

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE VEREJNE DOSTUPNÝCH SLUŽIEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKÁCIÍ

spoločnosti tv2go CE s.r.o.

vydané v súlade s ustanoveniami platných právnych predpisov Európskej únie

Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú podmienky pre poskytovanie verejne dostupných elektronických komunikácií na území („SR“), ako aj s nimi súvisiacich služieb (ďalej len „Služba“ alebo „Služby“), na základe účastníckej zmluvy o poskytovaní služieb elektronických komunikácií.

1. Definície pojmov

1.1 Poskytovateľ

Je spoločnosť tv2go CE s.r.o. so sídlom Pálavské nám. 11, 628 00 Brno, prevádzkovateľom služby je spoločnosť Telly CE s.r.o., so sídlom Příkop 4, 602 00 Brno.

1.2 Účastník a Užívateľ

Účastníkom sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá s poskytovateľom uzavrela zmluvu (ďalej len „Účastník“). Užívateľom sa rozumie každý, kto službu využíva (ďalej len „Užívateľ“). Záujemca je osoba, ktorá má záujem uzavrieť zmluvný vzťah s poskytovateľom a vykoná Návrh podľa bodu 2.1.

1.3 Zmluva

Zmluva o dodávke služieb je dokument spracovaný poskytovateľom, na základe ktorého vzniká zmluvný vzťah na poskytovanie verejne dostupnej služby elektronických komunikácií medzi Poskytovateľom a Účastníkom (ďalej len „Zmluva“).

1.4 Objednávka

Objednávka služieb je dokument v písomnej či elektronickej podobe, na základe ktorého je Účastníkovi vykonaná aktivácia služby, zaradenie alebo vyradenie programovej ponuky z balíčka služieb (ďalej len „Objednávka“).

1.5 Sieť

Služby sú poskytované prostredníctvom verejných pevných sietí (ďalej len „Pevné siete“), satelitného vysielania na území SR (ďalej len „Satelitná sieť“) a verejných mobilných sietí elektronických komunikácií (ďalej len „Mobilné siete“), (ďalej súhrnne ako „Sieť“). Dostupnosť služby je podmienená pokrytím územia Sieťami, technickými možnosťami Sietí a ďalšími vplyvmi, najmä fyzikálnymi, ktoré môžu kvalitu Služieb ovplyvniť.

1.6 Prijímacie zariadenie

Technické zariadenie nevyhnutné pre príjem zvolených programov, môže sa jednať o satelitný set-top-box, IP set-top-box, mobilné zariadenie s operečným systémom iOS alebo Android, v závislosti na zvolenom spôsobe príjmu.

1.7 Služba

Služba spočíva v umožnení príjmu digitálneho televízneho a rozhlasového vysielania prostredníctvom sietí. Súčasťou služby je sprístupnenie vybraných televíznych programov metódou streamingu na elektronických zariadeniach (PC, notebook, tablet, smartphome).

Poskytovateľ neručí za nedostupnosť služby v prípade výpadku služby zo strany vysielateľov.

1.8 Zmluvné podmienky

Tiebo VOP tvoria „Zmluvné podmienky“ spolu s Cenníkom Poskytovateľa. Tieto zmluvné podmienky nemožno meniť na základe akýchkoľvek faktických úkonov (praxe strán).

1.9 Cenník

Cenník Poskytovateľa (ďalej len „Cenník“) upravuje najmä cenu za jednotlivé Služby, ceny týkajúce sa Špeciálnych ponúk, ako aj podmienky, za ktorých sa tieto ceny uplatnia. V Cenníku môže byť uvedená ponuka druhov servisných služieb.

2. Uzatvorenie Zmluvy

2.1

Návrh na uzatvorenie zmluvného vzťahu o poskytovaní služieb (ďalej len „Návrh“), prípadne zmenu existujúceho zmluvného vzťahu uplatňuje Účastník na internetových stránkach Poskytovateľa, alebo vyplnením identifikačných údajov Účastníka, odsúhlasením týchto VOP a ich elektronickým odoslaním emailom Poskytovateľovi. V návrhu Účastník uvedie identifikačné a iné údaje k svojej osobe a na požiadanie predloží Poskytovateľovi doklady preukazujúce správnosť uvedených údajov.

2.2

Návrh uplatňuje Účastník elektronickou formou na e-mailovú adresu Poskytovateľa, alebo na jeho internetových stránkach.

2.3

Poskytovateľ môže návrh odmietnuť a odstúpiť od Zmluvy najmä v niektorom z týchto prípadov:

- Účastník úmyselne uviedol nesprávne osobné alebo identifikačné údaje,
- Účastník nesplnil alebo neplní svoje záväzky voči Poskytovateľovi, alebo iným subjektom, alebo možno odôvodnene predpokladať, že takéto záväzky nebude plniť,
- Účastník odmietol pristúpiť na ustanovenie týchto VOP pre poskytované služby,
- Účastník vstúpil do insolventného konania. Dôvody odmietnutia Poskytovateľ oznámi Účastníkovi a to najneskôr do 20 kalendárnych dní odo dňa dodania Návrhu,
- Ak sa Poskytovateľ domnieva, že osoba má úmysel poskytnúť Službu iným fyzickým alebo právnickým subjektom, tzn., že sa nejedná o koncového účastníka.

2.4

Ak Účastník splní všetky náležitosti špecifikované v týchto VOP, potom Poskytovateľ akceptuje Návrh a zabezpečí obratom potvrdenie ním akceptovaného Návrhu (ďalej len „Zmluva“) Účastníkovi. Okamih potvrdenia akceptovaného návrhu Účastníkovi je Zmluva uzatvorená. Začiatok poskytovania služby je najneskôr do 1 pracovného dňa od úhrady ceny Služby Účastníkom.

2.5

Zmluvný vzťah nadobúda platnosť dňom uzatvorenia zmluvy a účinnosť dňom zahájenia poskytovania danej služby. Akékoľvek zmeny Zmluvy vykonané druhou zmluvnou stranou sú Novým návrhom. Zmluvný vzťah sa uzatvára na dobu neurčitú, ak nie je dohodnuté inak. Dňom platnosti účinnosti zmluvy podľa týchto Všeobecných podmienok, končí platnosť účinnosti skôr uzatvorených zmlúv o dodávke Služieb elektronických komunikácií.

2.6

Prevod práv a záväzkov Účastníka zo Zmluvy na tretiu osobu je možné len s písomným súhlasom Poskytovateľa.

2.7

Účastník udeľuje Poskytovateľovi súhlas v zmysle zákona o spracovaní osobných údajov týkajúcich sa jeho osoby, poskytnutých citlivých osobných údajov a súčasne súhlas so spracovaním svojej e-mailovej adresy, telefónneho čísla a to pre evidenčné, kontrolné a marketingové účely v rámci podnikateľskej činnosti Poskytovateľa, ako správcu osobných údajov, pričom súhlas so spracovaním a uchovaním osobných údajov zahŕňa aj súhlas pre ďalšie subjekty, ktoré s prevádzkovateľom spolupracujú. Súhlas je udelený na dobu neurčitú, minimálne však na dobu nevyhnutnú pre ochranu práv Poskytovateľa, pričom Súhlas s poskytnutím osobných údajov je možné kedykoľvek písomne odvolať. Súhlas je ďalej udelený pre evidenčné, kontrolné a marketingové účely Poskytovateľa v rámci Podnikateľskej činnosti Poskytovateľa ako správcu osobných

údajov, pričom súhlas so spracovaním a uchovaním osobných údajov zahŕňa aj súhlas pre ďalšie subjekty, ktoré s prevádzkovateľom spolupracujú.

2.8

Právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy uzatvorenej na diaľku: Zmluva môže byť uzavretá aj v inej než písomnej forme. Dňom uzavretia Zmluvy v inej než písomnej forme sa rozumie deň doručenia informácie o akceptácii Návrhu zo strany Poskytovateľa, alebo deň zriadenia služby, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr. Ak je Zmluva uzatvorená pomocou prostriedkov komunikácie na diaľku, alebo mimo priestorov obvyklých k podnikaniu má Účastník pre splnenie zákonných predpokladov právo od Zmluvy odstúpiť bez udania dôvodov do 14 dní odo dňa, kedy od Poskytovateľa dostane informácie o podstatných náležitostiach uzatvorenej zmluvy. To isté platí aj pre zmenu Zmluvy. Ak odstúpi Účastník od Zmluvy a Poskytovateľ už započal s poskytovaním Služby na výslovnú žiadosť Účastníka, je Účastník povinný Poskytovateľovi uhradiť cenu alebo jej pomernú časť za poskytnuté plnenie. Za výslovnú žiadosť o Poskytnutie Služby, sa považuje uskutočnenie potvrdenia v úvodnom menu pri inštalácii služby, alebo príjem samotnej Služby Účastníkom. Pri odstúpení od zmeny Zmluvy dôjde k vráteniu Zmluvy do stavu pred zmenou a to k dátumu doručenia odstúpenia. Odstúpenie je potrebné odoslať v danej lehote písomne na adresu sídla Poskytovateľa uvedenú v Ods. 1.1. K odstúpeniu možno využiť tiež Vzorový formulár na [www.strankach Poskytovateľa](http://www.strankach.Poskytovateľa).

3. Práva a povinnosti Poskytovateľa

3.1

Poskytovateľ je povinný poskytovať služby v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami a príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, najmä zákonom o elektronických komunikáciách.

3.2

Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť závady na svojej strane, ak znemožňujú Účastníkovi čiastočne, alebo úplne využívať Služby a to do 5 dní od ich ohlásenia. Krátkodobé prerušenie možnosti využívania Služieb zvyčajne netrvá dlhšie ako 48 hodín, sa nepovažuje za porušenie Zmluvy.

3.3

Ak nebude porucha, ktorá spôsobí prerušenie poskytovania objednaných Služieb, za ktorú Poskytovateľ zodpovedá a ktorá bola riadne Účastníkom ohlásená odstránená do 48 hodín od jej ohlásenia, má Účastník 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 Účastníka vrátená, prípadne zúčtovaná v ďalšej nasledujúcej platbe Účastníka. Písomná žiadosť Účastníka musí byť doručená Poskytovateľovi najneskôr do konca mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bolo prerušené poskytovanie Služieb.

3.4

Poskytovateľ je povinný poskytnúť Účastníkovi informácie o podmienkach uzavretej zmluvy spôsobom podľa zvolenej formy zasielania vyúčtovania.

3.5

Poskytovateľ Účastníkovi zaručuje minimálnu garantovanú kalitu Služieb. Kvalita služieb je definovaná týmito parametrami: minimálna mesačná dostupnosť služby; čo najkratšia doba opravy; rozsah zákazníckej podpory; rozsah zákazníckej plánovanej údržby; najneskorší termín vykonania prieskumu realizovateľnosti; najneskorší termín vykonania prieskumu realizovateľnosti zriadenia služby. Minimálna garantovaná aj minimálna ponúkaná úroveň kvality poskytovaných služieb je rovná 90% za obdobie jedného kalendárneho mesiaca. V prípade opráv alebo údržby siete môže prísť k obmedzeniu poskytovania služieb. Doba obmedzenia sa nezapočítava do doby pre výpočet úrovne kvality.

3.6

Poskytovateľ nemá zavedené postupy s cieľom merať a riadiť prevádzku v sieti elektronických komunikácií a teda ani nemá vplyv na poskytovanú kvalitu služieb.

3.7

Poskytovateľ je oprávnený požadovať pri kontakte s Účastníkom jeho identifikáciu s ohľadom na maximálnu možnú ochranu Účastníka. S každým, kto splní podmienky identifikácie, bude Poskytovateľ jednať ako s účastníkom, prípadne ako s osobou oprávnenou konať za Účastníka.

3.8

Poskytovateľ nezodpovedá za závary na Sieťach iných operátorov a za prerušenia dodávky služieb v dôsledku prerušenia poskytovania Služby, na strane tretích osôb.

4. Práva a povinnosti účastníka

4.1

Užívateľ je povinný si zabezpečiť nepretržité pripojenie k sieti v adekvátnej rýchlosti pripojenia tak, aby bol schopný prijímať poskytovanú Službu od Poskytovateľa.

4.2

Účastník sa zaväzuje užívať Služby v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami a príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi v elektronických komunikáciách.

4.3

Účastník súhlasí s tým, že Poskytovateľ mu bude účtovať ceny podľa platného Ceníka a Účastník je povinný riadne a včas hradiť cenu zaposkytnuté služby podľa článku 5.

4.4

Účastník je povinný písomne informovať Poskytovateľa o všetkých zmenách svojich identifikačných údajov, kontaktných údajov alebo doručovacej adresy.

4.5

Účastník súhlasí s prípadným postúpením pohľadávky Poskytovateľa vzniknutej z pohľadávok po lehote splatnosti za poskytnuté služby v prospech tretej osoby.

4.6

Účastník sa zaväzuje užívať poskytované služby výhradne pre svoju potrebu a nesmie, s výnimkou osôb blízkych podľa príslušného ustanovenia Občianskeho zákonníka v platnom znení, 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 zjednanie nápravy vymáhateľné súdnou cestou a Účastník berie na seba všetku trestnoprávnú zodpovednosť. V tomto prípade je Účastník povinný zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 500,- € za každý jednotlivý prípad a Poskytovateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť. Odstúpením od Zmluvy nezaniká Účastníkovi povinnosť uhradiť zmluvnú pokutu. Uložením zmluvnej pokuty nezaniká Účastníkovi zodpovednosť za škody vzniknuté v dôsledku neoprávneného využívania služby tretími osobami. Účastník je tiež povinný uhradiť Poskytovateľovi ušlý zisk, ak Účastník bude poskytovať služby tretím osobám.

4.7

V prípade poruchy v poskytovaní služieb (porucha, prerušenie prevádzky, znížená kvalita) je Účastník povinný preukázateľným spôsobom túto skutočnosť oznámiť Poskytovateľovi v súlade s týmito VOP.

4.8

Účastník je oprávnený, v prípade že Poskytovateľ nevyhoví riadne uplatnenej reklamácií Účastníka, podať námietku proti vybaveniu reklamácie k Regulačnému úradu najneskôr do 1 mesiaca odo dňa doručenia vybavenia reklamácie, alebo márneho uplynutia pre jej vybavenie.

5. Cena, vyúčtovanie Ceny, platobné podmienky a sankcie.

5.1

Cena služby je stanovená v cenníku: Cenník Poskytovateľa obsahuje plátne cenové podmienky ceny za Službu a je k nahliadnutiu v mieste sídla Poskytovateľa a je dostupný aj na internetových stránkach. Cenník upravuje spoplatnenie Služby, v rámci programového typu balíčka a typu zvoleného predplatného.

5.2

Povinnosť hradiť cenu za Služby: Účastník je povinný uhradiť cenu za Služby formou predplatného za podmienok a vo výške stanovenej v cenníku platnom v čase objednávky Služby a v zvolenom období. Prípadné zmeny cenníka v priebehu obdobia, na ktoré si Účastník predplatil užívanie Služby, nemá vplyv na už uhradenú cenu Služby.

5.3 Platobné podmienky:

5.3.1

Výzva k úhrade Ceny za služby

Poskytovateľ vystaví výzvu k úhrade ceny za Službu podľa zvolenej formy úhrady Užívateľom. V prípade pravidelného účtovania bude Používateľovi zaslaná výzva na uvedený e-mail. V prípade jednorazovej platby budú zaslané Používateľovi Platobné údaje, alebo bude používateľ presmerovaný na platobnú bránu.

5.3.2. Elektronické vyúčtovanie:

Poskytovateľ vystaví vyúčtovanie ceny za Službu bezplatne v elektronickej forme po jej riadnom uhradení na základe výzvy Poskytovateľa. Tlačené vyúčtovanie ako doplnok k elektronickej vyúčtovanie bude vystavené na výslovnú žiadosť Účastníka za cenu stanovenú v cenníku. V prípade, že je vystavované elektronické vyúčtovanie, je toto vyúčtovanie daňovým dokladom. Vyúčtovanie sa nevystavuje za zúčtovacie obdobie, v ktorom Účastníkovi nebola poskytnutá žiadna služba.

5.3.3

Odosielanie vyúčtovania a Fakturačná adresa:

Elektronické vyúčtovanie ceny za Službu s vyznačeným zúčtovacím obdobím bude zo strany Poskytovateľa odoslané do zabezpečeného internetového úložiska, ktoré je prístupné Účastníkovi z jeho osobného profilu na e-mailovú adresu oznámenú Účastníkom. Lehota na odoslanie vyúčtovania je 7 kalendárnych dní.

Poskytovateľ poskytuje archív odoslaných vyúčtovaní po dobu 12 kalendárnych mesiacov od ich vystavenia. Tlačené vyúčtovanie, bude podané u držiteľa poštovej licencie ako bežná zásielka, a to na adresu pre doručovanie vyúčtovania v SR (ďalej len "Fakturačná adresa") naposledy oznámenú Účastníkom.

5.4 Postup pri závade alebo poruche:

Ak Službu bolo možné využiť len čiastočne alebo ju nebolo možné využiť vôbec pre poruchu technického alebo prevádzkového charakteru na strane Poskytovateľa (nie poskytovateľa internetového pripojenia Účastníka), zníži Poskytovateľ primerane cenu, alebo po dohode s Účastníkom zaistí Poskytnutie Služby, náhradným spôsobom, ak je to technicky možné. Predpokladom je, že Účastník bez zbytočného odkladu ohlásil Poskytovateľovi poruchu alebo sa Poskytovateľ o závade dozvedel inak a Účastník poskytol potrebnú súčinnosť pri odstraňovaní závady (napr. v prípade poruchy na koncovom Bode).

6. Reklamácia

6.1 Lehota pre podanie Reklamácie:

Účastník má právo uplatniť reklamáciu na vyúčtovanie ceny, alebo na poskytovanú Službu.

6.2 Vybavenie reklamácie:

Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr do jedného mesiaca odo dňa doručenia Reklamácie. Ak vyžaduje vybavenie reklamácie prerokovanie so zahraničným operátorom, je Poskytovateľ povinný vybaviť reklamáciu najneskôr do dvoch mesiacov odo dňa jej doručenia.

7. Zriadenie, zmena a zrušenie Služby, Platnosť ukončenia Zmluvy.

7.1

Zmluva je uzatvorená na dobu neurčitú s tým, že je služba poskytovaná vždy len na obdobie, na ktoré je Užívateľom predpustená.

7.2

Užívateľ po dobu platnosti zmluvy je oprávnený vykonávať objednávku Služby v rámci zvolených parametrov prostredníctvom užívateľského rozhrania. Za splnenie daných podmienok pre užívanie Služby, je potom ďalej oprávnený užívať poskytovanú Službu po uhradení jej ceny podľa platného cenníka.

7.3

Poskytovateľ aj užívateľ 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 adresu Poskytovateľa. Výpovedná lehota pri zmluve uzavretej na dobu neurčitú predstavuje jeden kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom výpoveď doručená Poskytovateľovi.

7.4

Zmluvné strany si dojednávajú rozvázovacia podmienku s tým, že zmluva je automaticky ukončená po 3 po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacoch, v ktorých používateľ nevykoná objednanie Služby, na zvolené obdobie a súčasne neuhradí cenu Služby.

7.5

Po ukončení zmluvného vzťahu sú strany vzájomne povinné uhradiť všetky svoje pohľadávky vzniknuté v čase účinnosti zmluvného vzťahu.

8. Záverečné ustanovenia:

8.1

Poskytovateľ zhromažďuje a vedie evidenciu svojich Účastníkov obsahujúcu osobné, identifikačné, prevádzkové a lokalizačné údaje. Poskytovateľ je oprávnený spracovávať údaje manuálne i automaticky, je oprávnený ich zhromažďovať, spracovávať a užívať v súlade s právnym poriadkom SR, týmito Všeobecnými podmienkami alebo dohodou s Účastníkom pre účely vyplývajúce z príslušných právnych predpisov, na účely zabezpečovania ochrany sietí, poskytovania Služieb, vyúčtovania Služieb, prenosu informácií sieťami pre vykonávanie súvisiacich úkonov a v rozsahu a dobe nutnej pre zaistenie týchto účelov. Súhlas ďalej udelený pre evidenčné, kontrolné a marketingové účely Poskytovateľa v rámci Podnikateľskej činnosti Poskytovateľa ako správcu osobných údajov, pričom Súhlas so spracovaním a uchovaním osobných údajov zahŕňa aj súhlas pre ďalšie subjekty, ktoré s prevádzkovateľom spolupracujú. Poskytovateľ sa zaväzuje, že s údajmi bude nakladať iba v súlade s týmto článkom, ak nie je právnymi predpismi stanovené inak, bude zabezpečovať ich náležitú ochranu, okrem prípadov uložených alebo umožnených zákonom alebo dohodnutých s Účastníkom ich nebude oznamovať tretím osobám. Poskytovateľ pri spracovaní osobných údajov dbá na to, aby Účastník neutrpel ujmu na svojich osobných či osobnostných právach a preto sa zaväzuje prijať vo vzťahu k tretím stranám také opatrenia, aby nedošlo k neoprávnenému spracovaniu alebo inému náhodnému prístupu k osobným údajom Účastníka, k ich zmene, zničeniu, alebo strate, neoprávneným prenosom k inému neoprávnenému spracovaniu, ako aj inému zneužitiu osobných údajov. Účastník je oprávnený kedykoľvek bez akéhokoľvek obmedzenia odvolať súhlas so spracovaním osobných údajov k uvedeným účelom, okrem údajov potrebných pre identifikáciu Užívateľa.

8.2

V prípade, že akékoľvek ustanovenie týchto Všeobecných podmienok bude označené ako nezákonné, nevynútiteľné alebo neplatné, nebude sa takáto nezákonnosť, nevynútiteľnosť alebo neplatnosť vzťahovať na ostatné ustanovenia týchto Všeobecných podmienok.

8.3

Poskytovateľ je oprávnený jednostranne zmeniť tieto Všeobecné podmienky, 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 v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách, ktorý si Účastník zvolil pre zasielanie vyúčtovania služby. Ak sa bude jednať o podstatnú zmenu zmluvy zmluvných podmienok, alebo zmenu zmluvy a zmluvných podmienok vedúce k zhoršeniu postavenia Účastníka, je Účastník oprávnený ukončiť zmluvu ku dňu účinnosti týchto zmien bez sankcie zo strany Poskytovateľa. Takéto ukončenie musí byť poskytovateľovi oznámené písomne najneskôr deň pred účinnosťou vykonaných zmien. Ak sa jedná o zmenu na základe zmeny právnej úpravy, alebo na základe rozhodnutia regulačného úradu SR, Účastníkovi Právo na ukončenie zmluvy nevzniká.

8.4

Práva a povinnosti týmito Všeobecnými podmienkami neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov.

8.5

Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 1. 11. 2014.