

# Všeobecné podmienky poskytovania služieb IPTV retransmisie DSI DATA s.r.o. na dátovej sieti netIQ s.r.o.

(ďalej len Podmienky)  
a služieb poskytovaných prostredníctvom tejto siete služby retransmisie a káblovej TV.  
(ďalej len Služby)

vydané v súlade so zákonom 351/2011 Z.z. O elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

**Poskytovateľ dátovej siete (skratka PDS): netIQ s.r.o., 40 Ofšavka 053 01, IČO: 36 571 334**  
(ďalej len PDS)

**Poskytovateľ IPTV: E-MAX INTERNET&IT s.r.o., Cukrovarská 2, 075 01 Trebišov, IČO:36659142**

**Poskytovateľ (prevádzkovateľ) retransmisie (skratka PR): DSI DATA s.r.o., A. Bernoláka 377/5, 029 01  
Námestovo**  
IČO: 36399493, DIČ: 2020129727 (ďalej len PR)

## 1. Úvodné ustanovenia

- (1) Tento dokument stanovuje podmienky využívania televíznej retransmisie spoločnosti DSI Data s.r.o. na dátovej sieti spoločnosti netIQ s.r.o. právnickými a fyzickými osobami, ktoré s PDS a PR uzavreli trojstrannú Zmluvu o využívaní služieb IPTV na dátovej sieti netIQ s.r.o.
- (2) PR je oprávnený poskytovať službu podľa zákona o elektronických komunikáciách na základe registrácie Telekomunikačným úradom SR, ako aj na základe rozhodnutia o registrácii retransmisie vydaného Radou pre vysielanie a retransmisiu SR pod č. TKR/282.
- (3) Užívateľ pri uzatváraní Zmluvy o využívaní služieb IPTV stanoví svoju zodpovednú osobu, ktorá ho zastupuje voči PR a PDS. Užívateľ komunikuje výhradne s PDS, u ktorého zadáva objednávky služieb, reklamácie, rieši zmluvné vzťahy a všetky potrebné náležitosti spojené s prevádzkovaním služby IPTV. Na adresu zodpovednej osoby zasiela PDS všetku korešpondenciu. Užívateľ sa zaväzuje, že akúkoľvek zmenu na strane tejto osoby ihneď oznámi písomne PDS, ktorý túto skutočnosť oznámi PR.
- (4) Písomnou komunikáciou (doručením) sa pre účely zmluvy považuje doručenie listovou poštovou zásielkou.

## 2. Zriaďovanie služby

- (1) PDS zaisťuje zriadenie služby na základe riadne vyplnenej potvrdenej prílohy „Objednávka“.
- (2) Užívateľ umožní pracovníkom PDS alebo jeho subdodávateľom na ich žiadosť bez zbytočného odkladu prístup do priestorov, kde bude umiestnené zariadenie pre prístup k službe.
- (3) Užívateľ môže svoju predchádzajúcu požiadavku na zriadenie služby písomne odvolať pred požadovaným termínom jej zriadenia/aktivácie. Keď tak urobí z dôvodov, ktoré nenastali na strane PDS alebo PR, zaplatí jednorazový stornovací poplatok 20,- EUR. Okrem toho má PDS právo na úhradu vzniknutých preukázateľných nákladov.
- (4) V prípade záujmu smie PDS viditeľne označiť pracovisko užívateľa, využívajúce jeho služby.
- (5) Užívateľ súhlasí s tým, aby PR a PDS spracúvali jeho osobné údaje na prevádzkové a marketingové účely. Osobné údaje nebudú bez súhlasu užívateľa poskytnuté tretím osobám.
- (6) PDS a PR, ktorí poskytujú sieť, služby alebo sieť a služby, sú oprávnení získavať a spracúvať údaje účastníkov, ktorými sú: meno a sídlo právnickej osoby, alebo podnik fyzickej osoby alebo meno, priezvisko, titul a adresa fyzickej osoby, rodné číslo, dátum narodenia, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť a výšku neuhradených záväzkov na účel:
  - uzatvorenia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia,
  - fakturácie vyúčtovania úhrady a evidencie pohľadávok,
  - vypracovania zoznamu účastníkov,
  - podávania informácií v rámci koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania,
  - spolupráce a poskytovania súčinnosti s Policajným zborom a inými orgánmi činnými v trestnom konaní pri odhaľovaní zlomyseľných volaní a šírení informácií a poplašných správ, poskytovať potrebnú súčinnosť súdom, prokuratúre a inému orgánu štátu podľa osobitných predpisov.
- (7) PR a PDS ručia za ochranu osobných údajov užívateľa a riadi sa pritom Zákomom o ochrane osobných údajov.

## 3. Postup pri zriaďovaní služby

- (1) Zriadenie služby PDS zahŕňa:
  - zriadenie a prenájom prípojného vedenia k dostupnému uzlu siete,
  - nastavenie parametrov služby,
  - preverenie funkčnosti služby.
- (2) Podmienky na poskytovanie Služby

Záujemca o poskytovanie služby je povinný pred uzavretím Zmluvy:

- vyplniť a doručiť PDS riadne a úplne vyplnenú objednávku,
  - predložiť na požiadanie PDS všetky ňou vyžadované dokumenty osvedčujúce totožnosť záujemcu o poskytovanie Služby, alebo dokumenty osvedčujúce, že záujemca disponuje všetkými nevyhnutnými povoleniami a súhlasmi dotknutých subjektov spojenými s využívaním Služby.
- (3) V prípade, že z podmienok alebo zo Zákona nevyplýva niečo iné, je PDS oprávnený odmietnuť uzavretie zmluvy so záujemcom o poskytovanie Služby, ak:
- PDS neobdržal od záujemcu riadne vyplnené objednávku alebo dokumenty osvedčujúce, že záujemca disponuje všetkými nevyhnutnými povoleniami a súhlasmi dotknutých subjektov spojenými s využívaním Služby,
  - poskytovanie požadovanej Služby podľa Objednávky je zo strany PDS v požadovanom mieste, požadovanom rozsahu alebo za podmienok požadovaných záujemcom technicky neuskutočiteľné.
  - PDS nemá od záujemcu záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože bol/je dlžníkom PR, PDS alebo iný Podnik už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu s ním vypovedal.
- (4) PDS a PR sú povinní začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami všeobecných povolení, pričom súčasne musia byť splnené nasledovné podmienky:
- Zmluva bude medzi zmluvnými stranami platne uzavretá,
  - Užívateľ riadne a včas zaplatí PDS všetky zo Zmluvy a Objednávky vyplývajúce finančné záväzky, a to najmä aktivačné a zriaďovacie poplatky,
  - užívateľ získa od všetkých dotknutých subjektov všetky nevyhnutné povolenia na užívanie služby,
  - neexistujú technické alebo organizačné prekážky, ktoré by PDS a PR znemožňovali začať poskytovanie služby.
- (5) Ak nie je možné službu zriadiť, PDS prejedná s užívateľom možné spôsoby náhradného riešenia. Nesúhlas užívateľa a náhradným riešením zakladá dôvod na odstúpenie užívateľa od Objednávky.

#### **4. Aktivácia služby**

- (1) Pravidelné mesačné poplatky za využívanie služby sa začínajú účtovať od prvého dňa nasledujúceho mesiaca. Užívateľ platí za služby na základe splátkového kalendára alebo pravidelne vystavovaných faktúr.
- (2) Ak pri zriaďovaní služby nastalo zo strany PDS oneskorenie dlhšie než jeden mesiac od požadovaného dátumu aktivácie, má užívateľ právo na odstúpenie od realizácie daného zariadenia služby (písomne vyjadrené), a to v priebehu nasledujúcich 15 kalendárnych dní po uplynutí uvedeného mesiaca.

#### **5. Prevádzka služby**

- (2) PDS a PR môžu dočasne prevádzku prerušiť pri prestavbách siete, jej meraní alebo pri odstraňovaní porúch. Berú pritom ohľad na záujmy užívateľa a pokiaľ je to možné, vopred užívateľa upozornia. Prípadné obmedzenia, prerušenia, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní služieb, ktoré budú PDS vopred známe, oznámi PDS s predstihom užívateľovi písomne, alebo iným vhodným spôsobom. PDS a PR nemá túto povinnosť v stave krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany PDS alebo PR nemožné a v prípade výkonu prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v PDS alebo PR, ak sú tieto práce vykonávané v dobe medzi 01:00 hod. až 05:00 hod. A jednotlivé súvislé prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služby neprekročí 15 minút.
- (3) Užívateľ môže službu dočasne prerušiť, pričom pri dočasnom odpojení služby platia nasledovné podmienky:
- službu je možné dočasne odpojiť na max. dobu 6 mesiacov,
  - Ak sa služba po uplynutí tejto doby opätovne nepripojí, bude to PDS považovať za vypovedanie zmluvy.
  - znovupripojenie v priebehu doby 6 mesiacov nebude spoplatnené
  - znovupripojenie po uplynutí doby 6 mesiacov bude spoplatnené podľa platného cenníka,
  - počas dočasného odpojenia služby ostávajú bezplatné funkčné služby zriadené spolu so službou (napr. Emailové, webhostingové,...)
  - nie je možné dočasne odpojiť službu počas trvania viazanosti
  - užívateľ sa zaväzuje vysporiadať všetky záväzky voči prevádzkovateľovi. Pokiaľ tak neurobí, nedôjde k dočasnému odpojeniu a bude pokračovať normálna fakturácia služieb
- (4) Ak bola zmluva dojednaná na dobu určitú (viazanosť zmluvy) a užívateľ nepožiada pred uplynutím tejto doby o nové predĺženie na dobu určitú, bude zmluva automaticky po skončení viazanosti zmenená na zmluvu s neurčitou dobou viazanosti.

#### **6. Zmena parametrov alebo služieb**

- (1) Ak užívateľ požaduje v rámci už uzatvorenej zmluvy (Objednávky) zmenu pôvodných parametrov alebo ním využívaných služieb, vykoná sa tak prostredníctvom dodatkov a príloh, ktoré sa stanú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- (2) Užívateľ má možnosť zmeny prevádzkovej služby vždy len k prvému dňu v mesiaci, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom bola žiadosť o zmenu podaná a zaevidovaná.
- (3) Prevádzkovateľ má právo zmeniť obsah a vlastnosti poskytovanej služby a nie je povinný osobitne oznamovať takého zmeny.

#### **7. Zrušenie zmluvy**

- (1) Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak nie je v zmluve stanovené inak. Platnosť zmluvy možno ukončiť:
- písomnou dohodou zmluvných strán

- písomnou výpoveďou zo strany užívateľa s jednomesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede PDS,
  - odstúpením od zmluvy zo strany PDS, ak užívateľ poruší svoje záväzky podľa §9 ods. 1,2,3,4,6 a 7.
  - Odstúpením od zmluvy zo strany PDS v prípade, že užívateľ hrubým spôsobom alebo opätovne porušil niektorú povinnosť uvedenú v týchto podmienkach a v minulosti už bol zo strany PDS písomne na porušenie ľubovoľnej povinnosti upozornený,
  - okamžitou výpoveďou zo strany užívateľa v prípade hrubého porušenia zmluvy PDS alebo PR,
  - okamžitou výpoveďou zo strany užívateľa v prípade PDS alebo PR oznámenej zmeny obsahu a vlastností odoberanej služby alebo zverejnením Všeobecných podmienok, ktoré po tejto zmene užívateľovi ďalej nevyhovujú,
  - smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho.
- (2) Pri ukončení platnosti zmluvy je užívateľ povinný bezprostredne vrátiť PDS všetko, čo je vlastníctvom PDS. Všetky pohľadávky a záväzky z tejto zmluvy vyrovnajú zmluvné strany najneskôr do 30 dní po ukončení platnosti zmluvy.
  - (3) V prípade ukončenia zmluvy počas trvania viazanosti je užívateľ povinný uhradiť všetky poskytnuté finančné výhody, ktoré z viazanosti vyplývali. Na príslušnú sumu vystaví PDS faktúru.

## 8. Zodpovednosť PDS

- (1) PDS zodpovedá za kvalitu prevádzkovej služby po miesto pripojenia zariadení užívateľa.
- (2) Ak nie je dohodnuté inak, kvalitou prevádzkovej služby sa rozumie stav, ktorý umožňuje nerušené využívanie služby spôsobom, ktorý zodpovedá vlastnostiam služby.
- (3) Ak nie je stanovené inak, časový limit servisu poskytovaný na korektívne, alebo náhradné riešenie v prípade výpadku funkčnosti služby je 48 hodín od nahlásenia poruchy týkajúcej sa infraštruktúry prevádzkovateľa a to počas 7 dní v týždni, alebo 48 hodín od nahlásenia poruchy týkajúcej sa miesta pripojenia užívateľa a to počas pracovných dní.
- (4) Ak nie je zmluvne stanovené inak, poruchu je možné nahlásiť písomne alebo prostredníctvom SMS na číslo 0907 421321, emailom na adrese servis@netiq.sk\_24 hodín denne, alebo osobne v kancelárii spoločnosti netIQ s.r.o., počas pracovných dní v čase od 08:00 do 16.00 hod.

## 9. Zodpovednosť užívateľa

- (1) Užívateľ sa zaväzuje, že PDS dodané alebo prenanaté technické zariadenia nebudú bez písomného súhlasu PDS kamkoľvek premiestňované. Užívateľ nedovolí, aby sa s týmito zariadeniami manipulovalo, menili sa PDS nastavené parametre a pod. Škodu spôsobenú na uvedených zariadeniach užívateľom alebo treťou osobou, ako aj náklady spojené s obnovou prevádzkového stavu uhradí užívateľ PDS v plnom rozsahu.
- (2) Užívateľ sa zaväzuje, že údaje o PDS dodaných alebo prenanatých zariadeniach a konfigurácii siete neoznami žiadnej osobe. V prípade nutnosti odovzdať uvedené údaje obchodným či iným partnerom si užívateľ vyžiada predchádzajúci písomný súhlas PDS.
- (3) Užívateľ bez predchádzajúceho písomného súhlasu nedovolí tretím osobám využívať zariadenia od neho prenanaté, alebo v rámci niektorých služieb ním dodané, ani využívať služby ním alebo jeho prostredníctvom poskytované. Pri nedodržaní užívateľ bude odpojený a zaplatí zmluvnú pokutu vo výške 200,00 EUR.
- (4) Užívateľ sa zaväzuje vykonať také opatrenia, ktoré znemožnia zneužitie prístupu k službe neoprávnenou osobou. Za dôsledky takého zneužitia zodpovedá užívateľ.
- (5) Pri zvýšených nárokoch na dôvernosť, resp. Ochranu prenášaných dát je vecou užívateľa vykonať na svojej strane príslušné opatrenia.
- (6) Užívateľ sa zaväzuje poskytnúť PDS všetku súčinnosť potrebnú na plnenie predmetu uzatvorenej zmluvy.
- (7) Užívateľ sleduje funkčnosť služby. Jej poruchy ohlási bezodkladne PDS.

## 10. Cena a platobné podmienky

- (1) Užívateľ sa zaväzuje vykonávať úhradu za poskytované služby PDS v objednanom rozsahu.
- (2) Všetky práce a služby súvisiace s poskytovaním služby bude PDS užívateľovi účtovať nasledovným spôsobom:
  - zúčtovacie obdobie je jeden kalendárny mesiac
  - poplatky za prevádzku sa užívateľovi účtujú v priebehu mesiaca, v ktorom je služba poskytnutá.
- (3) Úhradu fakturovanej čiastky vykoná užívateľ pripísaným príslušnej čiastky na účet v peňažnom ústave PDS najneskôr do 14. dňa od dátumu vystavenia faktúry. Pri nedodržaní termínu splatnosti faktúry prináleží PDS za každý deň omeškania penále vo výške 0,1% z dlžnej čiastky.
- (4) Pri nedodržaní termínu splatnosti faktúry dlhšom ako jeden mesiac, vyhradzuje si PDS právo pozastaviť poskytovanie prác a služieb až do doby splatenia pohľadávky.
- (5) PDS si vyhradzuje právo zmeny štruktúry a výšky poplatkov za poskytované služby. Každá takáto zmena musí byť užívateľovi písomne oznámená najneskôr 30 dní pred dňom, od kedy majú nové podmienky platiť.
- (6) V prípade, že nie je možné službu používať pre závädy, za ktoré zodpovedá PDS, má užívateľ právo na vrátenie primeranej časti pravidelných mesačných poplatkov za pripojenie, ak záväda trvala aspoň 24 hod. Tento nárok zaniká, ak ho užívateľ neuplatní písomne najneskôr do 90 dní od posledného dňa trvania závädy.
- (7) Ak nie je dohodnuté inak, štandardnou formou zasielania faktúr je elektronická forma e-mailom na adresy uvedené ako kontaktné adresy užívateľa.

## 11. Reklamačný poriadok

- (1) Užívateľ je oprávnený podať reklamáciu:
  - na správnosť úhrady v prípade, že faktúra za služby nebola vystavená v súlade so Zmluvou a Cenníkom,
  - týkajúcu sa kvality poskytnutých služieb.
- (2) Reklamáciu je užívateľ oprávnený podať jasným a zrozumiteľným popisom reklamácie a doručiť PDS do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca nárok na reklamáciu. Forma podania reklamácie musí byť písomná a to osobne v kancelárii PSD, e-mailom na adresu [netiq@netiq.sk](mailto:netiq@netiq.sk) alebo písomne na adresu PSD.
- (1) PSD je povinný vyjadriť sa k reklamácií písomne do 30 kalendárnych dní od prijatia reklamácie. V zložitých prípadoch môže PSD túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; PSD je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak PSD odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
- (4) Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok.
- (5) V prípade uznania reklamácie, bude táto zúčtovaná vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná.
- (6) V prípade neodôvodnených reklamácií užívateľa, nie je PDS povinný tieto reklamácie prešetrovať a dávať na tieto reklamácie užívateľovi akúkoľvek odpoveď. Neodôvodnenou reklamáciou je reklamácia, ktorá je podaná z iných dôvodov ako je uvedené v bode 11 (1) tohto dokumentu.

## **12. Alternatívne riešenie sporov (pre koncových užívateľov ktorý sú spotrebiteľmi)**

- (1) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je orgánom alternatívneho riešenia a sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Alternatívne riešenie sporov úradom sa spravuje zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

## **13. Mimosúdne riešenie sporov (pre koncových užívateľov ktorý nie sú spotrebiteľmi)**

- (1) Účastník môže predložiť úradu spor s podnikom, ktorý poskytuje siete alebo služby, v oblasti upravenej týmto zákonom, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.
- (2) Návrh na začatie mimosúdného riešenia sporu obsahuje:
  - a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu účastníka,
  - b) názov a sídlo podniku,
  - c) predmet sporu,
  - d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkom reklamácie,
  - e) návrh riešenia sporu.
- (3) Návrh na začatie mimosúdného riešenia sporu predloží účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenie reklamácie.
- (4) Účastník a podnik môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdného riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.
- (5) Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

## **14. Záverečné ustanovenia**

- (1) Zmluvu na využívanie služby možno zmeniť písomnými dodatkami odsúhlasenými oboma zmluvnými stranami
- (2) Pokiaľ nie je v dohodnutých zmluvných podmienkach stanovené inak, platia pre túto zmluvu ustanovenia Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. a ustanovenia zákona 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov
- (3) Zmluva sa vyhotovuje v troch exemplároch. Užívateľ održí jeden exemplár a PDS održí dva exempláre.
- (4) Zmluvné strany považujú za dôverné všetky informácie o druhej strane, ktoré vyplývajú z uzatvorenej zmluvy, alebo ktoré sa dozvedia v súvislosti s jej plnením, a tieto nebudú rozširovať bez písomného súhlasu druhej strany. Závazok mlčanlivosti oboch strán platí aj po skončení platnosti uzatvorenej zmluvy.
- (5) Všetky spory medzi PDS a užívateľom sa budú riešiť podľa možnosti dohodou. V prípade, ak sa nevyrieši spor dohodou, tak sa spor rieši na okresnom súde príslušnom miestu bydliska užívateľa.
- (6) Tento dokument je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o využívaní siete.
- (7) Užívateľ súhlasí s tým, že Všeobecné podmienky a ich aktualizácie zverejnené na oficiálnej stránke PDS sa považujú za doručené užívateľovi dňom ich zverejnenia.
- (8) Tieto Všeobecné zmluvné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 5. 9. 2019

