

## Všeobecné podmienky používania dátovej siete TEATRO MEDIA

(ďalej len „Všeobecné podmienky“ v príslušnom gramatickom tvare)

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

### Čl. 1. Úvodné ustanovenia

(1) COMP-SHOP, s.r.o., Sidónie Sakalovej 150, 014 01 Bytča, IČO: 36800015, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka číslo: 19166/L (ďalej len „Prevádzkovateľ“), je v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) a v rozsahu všeobecného povolenia a individuálnych povolení vydaných Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky podnikom, ktorý má oprávnenie prevádzkovať verejnú elektronickú komunikačnú sieť a poskytovať elektronické komunikačné služby (ďalej len „Služba“). Prevádzkovateľ retransmisie je Telly CE s.r.o. Česká Republika.

(2) Pre účely týchto Všeobecných podmienok sa jednotlivými pojmami rozumejú:

**Sieť** - elektronická komunikačná sieť Prevádzkovateľa a služby poskytované prostredníctvom tejto siete,

**Zmluva** – zmluva o poskytovaní verejných služieb uzavretá medzi Prevádzkovateľom a Užívateľom podľa § 44 Zákona,

**Užívateľ** – fyzická alebo právnická osoba ktorá s Prevádzkovateľom uzavrela Zmluvu. Do momentu uzavretia Zmluvy sa Užívateľ považuje za Zájemcu.

**Objednávka** - návrh Zájemcu na uzavretie zmluvy adresovaná Prevádzkovateľovi,

**Online objednávka** - elektronický formulár Prevádzkovateľa, umiestnený na stránke [www.teatro.eu](http://www.teatro.eu), na základe ktorého si Užívateľ objednáva poskytovanie Služieb, ich zriadenie a zmenu, parametre, technickú charakteristiku a špecifikáciu Služby. Taktiež obsahuje údaje o Užívateľovi potrebné pre zriadenie Služby a vytvorenie Zmluvy (ďalej len „Objednávka“).

**Zákaznícka zóna** - je časť o oficiálnej internetovej stránky Prevádzkovateľa [www.teatro.eu](http://www.teatro.eu), do ktorej sa môže užívateľ Služby prihlásiť zadaním prihlasovacieho

mena a hesla vygenerovaného pri uzatváraní Zmluvy.

**Odborné miesto** – miesto pripojenia Užívateľa k Službe, umiestnené vo vnútri nehnuteľnosti s adresou uvádzanou ako miesto pripojenia.

**Fórum** - je časť zákazníckej zóny slúžiaca pre účely evidencie a komunikácie Užívateľa a Prevádzkovateľa písomnou formou,

**Ticket** – príspevok v podobe textového zápisu vo fóre, ktorý je jedinečným číslom spolu s možnými reakciami na tento príspevok jednoznačne identifikovaný,

**Kontaktný e-mail** – e-mailová adresa evidovaná Prevádzkovateľom u Užívateľa ako kontaktná e-mailová adresa, na ktorú sa doručujú informačné a notifikačné správy. Táto adresa je zobrazovaná v zákazníckej zóne a jej zmena je možná len písomne.

**Fakturačný e-mail** – e-mailová adresa evidovaná Prevádzkovateľom u Užívateľa ako e-mailová adresa, na ktorú môžu byť doručené faktúry a ostatné dokumenty spojené s fakturáciou či zmenou služieb formou elektronickej pošty. Táto adresa je zobrazovaná v zákazníckej zóne a jej zmena je možná len písomnou formou,

**Pobočka Prevádzkovateľa** - obchodný priestor uvedený ako zákaznícke centrum na oficiálnej

internetovej stránke Prevádzkovateľa (ďalej len „Pobočka“), **Písomná komunikácia:**

- doručenie listovej poštovej zásielky na adresu Prevádzkovateľa uvedenú na faktúre, na adresu sídla Prevádzkovateľa alebo na Pobočku,
- elektronický písomný zápis v zákazníckej zóne na stránke [www.teatro.eu](http://www.teatro.eu) v časti fórum vo forme akéhokoľvek ticketu,
- doručenie elektronickej pošty z e-mailovej adresy, ktorá je evidovaná u Prevádzkovateľa ako kontaktný e-mail Užívateľa.

**Cenník** – aktuálna cenová tarifa Poskytovateľa, ktorá obsahuje ceny a úpravy cien za jednotlivé poskytované služby, zoznam bezplatne poskytovaných služieb, podrobnosti o jednorazových, pravidelne sa opakujúcich a variabilných cenách, ako aj podmienky, na základe ktorých sa sadzby cien uplatňujú,

**aktivácia, zriadenie, zavedenie služby** – súhrn úkonov, ktoré umožnia Užívateľovi využívanie Služby podľa Zmluvy a Všeobecných podmienok,

**porucha** – stav Služby, kedy Užívateľ nemôže využívať Službu. Poruchou sa nerozumie prerušenie napájania elektrickou energiou zariadení Prevádzkovateľa alebo Užívateľa alebo prerušenie Služby z objektívnych príčin bez zavinenia Prevádzkovateľa,

**servis** – súhrn úkonov a činností Prevádzkovateľa za účelom odstránenia poruchy,

**kvalita prevádzkovej Služby** - stav, ktorý umožňuje nerušené využívanie Služby spôsobom, ktorý zodpovedá vlastnostiam Služby.

(3) Užívateľ je oprávnený pri uzatváraní Zmluvy s Prevádzkovateľom stanoviť zodpovednú osobu, ktorá ho bude zastupovať v styku s Prevádzkovateľom. Na jej adresu je Prevádzkovateľ povinný doručovať všetku korešpondenciu. Užívateľ je povinný akúkoľvek zmenu údajov zodpovednej osoby písomne oznámiť bez zbytočného odkladu Prevádzkovateľovi.

## Čl. 2. Zriaďovanie Služby

(1) Prevádzkovateľ zaisťuje zriadenie Služby na základe riadne vyplnenej a potvrdenej Objednávky. Potvrdenie Objednávky Prevádzkovateľom je pre Zájemcu záväzné.

(2) Zájemca môže Objednávku na zriadenie Služby písomne odvolať pred požadovaným termínom jej zriadenia/aktivácie. Ak zájemca odvolá Objednávku z dôvodov na strane Zájemcu je povinný uhradiť jednorazový storno poplatok vo výške 20,- € (slovom „dvadsať“ eur). Právo Prevádzkovateľa na úhradu vzniknutých preukázateľných nákladov tým nie je dotknuté.

(3) Prevádzkovateľ a Užívateľ sa môžu za účelom reklamy dohodnúť na viditeľnom umiestnení loga alebo iného označenia vecí vo vlastníctve Užívateľa využívajúceho Služby. Tým však nie je dotknuté právo Prevádzkovateľa viditeľne označiť v nevyhnutnej miere zariadenia potrebné na prevádzku Siete.

(4) Prevádzkovateľ poskytuje Službu na celom území Slovenskej republiky v závislosti od miesta inštalácie Služby a technických možností.

(5) Zmluvu je možné uzavrieť výlučne s jedným Užívateľom.

## Čl. 3. Postup pri zriaďovaní Služby

(1) Zriadenie Služby Prevádzkovateľom zahŕňa:

- zriadenie a prenájom prípojného vedenia k dostupnému uzlu siete,
- nastavenie parametrov Služby,
- preverenie funkčnosti Služby

(2) Zájemca o poskytovanie Služby je povinný pred uzavretím Zmluvy:

- vyplniť a doručiť Prevádzkovateľovi riadne a úplne vyplnenú Objednávku,
- predložiť na požiadanie Prevádzkovateľovi všetky ním požadované dokumenty osvedčujúce totožnosť Zájemcu o poskytovanie Služby; v prípade právnickej osoby je osoba oprávnená konať v jej mene povinná o tom predložiť doklad.

(3) Prevádzkovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy so Zájemcom o poskytovanie Služby, v prípade ak:

- Zájemca o poskytovanie Služby nedoručil riadne vyplnenú Objednávku,

- Závjemca o poskytovanie Služby nedoručil Prevádzkovateľovi požadované dokumenty, potvrdenia nevyhnutné pre uzavretie Zmluvy,
  - Závjemca o poskytovanie služby nedoručil Prevádzkovateľovi hodnoverné doklady preukazujúce prípadné nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých tretích osôb v súvislosti s využívaním poskytovanej Služby,
  - poskytovanie požadovanej Služby podľa Objednávky je zo strany Prevádzkovateľa na požadovanom mieste, v požadovanom rozsahu alebo za podmienok požadovaných záujemcom o poskytovanie Služby technicky objektívne nemožné,
  - Prevádzkovateľ nemá od záujemcu o poskytovanie Služby záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je alebo bol dlžníkom Prevádzkovateľa a je dôvodný predpoklad, že záujemca o poskytovanie Služby nebude riadne a včas plniť svoje záväzky stanovené Zmluvou a Všeobecnými podmienkami,
  - záujemca nesúhlasí so Všeobecnými podmienkami,
  - jej uzavretie by bolo v rozpore so Zákonmi alebo právnymi predpismi SR,
  - Závjemca o poskytovanie služby je v čase uzatvárania Zmluvy zjavne pod vplyvom omamných alebo psychotropných látok.
- (4) Prevádzkovateľ je povinný začať poskytovať Službu v súlade so Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami, pričom súčasne musia byť splnené nasledovné podmienky:
- Zmluva je medzi zmluvnými stranami platne a účinne uzavretá,
  - Užívateľ riadne a včas zaplatí Prevádzkovateľovi všetky finančné záväzky vyplývajúce zo Zmluvy a Objednávky,
  - Užívateľ je povinný pripraviť miesto inštalácie Služby v súlade so Všeobecnými podmienkami a Zmluvou,
  - V prípade potreby získa Užívateľ od všetkých dotknutých tretích osôb nevyhnutné povolenia súvisiace s užívaním Služby,
  - neexistujú technické alebo iné objektívne prekážky, ktoré by Prevádzkovateľovi znemožňovali začať poskytovanie Služby.
- (5) Užívateľ je povinný umožniť pracovníkom Prevádzkovateľa alebo jeho subdodávateľom na ich žiadosť bez zbytočného odkladu prístup do priestorov, kde bude umiestnené zariadenie pre prístup k Službe.
- (6) Ak nie je možné Službu zriadiť, Prevádzkovateľ a Užívateľ sa môžu dohodnúť na spôsobe náhradného riešenia. Ak sa Prevádzkovateľ a Užívateľ na spôsobe náhradného riešenia nedohodnú, majú právo od Zmluvy odstúpiť.
- (7) Ak sa preukáže akékoľvek vyhlásenie alebo skutočnosť uvedená Užívateľom v Zmluve v budúcnosti ako nepravdivá, vzniká Prevádzkovateľovi právo odstúpiť od Zmluvy.

#### Čl. 4. Aktivácia Služby

- (1) Dňom aktivácie služby, deň v ktorom mohol Užívateľ začať užívať Služby, ktoré sú predmetom Zmluvy
- (2) Dňom aktivácie Služby je Prevádzkovateľ oprávnený účtovať pravidelné mesačné poplatky za využívanie Služby.
- (3) Ak je Prevádzkovateľ v omeškaní so zriaďovaním Služby viac ako jeden mesiac od dátumu aktivácie uvedeného Užívateľom v Objednávke, má Užívateľ právo odstúpiť od Zmluvy. Odstúpenie od Zmluvy je Užívateľ povinný písomne doručiť Prevádzkovateľovi v lehote 15 dní (slovom „pätnásť“ dní) od uplynutia jedného mesiaca počas ktorého bol Prevádzkovateľ v omeškaní so zriadením Služby.

### Čl. 5. Prevádzka Služby

- (1) Prevádzkovateľ môže dočasne prevádzku Služby prerušiť pri prestavbách siete, jej meraní, alebo pri odstraňovaní porúch. Je pritom povinný brať ohľad na záujmy Užívateľa a pokiaľ je to možné, vopred Užívateľa upozorniť o týchto zmenách.
- (2) Obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní služieb, ktoré budú Prevádzkovateľovi vopred známe, je povinný Prevádzkovateľ oznámiť Užívateľovi s dostatočným časovým predstihom písomne alebo iným vhodným spôsobom. Prevádzkovateľ nemá túto informačnú povinnosť v stave krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany Prevádzkovateľa objektívne nemožné a v prípade výkonu prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravu Siete, alebo výkonu prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v Sieti, ak sú tieto práce vykonávané v čase medzi 00:00 hod. až 06:00 hod. a jednotlivé súvislé prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby neprekročí 60 (slovom „šesťdesiat“) minút.
- (3) Ak bola zmluva dojednaná na dobu určitú (viazanosť zmluvy) a Užívateľ nepožiada pred uplynutím tejto doby o nové predĺženie na dobu určitú (predĺženie viazanosti), bude zmluva automaticky po skončení viazanosti zmenená na zmluvu s dobou neurčitou (bez viazanosti), čím dôjde k automatickej zmene fakturovanej ceny za Službu na cenu podľa aktuálneho cenníka, prislúchajúcu danej Službe bez viazanosti.

### Čl. 6. Zmena parametrov alebo služieb

- (1) Ak Užívateľ požaduje v rámci Objednávky alebo už uzatvorenej Zmluvy 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 doručená Prevádzkovateľovi.
- (3) V prípade zmeny podmienok pre uzavretie Zmluvy má Prevádzkovateľ právo zmeniť obsah a vlastnosti poskytovanej Služby. V prípade zlepšenia kvality poskytovanej Služby a to najmä zvýšenia jej rýchlosti, nie je Prevádzkovateľ povinný ich oznamovať Užívateľovi.

### Čl. 7. Zrušenie a ukončenie Zmluvy

- (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 jednomesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená výpoveď Prevádzkovateľovi,
  - (c) odstúpením zo strany Prevádzkovateľa, ak Užívateľ poruší svoje záväzky podľa Čl.9.ods. 1-7
  - (d) odstúpením zo strany Prevádzkovateľa, v prípade ak Užívateľ hrubým spôsobom alebo opakovane porušil povinnosť uvedenú v Zmluve alebo v týchto Všeobecných podmienkach a bol zo strany Prevádzkovateľa písomne upozornený na porušenie povinnosti,
  - (e) výpoveďou zo strany Užívateľa v prípade hrubého porušenia Zmluvy Prevádzkovateľom,
  - (f) výpoveďou zo strany Užívateľa v prípade zmeny obsahu a vlastností poskytovanej Služby alebo zmeny zverejnených Všeobecných podmienok,
  - (g) smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho,

(h) odstúpením zo strany Prevádzkovateľa, v prípade omeškania Užívateľa s úhradou fakturovanej ceny za poskytnuté Služby o viac ako 45 („štyridsaťpäť“) dní po jej splatnosti.

(i) odstúpením zo strany Prevádzkovateľa, ak Prevádzkovateľ nedokáže na danom odbernom mieste zabezpečiť Odberateľom objednané parametre dodávanej služby.

(2) Pri ukončení platnosti Zmluvy je Užívateľ povinný bezprostredne vrátiť všetky hnutelné veci vo vlastníctve Prevádzkovateľa a to aj bez vyzvania Prevádzkovateľom.

(3) V prípade ukončenia Zmluvy podľa odseku 1 písm. b) c) d) f) h) a v prípade porušenia povinnosti podľa odseku 2 tohto článku je Užívateľ povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vyčísľujúcu reálne náklady Prevádzkovateľa so zriadením služby ktorú sa Užívateľ zaviazal využívať po celú dobu viazanosti vo výške 200,- (slovom „dvesto“) Eur.

(4) Všetky peňažné pohľadávky a záväzky si zmluvné strany vyrovnajú najneskôr do 30 (slovom „tridsiatich“) dní po ukončení platnosti Zmluvy.

(5) Pre prípad uzatvárania Zmluvy na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho podľa ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho poučuje a informuje Poskytovateľ Účastníka, že:

a) Účastník je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od Zmluvy uzavretej na diaľku alebo od Zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, a to v lehote do 14 dní odo dňa uzavretia Zmluvy,

b) Účastník môže uplatniť právo na odstúpenie od Zmluvy u Poskytovateľa v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola Zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva Účastníka na odstúpenie od Zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie Účastníka vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od Zmluvy,

c) Účastník môže na odstúpenie od Zmluvy použiť formulár, ktorý je prílohou týchto Všeobecných podmienok,

d) ak Účastník odstúpi od Zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od Zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.

### Čl. 8. Zodpovednosť Prevádzkovateľa

(1) Prevádzkovateľ zodpovedá za kvalitu prevádz. Služby po miesto pripojenia zariadení Užívateľa.

(2) Ak nie je dohodnuté inak, časový limit servisu v prípade poruchy je 72 (slovom „sedemdesiatdva“) hodín od nahlásenia poruchy Užívateľom. Za poruchu sa nepovažuje porucha netýkajúca sa infraštruktúry Prevádzkovateľa.

(3) Ak nie je dohodnuté inak, poruchu je možné Užívateľom nahlásiť písomne, telefonicky na telefónnom čísle +421 910 421 336, e-mailom na adrese info@teatro.eu nonstop 24 hodín denne, alebo osobne v sídle resp. na pobočkách Prevádzkovateľa, ktorých poštové adresy sú uverejnené na stránke www.teatro.eu, počas pracovných dní v čase od 9:00 – 17:00 hod.

### Čl. 9. Zodpovednosť Užívateľa

(1) Užívateľovi sa zakazuje Prevádzkovateľom dodané alebo prenajaté technické zariadenia premiestňovať bez písomného súhlasu Prevádzkovateľa. Užívateľovi sa tiež zakazuje s týmito zariadeniami manipulovať, meniť Prevádzkovateľom nastavené parametre a pod. Škodu na

zariadeniach spôsobenú Užívateľom alebo treťou osobou, ako aj náklady na obnovu prevádzky Služby je povinný nahradiť Užívateľ v plnom rozsahu.

(2) Užívateľovi sa zakazuje oznámiť údaje o konfigurácii Siete a údaje o Prevádzkovateľom dodaných alebo prenajatých zariadeniach tretej osobe. K oznámeniu týchto údajov obchodným či iným partnerom Užívateľa je potrebný predchádzajúci písomný súhlas Prevádzkovateľa.

(3) Užívateľovi sa zakazuje poskytnúť užívanie Siete neoprávneným osobám a poskytnúť k užívaniu zariadenia prenajaté Prevádzkovateľom bez predchádzajúceho písomného súhlasu Prevádzkovateľa. Porušením tohto ustanovenia vzniká Prevádzkovateľovi právo na okamžité odstúpenie od Zmluvy s následkom bezprostredného odpojenia od Služby a Užívateľ je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 700,- (slovom „sedemsto“) Eur.

(4) Užívateľ je povinný vykonať opatrenia, ktoré znemožnia zneužitie prístupu k Službe neoprávnenou osobou, inak zodpovedá za škodu tým spôsobenú.

(5) Pri zvýšených nárokoch na dôvernosc a ochranu prenášaných dát má Užívateľ právo vykonať na svojej strane primerané opatrenia (napr. inštalovať šifrovacie alebo dešifrovacie zariadenia k svojmu koncovému zariadeniu).

(6) Užívateľ je povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi všetku súčinnosc potrebnú na plnenie predmetu uzatvorenej Zmluvy.

(7) Užívateľ sleduje funkčnosť Služby. Jej poruchy ohlási bezodkladne Prevádzkovateľovi.

(8) Využívanie Služby prístupu do internetu je podmienené dodržiavaním Zásad korektného využívania služieb FUP (Fair User Policy) stanovených Prevádzkovateľom v záujme dosiahnutia primeranej kvality a dostupnosti Služby pre všetkých účastníkov, spočívajúcich v aplikovaní vhodných foriem prioritizácie alebo agregácie dátovej komunikácie Užívateľov, zameranej hlavne na Služby priameho prístupu účastníka na pevný disk iného účastníka zo skupiny a automatického a dlhodobého sťahovania väčšieho objemu dát.

## Čl. 10. Cena a platobné podmienky

(1) Užívateľ je povinný vykonávať úhrady za Služby Prevádzkovateľa v objednanom rozsahu.

(2) Všetky práce a Služby súvisiace s poskytovaním Služby bude Prevádzkovateľ Užívateľovi účtovať nasledovným spôsobom:

- zúčtovacie obdobie je jeden kalendárny mesiac,
- jednorázové zriaďovacie poplatky sú splatné dodávateľskou faktúrou,
- poplatky za prevádzku Služby sa Užívateľovi účtujú v priebehu mesiaca, v ktorom je Služba poskytnutá.

3) Úhradu fakturovanej čiastky vykoná Užívateľ vkladom alebo prevodom sumy na účet v peňažnom ústave Prevádzkovateľa najneskôr v deň splatnosti dodávateľskej faktúry.

(4) V prípade omeškania Užívateľa s úhradou faktúry viac ako 30 (slovom „tridsať“) dní po jej splatnosti si Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo pozastaviť poskytovanie Služby až do doby zaplataenia pohľadávky spolu so zaplataením úroku z omeškania podľa čl.10 bodu 3 tejto zmluvy. Pozastavenie služby nemá vplyv na platnosť zmluvy a povinnosť Užívateľa plniť si svoje záväzky tak peňažné ako aj nepeňažné.

(5) V prípade objektívnej zmeny podmienok pre uzavretie Zmluvy má Prevádzkovateľ právo meniť výšku poplatkov za poskytované Služby, ako aj celkový spôsob ich určenia. Každá takáto zmena musí byť Užívateľovi písomne oznámená najneskôr 30 (slovom „tridsať“) dní pred nadobudnutím platnosti zmeny. V prípade oznámenia zmeny Prevádzkovateľom podľa prvej vety tohto odseku má Užívateľ právo odstúpiť od zmluvy.

(6) Užívateľ právo na vrátenie primeranej časti pravidelných mesačných poplatkov za poskytovanie Služby v prípade poruchy dlhšej tri dni, za ktorú zodpovedá Prevádzkovateľ. Tento nárok zaniká, ak ho Užívateľ neuplatní písomne najneskôr do 15 (slovom „pätnásť“) dní od posledného dňa trvania poruchy.

(7) Ak nie je dohodnuté inak, štandardný spôsob doručovania faktúr Užívateľovi je formou elektronickej pošty na e-mailovú adresu evidovanú u Prevádzkovateľa ako fakturačný e-mail.

(8) Faktúra sa považuje za doručení uplynutím troch pracovných dní odo dňa jej preukázateľného odoslania formou elektronickej pošty Užívateľovi na e-mailovú adresu evidovanú u Prevádzkovateľa ako fakturačný e-mail. Užívateľ je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť prevádzkovateľovi nedoručenie faktúry vystavenej elektronicke. V prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti Užívateľom nie je Prevádzkovateľ povinný preukazovať odoslanie takejto faktúry a faktúra odoslaná elektronicke na adresu evidovanú u Prevádzkovateľa ako fakturačný e-mail sa považuje za doručení.

### **Čl. 11. Vymedzenie niektorých ďalších práv Užívateľa a Poskytovateľa**

(1) Užívateľ je popri iných povinnostiach povinný:

(a) užívať službu, pokiaľ sa nedohodne písomne s Poskytovateľom, výhradne pre svoju potrebu, pričom sa za to považuje tiež užívanie osobami, ktoré v Odbornom mieste žijú alebo inak trvalo užívajú Odborné miesto na základe zmluvy s Užívateľom, alebo v zmysle § 116 Občianskeho zákonníka, sú jeho blízkymi osobami.

(b) Užívať službu výhradne v súlade s ustanoveniami Zmluvy a platných právnych predpisov, etickými normami užívania internetu ako aj v súlade s dobrými mravmi, zásadami slušnosti takým spôsobom, aby nedošlo k ohrozeniu alebo porušeniu práv, alebo právom chránených záujmov spoločnosti COMP-SHOP, s.r.o. alebo tretích osôb. V zmysle uvedeného je zakázané a Užívateľ nie je oprávnený najmä:

ba) zasielať oznámenia, petície, správy propagujúce náboženstvo, správy hromadného alebo propagačného char. alebo iné správy považované za spam.

bb) posilať správy, bez identifikovateľného odosielateľa, so zmenenými informáciami o odosielateľovi najmä v súvislosti s použitím údajov tretej osoby, alebo iným neoprávneným spôsobom nakladať s adresami, doménami a inými označeniami, obchodnými značkami a pod. používanými v rámci internetu,

bc) rozosielať viacero po sebe nasledujúcich správ s rovnakým alebo podobným obsahom (reťazové správy) alebo nabádať na ich posielanie bez ohľadu na záujem adresáta ich prijať;

be) posilať bez predchádzajúceho súhlasu iného užívateľa veľké množstvo správ internetu a to najmä za účelom zahltenia výstupových ako aj všetkých ostatných systémov a zariadení postupníka, ktoré spoločnosť COMP-SHOP, s.r.o. využíva pri poskytovaní Služieb,

bd) získavať neoprávnený prístup do počítačových a iných elektronických sietí, rozširovať tzv. malware, vírusy, modifikovať, ničiť dáta, neoprávnene získavať iné informácie a údaje, používať formy činností označovaných ako hacking, cracking alebo neoprávnene monitorovať alebo užívať dáta tvoriace súčasť zariadení výstupu (najmä počítače, počítačové porty) iných užívateľov internetu,

be) z nedbanlivosti alebo úmyselne poškodzovať Sieť, iné siete tvoriace súčasť internetu alebo pripojenie k internetu,

bh) Služby používať spôsobom, ktorý by mohol obťažovať alebo urážať iných užívateľov internetu vrátane používania vulgarizmov, urážlivých, obscénnych alebo inak znevažujúcich údajov nachádzajúcich sa v obsahu označení, stránok, prezývok názvov používaných v komunikácii s ďalšími užívateľmi Internetu;



bf) akýmkoľvek spôsobom porušovať práva duševného vlastníctva tretích osôb.

2) Spoločnosť COMP-SHOP, s.r.o. je oprávnená:

- (a) obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb za predpokladu, že Účastník poruší niektoré z ustanovení bodu 1 tohto článku,
- (b) zamedziť šíreniu údajov, správ a iných foriem elektronickej pošty, ako aj iných obsahov podaných prostredníctvom Siete, za predpokladu že sú v rozpore s ustanoveniami Zmluvy (vrátane bodu 1 tohto článku) alebo platných právnych predpisov. Takéto zamedzenie je formou obmedzenia poskytovania Služieb. Spoločnosť COMP-SHOP, s.r.o. samostatne vyhodnotí, či sú údaje a iné obsahy komunikované prostredníctvom Služby v súlade alebo v rozpore s právnymi predpismi alebo ustanoveniami Zmluvy,
- (c) z dôvodu predchádzania vzniku chýb, ich odstraňovania, z dôvodu predchádzania alebo zamedzovania zneužívania Služieb alebo ich užívania v rozpore s ustanoveniami Zmluvy, z dôvodu zvýšenia bezpečnosti, najmä zvyšovania kvality alebo kvantity Služieb, a v ďalších nevyhnutných prípadoch vykonávať bez súhlasu Užívateľa zmeny pripojenia, vrátane zariadení (aj vo vlastníctve Užívateľa). Ďalej vykonávať zmeny nastavení a programového vybavenia Siete ako aj všetkých ostatných systémov a zariadení používaných spoločnosťou COMP-SHOP, s.r.o.. Spoločnosť COMP-SHOP, s.r.o. je oprávnená vykonať okrem zmeny nastavení a programového vybavenia aj akékoľvek iné opatrenia a zásahy do systémov, softvéru a zariadení podľa predchádzajúcej vety, a to v prípadoch podľa predchádzajúcej vety,
- (d) zaviesť pre účastníkov pri poskytovaní služby vhodné opatrenia umožňujúce zamedzeniu preťažovania Siete z dôvodu ochrany jej prevádzkyschopnosti, rovnako aj z dôvodu ochrany kvality poskytovaných Služieb. Opatrenia môžu spočívať najmä v zamedzení prístupu k niektorým serverom alebo IP adresám siete, obmedziť vybrané prenosové protokoly alebo vykonať iné opatrenia a úkony, ktorými sa môže upraviť užívanie služby Účastníkom alebo inými účastníkmi Služieb,
- (e) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete, pokiaľ je to potrebné v súvislosti s ochranou Účastníka, Pripojenia, Siete alebo zariadení spoločnosti COMP-SHOP, s.r.o., čím však nesmú byť vyvolané dodatočné neprimerané náklady na strane Účastníka.

## Čl. 12. Reklamačný poriadok

(1) Užívateľ je oprávnený reklamovať:

- (a) správnosť sumy k úhrade v prípade, že faktúra za Služby nebola vystavená v súlade so Zmluvou a Cenníkom.
- (b) kvalitu poskytnutých služieb.

(2) Reklamáciu je Užívateľ oprávnený podať písomne s jasným a zrozumiteľným popisom reklamácie a doručiť ju Prevádzkovateľovi do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť, zakladajúca nárok na reklamáciu. Reklamácie doručené Prevádzkovateľovi po uplynutí 30 (slovom „tridsať“) dňovej lehoty alebo nepodané písomne, nebudú Prevádzkovateľom akceptované.

(3) Prevádzkovateľ je povinný o reklámii rozhodnúť najneskôr do 30 (slovom „tridsiatich“) dní od doručenia reklamácie. Rozhodnutie doručí Užívateľovi písomne do 7 (slovom „siedmich“) dní odo dňa rozhodnutia o podanej reklámii.

(4) Reklamácie nezbavuje Užívateľa povinnosti uhradiť faktúru do dňa splatnosti.

(5) V prípade uznania reklamácie bude suma vo výške uznanej reklamácie započítaná vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácie uznaná.

(6) Opätovné podanie reklamácie z toho istého dôvodu alebo neodôvodnenú reklamáciu nie je Prevádzkovateľ povinný prešetrovať. Neodôvodnenou reklamáciou je reklamácia, ktorá je podaná z iných dôvodov, ako je uvedené v Čl.11. ods. 1 Všeobecných podmienok.

### Čl. 13 Ochrana a spracovanie osobných a prevádzkových údajov

#### (1) Telekomunikačné tajomstvo (§63 ZEK)

1. Predmetom telekomunikačného tajomstva je
  - a) obsah prenášaných správ,
  - b) súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby - podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu; predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname,
  - c) prevádzkové údaje a
  - d) lokalizačné údaje.
2. Telekomunikačné tajomstvo je povinný zachovávať každý, kto príde s jeho predmetom do styku pri poskytovaní sietí a služieb, pri používaní služieb, náhodne alebo inak.
3. Telekomunikačné tajomstvo možno sprístupniť úradu, účastníkovi a užívateľovi, ktorého sa týka, jeho oprávneným zástupcom alebo právnym nástupcom, ak ďalej nie je ustanovené inak.
4. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť technicky a organizačne dôvernú správu a s nimi spojených prevádzkových údajov, ktoré sa prenášajú prostredníctvom jeho Verejnej siete a Verejných služieb. Zakazuje sa najmä nahrávanie, odpočúvanie, ukladanie správ alebo iné druhy zachytenia alebo sledovania správ a s nimi spojených údajov osobami inými, ako sú užívatelia alebo bez súhlasu dotknutých užívateľov, okrem prípadov ak príslušný zákon ustanovuje inak, alebo ak je to nevyhnutné na poskytovanie služby s pridanou hodnotou, ktorú si Účastník alebo užívateľ objednal, na preukázanie požiadavky na zriadenie, zmenu alebo zrušenie služby alebo na preukázanie existencie alebo platnosti iného právneho úkonu, ktorý vykonal Účastník, užívateľ alebo Poskytovateľ. To nebráni technickému ukladaniu údajov, ktoré sú nevyhnutné na prenos správ, bez toho aby bola dotknutá zásada dôvernosti. Poskytovateľ nezodpovedá za ochranu prenášaných správ, ak je možnosť ich priameho vypočutia alebo nechráneného získania v mieste vysielania alebo v mieste príjmu.
5. Poskytovateľ je povinný na účely poskytovania súčinnosti orgánom štátu získavať a spracúvať a poskytovať údaje Účastníkov a telekomunikačné tajomstvo v rozsahu podľa príslušného zákona, na základe žiadosti orgánu štátu umožniť pripojenie zariadenia na odpočúvanie a zaznamenávanie prevádzky v sieti, spolupracovať s Policajným zborom a orgánom činným v trestnom konaní pri odhaľovaní zlomyseľných volaní a šírení poplašných správ, na základe odôvodnenej výzvy bezodkladne obmedziť prevádzku Verejnej siete alebo poskytovanie Verejnej služby na nevyhnutne potrebný čas a v nevyhnutnom rozsahu, ak je to nevyhnutné na ochranu ústavného zriadenia alebo vnútorného poriadku alebo pre bezpečnosť štátu alebo obranu štátu a bezprostredne hrozí ujma na živote a zdraví, poskytovať ďalšiu súčinnosť súdu, orgánu činnému v trestnom konaní a inému orgánu štátu nevyhnutnú na plnenie ich úloh a výkon ich oprávnení podľa ZEK a osobitných predpisov.

6. O poskytnutí informácií a údajov alebo inej súčinnosti podľa tohto zákona sú zamestnanci Poskytovateľa povinní zachovávať mlčanlivosť. Tejto mlčanlivosti môže zamestnanca Poskytovateľa zbaviť iba ten orgán štátu, ktorému boli informácie a údaje, alebo iná súčinnosť poskytnutá. Týmto nie sú dotknuté ustanovenia osobitného predpisu.

## **(2) Ochrana osobných údajov ( §56 ZEK)**

1. Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na Účastníkov a užívateľov, ktorí sú fyzickými osobami. Práva a povinnosti Poskytovateľa súvisiace s ochranou osobných údajov, ktoré nie sú upravené v ZEK, sa spravujú osobitným predpisom (Zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov).
2. Poskytovateľ je povinný prijať zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojich služieb. Prijaté opatrenia musia zabezpečiť takú úroveň bezpečnosti služieb, ktorá je primeraná existujúcemu riziku s ohľadom na stav techniky a náklady na ich realizáciu.
3. Poskytovateľ môže na účely uzavretia a plnenia Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu Účastníkov získavať a spracúvať údaje Účastníkov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a
  - a) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
  - b) obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby - podnikateľa alebo
  - c) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby.
4. Poskytovateľ týmto informuje Účastníka o tom, aké osobné údaje sa získavajú a spracúvajú, na základe akého právneho dôvodu, na aký účel a ako dlho sa budú spracúvať. Táto informácia sa poskytuje najneskôr pri uzavretí Zmluvy o poskytovaní verejných služieb.
5. Podniky poskytujúce Verejné siete alebo služby sú oprávnené na ochranu svojich práv a oprávnených záujmov vzájomne si poskytovať nevyhnutné údaje podľa § 56 ods. 3 ZEK, ak sa týkajú ich dlžníkov alebo osôb, o ktorých zistili, že odcudzili alebo poškodili Telekomunikačné zariadenia, alebo zneužili Telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia podľa § 43 ods. 1 písm. c) druhého bodu ZEK a účinnejšej ochrany podnikov pred takými osobami, ak ZEK neustanovuje inak.
6. Poskytovateľ zlikviduje osobné údaje bezodkladne po skončení zmluvných vzťahov. Výnimky sú prípustné len na uskutočnenie vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok Poskytovateľa za poskytnutú službu, na vybavenie podaní užívateľov alebo na splnenie iných povinností uložených ZEK a na uplatnenie práv.

## **(3) Prevádzkové údaje a lokalizačné údaje (§ 57 a §58 ZEK)**

1. Prevádzkové údaje sú údaje vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie.
2. Prevádzkové údaje týkajúce sa Účastníkov a užívateľov sa nesmú bez súhlasu dotknutej osoby uchovávať a Poskytovateľ je povinný ich po skončení prenosu správy bezodkladne zlikvidovať alebo anonymizovať okrem prípadov uvedených v ZEK. Uchovávanie údajov podľa § 58 ZEK nie je týmto dotknuté.

3. Ak je to potrebné na fakturáciu služieb Účastníkom a platieb za prepojenie sietí, Poskytovateľ uchováva prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, počas ktorej možno faktúru právne napadnúť alebo uplatniť nárok na platbu. Poskytovateľ je povinný poskytnúť prevádzkové údaje v prípade sporu medzi podnikmi, alebo medzi podnikom a Účastníkom, úradu alebo súdu. V prípade začatia reklamácie, mimosúdneho riešenia sporu podľa § 75 ZEK alebo súdneho konania, najmä sporov týkajúcich sa prepojenia sietí alebo fakturácie, musí Poskytovateľ uchovávať prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. Rozsah uchovaných prevádzkových údajov sa musí obmedziť na nevyhnutnú mieru.
4. Podnik môže spracúvať prevádzkové údaje Účastníka alebo užívateľa na účely marketingu služieb alebo na účely zabezpečenia služieb s pridanou hodnotou len s jeho predchádzajúcim súhlasom. Poskytovateľ je povinný informovať Účastníka alebo užívateľa pred získaním jeho súhlasu o druhu prevádzkových údajov, účele spracúvania prevádzkových údajov a o čase spracúvania týchto údajov. Účastník alebo užívateľ môže kedykoľvek odvolať svoj súhlas, ktorý dal na spracúvanie prevádzkových údajov na účely marketingu alebo na zabezpečenie služieb s pridanou hodnotou.
5. Poskytovateľ je na účely poskytovania údajov podľa § 63 ods. 6 ZEK povinný uchovávať prevádzkové údaje, lokalizačné údaje a údaje komunikujúcich strán, na ktoré sa vzťahuje súhlas súdu podľa § 63 ods. 7 ZEK alebo príkaz súdu podľa Trestného poriadku.

## Čl. 14 Príslušné právo a rozhodovanie sporov

### (1) Príslušné právo

1. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Účastník je cudzinec alebo Služby Poskytovateľa boli poskytnuté na území iného štátu.
2. Vzťahy medzi Účastníkom a Poskytovateľom, neupravené Zmluvou a Všeobecnými podmienkami, sa riadia platným znením Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a platným znením Zákona 513/1991 Z.z. Obchodný zákonník.

### (2) Alternatívne riešenie sporov (§ 75 ZEK)

1. Ak Účastník, ktorý je spotrebiteľom, nesúhlasí s výsledkom reklamácie Verejnej služby alebo so spôsobom jej vybavenia, môže po reklamačnom konaní predložiť spor s Poskytovateľom orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov.
2. Účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak poskytovateľ na žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje
  - a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka, telefonický kontakt, ak ich má,
  - b) názov a sídlo Poskytovateľa,
  - c) predmet sporu,
  - d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
  - e) návrh riešenia sporu,

- f) dátum, kedy sa účastník obrátil na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s poskytovateľom bol bezvýsledný,
- g) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona o alternatívnom riešení sporov.
4. K návrhu Účastník priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.
  5. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie môže účastník využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.
  6. Ak návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu neobsahuje náležitosti podľa odseku 3 alebo, ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne informuje účastníka o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a vyzve ho, aby neúplný nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Subjekt alternatívneho riešenia sporov zároveň účastníka poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote.
  7. Priebeh alternatívneho riešenia sporov sa riadi zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

### **(3) Súdne riešenie sporov**

1. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi vzniknú zo vzťahov vzniknutých na základe tejto Zmluvy alebo súvisiacich s touto Zmluvou, vrátane sporov o platnosť, výklad a zánik tejto Zmluvy, predložia na rozhodnutie v rozhodcovskom konaní stálemu rozhodcovskému súdu, ktorý bude vybratý žalobcom zo zoznamu stálych rozhodcovských súdov, vedeného Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky. Týmto nie je dotknuté právo žalobcu obrátiť sa s návrhom na začatie konania na príslušný všeobecný súd Slovenskej republiky podľa zákona č. 160/2015 Z.z. Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia tohto bodu budú pre ne záväzné aj po ukončení platnosti Zmluvy.

### **Čl. 15. Záverečné ustanovenia**

- (1) Zmluvu na využívanie Služby možno zmeniť alebo doplniť len písomnými dodatkami oboma zmluvnými stranami.
- (2) Ak nie je v Zmluve dohodnuté inak, platia pre Zmluvu a Objednávku ustanovenia Obchodného zákonníka a ustanovenia ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov.
- (3) Zmluva sa vyhotovuje v dvoch exemplároch, pričom každá strana obdrží po jednom exemplári.
- (4) Zmluvné strany považujú za dôverné všetky informácie o druhej strane, ktoré vyplývajú z uzatvorenej Zmluvy a o ktorých sa dozvedia v súvislosti s jej plnením, a zároveň súhlasia s tým že ich nebudú rozširovať bez písomného súhlasu druhej strany. Závazok mlčanlivosti zmluvných strán platí aj po skončení platnosti uzatvorenej Zmluvy.

(5) Všetky spory medzi Prevádzkovateľom a Užívateľom sa budú riešiť podľa možnosti dohodou. V prípade ak k dohode nedôjde, spor sa rieši formou mimosúdneho riešenia, ktoré môže zabezpečiť Telekomunikačný úrad Slovenskej republiky. Náležitosti návrhu a podmienky na mimosúdne riešenie sporu konkretizuje ustanovenie §75 zákona č. 351/2011 Z.z. o elek. kom.

(6) Tento dokument tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.

(7) Užívateľ súhlasí s tým, že Všeobecné podmienky a ich aktualizácie zverejnené na stránke Prevádzkovateľa [www.teatro.eu](http://www.teatro.eu) sa považujú za doručené Užívateľovi dňom ich zverejnenia.

(8) Užívateľ súhlasí so zasielaním e-mailových správ a komunikácie, ktorou sú napr. reklama a iné informácie, formou elektronickej pošty na jeho e-mailovú adresu. Užívateľ je oprávnený kedykoľvek svoj súhlas so zasielaním takýchto správ odvolať spôsobom uvedeným v každej doručenej správe.

(9) Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.3.2017