

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Všeobecné podmienky poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb spoločnosti OSTV s.r.o. so sídlom Cirmánska 632/4, 949 05 Nitra
(ďalej len „**Poskytovateľ**“).

článok 1 - Úvodné ustanovenia

- 1) Poskytovateľ, ako poskytovateľ verejných elektronických komunikačných služieb v zmysle zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon**“), je v rozsahu licencií, poverení a všeobecných povolení vydaných Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky a Ministerstvom dopravy, pôšt a telekomunikácií Slovenskej republiky, oprávnený poskytovať verejné elektronické komunikačné služby v oblasti verejného prenosu dát a sprostredkovania prístupu do siete Internet.
- 2) Tento dokument v súlade s § 40 a nasl. Zákona ustanovuje všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby (ďalej len „**Všeobecné podmienky**“) zo strany Poskytovateľa. Tento dokument podrobne vymedzuje obsah zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a účastníkom (ďalej len „**Klient**“), ktorý vzniká podpisom Zmluvy o pripojení a poskytovaní verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet.

článok 2 - Vymedzenie základných pojmov

- 1) „Aktivačný poplatok“ je vstupný poplatok za zriadenie Pripojenia do Siete Poskytovateľa, ktorý je Klient povinný zaplatiť Poskytovateľovi v súvislosti s uzavretím Zmluvy, ktorého výška je určená v Cenníku.
- 2) „Cenník“ je aktuálna tarifa Služby, jednotlivých samostatne oceňovaných služieb tvoriacich jej súčasť vrátane doplňujúcich služieb, prípadne aj ceny iných plnení v súvislosti so Službou poskytovaných Poskytovateľom. Obsahuje úpravu cien za poskytované Služby, príplatky, ako aj podmienky, za ktorých sa príslušné sadzby uplatňujú. Cenník tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
- 3) „Klient“ je fyzická alebo právnická osoba – koncový užívateľ, s ktorou Poskytovateľ uzavrie Zmluvu o pripojení a poskytovaní verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet.
- 4) „Komunikačné zariadenia“ sú technické zariadenia, vrátane vedení, ktoré zabezpečujú vysielanie, prenos, smerovanie, alebo príjem dát a informácií.
- 5) „Koncové zariadenie“ je Komunikačné zariadenie, prostredníctvom ktorého Klient využíva poskytované Služby.
- 6) „Kontaktná osoba“ je osoba na strane Klienta, s ktorou bude Poskytovateľ, resp. jeho zmluvní partneri v priamom kontakte pri zriaďovaní pripojenia a

počas poskytovania Služby. Klient je povinný oznámiť Poskytovateľovi kontaktné údaje Kontaktné osoby a zároveň zabezpečiť, aby Kontaktná osoba bola počas zriaďovania pripojenia a počas poskytovania Služby k dispozícii Poskytovateľovi podľa jeho pokynov. Identifikačné údaje Kontaktné osoby sú uvedené v Zmluve.

- 7) „Porucha“ je taký stav, ktorý neumožňuje alebo sťažuje užívanie Služby obvyklým spôsobom z dôvodu, že nie je dodržaná štandardná kvalita Služby dohodnutá v Zmluve. Poruchou nie je akékoľvek prerušenie napájania Komunikačného zariadenia elektrickou energiou.
- 8) „Poskytovateľ“ je spoločnosť OSTV s.r.o., IČO: 53 239 962, oddiel SRO Vložka číslo: 20643/N, ktorá poskytuje alebo zabezpečuje poskytovanie Služieb v súlade s platnými právnymi predpismi, podľa Zmluvy a v rozsahu vydaných licencií a povolení.
- 9) „Preberací protokol“ je listina potvrdzujúca zriadenie pripojenia Klienta na verejnú elektronickú komunikačnú sieť Poskytovateľom, ktorý zároveň identifikuje Koncové zariadenia Poskytovateľa, prostredníctvom ktorých Poskytovateľ poskytuje Klientovi dohodnutú Službu a ktoré boli odovzdané Klientovi do užívania v súvislosti so zriadeným prístupovým okruhom. Preberací protokol obsahuje aj skutočný dátum aktivácie Služby. Za Klienta podpisuje Preberací protokol Kontaktná osoba. Preberací protokol tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
- 10) „Pripojenie do Siete Poskytovateľa“ je pripojenie Koncového zariadenia do Siete Poskytovateľa, prostredníctvom ktorého môže Klient bez akéhokoľvek výrazného obmedzenia využívať Službu.
- 11) „Prípojka“ (bod pripojenia) je súbor technických prostriedkov pripájajúcich Komunikačné zariadenia Klienta k Sieti Poskytovateľa.
- 12) „Obdobie“ je jeden kalendárny mesiac, začínajúci sa prvým dňom a končiaci posledným dňom príslušného mesiaca.
- 13) „Sieť Poskytovateľa“ je verejná elektronická komunikačná sieť Poskytovateľa. Je to sústava všetkých funkčne prepojených Komunikačných zariadení, prevádzkovaných a používaných Poskytovateľom pri poskytovaní Služby.
- 14) „Služba“ alebo „Služby“ sú najmä služby spočívajúce v prístupe k sieti Internet a ďalším službám, ktoré umožňuje táto sieť, uvedené v ustanovení čl. 3 Všeobecných podmienok.
- 15) „Zmluva“ je zmluva o pripojení a poskytovaní verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet, vrátane jej prípadných dodatkov a osobitných dojednaní, na základe ktorej sa Poskytovateľ zaväzuje pripojiť koncové komunikačné zariadenie pre Klienta na verejnú elektronickú komunikačnú sieť a poskytovať Klientovi dohodnuté Služby. Klient sa zaväzuje platiť cenu za zriadenie pripojenia na verejnú elektronickú komunikačnú sieť, ako aj mesačný poplatok za pripojenie na verejnú elektronickú komunikačnú sieť a poskytovanie Služieb.
- 16) „TV služba“ je retransmisia, konkrétnejšie príjem a súčasný, úplný a nezmenený prenos pôvodného vysielania programovej služby alebo jeho

podstatnej časti vysielateľom, určenej na príjem verejnosťou, uskutočnený elektronickou komunikačnou sieťou.

- 17) „Služba internet“ je verejná elektronická komunikačná služba prístupu do siete, zahŕňa všetky služby poskytované prostredníctvom internetovej siete, alebo v súvislosti s ňou.

Článok 3 - Popis služieb

- 1) Poskytovateľ na základe Zmluvy uzatvorenej s Klientom poskytuje nasledovné služby:
 - prevádzkovanie portálu <https://ostv.sk>
 - prístup k sieti Internet a jej službám prostredníctvom Siete Poskytovateľa, naša spoločnosť neponúka garantované pripojenie pokiaľ v to nie je výslovne v Zmluve o pripojení ako garantovaná,
 - poskytovanie televízneho signálu,
 - doplnkové služby,
 - prenájom mail serveru (mailhosting) a web serveru,
- 2) Internetové služby zabezpečujú nepretržitý prístup do siete Internet. Služby sú nezávislé od objemu prenesených dát. Pripojenie Klienta do Internetu je realizované pripojením WLAN do Siete Poskytovateľa, odkiaľ je prevádzka smerovaná do verejnej siete Internet.
- 3) Poskytovateľ TV služby tretej strany prostredníctvom vlastnej elektronickej komunikačnej siete alebo prostredníctvom elektronickej komunikačnej siete iného subjektu, nezávisle od zabezpečenia prístupu k verejnosti a koncovým užívateľom, za účelom príjmu tohto signálu .
- 4) Služby sú poskytované nepretržite s výnimkou doby nevyhnutnej pre údržbu technických a softwarových prostriedkov a Komunikačných zariadení, prostredníctvom ktorých sú Služby poskytované, resp. s výnimkou situácií spôsobených vplyvom vyššej moci.
- 5) Služby sú poskytované na území pokrytom signálom Poskytovateľa a prípadne na ďalších miestach, kde je Službu technicky možné realizovať, pričom Poskytovateľ sa s Klientom na tomto mieste výslovne dohodne.
- 6) Poskytovateľ je povinný začať s poskytovaním Služby za predpokladu, že inštalácia je riadne spravená, ak sú splnené nasledovné podmienky:
 - medzi zmluvnými stranami bola platne uzavretá Zmluva,
 - Klient riadne a včas uhradil Poskytovateľovi všetky svoje finančné záväzky, a to najmä úhradu za koncové Komunikačné zariadenie (prípojku) a Aktivačný poplatok,
 - Klient pripraví miesto inštalácie v súlade so Všeobecnými podmienkami,
 - Klient získa od všetkých dotknutých subjektov všetky nevyhnutné povolenia na využitie Služby,
 - neexistujú technické alebo organizačné prekážky, ktoré by Poskytovateľovi znemožňovali začať a riadne pokračovať v poskytovaní Služby.

- 7) Súčasťou poskytovania Služieb je aj predaj koncového Komunikačného zariadenia (prípojky) Klientovi, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak.
- 8) Zmluvy, ktorých predmetom je poskytovanie služieb televíznych káblových rozvodov a služieb elektronických komunikačných služieb, zmluvy, ktorých predmetom je poskytovanie služby prístupu do sietí internetu a internetu OSTV, zmluvy o pripojení, alebo akékoľvek iné zmluvy, ktorých predmetom je poskytovanie služieb poskytovateľom bez ohľadu na ich názov a boli uzavreté pred nadobudnutím účinnosti týchto podmienok, sa od dátumu účinnosti týchto podmienok riadia týmito Všeobecnými podmienkami a považujú sa za zmluvy podľa týchto Všeobecných podmienok.

článok 4 - Komunikačné zariadenia

- 1) Komunikačné zariadenia pozostávajú z koncového zariadenia, antény, ktoré technicky umožňujú prihlásenie sa do Sieť Poskytovateľa a využívanie Služieb Klientom. Komunikačné zariadenie musí byť pripojené k zariadeniu homologizovanému pre použitie v SR.
- 2) Komunikačné zariadenia sú vlastníctvom Poskytovateľa alebo Klienta podľa dojednania obsiahnutého v Zmluve. Ak je Komunikačné zariadenie vo vlastníctve Poskytovateľa, toto Komunikačné zariadenie nie je možné prenajať tretej strane, ani inak previesť na inú osobu. Akékoľvek Komunikačné zariadenie pripojené na sieť Poskytovateľa nie je možné upravovať, či iným spôsobom do neho zasahovať. Klient zodpovedá za poškodenie, stratu alebo krádež Komunikačného zariadenia.
- 3) Poškodenie, stratu alebo krádež Komunikačného zariadenia vo vlastníctve Poskytovateľa je Klient povinný okamžite po zistení tejto skutočnosti oznámiť Poskytovateľovi. Poskytovateľ následne zablokuje užívateľské konto Klienta a je oprávnený Klienta dočasne vyradiť z prevádzky.
- 4) Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla zákazníkovi v dôsledku neoprávneného zásahu do Komunikačného zariadenia, alebo v dôsledku jeho straty, poškodenia alebo odcudzenia.
- 5) Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla zákazníkovi v dôsledku poveternostných vplyvov alebo pôsobenia vyššej moci.
- 6) Ak je počas platnosti Zmluvy z technických alebo prevádzkových dôvodov potrebné Komunikačné zariadenie vymeniť, Poskytovateľ je oprávnený túto výmenu realizovať po predchádzajúcom oznámení Klientovi.

článok 5 - Práva a povinnosti Poskytovateľa.

- 1) Poskytovateľ je povinný:
 - uzatvoriť Zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie Služby, ak nie je daný dôvod na jej odmietnutie v zmysle ustanovenia § 42 ods.1 písm. c) Zákona,
 - predkladať Klientovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie Služieb,

- viesť evidenciu osobných údajov (podľa ustanovenia § 55 ods.1 písm. b) Zákona) všetkých účastníkov svojej Siete,
 - poskytovať Služby špecifikované a dohodnuté Zmluvou,
 - udržiavať sieť v takom technickom stave, aby boli dosiahnuté požadované a **dojednané parametre Služby**,
 - informovať Klienta o zmenách, ovplyvňujúcich ním využívané Služby,
 - overiť identifikačné a iné osobné údaje záujemcu o uzavretie Zmluvy zákonným spôsobom,
 - uskutočniť prevod zmluvných práv a povinností podľa Zmluvy na tretiu osobu, ak je to technicky uskutočniteľné, za súhlasu a poskytnutia súčinnosti pôvodného a nového Klienta, po preukázanom uhradení všetkých záväzkov voči Poskytovateľovi zo strany pôvodného Klienta,
 - zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete, ak je to potrebné z dôvodu jej ochrany alebo ochrany Klienta a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady zo strany Klienta,
- 2) Okrem ďalších oprávnení uvedených v týchto Všeobecných podmienkach, v Zákone a v Zmluve, má Poskytovateľ taktiež právo najmä:
- na zaplatenie ceny poskytnutých Služieb Klientom podľa Všeobecných podmienok, Cenníka a Zmluvy, ak jej vyúčtovanie doručil Klientovi najneskôr do 15 dní od posledného dňa zúčtovacieho obdobia; to neplatí pri vyúčtovaní predplatených služieb,
 - na náhradu škody vzniknutej na Sieti a na Komunikačných zariadeniach vo vlastníctve Poskytovateľa (bez ohľadu na zavinenie Klienta),
 - na nevyhnutný čas prerušiť poskytovanie Služieb bez predošlého upozornenia z organizačných, technických alebo prevádzkových dôvodov, napr. z dôvodu štrajkov, havárií charakteru živelných pohrôm, z dôvodu výpadku elektrickej energie, krízových situácií, teroristického útoku, epidémií, brannej pohotovosti štátu a podobne, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky, resp. v prípade, že k takémuto obmedzeniu alebo prerušeniu bude Poskytovateľ povinný pristúpiť podľa rozhodnutia príslušného štátneho orgánu Slovenskej republiky;
 - v prípade údržby, opravy a reštrukturalizácie Siete, ako aj v prípade vykonania opráv, servisu a údržby Komunikačných zariadení je Poskytovateľ oprávnený na nevyhnutný čas prerušiť poskytovanie Služieb po predchádzajúcom oznámení dotknutým Klientom;
 - v prípade porušenia Zmluvy alebo Všeobecných podmienok Klientom platí, že s tým súvisiace prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby zo strany Poskytovateľa nezbavuje Klienta povinnosti uhrádzať poplatky za Služby v súlade so Zmluvou a Cenníkom;
- 3) Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak:

- jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je za daných technických a personálnych kapacít Poskytovateľa neuskutočniteľné,
 - záujemca o Službu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, najmä preto, že je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku, ktorý je poskytovateľom verejných komunikačných služieb, alebo ak niektorý z podnikov (poskytovateľov verejných komunikačných služieb) už predtým odstúpil od zmluvy s týmto záujemcom, alebo zmluvu s ním uzavretú vypovedal,
 - záujemca nesúhlasí so Všeobecnými podmienkami.
- 4) Poskytovateľ má právo dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Komunikačnej služby z dôvodu:
- jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu,
 - nezaplatenia splatnej ceny za Službu v lehote upravenej v týchto Všeobecných podmienkach, v Cenníku a v Zmluve, a to až do jej zaplataenia alebo do zániku Zmluvy, porušenia Všeobecných podmienok, Zákona alebo Zmluvy zo strany Klienta,
 - porušenia Všeobecných podmienok, Zákona alebo Zmluvy zo strany Klienta.
- 5) Za zneužívanie Služieb sa považuje najmä, ak:
- Klient použije Služby poskytované podľa Zmluvy na podporu, vytvorenie možnosti, alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, t. j. aktivity v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií,
 - Klient použije Služby poskytované podľa Zmluvy na narušenie Siete, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo Sieti,
 - Klient sprostredkuje Služby tretím osobám bez súhlasu Poskytovateľa bez existencie písomnej dohody s Poskytovateľom.
- 6) Poskytovateľ nezodpovedá za obsah aplikačných služieb a programov tretích strán. Rýchlosť sťahovania a odosielania je závislá od klientskeho zariadenia a nie je zo strany poskytovateľa obmedzovaná. Poskytovateľ nezodpovedá za vyťaženosť aplikačného servera tretej strany, nakoľko prevádzkuje otvorenú linku k účastníkom.
- 7) Poskytovateľ je oprávnený na základe zákona č. 351/2011 Z. z. a v zmysle nariadenia EÚ a rady 2016/679 z 27. apríla 2016 (GDPR) a zákona č. 18/2018 Z. z. O ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov získavať a spracúvať v informačných systémoch osobné údaje užívateľa, ktorými sú:

- a) meno, priezvisko, akademický titul, adresa trvalého alebo prechodného bydliska, resp. Vyžiadať si kópiu preukazu totožnosti, telefónne číslo, e-mailová adresa, ak má na základe požiadavky užívateľa zostať utajené,
- b) rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, výška neuhradených záväzkov a iné osobné údaje, ktoré sú súčasťou zmluvy, iné údaje obsiahnuté vo verejných zoznamoch.
- 8) Užívateľ podpisom zmluvy udeľuje poskytovateľovi súhlas na spracúvanie osobných údajov za účelom: uzatvorenia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia, fakturácie vyúčtovania úhrady a evidencie a vymáhania pohľadávok, vypracovania databázy užívateľov, spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa zákona, informovania užívateľa o službách poskytovateľa, vykonávania prieskumov spokojnosti so službami, ponúkaniu alebo inej propagácie služieb a v súvislosti s inými aktivitami súvisiacimi so zmluvou a to aj prostredníctvom tretích osôb.
- 9) Každá zmena povinných osobných údajov užívateľa musí byť oznámená poskytovateľovi v písomnej forme najneskôr do 15 kalendárnych dní odo dňa takejto zmeny. Zodpovednosť za neplnenie si povinností poskytovateľa pri spracúvaní osobných údajov a za akúkoľvek ujmu, ktorá vznikne z dôvodu takéhoto neplnenia si povinnosti užívateľom, nesie užívateľ.
- 10) Ak užívateľ nesplní svoju povinnosť, poskytovateľ nenesie zodpovednosť za plnenie svojich povinností pri spracúvaní osobných údajov ani za akúkoľvek ujmu, ktorá vznikne v tejto súvislosti užívateľovi.

Článok 6 - Práva a povinnosti Klienta

- 1) Okrem ďalších povinností uvedených v Zákone, Všeobecných podmienkach a v Zmluve je Klient povinný najmä:
- používať Služby v súlade so Zákom, Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami a v súlade s prípadnými písomnými pokynmi a návodmi Poskytovateľa, a pritom dodržiavať princípy dobrých mravov a verejného poriadku,
 - platiť cenu za poskytnutú Službu a aktiváciu, ako aj všetky ostatné poplatky a náklady, v súlade so Zmluvou a Cenníkom,
 - používať iba koncové Komunikačné zariadenie, ktoré dodáva Poskytovateľ,
 - písomne oznamovať Poskytovateľovi po celý čas účinnosti Zmluvy:
 - zmenu Kontaktnéj osoby, a to najneskôr do 14 pracovných dní odo dňa takejto zmeny,
 - zmenu svojich identifikačných údajov, a to najmä adresy bydliska alebo sídla, fakturačnej adresy, bankového spojenia, názvu alebo mena, právnej formy, IČO a DIČ, resp. aj iné údaje týkajúce sa Zmluvy, a to najneskôr do 14 pracovných dní odo dňa takejto zmeny,

zmeny, pričom je zároveň povinný predložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,

- používať i dodatočne zavedené spôsoby ochrany Siete,
- dodržiavať a riadiť sa aj prípadnými osobitnými dojednaniami o využívaní ďalších produktov a služieb Poskytovateľa,
- doplniť každé oznámenie zaslané Poskytovateľovi, ak bolo zaslané faxom, elektronickou poštou, telegraficky alebo iným spôsobom ako dorúčením originálu, predložením jeho originálu najneskôr do desiatich pracovných dní. Na oznámenia, ktoré neboli v tejto lehote takto doplnené, sa neprihliada.
- poskytovať podľa požiadaviek Poskytovateľa všetku potrebnú súčinnosť, ktorá je potrebná na plnenie povinností Poskytovateľa, a to najmä pri zriaďovaní pripojenia, ako aj umožniť Poskytovateľovi nevyhnutný prístup ku Komunikačným zariadeniam v objektoch Klienta za účelom prevádzky, údržby, merania a kontroly Zariadení v objektoch Klienta.

2) Okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach má Klient právo najmä:

- na uzavretie Zmluvy s Poskytovateľom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie v zmysle ustanovenia § 42 ods.1 písm. c) Zákona,
- na poskytnutie Služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve a za cenu podľa Cenníka,
- na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré neboli zavinené Klientom,
- obracať sa so svojimi pripomienkami a žiadosťami na Poskytovateľa,
- sprostredkovať poskytovanie Služby tretím osobám iba na základe osobitnej písomnej dohody s Poskytovateľom.

článok 7 - Podmienky uzavretia Zmluvy

- 1) Práva a povinnosti Poskytovateľa a Klienta sa budú riadiť Zákom, Všeobecnými podmienkami, Zmluvou, ako aj platným Cenníkom Poskytovateľa, prípadne aj osobitnými dojednaniami medzi Poskytovateľom a Klientom; Všeobecné podmienky a platný Cenník prevezme Klient pri uzavretí Zmluvy.
- 2) Podmienkou na uzatvorenie Zmluvy je predloženie platných dokladov potrebných k identifikácii Klienta.
- 3) Zmluva nemôže byť uzavretá, ak by jej uzavretie bolo v rozpore s právnymi predpismi, dobrými mravmi alebo v rozpore so všeobecne zachovávanými obchodnými zvyklosťami. Zmluva taktiež nemôže byť uzavretá, ak záujemca o uzavretie Zmluvy nepristúpil na podmienky upravené v Zmluve, Všeobecných podmienkach, platnom Cenníku, resp. v prípade, pokiaľ neboli

splnené ostatné podmienky pre uzatvorenie Zmluvy podľa týchto Všeobecných podmienok.

- 4) Ak záujemca nie je vlastníkom, alebo správcom nehnuteľnosti a vnútorného rozvodu, potrebného pre zriadenie pripojenia a poskytovanie Služby, je možné uzatvoriť Zmluvu len za podmienky, že záujemca zabezpečí a preukáže na svoje náklady a zodpovednosť súhlas príslušného vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti.
- 5) Strany sa dohodli, že v prípade dočasného prerušenia poskytovania služieb v zmysle príslušných ustanovení Všeobecne záväzných podmienok sa počas doby dočasného prerušenia poskytovania služieb neprerušuje ani nespočítava plynutie doby, po ktorú sa má poskytovať ktorákoľvek služba alebo zvýhodnenie uvedené v zmluve. K prerušeniu služieb môže dôjsť z akýchkoľvek dôvodov, vplyvom prostredia, modernizáciou atď... Operátor sa zaväzuje dopredu oboznámiť zákazníkov formou emailu v prípade, ak vie vopred určiť činnosti, ktoré majú za následok nedodanie služby z dôvodu servisu, modernizácie alebo údržby.
- 6) Strany sa dohodli, že v prípade ak dôjde z akýchkoľvek dôvodov k zmene zúčtovacieho obdobia prideleného Účastníkovi (napr. Zmena prvého a posledného dňa zúčtovacieho obdobia), alebo k zmene osoby oprávnenej na užívanie niektorého zo zvýhodnených strán je Spoločnosť oprávnená skrátiť dobu poskytovania, alebo zmeniť dĺžku iných lehôt súvisiacich s poskytovaním v prospech alebo neprospech Účastníka, resp. osoby, na ktorú prejde právo na užívanie. V prípade voľného free otvoreného internetu Poskytovateľ nezodpovedá za rýchlosť ani kolísanie, akou sa účastník pripojí.

článok 8 - Trvanie a zánik zmluvy

- 1) Zmluva sa považuje za riadne uzavretú a nadobúda účinnosť okamihom jej podpísania oboma zmluvnými stranami.
- 2) Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu 24 mesiacov odo dňa jej podpisu; v prípade, že Klient najneskôr 3 mesiace pred uplynutím doby trvania Zmluvy písomne neoznámí Poskytovateľovi, že nemá záujem na ďalšom pokračovaní Zmluvy, trvanie Zmluvy sa automaticky predlžuje vždy o ďalších 12 mesiacov, podľa aktuálnej ponuky.
- 3) Počas doby trvania Zmluvy s viazanosťou, alebo bez viazanosti môže Poskytovateľ ukončiť Zmluvu výpoveďou, ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služby, okrem univerzálnej služby. Ak podnik vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby podľa uzavretej Zmluvy, nie je povinný s výpoveďou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením. Výpoveď Poskytovateľa v zmysle tohto ustanovenia musí byť písomná, pričom

výpovedná doba je 3 mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.

- 4) Zmluva zaniká v prípade uplynutia jej doby trvania v zmysle ustanovenia čl. 8 písm. b) týchto Všeobecných podmienok, dohodou zmluvných strán, výpoveďou Poskytovateľa podľa podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach, odstúpením od Zmluvy alebo v prípadoch ustanovených osobitnými predpismi. Počas trvania Zmluvy nie je Klient oprávnený Zmluvu vypovedať, s výnimkou postupu podľa čl. 8 písm. b) týchto Všeobecných podmienok.
- 5) Poskytovateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť, ak:
 - Klient opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania,
 - Klient nezaplatil niektorý zo svojich peňažných záväzkov, ktorý mu vznikol voči Poskytovateľovi zo Zmluvy alebo v súvislosti so Zmluvou, a to ani do 45 dní po dni splatnosti príslušnej faktúry,
 - Klient vážne poškodil alebo poškodzuje meno a povesť Poskytovateľa,
 - Klient uviedol v Zmluve nepravdivé údaje týkajúce sa jeho identifikácie, predchádzajúcich ako aj súčasných záväzkových vzťahov s inými podnikmi poskytujúcimi komunikačné služby,
 - Klient nespĺnil ktorúkoľvek z oznamovacích povinností stanovených Všeobecnými podmienkami,
 - Klient protiprávnym konaním alebo akýmkoľvek iným spôsobom zneužíva Službu,
 - Klient je v úpadku alebo vstúpil do likvidácie,
 - na Klienta bol vyhlásený konkurz alebo konkurz na majetok Klienta bol zamietnutý pre nedostatok majetku,
 - na majetok Klienta bola nariadená exekúcia,
 - Klient opakovane neoprávnene zasahuje do Komunikačného zariadenia alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobanlivosti,
 - Klient pripojí na Sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí,
 - Klient opakovane porušuje podmienky Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok.
- 6) Klient je oprávnený od Zmluvy odstúpiť, ak:
 - Poskytovateľ opakovane, ani po predchádzajúcej písomnej reklamácií, neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju poskytuje s podstatnými chybami,
 - Poskytovateľ opakovane neodstráni reklamovanú chybu Služby bez zbytočného odkladu.

- 7) Odstúpením od Zmluvy zo strany Klienta alebo Poskytovateľa Zmluva zaniká v deň nasledujúci po dni, v ktorom bolo písomné oznámenie o odstúpení riadne doručené druhej zmluvnej strane.
- 8) V prípade, ak počas doby trvania Zmluvy dôjde k odstúpeniu od Zmluvy zo strany Poskytovateľa, bude Klient povinný uhradiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške rovnajúcej sa súčtu mesačných poplatkov za zostávajúce obdobie daného 12-mesačného obdobia. Vyúčtovanie zmluvnej pokuty bude zaslané Poskytovateľom Klientovi do 14 dní po zániku Zmluvy, pričom zmluvná pokuta bude splatná do 14 dní odo dňa doručenia vyúčtovania zmluvnej pokuty.

Článok 9 - Zmena Zmluvy a Služieb

- 1) Zmluvu je možné meniť len na základe písomnej dohody oboch zmluvných strán, prostredníctvom písomných a číslovaných dodatkov. Klient môže požiadať o zriadenie novej Služby, zmenu parametrov Služby, alebo o zrušenie Služby. V žiadosti o zmenu je Klient povinný uviesť popis požadovanej zmeny, identifikáciu pôvodnej Zmluvy, ktorej sa táto zmena týka, svoje meno, priezvisko, bydlisko a dátum narodenia, resp. obchodné meno, sídlo, IČO a DIČ, svoj podpis a v prípade právnických osôb odtlačok pečiatky.
- 2) Poskytovateľ je povinný najneskôr do 30 dní od prevzatia žiadosti túto akceptovať alebo odmietnuť a toto rozhodnutie oznámiť Klientovi písomnou formou. Akceptácia tejto žiadosti sa považuje za zmenu rozsahu poskytovaných Služieb, dohodnutú obidvomi zmluvnými stranami.
- 3) Na dohodu o zmene Zmluvy sa nevyžaduje písomná forma v prípadoch, ak sa menia Všeobecné podmienky, alebo Cenník. Dohoda medzi Poskytovateľom a Klientom o zmene Cenníka sa považuje za platne uzavretú okamihom prvého využitia Služieb počas účinnosti zmeneného Cenníka, s ktorými bol Klient riadne oboznámený.
- 4) Pokiaľ Klient nesúhlasí so zmenou Cenníka, má právo od Zmluvy odstúpiť, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia účinnosti zmeny Cenníka. Právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny Cenníka. V prípade odstúpenia od zmluvy podľa tohto ustanovenia počas doby trvania Zmluvy sa ustanovenie čl. 8 písm. h) týchto Všeobecných podmienok neuplatní.

Článok 10 - Ceny a platobné podmienky

- 1) Ceny Služieb sú dohodnuté v súlade s platnými cenovými predpismi a sú uvádzané a účtované podľa platného Cenníka, ktorý sa považuje za neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.

- 2) Poskytovateľ má právo na zmenu štruktúry a výšky Ceny Služieb. Poskytovateľ je povinný písomne informovať Klienta o zvýšení (znížení) cien minimálne 30 dní pred dňom účinnosti zmeny.
- 3) Fakturačným obdobím je jeden kalendárny mesiac. Cena za Službu sa fakturuje mesačne vopred. Dátum uskutočnenia zdaniteľného plnenia príslušného fakturačného obdobia je prvý deň tohto fakturačného obdobia. Faktúra sa doručuje klientom elektronickou poštou na email adresu uvedenú v zmluve. V prípade požiadavky sa klientovi posiela faktúra písomne v papierovej podobe poštou.
- 4) Cenu Služieb vyúčtuje Poskytovateľ Klientovi prostredníctvom faktúry, ktorá je daňovým dokladom. Faktúru je Poskytovateľ povinný vystaviť do 15 dní od uskutočnenia zdaniteľného plnenia.
- 5) Splatnosť faktúry je 14 kalendárnych dní od dátumu vystavenia faktúry.
- 6) Klient je povinný uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu založeného Zmluvou riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca správne uvedené všetky hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku a číslo účtu Poskytovateľa. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné platbu identifikovať. Za včasnú úhradu sa považuje úhrada pripísaná na účet Poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti faktúry.
- 7) Úhradu faktúry inkasným spôsobom z bankového účtu Klienta, zmenu bankového spojenia, zavedenie alebo zrušenie uvedeného spôsobu platby, je nutné oznámiť Poskytovateľovi najmenej 10 pracovných dní pred termínom splatnosti faktúry.
- 8) Všetky poplatky spojené s úhradou faktúr (pri tuzemských i medzinárodných prevodoch) znáša v plnom rozsahu Klient.
- 9) Poskytovateľ môže písomne upozorniť Klienta (ďalej len „**upomienka**“) na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak Klient neuhradil cenu Služieb vyúčtovanú faktúrou v lehote jej splatnosti, pričom Poskytovateľ zároveň upozorní Klienta na možnosť odstúpenia od Zmluvy; Poskytovateľ je oprávnený účtovať za zaslanie upomienky poplatok vo výške 5,- €.10)V prípade, ak bude Klientovi dočasne prerušené alebo obmedzené poskytovanie Komunikačnej služby v dôsledku nezaplatenia svojho splatného záväzku voči Poskytovateľovi, vzniká Poskytovateľovi právo účtovať Klientovi poplatok za znovu zapojenie vo výške 15% z výšky celkovej dlžnej sumy Klienta. Do momentu splnenia splatných záväzkov Klienta nie je Poskytovateľ povinný obnoviť Klientovi poskytovanie Komunikačnej služby. Ostatné práva Poskytovateľa v zmysle týchto Všeobecných podmienok nie sú týmto dotknuté.
- 11) Poskytovateľ je oprávnený jednostranne započítvať akékoľvek zálohy a preplatky Klienta voči akýmkoľvek jeho splatným peňažným záväzkom zo Zmluvy. Tento zápočet je však Poskytovateľ povinný dodatočne bez zbytočného odkladu písomne oznámiť Klientovi.

Článok 11 - Zhromažďovanie a používanie informácií o Klientovi

- 1) Klient udeľuje podpisom Zmluvy Poskytovateľovi súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie svojich osobných údajov pre účely poskytovania Komunikačných služieb, ako aj na zaradenie týchto osobných údajov do príslušných databáz.
- 2) Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu osobných údajov Klienta v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 3) Údaje uvedené v zmluve sú zaevidované do systému a určené výhradne len na komunikáciu Operátora a Účastníka alebo osoby na to právne určenej. Nie je možné ich poskytnúť tretím stranám.

Článok 12 - Reklamačný poriadok

- 1) Klient je oprávnený rozporovať správnosť fakturovanej sumy za poskytovanie Služby vyčíslenej v príslušnej faktúre z dôvodu Poruchy, a to v lehote do tridsať dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť, zakladajúca dôvod reklamácie.
- 2) V prípade poruchy alebo akýchkoľvek technických dotazov ohľadom funkčnosti systému zákazník kontaktuje servisné centrum od 8:00 do 20:00 hod na tel. č. +421 905 155 955 klapka 3, po zadaní smerového čísla obdrží požadované informácie
- 3) Klient má právo podať reklamáciu písomnou formou, a to do 5 pracovných dní od zistenia závady, pričom Poskytovateľ nezodpovedá za vady, ktoré vznikajú u Klienta za bodom pripojenia Poskytovateľa.
- 4) Poskytovateľ je povinný reklamáciu prešetriť a výsledok svojho šetrenia oznámiť Klientovi písomne (vrátane elektronickej formy) alebo telefonicky do 30 dní odo doručenia reklamácie.
- 5) Ak Poskytovateľ písomne neoznámí Klientovi výsledok prešetrenia reklamácie do 10 dní odo dňa jej doručenia, reklamácia sa považuje za uznanú.
- 6) V prípade, že Poskytovateľ uzná reklamáciu Klienta za opodstatnenú, a to z dôvodu vzniku Poruchy, za ktorú je Poskytovateľ v zmysle Zmluvy zodpovedný, poskytne Klientovi primeranú zľavu z výšky Ceny za poskytované Telekomunikačné služby internetu za obdobie, v ktorom došlo k poruche.
- 7) Klient je oprávnený oznámiť Poskytovateľovi Poruchu poskytovania Komunikačnej služby a Poskytovateľ je povinný Poruchu nezavinenu Klientom bez zbytočného odkladu odstrániť.
- 8) Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť poruchu, ktorá je spôsobená z jeho strany, do 30 dní od jej písomného nahlásenia.

Článok 13 - Zodpovednosť za škodu

- 1) Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neposkytnutia alebo obmedzeného poskytnutia Služieb, ktoré bolo spôsobené v dôsledku poruchy, opravy, údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia Siete alebo jej časti,

ako aj siete prevádzkované iným operátorom alebo jej časti, alebo ako dôsledok prekročenia kapacity Siete alebo kapacity siete iného poskytovateľa komunikačných služieb.

- 2) Poskytovateľ taktiež nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím Služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 3) Poskytovateľ nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky Služby spôsobené treťou stranou a taktiež nezodpovedá za služby sprístupnené v jej Sieti, ktoré sú poskytované treťou stranou.
- 4) Poskytovateľ nezodpovedá za škodu vzniknutú Klientovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením Služieb alebo Komunikačného zariadenia Klientom.
- 5) Poskytovateľ nezodpovedá za obsah informácií a údajov prenášaných prostredníctvom Služieb a ani za škodu, ktorú ich obsah môže spôsobiť.
- 6) Poskytovateľ nezodpovedá za ušlý zisk Klienta, spôsobený porušením povinností Poskytovateľa určených v Zmluve. Zodpovednosť Poskytovateľa za škodu spôsobenú Klientovi v dôsledku neplnenia si povinností určených Zmluvou, Zákom a Všeobecnými podmienkami, je obmedzená na povinnosť poskytnutia primeranej zľavy z Ceny za obdobie chybného poskytovania Služby.
- 7) Klient zodpovedá za vznik akejkoľvek škody v Sieti Poskytovateľa, ako aj na Komunikačných zariadeniach, ktoré mu boli zverené Preberacím protokolom, a to od okamihu ich umiestenia v objektoch Klienta, až do okamihu odvezenia týchto zariadení Poskytovateľom.
- 8) Poskytovateľ nezodpovedá Klientovi za vznik škody spôsobenej technickou, kapacitnou alebo inou nespôsobilosťou inej pevnej alebo mobilnej verejnej komunikačnej siete iného poskytovateľa komunikačných služieb, prostredníctvom ktorej sa Klient pripája na Sieť Poskytovateľa a sieť Internet.
- 9) Poskytovateľ nezodpovedá Klientovi za vznik škody spôsobenej na jeho výpočtovej technike a údajoch, ktorá bola spôsobená nedostatočnou ochranou tejto techniky.
- 10) Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za bezpečnosť prenášaných dát Klienta, t. j. nezodpovedá za to, že dáta Klienta nebudú pri prenose v Sieti zneužitá tretími stranami.

Článok 14 - Záverečné ustanovenia

- 1) Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami výslovne neupravené Zmluvou alebo Všeobecnými podmienkami, sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky, a to príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov.
- 2) Všeobecné podmienky sa považujú za neoddeliteľnú súčasť každej platne uzatvorenej Zmluvy.
- 3) Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť Všeobecné podmienky alebo Cenník. Zmluva sa považuje za zmenenú nadobudnutím účinnosti

nových alebo zmenených všeobecných podmienok alebo Cenníka. Ak poskytovateľ vydá nové Všeobecné podmienky alebo Cenník, je povinný najneskôr jeden mesiac pred dňom nadobudnutia účinnosti nových všeobecných podmienok alebo cenníka o tom upovedomiť užívateľa niektorou z nasledujúcich foriem podľa svojho uváženia: písomne poštou, prostredníctvom oznamu na internetovej stránke, promo kanáli, alebo emailom prípadne sms správy užívateľovi, oznamom na digitálnom prijímači, vyvesením oznámenia na zákazníckom stredisku. Súčasne nové znenie Všeobecných podmienok alebo Cenníku.

- 4) Zmluva, Všeobecné podmienky a ostatné zmluvné dokumenty predstavujú jediný a úplný dohovor zmluvných strán ohľadom predmetu Zmluvy, pričom tieto nahrádzajú všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dojednania ohľadom otázok, dotýkajúcich sa predmetu Zmluvy.
- 5) Zmluva sa vyhotovuje v dvoch vyhotoveniach, z ktorých každá strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 6) Klient podpisom Zmluvy potvrdzuje, že si Všeobecné podmienky pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, Všeobecným podmienkam v celom rozsahu porozumel, súhlasí s nimi a na dôkaz toho pripája k Zmluve svoj podpis.
- 7) Vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré nie sú upravené zmluvnými Dokumentmi, sa popri ustanoveniach Zákona a týchto Všeobecných podmienok riadia obchodným Zákonníkom (§ 262 obchodného Zákonníka voľba práva).
- 8) V prípade vzájomného rozporu medzi Zmluvou a inými zmluvnými dokumentmi, má prednosť znenie nasledovného poradia: Zmluva, Cenník, Všeobecné podmienky. Ak sú v zmluve dohodnuté individuálne podmienky odlišné od podmienok obsiahnutých v týchto všeobecných podmienkach, platia zmluvné individuálne podmienky.
- 9) V prípade sporu a neúspešnosti postupu podľa bodu týchto Všeobecných podmienok, je daná príslušnosť súdu podľa občianskeho Súdného poriadku, pričom miestne príslušný súd je určený podľa bydliska alebo sídla odporcu.
- 10) V súvislosti s dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, každá zmluvná strana bude 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 a sprístupňovať dôverné informácie tretím stranám bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany. Ostatné Záonné povinnosti mlčanlivosti zostávajú nedotknuté.

článok 15 - Kontaktné údaje:

- Korešpondenčná adresa:
- OSTV s.r.o., Cirmánska 632/4, P.O BOX 8B , 949 01 Nitra

článok 16 - Zákaznícke centrum:

- v areáli Polygon Coboriho 1, 949 01 NITRA, počas týždňa od utorka do piatku v čase od 9:00 do 17:00 hod a v sobotu od 8:00 do 12:00

článok 17 - Holine servis linka :

- **+421 37 200 1234 klapka „3“ od 8:00 do 20:00**

Dátum 1.12.2020