

Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejne dostupných služieb elektronických komunikácií.

Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejne dostupných služieb elektronických komunikácií spoločnosti TESATEL s r. o. (ďalej len „Všeobecné podmienky“) sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvného vzťahu na poskytovanie služieb medzi Zákazníkom a spoločnosťou TESATEL, s. r. o., ul. Pod Hradiskom, Závodie 394, 010 04 Žilina, IČO:36397725, IČ DPH: SK 2020105758, DIČ: 2020105758 (ďalej len „Poskytovateľ“), zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 12798/L.

Tieto Všeobecné podmienky upravujú základné prevádzkové, organizačné a obchodné podmienky pre poskytovanie verejne dostupných služieb elektronických komunikácií a súvisiacich činností na území Slovenskej republiky (ďalej len „Služba“) spoločnosti TESATEL, s.r.o., s výnimkou zmluvných vzťahov prístupu a prepojení k sieťam elektronických komunikácií a priradeným prostriedkom upravených zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a o zmene niektorých súvisiacich zákonov (ďalej len „ZoEK“). Služby sú poskytované prostredníctvom verejnej telekomunikačnej siete Poskytovateľa, prípadne prostredníctvom siete zmluvného poskytovateľa (ďalej len „Sieť“). Dostupnosť služieb je podmienená pokrytím územia týmito sieťami a technickými možnosťami týchto sietí.

Základný popis a špecifikácia portfólia poskytovaných služieb sú uvedené hlavne v Poskytovateľom vydávaných Prevádzkových poriadkoch pre poskytovanie jednotlivých druhov služieb (ďalej len „Prevádzkové poriadky“) a v príslušných cenníkoch pre jednotlivé služby, príp. ďalších cenníkoch (ďalej len „Cenníky“).

Všeobecné podmienky a Prevádzkové poriadky k jednotlivým typom služieb sú zverejnené na internetových stránkach Poskytovateľa <http://www.tesatel.sk>. Zákazník potvrdzuje svoj súhlas s týmito Všeobecnými podmienkami a Prevádzkovými poriadkami podpisom Zmluvy o dodávke služieb TESATEL, s. r. o.

1. Definícia pojmov

1. **Poskytovateľ** je spoločnosť TESATEL, s. r. o., ul. Pod Hradiskom, Závodie 394, 010 04 Žilina, IČO:36397725, kontaktná adresa pre užívateľov služieb je TESATEL, s. r. o., ul. Pod Hradiskom, Závodie 394, 010 04 Žilina, IČO:36397725, (Ďalej len „Hlavné obchodné miesto“).
2. **Zákazník** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzavrela zmluvný vzťah na poskytovanie služieb s Poskytovateľom alebo začala s Poskytovateľom jednanie o uzatvorení zmluvného vzťahu (pre potrebu bližšej špecifikácie podľa „ZoEK“ Účastník).
3. **Prevádzkový poriadok** – prevádzkové, technické a obchodné podmienky pre poskytovanie služby.
4. **Cenník služieb** (ďalej len „Cenník“) je aktuálny, platný cenník služieb TESATEL, ktorý je zverejnený na internetových stránkach Poskytovateľa a ďalej je k dispozícii na ním zriadených obchodných miestach
5. **Zmluva o dodávke služieb** je dokument spracovaný Poskytovateľom, na základe ktorého vzniká zmluvný vzťah na poskytovanie verejne dostupnej služby elektronických komunikácií medzi Poskytovateľom a Zákazníkom (ďalej len „Zmluva“).
6. **Objednávka služieb** je dokument v písomnej alebo elektronickej podobe, na základe ktorého je Zákazníkovi vykonaná aktivácia Služby, zaradenie alebo vyradenie Programovej ponuky z Balíčka služieb (ďalej len „Objednávka“).
- 1.7 **Služba** je služba elektronických komunikácií poskytovaná na základe zmluvného vzťahu uzatvoreného medzi Poskytovateľom a Zákazníkom podľa Všeobecných podmienok a Prevádzkového poriadku pre daný typ poskytovanej služby (ďalej len „Služba“). Súčasťou Služby môže byť poskytnutie inej služby, zhotovenie diela alebo dodávka tovaru podľa zákona č. 513/1991 Zb., obchodný zákonník v platnom znení.
- 1.8 **Vyúčtovanie Služby** (faktúra) je daňový doklad vystavený Poskytovateľom v elektronickej podobe, alebo prístupný v neverejnej časti Internetových stránok poskytovateľa na cenu za poskytované služby. Na žiadosť zákazníka môže byť zaslaná v tlačenej podobe za poplatok podľa platného Cenníka alebo bezplatne poskytnutá na Hlavnom obchodnom mieste.
- 1.9 **Koncový bod siete** je fyzický prepojovací bod (zásuvka príp. zariadenie vo vlastníctve Poskytovateľa – káblový modem), na ktorom Poskytovateľ odovzdáva Službu Zákazníkovi (ďalej len Koncový bod).
- 1.10 **Internetové stránky** Poskytovateľa sú: <http://www.tesatel.sk>

2. Vznik a zmeny zmluvného vzťahu

- 2.1 Návrh na uzavretie zmluvného vzťahu o poskytovaní služieb (ďalej len „Návrh“), prípadne zmenu jestvujúceho zmluvného vzťahu, uplatňuje Zákazník na príslušnom formulári vydanom na tento účel Poskytovateľom, ktorý je k dispozícii na obchodných miestach Poskytovateľa. V Návrhu Zákazník uvedie identifikačné a iné údaje o svojej osobe, a na požiadanie predloží Poskytovateľovi doklady preukazujúce správnosť uvedených údajov. U podnikajúcej právnickej osoby sa jedná najmä o obchodnú firmu alebo názov, sídlo, príp. sídlo organizačnej zložky na území Slovenskej republiky, IČ, ak bolo pridelené, meno, priezvisko a bydlisko osoby oprávnenej konať menom tejto právnickej osoby, u podnikajúcej fyzickej osoby meno a priezvisko, príp. obchodnú firmu, bydlisko, miesto podnikania a IČ, ak bolo pridelené, u nepodnikajúcej osoby meno a priezvisko, bydlisko, dátum narodenia a rodné číslo fyzickej osoby. Ak je zákazník platcom DPH uvedie tiež DIČ.
- 2.2 Návrh uplatňuje Zákazník písomnou formou, osobne na obchodnom mieste, alebo elektronicky na emailovej adrese: objednavky@tesatel.sk, prípadne vyplnením elektronického

- 2.3 Pri vykonávaní právnych úkonov súvisiacich s uzavretím zmluvného vzťahu, jeho zmenami a ukončením sa zmluvné strany môžu nechať zastúpiť inou fyzickou alebo právnickou osobou. Plná moc sa udeľuje písomne a podpis zmocniteľa je úradne overený.
- 2.4 Poskytovateľ môže Návrh odmietnuť najmä v niektorom z týchto prípadov:
 - a) Zákazník úmyselne uviedol nesprávne osobné, alebo identifikačné údaje,
 - b) Zákazník neplnil alebo neplní svoje záväzky voči Poskytovateľovi, alebo iným subjektom, alebo možno vecne predpokladať, že také záväzky nebude plniť,
 - c) Zákazník odmietol prístupiť na ustanovenia týchto Všeobecných podmienok a Prevádzkového poriadku pre daný typ poskytovanej služby,
 - d) Zákazník vstúpil do likvidácie, bola na neho vyhlásená nútená správa, na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, bol zamietnutý návrh na vyhlásenie konkurzu pre nedostatok jeho majetku, bolo povolené vyrovnanie, alebo bol nariadený výkon rozhodnutia predajom podniku. Dôvody odmietnutia Poskytovateľ oznámi Zákazníkovi, a to najneskôr do 20 kalendárnych dní odo dňa dodania Návrhu,
 - e) Službu nie je možné z technických príčin zriadiť,
 - f) Ak sa Poskytovateľ oprávnene domnieva, že osoba má úmysel poskytovať Službu iným fyzickým alebo právnickým subjektom, tzn. že sa nejedná o koncového zákazníka.
- 2.5 Ak Zákazník splní všetky náležitosti špecifikované v týchto Všeobecných podmienkach a v prevádzkovom poriadku pre daný typ poskytovanej služby, potom Poskytovateľ akceptuje Návrh a zabezpečí dodanie ním akceptovaného Návrhu (ďalej len „Zmluva“) Zákazníkovi. Okamihom doručenia / Odovzdanie akceptovaného (opatreného pečiatkou Poskytovateľa) Návrhu Zákazníkovi je zmluva uzavretá.
- 2.6 Zmluvný vzťah nadobúda platnosť dňom uzavretia Zmluvy a účinnosti dňom začatia poskytovania danej Služby. Dňom uzavretia písomnej zmluvy je deň jej podpisu obomi zmluvnými stranami, a ak nie je tento deň tožný, potom je deň dodania akceptovanej Zmluvy druhou zmluvnou stranou. Akékoľvek zmeny Zmluvy vykonané druhou zmluvnou stranou sú novým Návrhom. Zmluvný vzťah sa uzatvára na dobu neurčitú, ak nie je dohodnuté inak. Dňom platnosti a účinnosti zmluvy podľa týchto Všeobecných podmienok končí platnosť a účinnosť predtým uzavretých zmlúv o dodávke služieb elektronických komunikácií.
- 2.7 Zmeny zmluvného vzťahu
 - a) Zmeny zmluvného vzťahu týkajúce sa Zmluvy sa vykonávajú formou dodatku odsúhlaseného obomi zmluvnými stranami v písomnej forme, alebo podľa technických a prevádzkových možností Poskytovateľa, tiež elektronicky.
 - b) Poskytovateľ sa môže, podľa vlastného uváženia, vzdať požiadavky písomnej formy zmien rozsahu zmluvného vzťahu týkajúcich sa jednotlivých druhov Služieb alebo zariadenia a zmien súvisiacich doplnkových služieb. V takom prípade bude zmena vykonaná spôsobom stanoveným Poskytovateľom.
 - c) Vykonanie zmeny môže Poskytovateľ podmieniť z dôvodov uvedených v ods. 2.4 písm. b) zaplatením dlžných cien za poskytnuté služby.
- 2.8 Zmeny identifikačných údajov: Zákazník po celú dobu trvania zmluvného vzťahu preukázateľne oznamuje Poskytovateľovi zmeny všetkých identifikačných a iných údajov obsiahnutých v Zmluve a v Špecifikáciách, a to najneskôr do 7 kalendárnych dní odo dňa, kedy k takejto zmene došlo. Návrh na vykonanie zmeny uplatní Zákazník u Poskytovateľa. Súčasne na požiadanie predloží Poskytovateľovi doklady preukazujúce správnosť uvedených údajov.

- 2.9 Prevod práv a záväzkov zákazníka zo Zmluvy na tretiu osobu je možný len s písomným súhlasom Poskytovateľa.
- 2.10 Zákazník výslovne súhlasí s tým, že jeho telefonický hovor s operátorom kontaktného centra, operátom alebo špecialistom úseku starostlivosti o zákazníkov Poskytovateľa alebo s obchodným reprezentantom alebo s príslušným operátorom kontaktného centra externej firmy, môže byť operátorom monitorovaný, zaznamenaný a to výhradne za účelom vnútornej kontroly poskytovania služieb, zvyšovaniu ich kvality, a ochrany oprávnených záujmov Poskytovateľa a ďalej Zákazník súhlasí s tým, že príslušný zápis telefonického hovoru je operátom zálohovaný po nevyhnutne potrebný čas.
- 2.11 V prípade, že Zákazník prejavil súhlas v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 0 6/679, o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov a voľnom pohybe týchto údajov ao zrušení smernice 95/46 / ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov), (ďalej len "GDPR") so spracovaním informácií a údajov týkajúcich sa jeho osoby berie na vedomie a súhlasí, že poskytnuté osobné údaje meno, priezvisko, adresa, číslo telefónu či mobilného telefónu, e-mail a IČ zákazníka môže spoločnosť Tesatel, s.r.o., prevádzkovateľ Sieť Tesatel využiť v súlade a s udeleným súhlasom.

3. Cena služieb

- 3.1 Zákazník (Účastník) je povinný uhrádzať príslušné poplatky Poskytovateľovi za poskytované služby odo dňa aktivácie (viď čl. 3.10) cenu podľa aktuálneho Cenníka služieb Poskytovateľa, a to na základe vyúčtovania vykonaného Poskytovateľom nasledovne:
- a) Premenné a jednorazové platby najneskôr do dátumu splatnosti uvedeného na vyúčtovaní, alebo do 20 dní odo dňa skončenia účtovaného obdobia (kalendárny mesiac)
- b) Dohodnuté stále platby a pravidelné platby podľa aktuálneho Cenníka najneskôr do dátumu splatnosti uvedeného na vyúčtovaní alebo do 20 dňa účtovacieho obdobia (kalendárny mesiac). Vyúčtovanie za prvé účtované obdobie zahŕňa pomernú časť pravidelnej platby od dátumu pripojenia danej služby (viď čl. 3.10).
- 3.2 Zaplatením sa rozumie pripísanie peňazí na účet Poskytovateľa.
- 3.3 Poskytovateľ vykoná vyúčtovanie elektronickým spôsobom. Vyúčtovanie za služby poskytnuté Zákazníkovi bude umiestnené na internetových stránkach Poskytovateľa v neverejnej časti a zabezpečené podmieneným prístupom. Pre prístup k týmto stránkam bude Zákazníkovi pridelené „Meno“ a „Heslo“. Na vyžiadanie bude Zákazníkovi vyúčtovanie odoslané v písomnej podobe poštou za poplatok podľa platného Cenníka. Vyžiadanie možno vykonať v rámci objednávky Služieb alebo dodatočne písomnou formou doručenu Poskytovateľovi.
- 3.4 Neprevzaté vyúčtovania nezaväzujú Zákazníka jeho povinnosti zaplatiť účtované ceny ku dňu splatnosti podľa čl. 3.1. Vyúčtovanie alebo iné oznamy zasielané Zákazníkovi budú v prípade nevyzdvihnutia považované za doručené v súlade s ustanovením § 46 Občianskeho súdneho poriadku pre fyzické osoby či § 47 Občianskeho súdneho poriadku pre právnické osoby a osoby samostatne zárobkovo činné. Vyúčtovanie bude považované za zaplatené včas, ak bola platba pripísaná na účet Poskytovateľa najneskôr ku dňu splatnosti, v prípade platby inkasom pokiaľ bolo inkaso z účtu Zákazníka možné realizovať v dobe splatnosti.
- 3.5 Ak Zákazník nezaplatí vyúčtovanie vystavené Poskytovateľom v dobe splatnosti, Poskytovateľ je oprávnený účtovať Zákazníkovi úrok z omeškania vo výške 0,1% za každý začatý deň omeškania.
- 3.6 Ak Zákazník nezaplatí v dobe splatnosti uvedenej na vyúčtovaní ceny za poskytnuté služby, Poskytovateľ ho preukázateľne upozorní a stanoví náhradnú dobu plnenia. Náklady s tým spojené hradí zákazník podľa platného cenníka. Po uplynutí náhradnej doby plnenia môže Poskytovateľ Zákazníkovi obmedziť prípadne ukončiť poskytovanie služieb bez ďalšej výzvy, ak bol Zákazník v období posledných 12 mesiacov trikrát písomne upomínaný a vyzývaný k úhrade dlžnej čiastky za služby alebo iných poplatkov. Poskytovateľ nezodpovedá za škody ani iné ujmy Zákazníkovi tým vzniknuté.
- 3.7 Ak Zákazník nezaplatí cenu za poskytnuté Služby v lehote splatnosti uvedenej na vyúčtovaní, môže byť Poskytovateľom o dlhu informovaný elektronicky, správou na obrazovke televízora, informatívne SMS alebo iným dohodnutým spôsobom.
- 3.8 Zákazník sa zaväzuje zaplatiť za využívanie služby od dňa ich zriadenia.
- 3.9 Poskytovateľ má právo meniť jednostranne zmluvné podmienky za podmienok ďalej stanovených.
- 3.10 Pomerná časť sa vypočíta vždy z predpisu ceny za službu v danom mesiaci. Pre výpočet pomernej časti ceny služieb účtovaných paušálnou mesačnou sumou sa počíta, že zúčtovacie obdobie má 30 dní (pre zúčtovanie necelých zúčtovacích období, napr. pri zriadení služby). Ak pomerná časť nedosiahne predpisu

na daný mesiac, alebo ak je na dané obdobie vystavený predpis, nie je možné uznať žiadnu z možných zliav.

- 3.11 Zákazník má právo požiadať o zmenu rozsahu poskytovaných služieb podľa stanovených cenových limitov. Požiadavku na zmenu je možné Poskytovateľovi predložiť elektronicky (viď. čl. 2.7), alebo písomne formou Objednávky na obchodných miestach Poskytovateľa.
- 3.12 Zmena služby Zákazníka na vyššiu či nižšiu je možná v priebehu zúčtovacieho obdobia. Za vyššiu sa považuje taká ponuka Služby, pri ktorej je účtovaná vyššia cena. Za nižšiu sa považuje taká ponuka Služby, pri ktorej je účtovaná nižšia cena.
- 3.13 V prípade ukončenia účinnosti tejto Zmluvy alebo odstúpenia od Zmluvy je Zákazník povinný vyrovnáť všetky záväzky voči Poskytovateľovi služieb, ktoré vyplývajú zo Zmluvy v čase jej platnosti a účinnosti, a to do 7 dní odo dňa skončenia zmluvného vzťahu.
- 3.14 Ak je zmluva ukončená pred uplynutím doby trvania, nie je výška úhrady za predčasne ukončenú zmluvu vyššia ako jedna pätina súčtu mesačných paušálov zostávajúcich do konca dohodnutej doby trvania zmluvy. Výška úhrady za poskytnuté telekomunikačné zariadenie je stanovená vo výške nákladov Poskytovateľa spojených s týmto poskytnutím za zvýhodnených podmienok. Zákazník je povinný takto stanovené výšky úhrad uhradiť Poskytovateľovi podľa čl. 3.14

4. Práva a povinnosti Zákazníka

- 4.1 Zákazník sa zaväzuje využívať služby v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami a príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, najmä zákonom č. 351/2011 Z.z., o elektronických komunikáciách.
- 4.2 Zákazník súhlasí s tým, že Poskytovateľ mu bude účtovať ceny podľa platného Cenníka.
- 4.3 Zákazník je povinný riadne a včas uhrádzať cenu za poskytnuté služby podľa čl. 3.
- 4.4 Zákazník nesmie svojvoľne zasahovať do zapojenia a konfigurácie koncových zariadení siete a nesmie ku koncovému bodu služby pripájať koncové zariadenia neschválené pre prevádzku v Slovenskej republike. Pripojenie iných zariadení než zariadení schválených a otestovaných Poskytovateľom je výhradne na vlastnú zodpovednosť Zákazníka. Zoznam zariadení je uvedený na internetových stránkach Poskytovateľa alebo na Obchodných miestach.
- 4.5 Zákazník sa zaväzuje zabezpečiť prístup poverených zamestnancov Poskytovateľa či zamestnancov tretej osoby, ktorí sa preukážu písomným poverením Poskytovateľa, do dotknutých budov a priestorov za účelom obsluhy a údržby tu umiestnených technických prostriedkov Poskytovateľa.
- 4.6 Zákazník poskytuje potrebnú súčinnosť pri inštalácii, odinštalovaní a pri odstraňovaní porúch príslušného komunikačného zariadenia a označuje zamestnancom Poskytovateľa alebo jeho zmluvným partnerom skryté zariadenia silnoprávdové, plynovodné, vodovodné a iné.
- 4.7 Zákazník bez zbytočného odkladu oznámi Poskytovateľovi na uvedených kontaktoch Poskytovateľa akékoľvek poruchy vzniknuté na zariadeniach verejnej komunikačnej siete Poskytovateľa, vrátane koncového bodu alebo stratu, či poškodenie týchto zariadení.
- 4.8 Zákazník zodpovedá za škodu spôsobenú na majetku Poskytovateľa, ktorý mu bol v rámci poskytovanej služby Poskytovateľom riadne odovzdaný do užívania, a to podľa príslušných ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 4.9 Zákazník sa zaväzuje na svoje náklady zaistiť elektrické napájanie a vhodné prevádzkové podmienky na prevádzku koncového zariadenia siete, prostredníctvom ktorého je pre neho v koncovom bode siete realizovaný prístup ku službám, podľa požiadaviek Poskytovateľa a platných noriem.
- 4.10 Zákazník je povinný písomne informovať Poskytovateľa o všetkých zmenách svojich identifikačných údajov, kontaktných údajov alebo doručovacej adresy (viď bod 2.8).
- 4.11 Zákazník súhlasí s prípadným postúpením pohľadávky Poskytovateľa vzniknutej z pohľadávok po dobe splatnosti za poskytnuté služby v prospech tretích osôb.
- 4.12 Zákazník sa zaväzuje využívať poskytované služby výhradne pre svoju vlastnú potrebu a nesmie, s výnimkou osôb blízkych podľa príslušného ustanovenia Občianskeho zákonníka v platnom znení v mieste koncového bodu služby, umožniť využitie poskytovaných služieb tretím osobám bezplatne, ani za odplatu, bez písomného súhlasu Poskytovateľa. Nedodržanie tohto záväzku má charakter porušenia zákona a ako také je zabezpečenie nápravy vymáhateľné súdnou cestou a Zákazník na seba berie všetku trestnoprávnú zodpovednosť. V takomto prípade je Zákazník povinný zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1.000 EUR za každý jednotlivý prípad a Poskytovateľ je oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť. Odstúpením od Zmluvy sa neruší ustanovenie o zmluvnej pokute. Zákazník nesie

zodpovednosť za škody vzniknuté v dôsledku neoprávneného využívania služby tretími osobami.

- 4.13 Zákazník je povinný uhradiť Poskytovateľovi ušlý zisk, ak Zákazník bude poskytovať služby tretím osobám.
- 4.14 V prípade chyby na dodávaných službách (porucha, prerušenie prevádzky, znížená kvalita) je povinný Zákazník preukázateľným spôsobom oznámiť túto skutočnosť Poskytovateľovi v súlade s Prevádzkovým poriadkom pre daný typ poskytovanej služby (viď čl. 3).
- 4.15 V prípade neoprávneného nahlásenia poruchy (príčina poruchy nie je na strane Poskytovateľa), má poskytovateľ právo na náhradu vzniknutej škody.
- 4.16 Zákazník je oprávnený, v prípade že Poskytovateľ nevyhoví riadne uplatnenej reklamácií Zákazníka, podať námietku proti vybaveniu reklamácie na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb najneskôr 1 mesiac odo dňa doručenia vybavenia reklamácie, alebo uplynutia doby pre jej vybavenie.
- 4.17 Zákazník je povinný postupovať pri užívaní koncového zariadenia podľa priloženého návodu na použitie, podľa ktorého môžu pre Zákazníka vyplývať konkrétne obmedzenia pri užívaní tohto zariadenia podľa jeho typu špecifikácie. Zákazník je oprávnený užívať koncové zariadenie pre príjem služby iba k účelu tomu určenému výrobcou tohto zariadenia.

5. Práva a povinnosti Poskytovateľa

- 5.1 Poskytovateľ je povinný poskytovať služby v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami a príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, predovšetkým zákonom č.351/2011 Z.z., o elektronických komunikáciách. Začatie poskytovania služby je najneskôr do 30 dňa od akceptácie objednávky Poskytovateľom alebo od dátumu uvedeného v objednávke služieb, ktorý je najskôr 31. deň od dátumu podpisu objednávky Zákazníkom.
- 5.2 Poskytovateľ je povinný nepretržite udržiavať svoju sieť v prevádzkyschopnom stave a v prípade poruchy alebo výpadku zahájiť bezodkladne práce na ich odstránení.
- 5.3 Poskytovateľ zodpovedá za riadnu prevádzku verejnej komunikačnej siete, prostredníctvom ktorej poskytuje svoje služby Zákazníkov.
- 5.4 Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť poruchy na svojej strane, ak znemožňujú Zákazníkov čiastočne alebo celkom využívať služby, a to do 2 pracovných dní od nahlásenia, pokiaľ mu v tom nezabránia objektívne dôvody, najmä neumožnenie prístupu ku koncovému bodu služby alebo koncovému zariadeniu siete, prerušenie dodávky el. energie a pod. V prípade ohlásenia poruchy počas sviatku, soboty alebo nedele, bude odstránenie poruchy riešené v prvý pracovný deň po ukončení voľna. Krátkodobé prerušenie možnosti využívania služieb obvykle netrvajúc dlhšie než 48 hodín, sa nepovažuje za porušenie Zmluvy.
- 5.5 Ak nebude porucha, ktorá spôsobí prerušenie poskytovania objednaných služieb, za ktorú Poskytovateľ zodpovedá a ktorá bola riadne Zákazníkom ohlásená, odstránená podľa čl. 5.4, Zákazník má právo na poskytnutie zľavy vo výške príslušnej pomernej časti pravidelného poplatku za dobu, kedy objednanú službu nebolo možné pre poruchu na strane Poskytovateľa vôbec využiť. Zľava bude na základe písomnej žiadosti Zákazníka zúčtovaná spravidla v nasledujúcom vyúčtovaní, najneskôr však do troch mesiacov nasledujúcich po doručení žiadosti Poskytovateľovi. Písomná žiadosť musí byť doručená Poskytovateľovi najneskôr do konca nasledujúceho mesiaca, v ktorom bolo prerušené poskytovanie Služieb.
- 5.6 Poskytovateľ je povinný zverejniť všetky obmedzenia, prerušenia alebo nepravdivosti v poskytovaní služieb, pokiaľ sú Poskytovateľovi tieto skutočnosti známe vopred na svojich internetových stránkach s výnimkou obmedzení a pozastavení podľa čl. 8 týchto Všeobecných podmienok.
- 5.7 Poskytovateľ zaručuje Zákazníkov minimálnu garantovanú kvalitu Služieb. Kvalita Služieb je potom definovaná týmito parametrami: minimálna mesačná dostupnosť služby; čo najkratšia doba opravy; rozsah zákaznickej podpory; rozsah zákaznickej plánovanej údržby; najskorší termín vykonania prieskumu uskutočniteľnosti zariadenia služby; jedno telefónne číslo na zodpovedanie všetkých otázok potrebných na vyriešenie všetkých prípadných problémov. Minimálna garantovaná a minimálna ponúkaná úroveň kvality poskytovaných služieb je rovná 90 % za obdobie jedného kalendárneho mesiaca. V prípade opravy či údržby siete môže dôjsť k obmedzeniu poskytovania služieb. Doba obmedzenia sa nezapočítava do doby pre výpočet úrovne kvality.
- 5.8 Poskytovateľ nemá zavedené postupy s cieľom merať a riadiť prevádzku v sieti elektronických komunikácií a teda nemá ani vplyv na poskytovanú kvalitu služieb.

6. Zodpovednosť za škody

- 6.1 Poskytovateľ nezodpovedá za poruchy na sieťach iných operátorov a za prerušenie dodávky služieb v dôsledku prerušenia dodávky elektrickej energie z centrálnej rozvodnej siete.
- 6.2 Ak dôjde k porušeniu prevádzkových podmienok pre prevádzku koncového zariadenia siete alebo k prerušeniu elektrického napájania zo strany Zákazníka (viď ods. 4.4 až 4.8), môžu byť Zákazníkovi naúčtované čiastky súvisiace s odstránením takto neoprávnené hlásenej poruchy na poskytovanej službe.
- 6.3 Poskytovateľ nezodpovedá za poruchy spôsobené z titulu „vyššej moci“. Za vyššiu moc sa považuje okolnosť, ktorá nastala nezávisle na vôli povinnej strany, pokiaľ bráni v splnení povinností, pričom nie je možné spravodlivo požadovať, aby povinná strana túto prekážku alebo jej následky prekonala alebo odvrátila, a to ani vynaložením všetkého úsilia na ktorom je možné trvať. po dobu, po ktorú vyššia moc trvá, sa tiež predlžujú lehoty k plneniu podľa týchto Všeobecných podmienok. Za „vyššiu moc“ zmluvné strany považujú najmä vzbury alebo civilné nepokoje, vojnové operácie, prípady núdze na celoštátnej alebo miestnej úrovni, požiare, záplavy, extrémne nepriaznivé počasie, blesky, explózie, či zosuvy pôdy.
- 6.4 Poskytovateľ nie je povinný v súlade so zákonom č.351/11 Z.z. o elektronických komunikáciách hradiť Zákazníkovi náhradu škody spôsobenú v dôsledku prerušenia či nedodania hodnotných služieb.
- 6.5 Poskytovateľ nezaistuje ochranu autorských práv v situácii, keď Zákazník – prevádzkovateľ zariadení pre verejnosť (reštaurácie, hotely, zábavné a spoločenské zariadenia apod.) využíva Služby dodávané Poskytovateľom v súvislosti s prevádzkou týchto zariadení.

7. Obmedzenie alebo pozastavenie poskytovaných služieb

- 7.1 Poskytovateľ má právo obmedziť alebo pozastaviť poskytovanie služieb Zákazníkovi, pokiaľ:
 - a) Zákazník nezaplatil za služby v dobe podľa čl. 3.1,
 - b) Zákazník opakovane porušil ustanovenie čl. 3.6,
 - c) Zákazník porušuje tieto Všeobecné podmienky, prípadne Prevádzkový poriadok Poskytovateľa, predpisy a právne normy pre autorské práva alebo iné právne predpisy platné pre užívanie siete a služieb,
 - d) Zákazník narušá činnosť služieb iných užívateľov pripojených k sieti Poskytovateľa alebo k sieťam ostatných Poskytovateľov (napr. nevyžiadané správy a pod.),
 - e) Zákazník poskytuje službu iným subjektom, bez ohľadu na to či za úplatu alebo bezplatne,
 - f) Zákazník podal Poskytovateľovi neúplné, nepravdivé alebo zavádzajúce informácie,
 - g) Zákazník neumožnil prístup k zariadeniu Poskytovateľa či neposkytol potrebnú súčinnosť podľa čl. 4.5, 4.6,
 - h) dôjde k narušeniu bezpečnosti a integrity siete Poskytovateľa a bezpečnosti alebo ohrozenia poskytovanej služby,
- 7.2 Prerušenie či pozastavenie poskytovania služieb podľa čl. 7.1. je považované zo strany Poskytovateľa za oprávnené a Zákazníkovi z tohto titulu nevzniká nárok na zľavu za neodobrané služby.
- 7.3 Zákazník má právo požadovať od Poskytovateľa obnovenie poskytovania služieb do päť (5) pracovných dní, odo dňa, keď na základe jeho konania odpadli dôvody, pre ktoré k obmedzeniu alebo pozastaveniu služieb došlo. Náklady na obnovenie poskytovania služieb hradí Zákazník podľa cenníka Poskytovateľa.
- 7.4 Poskytovateľ má právo obmedziť alebo pozastaviť poskytovanie Služieb Zákazníkovi na nevyhnutne potrebný čas, ak vykonáva údržbu alebo opravu siete.

8. Platnosť a ukončenie zmluvného vzťahu

- 8.1 Zmluva je uzatvorená na dobu neurčitú. Zákazník je oprávnený ukončiť účinnosť zmluvného vzťahu uzavretého na dobu neurčitú, a to na základe výpovede aj bez udania dôvodu. Výpoveď musí byť podaná písomne a zaslaná na kontaktnú adresu Poskytovateľa. Výpovedná lehota pri zmluve uzatvorenej na dobu neurčitú je jeden kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi.
- 8.2 Poskytovateľ je oprávnený ukončiť účinnosť zmluvného vzťahu uzavretého na dobu neurčitú, a to na základe výpovede aj bez udania dôvodu. Výpoveď musí byť podaná písomne a zaslaná Zákazníkovi na adresu pre doručovanie. Výpovedná lehota v prípade Zmluvy uzatvorenej na dobu neurčitú je tri kalendárne mesiace a začína bežať prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci v ktorom bola výpoveď doručená Zákazníkovi.
- 8.3 Poskytovateľ môže zmluvný vzťah vypovedať v prípade, že poskytovanie služieb bolo obmedzené alebo pozastavené podľa čl.7.1 bod a) až g) týchto Všeobecných podmienok a dôvody pre

takéto obmedzenie alebo pozastavenie neboli odstránené v lehote 30 kalendárnych dní od dňa doručenia písomnej výzvy k náprave. Výpovedná lehota je 14 kalendárnych dní a začína plynúť prvým dňom po doručení výpovede Zákazníkovi.

- 8.4 Poskytovateľ je oprávnený ukončiť zmluvu bez výpovednej lehoty v prípade, že Zákazník vstúpil do likvidácie, voči jeho majetku prebieha konkurzné konanie, v ktorom bolo vydané rozhodnutie o úpadku alebo konkurzný návrh bol zamietnutý preto, že majetok nepostačuje na úhradu nákladov konkurzného konania, alebo bolo konkurzné konanie zrušené preto, že majetok bol úplne nepostačujúci, alebo je zavedená nútená správa podľa osobitných právnych predpisov, alebo bol nariadený výkon rozhodnutia predajom podniku Uvedené skutočnosti je zákazník povinný bez zbytočného odkladu od ich vzniku oznámiť Poskytovateľovi..
- 8.5 Po ukončení zmluvného vzťahu sú strany povinné uhradiť vzájomne všetky svoje pohľadávky vzniknuté im v dobe účinnosti zmluvného vzťahu.
- 8.6 Od zmluvy je možné odstúpiť do 14 dní od jej uzatvorenia, pokiaľ bola uzatvorená telefonicky alebo cez internet.

9. Záverečné ustanovenia

- 9.1 Poskytovateľ zhromažďuje a vedie aktuálnu evidenciu svojich Zákazníkov obsahujúce osobné (vrátane dátumu narodenia a rodného čísla), identifikačné, prevádzkové a lokalizačné údaje. Poskytovateľ je oprávnený spracovávať údaje manuálne i automaticky a je oprávnený ich zhromažďovať, spracovávať a užívať v súlade s právnym poriadkom SR (najmä zákonom 351/2011 Z.z. O elektronických komunikáciách, platnou legislatívou O niektorých službách informačnej spoločnosti, v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 0 6/679, zákonom č. 496/2008 Z.z. O registri obyvateľov, a o zmene niektorých zákonov), týmito Všeobecnými podmienkami alebo dohodou so Zákazníkom na účely vyplývajúce z príslušných právnych predpisov a na účely zabezpečovania a ochrany sietí, poskytovanie služieb, vyúčtovanie služieb, prenosu informácií sieťami a na vykonávanie súvisiacich úkonov a v rozsahu a čase nutnými pre zaistenie týchto účelov. Poskytovateľ má súčasne uzatvorenú zmluvu o spoločnom správcovstve so spoločnosťou Telly CE sro, IČO 7 7, Příkop 4, 60 00 Brno, ktorá je súčasne prevádzkovateľom služby prevzatého televízneho vysielania v sieti Poskytovateľa služieb TESATEL. Súhlas Zákazníka je ďalej udelený pre evidenčné a kontrolné účely Poskytovateľa v rámci podnikateľskej činnosti Poskytovateľa, ako správca osobných údajov, pričom súhlas so spracovaním a uchovaním osobných údajov zahŕňa aj súhlas pre ďalšie subjekty, ktoré s prevádzkovateľom na zmluvnom základe spolupracujú. Údaje uvedené v týchto Všeobecných podmienkach sú povinnými údajmi na to, aby mohla byť uzatvorená a plnená Zmluva. Ostatné osobné údaje sú subjektom údajov poskytované dobrovoľne. Poskytovateľ sa zaväzuje, že s údajmi bude nakladať iba v súlade s týmto článkom, ak nie je práve ustanovené inak, bude zabezpečovať ich náležitú ochranu a okrem prípadov uložených alebo umožnených zákonom alebo dohodnutých so Zákazníkom ich nebude oznamovať tretím osobám. Poskytovateľ pri spracovaní osobných údajov dbá, aby Zákazník neutrpel ujmu na svojich osobných, či osobnostných právach a preto sa zaväzuje prijať vo vzťahu k tretím stranám také opatrenia, aby nedošlo k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu k osobným údajom Zákazníka, k ich zmene, zničeniu či strate, neoprávneným prenosom, k ich inému neoprávnenému spracovaniu, ako k inému zneužitiu osobných údajov. Zákazník je oprávnený kedykoľvek bez akéhokoľvek obmedzenia odvolať súhlas so spracovaním osobných údajov k vyššie uvedeným účely, okrem údajov uvedených v č. 2.1.
- 9.2 V prípade, že ktorékoľvek ustanovenie z týchto Všeobecných podmienok bude označené za nezákonné, nevynútiteľné alebo neplatné, nebude sa takéto nezákonnosť, nevynútiteľnosť alebo neplatnosť vzťahovať na ostatné ustanovenia týchto Všeobecných podmienok.
- 9.3 Poskytovateľ je oprávnený jednostranne zmeniť Všeobecné podmienky, Prevádzkové poriadky Cenník a ďalšie dokumenty, ktoré tvoria súčasť zmluvy, za predpokladu, že ich zmenu zverejní najmenej 30 kalendárnych dní pred nadobudnutím účinnosti ich zmien na internetových stránkach a spôsobom ktorý si zákazník zvolí pre zasielanie vyúčtovania služby. Ak sa bude jednať o podstatnú zmenu zmluvy a zmluvných podmienok, alebo zmenu zmluvy a zmluvných podmienok vedúce k zhoršeniu postavenia Zákazníka, je Zákazník oprávnený ukončiť zmluvu ku dňu účinnosti týchto zmien bez sankcie zo strany Poskytovateľa. Takéto ukončenie musí byť poskytovateľom oznámené písomne najneskôr deň, pre účinnosťou vykonaných zmien. Pokiaľ sa jedná o zmenu na základe zmeny právnej úpravy alebo na základe rozhodnutia Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Zákazníkovi právo na ukončenie zmluvy nevzniká.
- 9.4 Práva a povinnosti týmito Všeobecnými podmienkami neupravené

sa riadia príslušným ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov, najmä Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka a zákona o elektronických komunikáciách.

Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 25. mája 2018.