

# Všeobecné podmienky Poskytovania služieb IPTV retransmisie DSI DATA s.r.o. na dátovej sieti PEGO Slovakia, s.r.o.

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

(ďalej len Služby)

Poskytovateľ (prevádzkovateľ) dátovej siete (skratka PDS):

**PEGO Slovakia, s.r.o., Sládkovičova 2545, 01701 Považská Bystrica**

**IČO: 36333123, IČDPH: SK 2021783544**

(ďalej len Poskytovateľ)

vydané v súlade so zákonom 351/2011 Z.z.

o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

Poskytovateľ (prevádzkovateľ) retransmisie (skratka PR):

**DSI DATA s.r.o., A. Bernoláka 377/5, 029 01 Námestovo**

**IČO: 36399493, DIČ: 2020129727**

(ďalej len Prevádzkovateľ)

vydané v súlade so zákonom 351/2011 Z.z.

o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

## a. Úvodné ustanovenia

(1) Tento dokument stanovuje podmienky využívania televíznej retransmisie spoločnosti DSI Data, s.r.o. na dátovej sieti spoločnosti PEGO Slovakia, s.r.o. právnickými i fyzickými osobami, ktoré s PDS a PR uzavreli trojstrannú Zmluvu o využívaní služieb IPTV na dátovej sieti PEGO Slovakia, s.r.o. (ďalej len Zmluva).

(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 zväzky 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) „Písomne“, písomnou komunikáciou (doručením) sa pre účely zmluvy považuje doručenie listovou poštovou zásielkou.

## b. Zriaďovanie služby

(1) PDS zaisťuje zriadenie služby na základe riadne vyplnenej objednávky.

(2) Užívateľ umožní pracovníkom PDS alebo jeho subdodávateľov na ich žiadosť bez zbytočného odkladu prístup do priestorov, kde bude umiestnené zariadenie pre prístup k službe.

(3) V prípade záujmu smie PDS viditeľne označiť pracovisko užívateľa, využívajúce jeho služby.

(4) 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.

(5) 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 Policijným 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. Uvedené je povinný prevádzkovateľ vyžadovať a poskytovať v zmysle §55,56 a 57 zákona č. 351/2011 Zb v znení neskorších predpisov.

## c. 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:

(2.1) Vyplniť a doručiť PDS riadne a úplne vyplnenú Objednávku,

(2.2) Predložiť na požiadanie PDS všetky ňou vyžiadané dokumenty osvedčujúce totožnosť záujemcu o poskytovanie Služby, a/alebo dokumenty osvedčujúce, že záujemca o poskytovanie Služby disponuje všetkými nevyhnutnými povoleniami a súhlasmi dotknutých subjektov spojenými s využívaním Služby.

(2.3) V prípade, že z Podmienok alebo zo Zákona nevyplýva nič iné, je PDS oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom o poskytovanie Služby, ak:

(2.3.1) PDS neodbrázi od záujemcu o poskytovanie Služby riadne vyplnenú Objednávku, a/alebo PDS neodbrázi od záujemcu o poskytovanie Služby požadované dokumenty, potvrdenia, a/alebo PDS od záujemcu o poskytovanie Služby hodnoverné doklady preukazujúce povolenia a súhlasy dotknutých subjektov v súvislosti s využitím poskytovanej Služby, a/alebo poskytovanie požadovanej Služby podľa Objednávky je zo strany PDS v požadovanom mieste, požadovanom rozsahu alebo za podmienok požadovaných záujemcom o poskytovanie Služby technicky neuskutočniteľné, a/alebo PDS nemá od záujemcu o poskytovanie Služby záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože jej/bol dižníkom PR, PDS a/alebo iného Podniku alebo PR, PDS alebo iný Podnik už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu s ním vypovedal a je tak dôvodný predpoklad, že záujemca o poskytovanie Služby nebude riadne a včas plniť svoje záväzky stanovené Zmluvou a Podmienkami, a/alebo záujemca nesúhlasí s Podmienkami, a/alebo jej uzavretie by bolo v rozpore so Zákonom alebo platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

(2.4) PDS a PR sú povinní začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami všeobecných povolení a individuálnych 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 pripraví miesto inštalácie v súlade s Podmienkami a Zmluvou,

-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.

(3) Ak nie je možné službu zriadiť, PDS prejedná s užívateľom možné spôsoby náhradného riešenia. Nesúhlas užívateľa s náhradným riešením zakladá dôvod na odstúpenie užívateľa od objednávky.

## d. Aktivácia služby

(1) Pravidelné mesačné poplatky za využívanie služby sa začínajú účtovať od prvého dňa nasledujúceho mesiaca. Užívateľ platí za Službu PDS 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 zriadenia služby (písomne vyjadrené), a to v priebehu nasledujúcich 15 dní po uplynutí uvedeného mesiaca.

## e. Prevádzka služby

(1) PDS a PR môžu dočasne prevádzku služby prerušiť pri prestavbách siete, jej meraní, alebo pri odstraňovaní porúch. Berú pritom ohľad na záujmy užívateľa a pokiaľ je to možné, vopred užívateľa upozornia.

(2) Prípadné obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní služieb, ktoré budú PDS vopred známe, oznámi PDS s predstihom užívateľovi písomne, alebo iným vhodným spôsobom. PDS a/alebo PR nemá túto povinnosť v stave krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany PDS a/alebo PR nemožné a v prípade výkonu prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravu systémov PDS a/alebo PR alebo výkonu prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v PDS a/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.

## f. 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 služby podaná.
- (3) Prevádzkovateľ má právo zmeniť obsah a vlastnosti poskytovanej služby a nie je povinný osobitne oznamovať takéto zmeny.

#### f. Zrušenie služby

- (1) Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak nie je v zmluve uvedené inak. Platnosť zmluvy možno ukončiť:
  - (a) písomnou dohodou zmluvných strán,
  - (b) písomnou výpoveďou zo strany užívateľa s jednemesačnou výpoveďnou lehotou, ktorá začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede prevádzkovateľovi,
  - (c) okamžitou výpoveďou zo strany PDS, ak užívateľ poruší svoje záväzky podľa bodu h). ods. 1, 2, 3, 4, 6a7.
  - (d) okamžitou výpoveďou 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 porušení ľubovoľnej povinnosti upozornený,
  - (e) okamžitou výpoveďou zo strany užívateľa v prípade hrubého porušenia zmluvy PDS alebo PR,
  - (f) okamžitou výpoveďou zo strany užívateľa v prípade PDS alebo PR oznámenej zmeny obsahu a vlastností odberanej služby alebo zverejnených Všeobecných podmienok, ktoré po tejto zmene užívateľovi ďalej nevyhovujú,
  - (g) smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho.
- (2) Pri ukončení platnosti Zmluvy je užívateľ povinný bezprostredne vrátiť PDS všetko, čo je vlastníctvom PDS a vysporiadať všetky pohľadávky a záväzky z tejto Zmluvy.

#### g. 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 12 hodín od nahlásenia poruchy týkajúcej sa infraštruktúry prevádzkovateľa a to počas 7 dní v týždni, alebo 24 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 telefonicky na telefónnej linke 0918 939 939, alebo 042 32 11 333 v čase od 8:00 do 20:00, emailom na adrese [support@pegonet.sk](mailto:support@pegonet.sk) 24 hodín denne, alebo osobne v sídle prevádzky spoločnosti, počas pracovných dní v čase od 9:00 – 17:00.

#### h. Zodpovednosť užívateľa

- (1) Užívateľ sa zaväzuje, že PDS dodané, alebo prenájaté technické zariadenia nebudú bez písomného súhlasu PDS kamkoľvek premiestňované. Užívateľ nedovolí, aby sa s týmito zariadeniami manipulovalo, menili sa PDS nastavené parametre a pod. Škodou spôsobenú na uvedených zariadeniach užívateľom alebo tretou 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 prenájatých zariadeniach a konfigurácii siete neoznámi žiadnej osobe. V prípade nutnosti odovzdať uvedené údaje obchodným či iným partnerom užívateľa si užívateľ vyžiada predchádzajúci písomný súhlas PDS.
- (3) Užívateľ bez predchádzajúceho písomného súhlasu PDS nedovolí tretím osobám využívať zariadenia od neho prenájaté, alebo v rámci niektorých služieb ním dodané, ani využívať služby ním alebo jeho prostredníctvom poskytované.
- (4) Užívateľ sa zaväzuje vykonať také opatrenia, ktoré znemožnia zneužitie prístupu 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 (napr. inštalovať šifrovacie / dešifrovacie zariadenia k svojmu koncovému zariadeniu).
- (6) Užívateľ sa zaväzuje poskytnúť PDS všetku súčinnosť potrebnú na plnenie predmetu uzatvorenej Zmluvy.
- (7) Užívateľ sleduje funkčnosť služby. Jej poruchy ohlásí bezodkladne PDS.
- (8) Využívanie služby prístupu do internetu je podmienené dodržiavaním Zásad korektného využívania služieb FUP (Fair User Policy) stanovených našou spoločnosťou v záujme dosiahnutia primeranej kvality a dostupnosti služby pre všetkých účastníkov spočívajúcich v aplikovaní vhodných foriem prioritizácie alebo agregácie dátovej komunikácie užívateľom zameranej hlavne na služby priameho prístupu účastníka na pevný disk iného účastníka zo skupiny a automatického a dlhodobého sťahovania veľkého objemu dát.

#### i). 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,
  - jednorazové zriaďovacie poplatky splatné faktúrou sú vyúčtované v najbližšom zúčtovacom období,
  - poplatky za prevádzku sa užívateľovi účtujú v priebehu mesiaca v ktorom je služba poskytnutá,
  - poplatky za doplnkové televízne balíčky sa užívateľovi účtujú z predchádzajúceho kalendárneho mesiaca, v ktorom boli poskytnuté.
- (3) Úhradu fakturovanej čiastky vykoná užívateľ pripísaním príslušnej čiastky na účet v peňažnom ústave PDS, alebo osobne na predajnom mieste PDS do splatnosti uvedenej na faktúre. 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, odkedy 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 tri hodiny. 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 emailom na adresu uvedenú ako kontaktné adresy v užívateľskom nastavení.
- (8) Faktúra sa považuje za doručení dňom jej odoslania e-mailom na kontaktné adresy užívateľa

#### j). Reklamačný poriadok

- (1) Užívateľ je oprávnený podať reklamáciu:
  - 1.1) na správnosť úhrady v prípade, že faktúra za služby nebola vystavená v súlade so Zmluvou a Cenníkom,
  - 1.2) týkajúcu sa kvality poskytnutých služieb.
- (2) Reklamáciu je užívateľ oprávnený podať jasným a zrozumiteľným popisom reklamácie a doručiť PDS do 30dňi odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca nárok na reklamáciu. Forma podania musí byť písomná.
- (3) PDS rozhodne o reklamácií do 30 dní od doručenia reklamácie. Rozhodnutie doručí písomne užívateľovi do 7 dní odo dňa rozhodnutia o podanej reklamácií.
- (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 reklamácie uznaná.
- (6) V prípade neodôvodnených reklamácií Užívateľa nie je spoločnosť 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 j. ods.1 tohto dokumentu.

#### k). 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 dvoch exemplároch, pričom každá zmluvná strana obdrží jeden exemplár.
- (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. Záväzok mlčanlivosti zmluvných strán platí aj po skončení platnosti uzatvorenej Zmluvy.
- (5) Všetky spory medzi PDS a užívateľom sa budú riešiť podľa možnosti dohodou. V prípade nedohodnutia sa spor rieši na okresnom súde príslušnom mieste bydliska užívateľa.
- (6) Tento dokument tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o využívaní siete.
- (7) Užívateľ súhlasí s tým, že Všeobecné podmienky a ich aktualizácie zverejnené na oficiálnej www stránke PDS sa považujú za doručené užívateľovi dňom ich zverejnenia.
- (8) Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.9.2013.

Za poskytovateľa.....