

VŠEOBECNÉ PODMIENKY TV ŠTRBA, s.r.o., na poskytovanie služby retransmisie prostredníctvom káblového distribučného systému

V súlade s ustanoveniami Zákona č.351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) a ustanovenia Obchodného zákonníka a Občianskeho zákonníka vydáva poskytovateľ podľa Zmluvy o pripojení (ďalej len „Zmluva“) na poskytovanie služby retransmisie prostredníctvom káblového distribučného systému (ďalej len „KDS“) tieto Všeobecné podmienky (ďalej len „VP“) poskytovateľa TV Štrba, s.r.o., Hlavná 188/67, 059 38 Štrba, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy uzatváraanej medzi poskytovateľom a užívateľom - účastníkom (ďalej len „účastník“). VP zároveň slúžia ako reklamačný poriadok a sú dostupné v sídle poskytovateľa a na internetovej stránke poskytovateľa www.strba.sk.

1. Úvodné ustanovenia

1.1.

Účastník je povinný uhrádzať cenu počas celého obdobia trvania Zmluvy podľa platnej Tarify, je povinný sám si sledovať jednotlivé úhrady, dodržiavať ich splatnosť a uskutočňovať ich podľa uvedenej formy v zmysle bodu III. Zmluvy a v stanovenej lehote splatnosti najneskôr jednorazovo, vždy do 31.3. v príslušnom kalendárnom roku, alebo za 1.polrok do 30.6. a za 2.polrok do 31.12. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť služby v rozsahu platnej licencie TKR/202.

1.2.

V prípade omeškania účastníka s úhradou ceny je poskytovateľ oprávnený účtovať účastníkovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % za každý deň omeškania, ako aj všetky náklady vyplývajúce z mimosúdneho vymáhania nedoplatkov (zmluvná pokuta za upomienky podľa platnej Tarify). Ak je napriek písomnej výzve poskytovateľovi účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči poskytovateľovi, môže poskytovateľ postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu účastníka. Toto právo poskytovateľ nemôže uplatniť, ak účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil poskytovateľovi omeškaný peňažný záväzok.

1.3.

Poskytovateľ si vyhradzuje právo na akúkoľvek jednostrannú zmenu zmluvných podmienok a/alebo Tarify v priebehu doby trvania Zmluvy. Za podstatné zmeny zmluvných podmienok sa považujú jednostranné zmeny v neprospech účastníka.

Pri podstatnej zmene je povinný najneskôr jeden mesiac pred účinnosťou zmeny oznámiť toto účastníkovi písomne alebo elektronickou poštou alebo iným vhodným spôsobom (napr. na internetovej stránke, v infokanali, miestnym rozhlasom, miestnym periodikom) s uvedením miesta prístupnosti novej Tarify alebo VP. Ak zmenou Tarify nedôjde k zvýšeniu ceny, stačí ak poskytovateľ zverejní Tarifu najneskôr v deň jej účinnosti bez povinnosti poskytovateľa oznámiť zmenu účastníkovi. Dňom účinnosti novej Tarify alebo VP sa ruší predchádzajúca Tarifa alebo VP.

2. Práva a povinnosti poskytovateľa

2.1.

Zriadiť účastnícku prípojku KDS s jednou alebo viacerými účastníckymi zásuvkami umožňujúcimi príjem signálu televíznych (TV), rozhlasových (R) programov príslušného programového súboru podľa platnej Tarify.

2.2.

Na výstupnom bode KDS (účastnícka zásuvka) zabezpečiť kvalitu príjmu signálu podľa platnej technickej normy.

2.3.

Vyzvať účastníka k súčinnosti pri montáži, kontrole a údržbe KDS, primerane rešpektovať jeho časové možnosti.

2.4.

Zabezpečiť údržbu a odstraňovanie vzniknutých porúch na KDS na základe oznámenia účastníka o poruche a to:

2.4.1.

prerušenie signálu v KDS odstrániť do 24 hodín od oznámenia poskytovateľovi;

2.4.2.

zhoršený stav signálu v KDS odstrániť (v rozsahu bodu 2.3 VP) do 3 pracovných dní od oznámenia poskytovateľovi.

2.4.3.

za poruchu sa nepovažuje výpadok TV, R programu z príčin na strane pôvodného vysielateľa. Ak nedôjde do 14 dní k obnove vysielania programu, poskytovateľ nahradí chýbajúci program iným.

2.5.

Poskytovateľ nepreberá zodpovednosť za poruchy spôsobené výpadkami elektrickej energie, interferenciami alebo inými príčinami, ktoré poskytovateľ nemôže ovplyvniť.

2.6.

Poskytovateľ nepreberá žiadnu zodpovednosť za poruchy, ktoré vznikli zásahom účastníka do KDS alebo jeho iným konaním, ktoré je v rozpore so Zmluvou.

2.7.

Prevádzka a údržba KDS až po účastnícku zásuvku je iba v kompetencii poskytovateľa.

2.8.

Pri zneužívaní služby účastníkom je poskytovateľ oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie, po predchádzajúcom písomnom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie.

2.9.

Pri meškani s úhradou splatnej ceny za službu v lehote stanovenej v bode 1.1 VP je poskytovateľ oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby až do jej úhrady alebo do zániku Zmluvy, po predchádzajúcom písomnom upozornení.

2.10.

V prípade znovupripojenia signálu do účastníckej prípojky, pričom prerušenie nastalo podľa bodu 2.9 a 2.10 Zmluvy, je poskytovateľ oprávnený účtovať účastníkovi cenu za znovupripojenie podľa platnej Tarify. Po predchádzajúcom náležitom upozornení.

2.11.

Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy ak:

2.11.1.

poskytovanie na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné;

2.11.2.

zaujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu najmä preto, že je dlžníkom poskytovateľa alebo iného podniku, alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od Zmluvy s ním alebo vypovedal s ním Zmluvu.

3. Práva a povinnosti účastníka

3.1.

Nezasahovať do nainštalovaného zariadenia KDS, najmä nepripájať žiadne iné zariadenia, než pre ktoré je účastnícka prípojka KDS určená.

3.2.

Na výstupný bod KDS (účastnícku zásuvku) pripájať len zariadenia, ktoré vyhovujú platným technickým normám.

3.3.

V prípade zriadenia druhej a ďalších účastníckych zásuviek na žiadosť účastníka, sa budú náklady na materiál a montáž účtovať osobitne.

3.4.

Umožniť poskytovateľovi vstup do objektov, miestností, priestorov a miest v požadovanom termíne potrebnom pre výkon údržby, kontroly a odstránenia poruchy.

3.5.

Pri zistení vzniku poruchy oznámi účastník : 1. meno, 2. telefónne číslo, 3. miesto a druh poruchy, 4. dátum a hod. nahlásenia poruchy.

3.6.

Poruchu oznámi účastník písomne alebo telefonicky na číslo 052/7781461 alebo do sídla poskytovateľa.

3.7.

V prípade vzniku poruchy zapríčinennej účastníkom, poskytovateľ odstráni poruchu na náklady účastníka.

3.8.

V prípade neopodstatneného nahlásenia poruchy účastníkom bude poskytovateľ účtovať účastníkovi cenu za neopodstatnený výjazd podľa platnej Tarify.

3.9.

Všetky zmeny údajov uvedených v Zmluve je účastník povinný oznámiť písomne poskytovateľovi v lehote 15 dní.

3.10.

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

4. Reklamačný poriadok

4.1.

Lehota na podanie reklamácie je 30 dní odo dňa vyrubenia poplatku, ktorého správnosť je predmetom reklamácie alebo zistenia závady poskytnutej verejnej služby alebo zariadenia. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá je 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže poskytovateľ lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní. Poskytovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať účastníka pred uplynutím pôvodnej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná ak poskytovateľ odošle oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. Reklamácia vo veci prešetrenia vyrubeneho poplatku nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté služby. V prípade uznanej reklamácie, bude suma vrátená účastníkovi v hotovosti.

4.2.

Účastník (fyzická osoba) má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, aj nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva. Následne, ak Poskytovateľ na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo, alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania má účastník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (podľa Zákona č. 391/2015 Z. z. O alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

4.3.

Ak účastník (právnická osoba) nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia, môže podať návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu podľa §75a Zákona. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Po predložení a doplnení podkladov potrebných na posúdenie sporu, úrad spor nestranné rieši cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie je 60 dní od podania úplného návrhu. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

4.4.

Účastník má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil.

4.5.

Účastník má nárok na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavinenej poskytovateľom, za ktorú zodpovedá výlučne Poskytovateľ. Toto právo si musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Podmienkou je, že účastník nahlási poruchu na príslušnom telefónnom čísle a potvrdí písomne na adrese Poskytovateľa.

5. Odstúpenie od Zmluvy

5.1.1.

Účastník môže od Zmluvy odstúpiť

do termínu ukončenia prác na účastníckej prípojke KDS, je však povinný uhradiť poskytovateľovi vynaložené náklady za materiál a vykonané práce;

5.1.2.

Účastník môže od Zmluvy odstúpiť bez sankcií

ak neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej zmeny, ktorá bola účastníkovi oznámená; ak Poskytovateľ neoznámí podstatnú zmenu zmluvných podmienok, účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca od kedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok; účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu

5.1.3.

ak Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie, ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva.

5.1.4.

Poskytovateľ neoznámí účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa reklamačného poriadku, účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.

5.2.

Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy:

5.2.1.

ak účastník neumožňuje Poskytovateľovi odstránenie poruchy alebo vykonanie údržby na KDS;

5.2.2.

opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobstarávateľnosti;

5.2.3.

nezaplatil cenu za poskytovanú službu ani do 45 dní po dni splatnosti;

5.2.4.

ak účastník opakovane používa službu Poskytovateľa spôsobom, ktorý znemožňuje kontrolu jeho používania;

5.2.5.

ak Poskytovateľ nemôže alebo mu je znemožnené poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej alebo právnej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby;

5.2.6.

ak sa údaje uvedené účastníkom v Zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé;

5.2.7.

ak účastník pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa také zariadenie neodpojí;

5.2.8.

ak účastník opakovane porušuje podmienky Zmluvy.

5.3.

Odstúpenie od Zmluvy sa vykoná písomnou formou doručením druhej strane.

5.4.

Zmluvu je možné ukončiť dohodou zmluvných strán.

5.5.

Zmluvu môže vypovedať účastník bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je 3-mesačná a začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede. Poskytovateľ môže vypovedať zmluvu o poskytovaní služieb, ak ďalej nemôže poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite.

6. Osobitné ustanovenia

6.1.

Zmluva sa vyhotovuje v dvoch origináloch, z ktorých poskytovateľ a účastník obdržia po jednom origináli.

6.2.

Účastník svojím podpisom potvrdzuje, že si podmienky, tarifu a ostatné zmluvné dokumenty pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto v celom rozsahu porozumel a na znak súhlasu ju

dobrovoľne podpísal. Zároveň potvrdzuje, že bol oboznámený so spôsobom užívania služieb, úhradou platieb, odstraňovaním porúch a so všetkým súhlasí.

6.3.

Písomnosti Poskytovateľa sa považujú za doručené, ak sa zašlú na oznámenú adresu účastníka. Písomnosti sa považujú v takomto prípade za doručené bez ohľadu na to, či ich účastník odmietne prevziať, alebo sa poštová zásielka vráti späť ako nedoručená.

6.4

Poskytovateľ je oprávnený za účelom uzavretia a plnenia zmluvy, fakturácie a evidencie užívateľov spracúvať osobné údaje účastníka v súlade s príslušnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov a zákonom č. 122/2013 Z. z. počas doby platnosti zmluvy, ako aj po jej skončení, za účelom vyúčtovania úhrad, evidencie a vymáhania pohľadávok. Ak ide o fyzickú osobu: meno, priezvisko, adresu. Ak ide o právnickú osobu : obchodné meno a sídlo podnikania.

6.5

Spoločnosť TV Štrba, s.r.o. má právo informovať účastníka o svojich službách a produktoch formou písomnosti/ list, dotazník, leták/. Účastník podpisom zmluvy o pripojení a prevádzkovaní vyjadruje svoj súhlas na použitie svojich osobných údajov na účely uvedené v tomto bode. uvedený súhlas môže kedykoľvek odvolať.

7.záverečné ustanovenia

7.1

Tieto VP v plnom rozsahu nahrádzajú doteraz platné VP.

7.2

Tieto VP boli vydané Poskytovateľom a nadobúdajú účinnosť 1.1.2018.