takéto zmeny nemajú za následok podstatné zníženie kvality poskytovaných služieb.

8.6. Poskytovateľ je oprávnený overiť identifikačné a iné osobné údaje žiadateľa o uzavretie Zmluvy, ako aj splnenie podmienok pre uzavretie zmluvy spôsobom uvedeným v bode 2.2.2 týchto Podmienok.

9. Odplata za poskytovanie Služby a platobné podmienky

9.1. Užívateľ je povinný platiť Odplatu za poskytovanie Služby na základe platnej Tarify a v súlade so Zmluvou o pripojení v pravidelných opakovaných platbách za každé Obdobie vopred na základe faktúr vystavovaných Poskytovateľom, a to počnúc dňom Zriadenia Pripojenia. Užívateľ je povinný pri každej platbe uviesť aj variabilný symbol, ktorý je uvedený na príslušnej faktúre.

9.1.1 Užívateľ je povinný na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom uhradiť okrem Odplaty podľa článku 9.1 Podmienok aj poplatok za zriadenie Služby, resp. za vykonané práce a materiál uvedený v Inštaláčnom protokole.

9.2. Poskytovateľovi vzniká nárok na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby v prvý deň Obdobia bezprostredne predchádzajúceho Obdobiu, za ktoré sa príslušná platba Odplaty platí. Týmto dňom vzniká Poskytovateľovi právo vystaviť faktúru za zaplatenie danej platby Odplaty za poskytovanie Služby. Ak nie je uvedené inak, každá faktúra je splatná do 14 dní odo dňa jej vystavenia.

9.3. Ak sa v niektorom Období počas trvania Zmluvy vyskytnú Poruchy, s výnimkou Porúch za ktoré Poskytovateľ zodpovedá základnej výške pripadajúcej na dotknuté Obdobie.

9.4. Užívateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípadoch poskytovania Služieb, pri ktorých je v zmysle Tarify celková výška Odplaty za poskytovanie Služby priamo závislá od objemu Užívateľom prenášaných dát za Obdobie, je Užívateľ povinný platiť Poskytovateľovi okrem pravidelnej mesačnej Odplaty za poskytovanie Služby aj čiastky pripadajúce na celkový objem dát v danom Období, resp. čiastky pripadajúce na celkový objem dát prenesených Užívateľom v danom Období presahujúci objem dát deklarovaný v základnej výške, resp. presahujúci objem predplatených dát v závislosti od zvoleného programu Služieb (Aktuálny objem prenesených dát je Užívateľovi dostupný na stránke poskytovateľa – [www.stelartv.sk](http://www.stelartv.sk). (Za cenu uvedenú v Tarife je možné poskytnúť Užívateľovi podrobný výpis prenesených dát). Nárok na zaplatenie tejto časti Odplaty za poskytovanie Služby a na ňu pripadajúcej DPH vzniká Poskytovateľovi vždy v prvý deň Obdobia bezprostredne nasledujúceho po tom Období, za ktoré sa táto platba Odplaty za poskytovanie Služby platí.

9.5. Užívateľ je povinný uhradiť Odplatu za všetky prenesené dáta, bez ohľadu na pôvod dát, ako aj bez ohľadu na to, či pokyn na prenos predmetných dát udelil Užívateľ, tretia osoba alebo automatický systém.

9.6. V tých prípadoch, keď Zmluva netrvá počas celého Obdobia, vypočíta sa výška základnej platby Odplaty za poskytovanie Služby za takéto Obdobie tak, že suma základnej platby Odplaty za Službu pripadajúca na jedno celé Obdobie sa vydělí počtom všetkých dní daného Obdobia a následne sa vynásobí počtom dní Obdobia, počas ktorých Zmluva trvala. Ustanovenie bodu 9.4. Podmienok tým nie je dotknuté.

9.7. V prípade, že Užívateľ ukončí Zmluvu uzatvorenú na dobu určitú pred jej uplynutím (počas viazanosti), bude mu účtovaná zmluvná pokuta počet mesiacov do konca viazanosti krát Odplata za poskytovanie Služby.

9.8. Poskytovateľ má nárok na zmluvnú pokutu podľa bodu 9.7. Podmienok aj v prípade, ak dôjde k vypovedaniu zmluvy zo strany Poskytovateľa podľa bodu 14.7.3. Podmienok.

9.9. Vystavená faktúra je vyhotovená spravidla v tlačenej, písomnej forme. Užívateľ a Poskytovateľ sa môžu dohodnúť na elektronickom vyhotovení faktúry. V prípade, že si užívateľ spôsobom určeným Poskytovateľom zvolí elektronickú formu faktúry, udeľuje týmto v súlade s § 75 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty súhlas na to, aby mu Poskytovateľ vyúčtoval služby faktúrou vyhotovenou výlučne v elektronickej forme (ďalej aj ako „elektronická faktúra“) a berie na vedomie, že Poskytovateľ mu nie je povinný zasielať aj faktúru v tlačenej, písomnej forme, ak Užívateľ nepožiadá o jednorazové alebo pravidelné vyhotovenie odpisu elektronickej faktúry, ktoré je spolpláňované cenou podľa platnej Tarify. Elektronická faktúra bude Užívateľovi zasielaná na e-mailovú adresu vyznačenú v Zmluve. Elektronická faktúra je vytvorená prostredníctvom účtovného systému MRP K/S vo formáte PDF a zasielaná z e-mailovej adresy Poskytovateľa stelartv@stelartv.sk, cez protokol SMTPs na e-mailovú adresu Užívateľa uvedenú na Zmluve.

9.10. V prípade omeškania Užívateľa s platením akéhokoľvek peňažného záväzku môže Poskytovateľ faktúrovať Užívateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

## 10. Reklamačný poriadok

10.1 Reklamačný poriadok upravuje právo Užívateľa na reklamáciu správnosti úhrady a kvality služieb v sieti Poskytovateľa, spôsob uplatňovania reklamácie a jej vybavenia, lehotu na podanie, reklamácie, na jej vybavenie a ďalšie podrobnosti o reklamačnom konaní.

10.2. Užívateľ je oprávnený reklamovať kvalitu služby a správnosť vyúčtovania úhrady spôsobom upraveným v zákone a v týchto VOP. Užívateľ je oprávnený reklamovať správnosť Poskytovateľom faktúrovanej sumy Odplaty za poskytovanie Služby a kvality poskytnutej Služby výhradne písomne v lehote do 30 dní odo dňa kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie, inak toto právo zaniká. Reklamácie zaslané iba elektronickou poštou neakceptujeme. V písomnej reklamacii je Užívateľ povinný uviesť svoje identifikačné údaje, identifikáciu Služby ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom opísať predmet reklamácie.

10.3. Ak dôjde k poruche na zariadeniach Poskytovateľa/Užívateľa, zákazník je povinný túto skutočnosť oznámiť Poskytovateľovi na čísle technickej podpory v pracovných dňoch od 9.00 do 18.00 hod, mimo pracovnej doby formou SMS, kde je potrebné uviesť číslo zmluvy, meno užívateľa, adresu pripojenia a stručný popis poruchy. Poskytovateľ sa bude snažiť poruchu odstrániť, telefonické oznámenie sa nepovažuje za reklamáciu.

10.4. Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu do 30 dní odo dňa jej doručenia. V zložitých prípadoch, ak nebude možné vybaviť reklamáciu do 30 dní odo dňa jej doručenia, je Poskytovateľ oprávnený predĺžiť lehotu na vybavenie ďalších 30 dní a túto skutočnosť oznámiť Užívateľovi.

10.5. Reklamácia vo veci prešetrenia správnosti úhrady nemá v zmysle Zákona odkladný účinok na povinnosť Užívateľa zaplatiť príslušnú úhradu Odplaty podľa Zmluvy. Ak cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Užívateľovi odklad zaplata časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Užívateľovi zaplata časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najviac troch mesačných splátkach. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.

10.6. V prípade, ak bude reklamácia zo strany Poskytovateľa uznaná za opodstatnenú, bude táto Užívateľovi zúčtovaná vo faktúre za Obdobie bezprostredne nasledujúce po Období, v ktorom bola reklamácia uznaná.

10.7. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a Užívateľ nespĺnil podmienku na odklad platby podľa bodu 10.5., Poskytovateľ má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.

## 10.8. Uplatňovanie reklamácie kvality služby

10.8.1. Záručná doba na zariadenia zakúpené u Poskytovateľa vo vlastníctve zákazníkov je 24 mesiacov odo dňa zakúpenia. Ak došlo k poruche na zariadení v záručnej dobe a nepreukáže sa zavinenie zákazníkom, bude zariadenie opravené, resp. vymenené bezplatne.

10.8.2. Ak nastane porucha mimo miesto pripojenia Užívateľa, t.j. porucha na sieti Poskytovateľa, Poskytovateľ je povinný odstrániť takúto Poruchu v najkratšom možnom čase na základe oznámenia Užívateľa. Užívateľ je povinný takúto skutočnosť nahlásiť na telefónnom čísle 0915 706 055 , 0949 866 751v pracovných dňoch

od 9.00 do 18.00, mimo tejto doby formou SMS na uvedenom telefónnom čísle, alebo elektronicke na e-mailovú adresu porucha@stelartv.sk. Doba prerušenia poskytovania Služby, pokiaľ nie je technicky preukázateľný skutočný deň začiatku poruchy, sa počíta odo dňa, kedy bolo prerušenie poskytovania služby ohlásené a Poskytovateľom overené, až do dňa odstránenia poruchy. Poskytovateľ sa zaväzuje poruchy uvedené v odseku tohto článku odstrániť do 48 hodín po začatí prác. V prípade, ak bude poskytovateľ vyzvaný k obnoveniu funkčnosti služby mimo bežnú pracovnú dobu (pracovné dni od 9.00 do 18.00 hod.) Poskytovateľa, je povinný zahájiť intenzívne práce smerujúce k obnoveniu funkčnosti služby najneskôr do 72 hodín po tom, ako bude servisné stredisko Užívateľom k tomu vyzvané. Táto povinnosť platí však len vtedy, ak odstránenie Poruchy spočíva výlučne na technických a personálnych kapacitách Poskytovateľa s tým, že v ostatných prípadoch sa určí primeraná lehota podľa povahy daného prípadu.

10.8.3. Ak nastane porucha na mieste pripojenia Užívateľa, Poskytovateľ je povinný začať s opravou do 48 hodín od nahlásenia poruchy Užívateľom za podmienky, že k nahláseniu poruchy došlo v čase od 9:00 hod. do 18:00 hod. počas pracovných dní. Ak bola porucha nahlásená mimo uvedenej pracovnej doby, je Poskytovateľ povinný začať s opravou najneskôr do 48 hod. od začiatku pracovnej doby v najbližšom pracovnom dni. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť takúto poruchu do 48 hodín od začiatku opravy. Pri tomto charaktere poruchy musí Užívateľ poskytnúť potrebnú súčinnosť pri prístupe k jednotlivým zariadeniam tak, aby umožnil Poskytovateľovi potrebný prístup v dobe navrhovanej Poskytovateľom. Stanovená lehota neplynie počas neposkytnutia súčinnosti k vykonaniu opravy zo strany Užívateľa.

10.8.4. Za poruchu zavinenu zákazníkom možno považovať zmeny v nastavení siete, zmeny v nastavení zariadení, ktoré znefunkčnia sieť. V prípade takejto poruchy, t.j. poruchy mimo zariadenia Poskytovateľa bude porucha odstránená na náklady zákazníka podľa cenníka služieb Poskytovateľa ako nezaručná oprava.

## 11. Mlčanlivosť, telekomunikačné tajomstvo a ochrana údajov

11.1. V súvislosti s dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, každá zmluvná strana bude:

11.1.1. počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení, uchovávať v tajnosti a dôvernosti akékoľvek Dôverné informácie a – pokiaľ to nie je pre účely Zmluvy – nebude takéto informácie reprodukovat' ani poskytovať tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať

11.1.2. sprístupňovať Dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.

11.2. Všetky ďalšie siahajúce zákonné povinnosti mlčanlivosti zostanú nedotknuté.

### 11.3. Telekomunikačné tajomstvo

11.3.1. Predmetom telekomunikačného tajomstva sú:

- a) informácie a údaje prijímané, prenášané, sprostredkované a uchovávané pri poskytovaní služieb, najmä obsah prenášaných informácií,
- b) údaje komunikujúcich strán,
- c) prevádzkové údaje súvisiace s verejnými elektronicnými komunikačnými službami.

11.3.2. Telekomunikačné tajomstvo je povinný zachovávať každý, kto príde s jeho predmetom do styku pri poskytovaní sietí a služieb, pri používaní služieb alebo náhodne.

11.3.3. Predmet telekomunikačného tajomstva možno sprístupniť len Telekomunikačnému úradu SR a osobe, ktorej sa týka, oprávneným zástupcom alebo právny nástupcom a štátnemu orgánu oprávnenému na zabezpečenie obrany štátu a bezpečnosti štátu, vyšetrovania, zisťovania a stíhania trestných činov alebo neoprávneného používania telekomunikačného zariadenia podľa príslušných všeobecne záväzných predpisov. 11.3.4. Poskytovateľ je povinný poskytovať súdom, prokuratúre a iným štátnym orgánom podľa osobitných predpisov informácie, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva alebo na ktoré sa vzťahuje ochrana osobných údajov.

11.3.5. Nahrávanie, odpočúvanie a ukladanie informácií a dát prenášaných prostredníctvom verejných elektronických komunikačných sietí inými osobami ako sú komunikujúce osoby, okrem zmluvne dohodnutého spôsobu s účastníkom elektronickej komunikačnej služby a v rámci výkonu zákonných oprávnení štátnych orgánov, nie je dovolené. Zákaz sa nevzťahuje na informácie, ktoré sa týkajú:

- pôvodcu zlomyseľného volania,
- pôvodcu šírenia poplašnej správy alebo výhražných informácií,
- pôvodcu volania zneužívajúceho verejnú elektronickú komunikačnú službu využitím telekomunikačného zariadenia vo svoj prospech na ujmu podniku alebo tretej osoby,
- koncových telekomunikačných zariadení, z ktorých sa uskutočnili volania podľa písmen a) až c).

## 12. Komplexná Zmluva a požiadavka písomnej formy

12.1. Všetky právne úkony smerujúce k zmene alebo zrušeniu Zmluvy vyžadujú pre svoju platnosť písomnú formu.

12.2. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú všetky zmluvné dokumenty.

12.3. Zmluva predstavuje jediný a úplný dohovor zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy, pričom ako taká nahrádza všetky prípadné dohodnutých v Zmluve alebo na základe Zmluvy aj zmluvné pokuty predmetu Zmluvy.

## 13. Mimosúdne riešenie sporov

13.1. Užívateľ je oprávnený predložiť TÚ SR spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality verejnej služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a Užívateľ nie je so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný. Poskytovateľ a Užívateľ ako účastníci riešenia sporu sú povinní a oprávnení navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie prípadu. TÚ SR predložený spor rieši s cieľom jeho urovnania a dosiahnutia zhody medzi Poskytovateľom a Užívateľom o predmete sporu. TÚ SR na účel dosiahnutia urovnania sporu je oprávnený prizvať na mimosúdne riešenie sporov znalca, ktorý je nezávislý od Poskytovateľa, alebo využívať vlastných zamestnancov.

## 14. Trvanie a zánik Zmluvy

14.1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú uvedenú v Zmluve. Ak nie je v Zmluve uvedená určitá doba, platí, že Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.

14.2. V prípade, ak je Zmluva uzavretá na dobu určitú a žiadna zo zmluvných strán písomne neoznámí druhej zmluvnej strane najneskôr 15 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzavretá, že trvá na ukončení platnosti Zmluvy, Zmluva zostáva naďalej v platnosti a mení sa doba, na ktorú bolo uzavretá z doby určitej na dobu neurčitú.

14.3. Obe zmluvné strany sú oprávnené Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú vypovedať za podmienok, spôsobom a v lehotách stanovených Zákonom a/alebo týmito Podmienkami.

14.4. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, najmä:

14.4.1. ak Užívateľ nezaplatil cenu za poskytnutú Službu alebo jej časť ani do 45 dní po dni Splatnosti,

14.4.2. ak Užívateľ opakovane porušil svoj záväzok podľa bodu 6.7. Podmienok, alebo

14.4.3. ak Užívateľ opakovane používa Službu spôsobom, ktorý neumožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania, alebo

14.4.4. ak opakovane porušuje ustanovenia týchto Podmienok alebo Zmluvy, alebo

14.4.5. ak sa údaje o Užívateľovi uvedené v Zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé, alebo

14.4.6 ak užívateľ zasiahne do telekomunikačného zariadenia, do jeho nastavenia, teda ak nastavenie zariadenia nespĺňa špecifikácie dané Zmluvou o pripojení, alebo ak takýto zásah dovolí hoci aj z nedbanlivosti tretej osobe, alebo

14.4.7 je Užívateľ insolventný, najmä ak na majetok účastníka bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, ak bola na účastníka uvalená nútená správa podľa osobitných predpisov alebo ak účastník vstúpil do likvidácie, alebo

14.4.8 v ostatných prípadoch uvedených v ustanovení § 43 ods. 5 Zákona.

14.5. Zmluva bez ďalšieho zanikne v prípade, ak jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné, a to ku dňu, kedy sa o dôvode jej zániku dozvie Poskytovateľ.

14.5.1. ak sa po podpise Zmluvy zistí, že jej poskytovanie je technicky neuskutočniteľné z iného dôvodu. Poskytovateľ sa zaväzuje oznámiť Užívateľovi zánik Zmluvy bez zbytočného odkladu.

14.6. Užívateľ môže odstúpiť od Zmluvy, ak:

14.6.1. Poskytovateľ opakovane ani po reklamácií neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju poskytuje s vadami,

14.6.2. Poskytovateľ opakovane neodstráni reklamovanú vadu poskytovanej Služby v dohodnutom čase,

14.6.3. Poskytovateľ oznámí zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a Užívateľ tieto zmeny neakceptoval, alebo mu Poskytovateľ neoznámila podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred, alebo ho neinformovala najmenej jeden mesiac vopred o jeho práve odstúpiť od Zmluvy o pripojení bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje.

14.7. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu:

14.7.1. ak nemôže ďalej poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služby,

14.7.2. ak Užívateľ používa Službu spôsobom, ktorý je v rozpore so Zmluvou a Podmienkami, najmä ak Užívateľ sprístupní akúkoľvek poskytovanú službu bez súhlasu Poskytovateľa tretím osobám, alebo ak Užívateľ prenáša nadpriemerný objem dát v porovnaní s ostatnými Užívateľmi.

14.7.3. ak Užívateľ nezaplatil cenu za poskytnutú Službu podľa bodu 9.1 Podmienok, a(alebo) poplatok podľa bodu 9.1.1 alebo ich časť ani do 45 dní po dni splatnosti uvedenom na príslušnej faktúre.

14.7.4. v ostatných prípadoch podľa ustanovenia § 43 ods. 7 Zákona.

14.8. Užívateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.

14.9. Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany; uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

14.10. V prípade zániku Zmluvy pred úplným uhradením kúpnej ceny Vybraného Komponentu vlastnícke právo k Vybranému Komponentu na Užívateľa neprejde. Užívateľ sa zaväzuje uhradiť všetky splátky kúpnej ceny Vybraného Komponentu vyfakturované Poskytovateľom ku dňu zániku Zmluvy, iba ak Poskytovateľ Užívateľovi písomne oznámí, že rozhodné splátky bude dobropisovať. Už uhradené splátky kúpnej ceny Vybraných Komponentov Poskytovateľ nie je povinný vrátiť.

## 15. Zmena Zmluvy

15.1. Zmluvu o pripojení je možné meniť na základe dohody oboch zmluvných strán elektronickou poštou/telefonicky po overení .

15.2. Pre objednanie prípadne zmenu parametrov alebo zmenu rozsahu Služby alebo zmenu programu Služby je možné uzatvoriť dodatok k Zmluve o pripojení. Poskytovateľ je povinný najneskôr do 30 dní od obdržania písomného, alebo emailového návrhu na zmenu Zmluvy o pripojení oznámiť účastníkovi akceptáciu alebo odmietnutie zmeny zmluvy.

V prípade akceptácie návrhu zmeny Zmluvy Poskytovateľ pripraví dodatok k Zmluve o pripojení najneskôr do 15 dní odo dňa akceptovania takejto zmeny. Dodatok k Zmluve o pripojení týkajúci sa zmeny programu Služby nadobúda účinnosť vždy prvým dňom nasledujúceho mesiaca po podpise dodatku, resp. doručení dodatku k Zmluve o pripojení Užívateľom. nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny.

15.3. Poskytovateľ je povinný oznámiť Užívateľovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok, ktorá sa má podľa rozhodnutia Poskytovateľa účastníka týkať, a to spôsobmi stanovenými Poskytovateľom (napr. prostredníctvom informácie na sídle spoločnosti, prostredníctvom informácie zverejnenej na internetovej stránke Poskytovateľa, uvedením informácie na faktúre, zaslaním informačného e-mailu, alebo inými spôsobmi podľa úvahy Poskytovateľa) a najmenej jeden mesiac pred účinnosťou podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Podstatnou zmenou zmluvných podmienok sa rozumie taká zmena Zmluvy, ktorá spočíva v zvýšení ceny služieb, ktoré je užívateľ povinný podľa Zmluvy užívať alebo ktorá objektívne spôsobuje obmedzenie alebo zhoršenie práv alebo rozšírenie povinností účastníka voči Poskytovateľovi nad rozsah výslovne dohodnutý v Zmluve. Informácie o všetkých ostatných zmenách zmluvných podmienok (napr. o rozšírení služieb, nahradenie pôvodných služieb novými službami, trvalom znížení ceny služieb, zmenách služieb, ktoré nespôsobujú obmedzenie práv alebo rozšírenie povinností účastníka voči Poskytovateľovi, zvýšenie kvality služieb, zmene názvu, rozsahu, štruktúry programov služieb a služieb, zmene identifikačných údajov Poskytovateľa a pod., a to bez ohľadu na skutočnosť či účastník je povinný služby dotknuté zmenou využívať alebo nie), je Poskytovateľ oprávnený oznámiť účastníkovi ich zverejnením spôsobmi stanovenými Poskytovateľom (napr. prostredníctvom informácie na sídle spoločnosti, prostredníctvom informácie

zverejnenej na internetovej stránke Poskytovateľa, uvedením informácie na faktúre, zaslaním informačného e-mailu, alebo inými spôsobmi podľa úvahy Poskytovateľa) a to najneskôr 15 dní pred účinnosťou zmeny zmluvných podmienok.

15.4. Užívateľ, ktorý nesúhlasí s podstatnou zmenou zmluvných podmienok, má právo odstúpiť od Zmluvy, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení Poskytovateľovi najneskôr do dátumu nadobudnutia účinnosti zmeny zmluvných podmienok. V takomto prípade právne účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny zmluvných podmienok.

15.5. Poskytovateľ si vyhradzuje právo dočasne zmeniť Tarifu na určitý vopred stanovený čas za podmienky, že takáto zmena je na prospech Užívateľov Služby (tzv. akcie). V takom prípade Poskytovateľ o tejto zmene upovedomí Užívateľov prostredníctvom e-mailu, zverejnením zmeny na internetovej stránke Poskytovateľa, alebo iným vhodným spôsobom pred dňom nadobudnutia účinnosti dočasnej zmeny Tarify.

15.6. V prípade, že Poskytovateľ šetrením vykonaným po uzatvorení dodatku k zmluve o pripojení o zmene miesta poskytovania služby alebo zmene rozsahu alebo zmene parametrov Služby zistí technickú neuskutočniteľnosť dohodnutej zmeny, dodatok k zmluve o pripojení zaniká okamihom doručenia písomného oznámenia Užívateľovi o technickej neuskutočniteľnosti predmetu uzatvorenej Zmluvy. Práva a povinnosti zmluvných strán založené zmlouvou o pripojení zostanú naďalej v platnosti v pôvodnom znení. Účastník ani poskytovateľ v takomto prípade nemajú nárok na náhradu škody spôsobenej zánikom dodatku o zmene zmluvy o pripojení.

15.7. K zmene v osobe Užívateľa môže dôjsť elektronickou poštou / telefonicky po overení zákazníka .

a) Užívateľom postupujúcim všetky práva a záväzky zo Zmluvy,

b) novým Užívateľom, na ktorého tieto práva a záväzky postupuje a

c) Poskytovateľom, ako poskytovateľom Služby.

15.8. Podmienkou uzatvorenia dodatku k Zmluve, ktorým sa mení osoba Užívateľa je, že ku dňu prevodu všetkých práv a záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej Zmluvy sú voči Poskytovateľovi uhradené všetky splatné Odplaty za poskytovanie Služby podľa tejto alebo akejkolvek ďalšej zmluvy uzatvorenej medzi Užívateľom a Poskytovateľom

15.9. Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva niečo iné, Zmluvu možno meniť len na základe odsúhlasenia oboma zmluvnými stranami.

15.10. Písomná forma dodatku k Zmluve sa nevyžaduje v prípade uzatvárania dodatkov upravujúcich zmenu Podmienok alebo zmenu Tarify zo strany Poskytovateľa podľa článku 16 Podmienok. V takomto prípade je dodatok k Zmluve s Užívateľom platne uzatvorený okamihom prvého využitia Služby počas účinnosti zmenených Podmienok, resp. Tarify, s ktorými bol Užívateľ oboznámený spôsobom vyplývajúcim z článku 16 Podmienok, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny.

16. Zmena Podmienok a Tarify

16.1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť bez súhlasu Užívateľa tieto Podmienky a/alebo Tarifu na poskytovanie Služby.

16.2. Ak dôjde zo strany Poskytovateľa k zmene Tarify tak, že sa zvýši sadzba niektorej zo zložiek Odplaty za poskytovanie Služby a/alebo sa začne uplatňovať príplatok k sadzbe niektorej zo zložiek Odplaty za poskytovanie Služby, je Poskytovateľ povinný najneskôr 15 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Tarify písomne, alebo elektronickou formou (e-mailom) upovedomiť Užívateľa o takejto zmene. Po doručení príslušného upovedomenia o zmene Tarify je Užívateľ oprávnený od Zmluvy z tohto dôvodu odstúpiť, najneskôr však do dňa predchádzajúceho dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Tarify.

16.3. Ak dôjde k podstatnej zmene Podmienok, Poskytovateľ je povinný vydať nové Podmienky 30 dní pred dňom nadobudnutia ich účinnosti a v tej istej lehote ich zverejniť na internetovej stránke [ww.stelartv.sk](http://ww.stelartv.sk) a informovať o tom Užívateľa písomne alebo elektronickou formou (e-mailom). Po doručení upovedomenia o zmene Podmienok má Užívateľ právo Zmluvu o pripojení vypovedať bez sankcií, najneskôr však v lehote do 10 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti nových Podmienok. Vypovedná lehota v takomto prípade uplynie ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Podmienok.

16.4. Podstatnou zmenou Podmienok sa rozumie taká zmena, ktorá objektívne spôsobuje obmedzenie alebo zhoršenie práv alebo rozšírenie povinností účastníka voči Poskytovateľovi nad rozsah výslovne dohodnutý v Zmluve.

17. Písomnosti a zmena údajov

17.1. Písomnosti, ktoré je Poskytovateľ alebo Užívateľ povinný doručiť druhej strane na základe Zákona alebo Zmluvy sú obe zmluvné strany povinné doručovať osobne, alebo prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Zmluve, pokiaľ nie je v tejto Zmluve uvedené inak.

17.2. Po uzatvorení Zmluvy je Užívateľ bezodkladne povinný Elektronickou poštou/SMS oznámiť Poskytovateľovi každú zmenu v sídle alebo bydlisku Užívateľa, jeho fakturačnej adresy, názvu alebo mena, právnej formy, DIČ, IČ pre DPH, bankového spojenia, telefónneho čísla, príp. ďalších identifikačných údajov Užívateľa. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene, sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa, ktorá bola Poskytovateľovi oznámená ako posledná. V prípade dlhodobej neprítomnosti Užívateľa na adrese určenej na doručovanie (viac ako 1 mesiac), je Užívateľ povinný písomne Poskytovateľovi túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre Užívateľa.

17.3. V prípade, že Užívateľ splnomocní tretiu osobu na preberanie písomností, vyúčtovaní a upomienok, nastávajú účinky doručenia Užívateľovi okamihom ich doručenia na určenú adresu splnomocnenej osoby. Každá zmena v súvislosti s odvolaním alebo zmenou plnej moci splnomocnenej osoby sa stáva voči Poskytovateľovi účinnou ku dňu, kedy bolo Poskytovateľovi doručenie oznámenie o takomto odvolaní alebo zmene.

17.4. V prípade písomností a upomienok zasielaných prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Zmluve ako doporučené listové zásielky s doručenkou, sa na účely týchto Podmienok považujú tieto písomnosti za doručené Užívateľovi (resp. splnomocnenej osobe), ak:

a) prijímateľ odoprel prijatie zásielky alebo

b) zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote alebo

c) nebolo možné Užívateľa, resp. splnomocnenú osobu na adrese uvedenej v Zmluve zistiť a doposlanie nie je možné.

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

18. Osobitné dojednania týkajúce sa zakúpenia akciových modemov / routerov a iných komponentov alebo zariadenia

18.1. Nárok v zmysle príslušných ustanovení Zmluvy vzniká Užívateľovi iba pri súčasnom splnení nižšie uvedených podmienok:

(a) Užívateľ je v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom na základe platnej a účinnej Zmluvy o pripojení na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby, ku ktorej sa akciový komponent poskytuje,

(b) Užívateľ sa zaviazal zotrvať v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom minimálne po dobu 24 mesiacov odo dňa poskytnutia zľavy na komponent,

(c) Užívateľ nemá ku dňu poskytnutia zľavy Užívateľovi žiadne finančné záväzky, ktoré by boli po lehote ich splatnosti.

18.2. Užívateľ sa zaväzuje, že svojím konaním nedá Poskytovateľovi žiadny taký podnet, v dôsledku ktorého by bol Poskytovateľ nútený ukončiť platnosť Zmluvy. V nadväznosti na predchádzajúcu vetu sa Užívateľ osobitne zaväzuje dodržiavať všetky povinnosti, ktoré mu vyplývajú z týchto Podmienok.

18.3. V prípade, ak z akéhokoľvek dôvodu dôjde k ukončeniu platnosti Zmluvy, sa Užívateľ zaväzuje:

(a) doplatiť Poskytovateľovi poskytnutú zľavu podľa príslušných ustanovení Zmluvy, a to bez ohľadu na dĺžku doby, ktorá mu ešte zostávala do ukončenia dohodnutej doby trvania Zmluvy o pripojení

(b) uhradiť Poskytovateľovi všetky svoje finančné záväzky, pri ktorých ku dňu ukončenia platnosti Zmluvy o pripojení uplynula lehota ich splatnosti

18.4. Na komponent sa vzťahuje 24-mesačná záručná doba. V prípade ak dôjde k poškodeniu zariadenia počas búrky, resp. iných živelných pohrôm, alebo vplyvom prepätia v el. sieti, záruka sa na Zariadenie nevzťahuje. Poskytovateľ v prípade búrky odporúča odpojenie zariadenia od prívodu el. energie, odpojenie Ethernetu (koncovky RJ-45), resp. káblovej prípojky v prípade káblového modemu.

19. Súhlas Užívateľa so spracúvaním osobných údajov

19.1. Podpisom Zmluvy udeľuje Užívateľ Poskytovateľovi súhlas podľa §7ods.1, 2, 10 a 11 a § 23 zák. č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení na spracúvanie svojich osobných údajov ich získavaním, zhromažďovaním, zaznamenávaním, usporadúvaním, prepracúvaním, aktualizovaním, vyhľadávaním, prehliadaním, preskupovaním, kombinovaním, premiestňovaním, využívaním, uchovávaním a/alebo poskytovaním na spracúvanie v informačných systémoch registrovaných pre Poskytovateľa a/alebo evidovaných Poskytovateľom (ďalej len „IS“), a to na účel poskytovania Služby podľa Zmluvy a iných aktivít súvisiacich so Zmluvou, pričom uvedené činnosti je Poskytovateľ oprávnený vykonávať aj prostredníctvom tretej osoby.

19.2. Poskytovateľ je oprávnený v zmysle § 57 ods. 2 Zákona bez súhlasu Užívateľa získavať a spracúvať údaje Užívateľa, ktorými sú obchodné meno a sídlo právnickej osoby alebo obchodné meno a miesto podnikania podnikateľa fyzickej osoby alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, akademický titul a adresa, rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť a výška neuhradených záväzkov a kategória prístupu k sieti pre účely:

- a) uzavretia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia,
- b) fakturácie vyúčtovania úhrady, prijímania a evidencie platieb a evidencie pohľadávok,
- c) podávania informácií v rámci činnosti koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania,
- d) spolupráce a poskytovania súčinnosti s Policajným zborom, s inými orgánmi činnými v trestnom konaní alebo s inými orgánmi štátu v zmysle § 55 Zákona,
- e) uchovávaní údajov podľa § 59a Zákona

19.3. Tieto údaje bude Poskytovateľ spracúvať po dobu platnosti zmluvy o pripojení, ako aj po jej skončení v prípade vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok Poskytovateľa za poskytnuté služby, v prípade vybavovania podaní Užívateľa alebo splnenia zákonných podmienok pre uplatnenie práv alebo splnenia iných povinností uložených zákonom na uplatnenie práv.

19.4. Poskytovateľ je na základe príslušných právnych predpisov oprávnený bez súhlasu Užívateľa spracúvať titul, meno, priezvisko a adresu Užívateľa pre potreby poštového styku Poskytovateľa s Užívateľom a evidencie týchto údajov.

19.5. Poskytovateľ je v zmysle Zákona bez súhlasu užívateľa oprávnený spracúvať a uchovávať Prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v priebehu ktorej je možné právne napadnúť vyúčtovanie za Služby alebo uplatniť nárok na úhradu. V prípade začatia reklamácie alebo mimosúdneho riešenia sporu o výške úhrady alebo o kvalite Služieb Poskytovateľa uchováva Prevádzkové údaje až do oznámenia výsledku prešetrenia reklamácie alebo skončenia mimosúdneho riešenia sporu Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky. Poskytovateľ je v zmysle Zákona oprávnený uchovávať Prevádzkové údaje na účel vyúčtovania úhrad oprávnených nárokov Poskytovateľa, zodpovedania otázok užívateľa, zisťovania protiprávnych konaní, na marketingové účely alebo poskytovanie Služieb s pridanou hodnotou.

19.6. Súhlasom Zmluvy udeľuje Užívateľ Poskytovateľovi súhlas podľa §7ods.1, 2, 10 a 11 zák. č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov na uvádzanie svojho obchodného mena, sídla a/alebo loga za účelom ich použitia ako referencie pri marketingových aktivitách Poskytovateľa.

19.7. Poskytovateľ je oprávnený spracúvať titul, meno, priezvisko, adresu na zasielanie marketingových ponúk v rámci priameho marketingu.

19.8. Poskytovateľ je taktiež oprávnený spracúvať telefónne číslo a adresu elektronickej pošty Užívateľa, ktoré Poskytovateľ získal v súvislosti s predajom tovaru a Služieb a v súlade so Zákonom a osobitnými právnymi predpismi, na kontaktovanie Užívateľa za účelom priameho marketingu formou zasielania elektronickej pošty. Elektronicou poštou sa pritom rozumie akákoľvek textová, hlasová, zvuková či obrazová správa zaslaná prostredníctvom verejnej siete, ktorú možno uložiť v sieti alebo v koncovom zariadení príjemcu, kým si ju príjemca nevyzdvihne (napr. SMS, MMS, emaily).

19.9. Na základe súhlasu Užívateľa je Poskytovateľ oprávnený získavať osobné údaje Užívateľa aj vyhotovovaním odpisov, kopírovaním alebo skenovaním verejných listín a dokladov predložených Užívateľom alebo iným vhodným spôsobom.

19.10. Poskytovateľ bude spracúvať osobné údaje Užívateľa, ktoré je oprávnený spracúvať na základe príslušných právnych predpisov alebo na základe súhlasu Užívateľa s použitím automatizovaných, čiastočne automatizovaných alebo iných ako automatizovaných prostriedkov spracúvania. Poskytovateľ zlikviduje osobné údaje bezodkladne po tom, čo bude splnená posledná z nasledujúcich podmienok:

- a) všetky Zmluvy Užívateľa boli ukončené,
- b) Užívateľ splnil všetky záväzky voči Poskytovateľovi,
- c) všetky podania Užívateľa sú Poskytovateľom vybavené a osobné údaje nie sú nevyhnutné pre splnenie povinností Poskytovateľa uložených všeobecne záväzným právnym predpisom,
- d) boli dosiahnuté všetky účely spracúvania. Tým nie je dotknuté oprávnenie Poskytovateľa spracúvať osobné údaje Užívateľa na účely poštového styku.

19.11. Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov, ako aj informácií o Užívateľovi v súlade s platnými právnymi predpismi.

19.12. Poskytovateľ v zmysle § 55 Zákona oprávnený na ochranu svojej činnosti vzájomne si poskytovať a vymieňať nevyhnutné údaje s inými podnikmi elektronických komunikácií, ak sa tieto údaje týkajú dlžníkov alebo osôb, o ktorých tieto podniky zistili, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia, či zneužili telekomunikačné zariadenia alebo Služby, a to za účelom posúdenia dôvodov na odmietnutie uzavretia zmluvy o pripojení z dôvodu, že Záujemca nedáva záruku, že bude zmluvu o pripojení dodržiavať a účinnejšej ochrany podnikov pred takýmito osobami.

19.13. Účastník berie na vedomie, že Poskytovateľ je oprávnený poskytovať informácie a údaje uchovávané pri poskytovaní Služby, osobné, lokalizačné a prevádzkové údaje Užívateľa v nevyhnutnom rozsahu:

- a) tretím osobám, ktoré Poskytovateľ poverí vymáhaním pohľadávok alebo uplatnením iných oprávnených práv Poskytovateľovi voči Užívateľovi, a to za účelom uplatnenia pohľadávok a iných práv Poskytovateľa, vrátane prípadu postúpenia pohľadávok Poskytovateľom na tretiu osobu, a to aj po skončení zmluvného vzťahu s Užívateľom,
- b) súdom a iným orgánom verejnej správy, ak je to potrebné na uplatnenie práv Poskytovateľa voči Užívateľovi,
- c) inému podniku poskytujúcemu sieť a služby elektronickej komunikácie vrátane zahraničných poskytovateľov služieb elektronickej komunikácie, a to za účelom účinnejšej ochrany podnikov pri vykonávaní ich činnosti, alebo ak je to potrebné z dôvodu možnosti poskytnutia Služieb v sieti iného podniku, vrátane cezhraničného prenosu týchto informácií a údajov podnikom poskytujúcim sieť a služby elektronickej komunikácie mimo územia Slovenskej republiky.

20. Záverečné ustanovenia

20.1. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov SR.

20.2. Zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom SR, a to aj v prípade, že Užívateľ je cudzincom. V prípade sporu je daná miestna príslušnosť súdu podľa miesta sídla spoločnosti Poskytovateľa.

20.3. Užívateľ súhlasí, aby mu boli mu boli zasielané informatívne emaily o nových produktoch Poskytovateľa.

20.4 Každá zo zmluvných strán bezodkladne poskytne druhej strane také informácie a súčinnosť, ktoré môže druhá strana v primeranej miere požadovať, aby mohla plniť svoje záväzky podľa Zmluvy. Každá zmluvná strana zabezpečí, aby informácie poskytnuté druhej strane v súlade a v súvislosti so Zmluvou boli podľa jej najlepších vedomostí správne v čase poskytnutia druhej strane.

20.5 Zmluva je platná odo dňa registrácie ,pripojenia užívateľa a spustenia služby , alebo prvej uskutočnenej platby za službu na účet poskytovateľa .

20.6 Užívateľ žiadosťou o registráciu 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 so Zmluvou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že bol tiež najmä oboznámený so spôsobom užívania Služby, úhradou platieb, odstraňovaním Porúch a so všetkým súhlasí.

20.7 Tieto Podmienky boli vydané Poskytovateľom dňa 31.10.2016 a nadobúdajú účinnosť dňa 1.decembra 2016 .