

# Všeobecné podmienky

V súlade s ustanoveniami Zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len Zákon) a ust. Obchodného zákonníka vydáva poskytovateľ podľa Zmluvy o pripojení (ďalej len Zmluva) na poskytovanie služby **retransmisie a dátovej služby** prostredníctvom káblového distribučného systému (ďalej len KDS) tieto Všeobecné podmienky (ďalej len VP) poskytovateľa **FibreClients s.r.o.**, Riečna 938/20, 900 41 Rovinka, IČO: 56624689, zápis v obch.reg.: Mestský súd Bratislava III, Odd.: Sro, vložka č.: 182772/B (ďalej len poskytovateľ), ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy uzatváraanej medzi poskytovateľom a užívateľom - účastníkom (ďalej len účastníkom). VP zároveň slúžia ako reklamačný poriadok a sú dostupné v sídle poskytovateľa a na webovej stránke poskytovateľa [www.kablovatv.sk](http://www.kablovatv.sk).

## 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Účastník je povinný uhrádzať cenu za poskytované služby počas celého obdobia trvania Zmluvy podľa platného cenníka (ďalej len Tarifa), je povinný sám si sledovať jednotlivé úhrady, dodržiavať ich splatnosť a uskutočňovať ich podľa uvedenej formy v zmysle bodu 4.2. Zmluvy a zabezpečiť úhradu platieb najneskôr do dátumu splatnosti uvedeného na faktúre vystavenej v zmysle Zmluvy podľa platnej Tarify. Platobné obdobie – zúčtovacie obdobie (ďalej len Platobné obdobie) je časové obdobie vymedzené v bode 4.2.2 Zmluvy, za ktoré je účastník povinný platiť cenu pravidelne počas celého obdobia trvania Zmluvy podľa platnej Tarify. Platobné obdobie sa riadi kalendármi mesiacmi. Začiatok Platobného obdobia začína odo dňa zriadenia účastníckej prípojky. Riadne Platobné obdobie začína vždy prvý deň v kalendárnom mesiaci nasledujúcom po zriadení účastníckej prípojky. Odo dňa pripojenia do začiatku riadneho Platobného obdobia sa vypočíta pomerom časť ceny v zmysle Zmluvy podľa platnej Tarify. Poskytovateľ si uplatňuje právo použiť doteraz uskutočnené úhrady účastníka na pokrytie neuhradených predpisov so starším dátumom splatnosti.
- 1.2. V prípade omeškania účastníka s úhradou ceny je poskytovateľ oprávnený účtovať účastníkovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % za každý deň omeškania, ako aj všetky náklady vyplývajúce z mimosúdného vymáhania nedoplatkov (zmluvná pokuta za omeškanie a zaslanie upomienky podľa platnej Tarify, náklady právneho zastúpenia a iné náklady s tým spojené) a náklady súdneho konania o zaplatení dlžnej sumy.
- 1.3. Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť Tarifu alebo VP. Pri podstatnej zmene je povinný najneskôr jeden mesiac pred účinnosťou zmeny oznámiť toto účastníkovi písomne alebo elektronickou poštou alebo iným vhodným spôsobom (napr. na webovej stránke poskytovateľa, v infokanáli, miestnym rozhlásom, miestnym periodikom) s uvedením miesta sprístupnenia novej Tarify alebo VP, ak by bolo iné ako webová stránka poskytovateľa. Ak zmenou Tarify nedôjde k zvýšeniu ceny, stačí ak poskytovateľ zverejní novú Tarifu najneskôr v deň jej účinnosti bez povinnosti poskytovateľa oznámiť zmenu účastníkovi. Dňom účinnosti novej Tarify alebo VP sa ruší predchádzajúca Tarifa alebo VP.

## 2. Práva a povinnosti poskytovateľa

- 2.1. Poskytovateľ zriadi účastnícku prípojku KDS s jedným výstupným bodom umožňujúci príjem signálu televíznych (TV), rozhlasových (R) programov príslušného programového súboru a/aj/alebo dátové služby príslušného programu podľa platnej Tarify v objekte určenom účastníkom
- 2.2. Poskytovateľ zriadi a bude prevádzkovať KDS len na základe povolenia vydaného povolujuším orgánom
- 2.3. Poskytovateľ zabezpečí na zariadenom výstupnom bode KDS kvalitu príjmu signálu príjem technickej normy a ručí aj za kvalitu prijímaného signálu pomocou pevného spoja (tzn. káblom), nie pomocou zariadení WIFI.
- 2.4. Poskytovateľ vyzve účastníka k súčinnosti pri montáži, kontrole a údržbe KDS vždy vopred, primerane bude rešpektovať jeho časové možnosti.
- 2.5. Poskytovateľ nemá obmedzenia na dodaných koncových zariadeniach určených pre dátové služby, služby sú poskytované v zmysle platnej Tarify.
- 2.6. Poskytovateľ zabezpečuje údržbu a odstraňovanie vzniknutých porúch na KDS v pracovných dňoch od 8,00 hod. do 16,00 hod. na základe oznámenia účastníka o poruche a to:
  - 2.6.1 na prerušenie signálu v KDS bude reagovať do 24 hodín počas pracovných dní od oznámenia takejto poruchy poskytovateľovi;
  - 2.6.2 na zhoršený stav signálu v KDS (v rozsahu bodu 2.3. VP) bude reagovať do 3 pracovných dní od oznámenia takejto poruchy poskytovateľovi;
  - 2.6.3 za poruchu sa nepovažuje výpadok TV, R programu z príčin na strane pôvodného vysielateľa alebo účastníka. Ak nedôjde do 14 dní k obnove vysielania programu, poskytovateľ nahradí chýbajúci program iným. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu programov (TV staníc) alebo zmenu spôsobu vysielania.
  - 2.6.4 v prípade poruchy zariadenia v záručnej lehote dodaného poskytovateľom sa opravou zariadenia alebo jeho výmenou nemení pôvodná záručná doba zariadenia.
- 2.7. Poskytovateľ nepreberá zodpovednosť za poruchy spôsobené výpadkami elektrickej energie, interferenciami alebo inými príčinami, ktoré poskytovateľ nemôže ovplyvniť.
- 2.8. Poskytovateľ nepreberá žiadnu zodpovednosť za poruchy, ktoré vznikli akýmkoľvek zásahom účastníka do KDS alebo do koncového zariadenia alebo jeho iným konaním, ktoré je v rozpore so Zmluvou. Poskytovateľ nepreberá žiadnu zodpovednosť za poruchy spôsobené na vnútorných rozvodoch v objekte, ktoré poskytovateľ nerealizoval
- 2.9. Pri meškani s úhradou platnej ceny za službu v lehote stanovenej v bode 1.1 VP je poskytovateľ oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby až do jej úhrady alebo do zániku Zmluvy.
- 2.10. V prípade znovupripojenia služby (signálu) do účastníckej prípojky, pričom prerušenie nastalo podľa bodu 2.9. a/alebo 2.11. VP, je poskytovateľ oprávnený účtovať účastníkovi cenu za znovupripojenie podľa platnej Tarify.
- 2.11. Pri zneužívaní služby alebo pri akomkoľvek rušení siete KDS je poskytovateľ oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie, alebo rušenie siete KDS.
- 2.12. Prevádzka a údržba KDS až po účastnícky bod zriadený poskytovateľom je iba v kompetencii poskytovateľa. Odovzdávacím bodom je bod pre pripojenie koncového zariadenia alebo pre prepojenie s vnútorným rozvodom v objekte zariadenia prípojky KDS.

- 2.13. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy (§ 43 ods. 1 Zákona) ak:
  - 2.13.1 poskytovanie služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné aj s ohľadom na kvalitu poskytovaných služieb alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov;
  - 2.13.2 záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu najmä preto, že je dlžníkom poskytovateľa alebo iného podniku (v zmysle Zákona), alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od Zmluvy s ním alebo vypovedal s ním Zmluvu;
  - 2.13.3 záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy a VP.
- 2.14. Poskytovateľ je oprávnený postúpiť práva a povinnosti vyplývajúce poskytovateľovi zo Zmluvy na tretiu osobu aj bez nutnosti podpisu písomného dodatku Zmluvy. Takéto postúpenie nesmie spôsobiť zmenu ceny, rozsahu a kvality poskytovaných služieb a poskytovateľ je povinný o ňom informovať účastníka bez zbytočného odkladu.

## 3. Práva a povinnosti účastníka

- 3.1. Účastník nebude žiadnym spôsobom zasahovať do nainštalovaného zariadenia KDS, najmä nebude pripájať žiadne iné zariadenia, než pre ktoré je účastnícka prípojka KDS určená.
- 3.2. Na výstupný bod KDS je dovolené pripájať len zariadenia, ktoré vyhovujú platným technickým normám a sú na takéto pripojenie určené.
- 3.3. V prípade zriadenia druhého a ďalších účastníckych zásuviek, náklady na ich zriadenie/sfunkčnenie nie sú zahrnuté v sume fakturovanej za zriadenie účastníckej prípojky ani v aktivačnom poplatku a budú účtované osobitne.
- 3.4. Účastník umožní poskytovateľovi vstup do objektov, miestností, priestorov a miest v požadovanom termíne potrebnom pre výkon montáže prípojky, údržby, kontroly a odstránenia poruchy.
- 3.5. Zriadená účastnícka prípojka KDS (ako tovar-vec) je a zostáva aj po skončení Zmluvy vlastníctvom poskytovateľa, pretože účastníkovi bol pri zriadení a sfunkčnení účastníckej prípojky účtovaný poplatok za zriadenie prípojky, príp. aktivačný poplatok spočívajúci iba v montážnych/servisných/nastavovacích prácach. Účastník preto nemôže účastnícku prípojku KDS využívať na iné účely alebo pre iného poskytovateľa služieb bez súhlasu poskytovateľa. Zakazuje sa preto jej poškodenie (aj odpojením či prerušením kábla) alebo jej využitie iným spôsobom, než na účely Zmluvy s poskytovateľom, výslovne je zakázané umožnenie užívania účastníckej prípojky alebo akejkoľvek jej časti, zariadenia či chráničky a pod. treťou osobou okrem zakúpeného zariadenia alebo materiálu. Porušenie uvedeného ustanovenia sa môže považovať za trestný čin poškodenia cudzej veci a neoprávnené obohatenie sa. Spôsobená škoda ako aj vrátenie majetku do pôvodného stavu môže byť vymáhané súdne. Uvedené sa týka aj prípadu, kedy došlo k zmene vlastníka objektu, kde bola prípojka zriadená.
- 3.6. Poskytovateľ ako vlastník prípojky (ako veci) sa môže kedykoľvek po skončení zmluvy rozhodnúť prípojku znefunkčeniť, príp. demontovať a odviezť.
- 3.7. Pri zistení vzniku poruchy oznámi účastník bez zbytočného odkladu poskytovateľovi: 1. číslo zmluvy, 2. meno účastníka, 3. kontaktné telefónne číslo, 4. miesto a druh poruchy, 5. dátum a hodinu zistenia poruchy. Za týmto účelom je Účastník povinný pri porušení tejto povinnosti zaplatiť Poskytovateľovi jednorazovú zmluvnú pokutu vo výške 500 EUR. Zmluvná pokuta okrem sankčnej a preventívnej funkcie predstavuje aj paušalizovanú náhradu škody spôsobenej Poskytovateľovi v dôsledku porušenia povinnosti Účastníka. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Poskytovateľa na náhradu škody spôsobenej porušením tejto povinnosti prevyšujúcu túto zmluvnú pokutu.
- 3.8. Poruchu oznámi účastník písomne na adresu sídla poskytovateľa alebo telefonicky na číslo poruchovej služby alebo osobne v sídle poskytovateľa.
- 3.9. V prípade vzniku poruchy zapríčinené účastníkom, alebo na príhode KDS, ktorú poskytovateľ nerealizoval, poskytovateľ odstráni poruchu na náklady účastníka pokiaľ odstránenie poruchy je možné.
- 3.10. V prípade neopodstatneného nahlásenia poruchy účastníkom bude poskytovateľ účtovať účastníkovi cenu za neopodstatnený výjazd podľa platnej Tarify.
- 3.11. Všetky zmeny údajov uvedených v Zmluve je účastník povinný oznámiť písomne poskytovateľovi v lehote 15 dní.
- 3.12. Účastník je povinný pri úhrade ceny uviesť na platobnom doklade úplne a správne všetky údaje týkajúce sa jeho osoby, prípadne Zmluvy, najmä však uvedenie správneho variabilného symbolu. Ak v dôsledku nesplnenia povinnosti ustanovenej v tomto bode nebude možné vykonať priradenie úhrady v systéme zúčtovania platieb k účtu účastníka, môže byť táto skutočnosť považovaná poskytovateľom za omeškanie úhrady ceny.
- 3.13. Účastník udeľuje súhlas s prevodom a postúpením práv a povinností vyplývajúcich poskytovateľovi zo Zmluvy na tretiu osobu v súlade s podmienkami uvedenými v bode 2.14 VP.
- 3.14. Účastník je plne právne zodpovedný za účel používania prenajatej statickej verejnej IP adresy.

## 4. Reklamačný poriadok

- 4.1. Reklamačné konanie podľa tohto bodu VP upravuje postup poskytovateľa a účastníka a rozhoduje sa v ňom o vybavení reklamácie účastníka podľa platných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.
- 4.2. Účastník je oprávnený písomne reklamovať správnosť účtovania ceny (súlad účtovanej ceny s Tarifou) v lehote do 30 dní odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie alebo zistenia závery poskytnutej služby alebo zariadenia. Reklamácia vo veci prešetrenia správnosti účtovania nemá v zmysle Zákona odkladný účinok na povinnosť účastníka zaplatiť príslušnú platbu podľa Zmluvy v zmysle platnej Tarify.
- 4.3. Účastník je oprávnený písomne reklamovať vadnosť poskytovaných služieb do 30 dní odo dňa poskytnutia vadnej služby, inak toto právo zaniká. Táto reklamácia nemá odkladný účinok na povinnosť účastníka uhradiť príslušnú cenu podľa Zmluvy v zmysle platnej Tarify. Služba je poskytnutá vadne, ak čo do rozsahu alebo kvality nezodpovedá podmienkam podľa Zmluvy.
- 4.4. Ak účastník neuplatní reklamáciu v lehotách uvedených v bode 4.2. a 4.3. VP, poskytovateľ nie je povinný takúto žiadosť/písomnosť účastníka považovať za reklamáciu.
- 4.5. Ak účastník zmešká zo závažných dôvodov lehotu pre uplatnenie reklamácie, môže písomne požiadať o odpustenie zmeškanej lehoty. Poskytovateľ môže zmeškanie lehoty odpustiť, ak účastník preukáže, že lehotu zmešká zo závažných dôvodov, a ak uplatní zmeškanú reklamáciu do 10 dní po zániku týchto dôvodov. Zmeškanie lehoty nie je možné odpustiť, ak uplynulo viac ako 3 mesiace odo dňa, kedy mohla byť reklamácia prvýkrát uplatnená.
- 4.6. Poskytovateľ písomne oznámi účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie zásadne do 30 dní odo dňa jej doručenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní. Poskytovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak poskytovateľ odošle svoje oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

- 4.7 Ak účastníkom podaná druhá reklamácia v tej istej veci nebude obsahovať žiadne nové skutočnosti oproti jeho predchádzajúcej reklámácii, ktorá bola neopodstatnená, je poskytovateľ oprávnený túto reklamáciu vybaviť bez povinnosti jej ďalšieho prešetrovania v mieste pripojenia. Akékoľvek ďalšie identické (neopodstatnené) reklamácie toho istého účastníka v tej istej veci je poskytovateľ oprávnený vybaviť v zmysle predchádzajúcej vety.
- 4.8 Reklamácia vo veci prešetrovania ceny nemá odkladný účinok na zaplatenie ceny za poskytnutú službu. Ak cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je poskytovateľ povinný umožniť účastníkovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť účastníkovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najviac troch mesačných splátkach. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.
- 4.9 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.
- 4.10 Užívateľ má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného poskytovateľom, pričom pomernou časťou ceny sa rozumie cena pripadajúca na jeden deň za každých 24 hodín trvania poruchy. Toto právo si musí účastník uplatniť u poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby, inak toto právo zaniká. Podmienkou je, že účastník bez zbytočného odkladu po zistení poruchy ohlásí poruchu poskytovateľovi spôsobom uvedeným vo VP. Doba poruchy sa počíta odo dňa, kedy bola porucha ohlásená a overená poskytovateľom a za začiatok poruchy sa považuje hodina ohlásenia poruchy užívateľom, pokiaľ nie je známy skutočný čas začiatku poruchy.
- 4.11 V prípade, ak poskytovateľ reklamáciu uzná za opodstatnenú a určí spôsob jej vybavenia peňažnou formou, zúčtuje ju účastníkovi v nasledujúcom Platobnom období alebo iným spôsobom podľa dohody účastníka a poskytovateľa.

## 5 Odstúpenie od Zmluvy

- 5.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 5.2 Účastník môže od Zmluvy odstúpiť bez sankcií:
- 5.2.1 do termínu ukončenia prác na účastníckej prípojke KDS, je však povinný uhradiť poskytovateľovi vynaložené náklady za materiál a vykonané práce;
- 5.2.2 ak poskytovateľ oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje, pričom odstúpiť môže okamžite od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny a ak oznámená nebola, účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel; účastník nemá právo odstúpiť od zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie;
- 5.2.3 ak poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklámácii neposkytuje službu podľa Zmluvy alebo ju poskytuje s podstatnými vadami z dôvodov výlučne na strane poskytovateľa, pričom účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznani opätovnej reklamácie účastníka, ak porušenie povinností poskytovateľa stále pretrváva;
- 5.2.4 ak poskytovateľ opakovane neodstráni reklamovanú poruchu v určenom čase, z dôvodov výlučne na strane poskytovateľa;
- 5.3 Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy:
- 5.3.1 ak účastník neumožňuje poskytovateľovi odstránenie poruchy alebo vykonanie údržby na KDS;
- 5.3.2 ak účastník neoprávnenne zasahuje do KDS alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti;
- 5.3.3 ak účastník nezaplatil cenu za službu ani do 45 dní po dni splatnosti;
- 5.3.4 ak účastník opakovane používa službu poskytovateľa spôsobom, ktorý znemožňuje kontrolu jeho používania alebo pripojí ku KDS iné zariadenie, než pre ktoré je účastnícka prípojka KDS určená;
- 5.3.5 ak poskytovateľ nemôže alebo mu je znemožnené poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej alebo právnej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby;
- 5.3.6 ak sa údaje uvedené účastníkom v Zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé;
- 5.3.7 ak opakovane porušuje podmienky Zmluvy alebo VP.
- 5.4 Odstúpenie od Zmluvy sa vykoná písomne poštou doručením druhej strane.
- 5.5 Zmluvu je možné ukončiť dohodou zmluvných strán.
- 5.6 Zmluvu môže vypovedať bez uvedenia dôvodu ktorákoľvek zmluvná strana. Výpovedná lehota je 3-mesačná a začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede.
- 5.7 V prípade ukončenia Zmluvy je účastník povinný bez meškania vrátiť poskytovateľovi nepoškodené a prevádzkyschopné všetky zariadenia, ktoré od poskytovateľa prevzal a nie sú vlastníctvom účastníka, v lehote do 7 dní po ukončení Zmluvy. V prípade

ukončenia Zmluvy v dobe viazanosti je účastník navyše povinný uhradiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu za predčasné ukončenie Zmluvy podľa platnej Tarify. Zmluvná pokuta sa nevzťahuje na prípady podľa bodu 5.2.2., 5.2.3. a 5.2.4. VP. V prípade ukončenia Zmluvy v dobe viazanosti podľa bodu 5.2.2 VP je účastník povinný uhradiť bez omeškania sumu vypočítanú ako rozdiel sumy pri viazanosti a bez nej v súlade s Tarifou platnou v deň podpísania Zmluvy. V prípade poškodenia prenajatého zariadenia je účastník povinný uhradiť poskytovateľovi plnú cenu zariadenia podľa platnej Tarify.

## Alternatívne riešenie sporov

- 6.1 Účastník má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva.
- 6.2 Účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, ak Poskytovateľ na žiadosť Účastníka podľa bodu 4.2. a 4.3. odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jeho odoslania.
- 6.3 Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje: a) meno, priezvisko Účastníka, elektronickú alebo poštovú adresu a telefonický kontakt, ak ich má, b) presné označenie Poskytovateľa, c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností, d) označenie čoho sa Účastník domáha, e) dátum, kedy sa Účastník obrátil na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s Poskytovateľom bol bezvýsledný, f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh 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 písmeno a až e) zákona č. 391/2015 Z.z..
- 6.4 Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu predloží Účastník po uplynutí 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy Účastník odoslal Poskytovateľovi žiadosť o nápravu, na ktorú Poskytovateľ neodpovedal, najneskôr však do jedného roka od posledného úkonu, ktorým Poskytovateľ nevyhovел Účastníkovi.
- 6.5 Poskytovateľ aj Účastník sú povinní spolupracovať so subjektom alternatívneho riešenia sporov a poskytnúť mu potrebnú súčinnosť na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu alternatívneho riešenia sporu.
- 6.6 Možnosť obrátiť sa na súd týmto nie je dotknutá. Povinnosťou poskytnúť súčinnosť podľa predchádzajúceho odseku nie sú dotknuté ustanovenia iných právnych predpisov.
7. **Osobnité ustanovenia**
- 7.1 Písmennosti poskytovateľa adresované účastníkovi sa považujú za doručené, ak sa zašlú na poslednú písomne poštou oznámenú adresu trvalého pobytu účastníka. Písmennosti sa považujú v takomto prípade za doručené v deň ich prevzatia účastníkom alebo v deň odmietnutia prevzatia účastníkom alebo v deň vrátenia poštou zaslanej písmennosti poskytovateľovi bez ohľadu na dôvod vrátenia písmennosti a na to, či sa účastník o doručovanej písmennosti mohol dozvedieť.
- 7.2 Poskytovateľ je na základe § 56 ods. 3 Zákona č. 452/2021 Z. z. bez súhlasu Účastníka oprávnený na účely uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny, ukončenia, 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, dátum narodenia
- b) obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby – podnikateľa alebo
- c) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby.
- 7.3 Účastník berie na vedomie, že právnym základom na spracúvanie jeho osobných údajov na vyššie uvedený účel je čl. 6 ods. 1 písm. b) a c) Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len „Nariadením GDPR“), resp. § 13 ods. 1 písm. b) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, t. j. plnenie Zmluvy a splnenie zákonných povinností plynúcich najmä zo zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.
- 7.4 Účastník má právo podať návrh na začatie konania na Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, ak sa domnieva, že je priamo dotknutá na svojich právach ustanovených Nariadením GDPR alebo príslušnými právnymi predpismi. Účastník má voči poskytovateľovi právo (i) požadovať prístup k osobným údajom, (ii) na opravu osobných údajov, (iii) na vymazanie osobných údajov, (iv) na obmedzenie spracúvania osobných údajov, (v) právo na prenosnosť osobných údajov a (vi) právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov. Tieto práva si dotknutá osoba môže uplatniť kontaktovaním spoločnosti písomne zaslaním listu na adresu sídla spoločnosti, elektronicky zaslaním e-mailu na e-mailovú adresu uvedenú na webovom sídle spoločnosti.
- 7.5 Tieto VP boli vydané poskytovateľom dňa 3.4.2025 a nadobúdajú účinnosť 3.4.2025.

# Ochrana osobných údajov v spoločnosti FibreClients s.r.o.

## Informácie a poučenie o získavaní a spracúvaní osobných údajov

podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „nariadenie“) a podľa zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov (ďalej len „zákon“).

Dodávateľ, FibreClients s.r.o., so sídlom Riečna 938/20, Rovinka 900 41, IČO: 56624689, IČ DPH: SK2122363595, zapísaná v OR Mestského súdu Bratislava III., Odd.: Sro., VI. č. 182772/B ako prevádzkovateľ týmto informuje svojich zákazníkov - odberateľov o získavaní a spracúvaní ich osobných údajov.

Tento informačný list Vám je určený aj v prípade, ak ste zamestnancom nášho zákazníka - odberateľa, ktorý je právnickou osobou alebo živnostníkom a Váš zamestnávateľ Vás určil ako svoju oprávnenú osobu pre jednotlivé oblasti komunikácie týkajúcej sa dodávky našich služieb. FibreClients s.r.o. sa zaoberá sa zaoberá prevádzkovaním sietí KDS v zmysle registrácie retransmisie č. TKR/385 a licencie na vysielanie č. AT/85. Poskytujeme telekomunikačné služby - prenos káblovej televízie a internetu.

## Zásady ochrany osobných údajov

Vaše osobné údaje spracúvame len na základe zákonných podmienok, ktoré sú uvedené v nariadení alebo v zákone. Ako prevádzkovateľ zodpovedáme za ochranu Vašich osobných údajov, ktoré sme o Vás získali alebo získavame v súlade s nariadením a zákonom v rozsahu a spôsobom podľa tohto informačného listu. V prípade otázok týkajúcich sa spracúvania Vašich osobných údajov sa na nás môžete obrátiť osobne alebo poštou na adrese nášho sídla. Vaše osobné údaje budú uchovávané a zálohované bezpečne, v súlade s našou bezpečnostnou politikou a s bezpečnostnou politikou našich sprostredkovateľov, a to len po dobu, ktorá je špecifikovaná nižšie v tomto informačnom liste. Prístup k Vaším osobným údajom budú mať prijemcovia a nami poverené osoby, ktoré ich spracúvajú na základe našich pokynov a v súlade s našou bezpečnostnou politikou. Ako prevádzkovateľ sme povinní zabezpečovať zálohovanie údajov v súlade s bezpečnostnými požiadavkami nariadenia a zákona.

## Zdroj získavania osobných údajov

Vaše osobné údaje získavame predovšetkým priamo od Vás, a to vtedy, keď nám ich dobrovoľne poskytujete v súvislosti s dopytom alebo žiadosťou o naše služby, ktoré nám adresujete osobne, telefonicky, písomne poštou alebo elektronicky, a to buď na základe Vašej vlastnej žiadosti alebo prostredníctvom vopred pripravených formulárov, ktoré nájdete na našom webovom sídle [www.kablovatv.sk](http://www.kablovatv.sk).

V prípade, ak ste zamestnancom nášho zákazníka, ktorý je právnickou osobou, prípadne živnostníkom, ktorý si Vás určil ako svoju oprávnenú osobu pre jednotlivé oblasti komunikácie týkajúce sa dodávky našich služieb osobné údaje získavame od Vášho zamestnávateľa; poskytnutím informácií, ktoré sú obsahom tohto informačného listu nie je dotknutá informačná povinnosť Vášho zamestnávateľa v rozsahu podľa článku 13 nariadenia, resp. § 19 zákona pri získavaní a spracúvaní Vašich osobných údajov v súvislosti s pracovnoprávnym vzťahom zamestnanca a zamestnávateľa.

Vaše osobné údaje získavame tiež od našich externých spolupracovníkov, ktorí pre nás plnia úlohy podomového predaja, a ktorí Vás oslovujú s ponukou našich produktov a služieb mimo našich prevádzkových priestorov.

## Kategórie získavaných a spracúvaných osobných údajov

Budeme získavať a spracúvať iba Vaše bežné osobné údaje, ako je meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu, adresa pre doručovanie, telefónne číslo a e-mailová adresa, podpis (ďalej len „osobné údaje“). Osobné údaje, ktoré by odhaľovali Váš rasový alebo etnický pôvod, politické názory, politické alebo filozofické presvedčenie, členstvo v odborových organizáciách, genetické údaje, biometrické údaje, sexuálnu orientáciu a iné osobitne citlivé osobné údaje o Vás spracúvať nebudeme.

## Nevyhnutnosť poskytnutia osobných údajov

Vaše osobné údaje od Vás nevyhnutne potrebujeme, pretože v prípade ich neposkytnutia nemôže dôjsť k vzniku zmluvného vzťahu medzi dodávateľom a odberateľom, keďže v súlade so zákonom NR SR č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, je Vaša identifikácia ako zmluvnej strany (resp. ako osoby určenej naším zákazníkom – Vaším zamestnávateľom na vybavovanie zmluvných záležitostí) jednou z podstatných náležitostí Zmluvy. Ak by ste sa však rozhodli neposkytnúť nám Vaše telefónne číslo alebo e-mailovú adresu, nebráni to vzniku zmluvného vzťahu, avšak naša vzájomná komunikácia nebude taká efektívna ako keby ste nám ich poskytli. V prípade neposkytnutia e-mailovej adresy Vám zároveň nebudeme môcť zasielať elektronické vyučtovacie faktúry, ktoré Vám vystavíme na základe Zmluvy a budeme môcť Vám ich zasielať iba poštou.

## Prijemcovia osobných údajov

Všetky Vaše osobné údaje budú ukladané v našich interných systémoch a budú nami ďalej poskytované rôznym spolupracujúcim subjektom, ktorými sú najmä audítori, právni poradcovia, daňoví a účtovní poradcovia, poisťovatelia, banka, úverové registre, tretie osoby hodnotiace využívanie služieb našich zmluvných partnerov, osoby, ktoré sú s nami v pracovno-právnom alebo inom obdobnom vzťahu, a to v rozsahu, ktorý je nevyhnutne potrebný pre výkon ich práce alebo práv, a ktoré zároveň vo vzťahu k poskytnutým alebo sprístupneným osobným údajom budú mať v rozsahu a za podmienok dojednaných v písomnej zmluve, ktorú s nimi uzatvárame alebo ustanovenej všeobecne záväznými právnymi predpismi povinnosť zachovávať o takýchto informáciách mlčanlivosť.

So všetkými sprostredkovateľmi máme riadne uzavreté zmluvy, na základe ktorých sme zabezpečili ochranu Vašich osobných údajov. Dbáme na to, aby títo sprostredkovatelia zabezpečili primeranú úroveň ochrany osobných údajov, v súlade s platnými právnymi predpismi vzťahujúcimi sa na ochranu osobných údajov.

Ako prevádzkovateľ tiež máme zákonnú povinnosť poskytnúť Vaše osobné údaje pri kontrole, dozornej činnosti alebo na žiadosť oprávnených orgánov štátu alebo inštitúcií, ak to vyplýva z osobitných predpisov.

## Účel spracúvania osobných údajov

Vaše osobné údaje budeme získavať a ďalej spracúvať na nasledovné účely:

(i) **uzavretie a plnenie zmluvy** o pripojení / viazanosti (ďalej len „Zmluva“), na základe ktorej budeme Vám, resp. Vášmu zamestnávateľovi, ktorý Vás v Zmluve uviedol ako svoju kontaktnú osobu pre jednotlivé oblasti komunikácie týkajúce sa dodávky našich služieb, vrátane poskytovania ďalších služieb súvisiacich s dodávkou podľa Zmluvy, a to najmä príprava uzavretia Zmluvy, evidencia Zmluvy vrátane všetkých jej zmien v našom internom systéme, dodávka do odberného miesta (na adresu pripojky) ako aj poskytovanie ďalších služieb súvisiacich s dodávkou podľa Zmluvy, kontrola plnenia Zmluvy, vybavovanie reklamácií a sťažností, vymáhanie pohľadávok vzniknutých v súvislosti s dodávkou výrobkov a vzájomná komunikácia medzi zmluvnými stranami. Právnym základom na spracúvanie Vašich osobných údajov na tento účel je čl. 6 ods. 1 písm. b) a c) nariadenia, t. j. plnenie Zmluvy a splnenie našich zákonných povinností plynúcich najmä zo zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

(ii) **vedenie účtovníctva a vyhotovovanie účtovných dokladov**; najmä správa a fakturácia ceny za dodávku výrobkov podľa Zmluvy), spracúvanie účtovných, daňových dokladov a faktúr. Právnym základom na spracúvanie Vašich osobných údajov na tento účel je ustanovenie čl. 6 ods. 1 písm. c) nariadenia, t. j. splnenie našich zákonných povinností vyplývajúcich nám, najmä zo zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o účtovníctve“), zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.

(iii) **evidencia pošty a správa registratúry**; evidencia a správa poštových zásielok, pošty doručovanej a odosielanej z a do elektronickej schránky a evidencia a archivácia zmlúv, účtovných, daňových a súvisiacich dokladov v našich interných systémoch. Právnym základom na spracúvanie Vašich osobných údajov na tento účel je ustanovenie čl. 6 ods. 1 písm. c) nariadenia, t. j. splnenie zákonnej povinnosti dodávateľa podľa osobitných predpisov, a to najmä podľa zákona o účtovníctve a zákona č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

## Doba uchovávania osobných údajov dodávateľom

Vaše osobné údaje budeme spracúvať po dobu nevyhnutnú na dosiahnutie účelov ich spracúvania, najdlhšie však po dobu trvania Zmluvy. V prípade, ak budeme voči Vám uplatňovať právne nároky a viesť súdne alebo správne konanie alebo ak budete nároky uplatňovať Vy voči nám a viesť voči nám súdne alebo správne konanie, osobné údaje budú spracúvané až do právoplatného skončenia takéhoto konania. Po ukončení Zmluvy, resp. po právoplatnom skončení konania podľa predchádzajúcej vety budú Vaše osobné údaje už iba uchovávané (archivované), a to po dobu 10 rokov od zániku Zmluvy, pretože povinnosť uchovávať Zmluvu a účtovné a daňové doklady súvisiace so Zmluvou, ktoré obsahujú Vaše osobné údaje nám vyplýva zo všeobecne záväzných predpisov, najmä zo zákona o účtovníctve. Po uplynutí tejto doby budú vymazané resp. znehodnotené/skartované.

V prípade, že kedykoľvek počas trvania zmluvného vzťahu namietnete spracúvanie Vašich osobných údajov na priamy marketing našich služieb a produktov, prestaneme Vaše osobné údaje na tento účel spracúvať.

## Prenos osobných údajov do tretích krajín alebo medzinárodnej organizácii

Vaše osobné údaje nie sú poskytované do tretích krajín alebo medzinárodnej organizácii a takýto prenos osobných údajov ani nezamýšľame.

## Odvolaie súhlasu so spracúvaním osobných údajov

V prípade, ak spracúvame Vaše osobné údaje aj na základe súhlasu, máte právo kedykoľvek tento súhlas so spracovaním osobných údajov odvolať. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov založeného na súhlase pred jeho odvolaním; Udelený súhlas môžete odvolať rovnakým spôsobom, akým bol súhlas udelený.

## Automatizované rozhodovanie, vrátane profilovania

Pri spracúvaní Vašich osobných údajov z našej strany nedochádza k automatizovanému rozhodovaniu ani profilovaniu.

### Práva dotknutej osoby v súvislosti s ochranou osobných údajov

V súvislosti so spracúvaním Vašich osobných údajov máte okrem vyššie uvedených práv najmä nasledovné práva:

(i) právo na prístup k osobným údajom (čl. 15 nariadenia); máte právo získať od nás potvrdenie o tom, či spracúvame Vaše osobné údaje, a ak tomu tak je, máte právo získať prístup k týmto osobným údajom (ich kópie), ako aj na doplňujúce informácie v rozsahu stanovenom článkom 15 nariadenia. Vo väčšine prípadov Vám tieto kópie Vašich osobných údajov a doplňujúce informácie poskytneme v písomnej listinnej forme, pokiaľ nepožadujete iný spôsob ich poskytnutia. Ak o poskytnutie týchto informácií požiadali elektronickými prostriedkami, budú vám poskytnuté elektronicky, ak to bude technicky možné.

(ii) právo na opravu osobných údajov (čl. 16 nariadenia); Prijímame primerané opatrenia, aby sme zabezpečili presnosť, úplnosť a aktuálnosť informácií, ktoré o Vás máme k dispozícii. toto právo Vám však umožňuje žiadať od nás, aby sme bez zbytočného odkladu opravili Vaše nesprávne osobné údaje alebo doplnili Vaše osobné údaje, ak sú nepresné, neúplné alebo neaktuálne. Vezmite prosím na vedomie, že ste povinný poskytnúť nám len také osobné údaje, ktoré sú úplné a správne, pričom zodpovedáte za nepravdivosť osobných údajov, ktoré ste nám poskytli.

(iii) právo na vymazanie osobných údajov (právo „na zabudnutie“) (čl. 17 nariadenia), a to bez zbytočného odkladu po uplatnení tohto práva, napríklad v prípade, ak Vaše osobné údaje už nie sú potrebné na účel, na ktorý sme ich získali alebo spracúvali, ak ste odvolali svoj súhlas so spracúvaním osobných údajov, na základe ktorého vykonávame spracúvanie Vašich osobných údajov, a neexistuje iný právny základ pre spracúvanie osobných údajov (napríklad Zmluva, ktorú máme s Vami uzavretú), ak namietate spracúvanie osobných údajov podľa čl. 21 ods. 1 nariadenia alebo ak Vaše osobné údaje spracúvame v rozpore s nariadením a zákonom. Toto Vaše právo je však potrebné posúdiť z pohľadu všetkých relevantných okolností. Napríklad, môžeme mať určité právne a regulačné povinnosti, čo znamená, že nebudeme môcť Vašej žiadosti vyhovieť.

(iv) právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov (čl. 18 nariadenia), v zákonom stanovených prípadoch máte právo od nás žiadať, aby sme prestali spracúvať Vaše osobné údaje, napr. ak namietate správnosť osobných údajov, ktoré o Vás máme, avšak len počas obdobia umožňujúceho nám overiť správnosť Vašich osobných údajov, namietate proti spracúvaniu osobných údajov automatizovaným rozhodovaním alebo spracúvanie Vašich osobných údajov je v rozpore s nariadením a zákonom a namietate vymazanie Vašich osobných údajov, pričom namiesto toho žiadate obmedzenie ich použitia alebo namietate výmaz Vašich osobných údajov, ktoré my ako dodávateľ už nepotrebuje a chceme ich vymazať, avšak potrebujete ich vy, napríklad v prebiehajúcom súdnom konaní,

(v) právo na prenosnosť osobných údajov (čl. 20 nariadenia), to znamená právo získať od nás Vaše osobné údaje, ktoré ste nám predtým poskytli, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a máte právo požadovať, aby sme Vaše osobné údaje preniesli ďalšiemu prevádzkovateľovi za splnenia zákonných podmienok; uplatnením tohto práva nie je dotknuté Vaše právo na vymazanie osobných údajov dodávateľom. Právo na prenosnosť sa však týka len osobných údajov, ktoré sme od Vás získali na základe súhlasu alebo na základe Zmluvy, ktorej ste zmluvnou stranou.

(vi) právo namietat spracúvanie osobných údajov (čl. 21 nariadenia), ak je spracúvanie Vašich založené na našom legitímnom oprávnenom záujme alebo ak Vaše osobné údaje spracúvame na účel priameho marketingu našich služieb a produktov, vrátane profilovania pri takomto spracúvaní. V prípade, ak podáte námietku a my nepreukážeme presvedčivý legitímny oprávnený dôvod na spracúvanie Vašich osobných údajov, alebo ak podáte námietku voči spracúvaniu Vašich osobných údajov na účel priameho marketingu našich služieb a produktov, nebudeme Vaše osobné údaje na tieto účely ďalej spracúvať.

(vii) právo na to, aby sa na Vás nevzťahovalo rozhodnutie, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní osobných údajov, vrátane profilovania ak by takéto automatizované rozhodovanie a profilovanie malo vo vzťahu k Vám právne účinky alebo Vás významne ovplyvňovalo (čl. 22 nariadenia); Ako sme však uviedli, pri spracúvaní Vašich osobných údajov z našej strany nedochádza k automatizovanému rozhodovaniu ani profilovaniu,

(viii) právo podať sťažnosť dozornému orgánu (čl. 77 nariadenia); ak sa domnievate, že spracúvanie Vašich osobných údajov je v rozpore s nariadením resp. zákonom, môžete podať Úradu na ochranu osobných údajov SR <https://dataprotection.gov.sk>, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27; tel. číslo: +421 /2/ 3231 3214; E-mail: [statny.dozor@pdp.gov.sk](mailto:statny.dozor@pdp.gov.sk) sťažnosť (návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov podľa § 100 zákona).

Tento dokument nadobúda účinnosť dňa 3.4.2025.