



# Všeobecné podmienky poskytovania služieb TV spoločnosti PSFiber s.r.o.

## Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti PSFiber s.r.o. pre službu digitálnej televízie Kuki.

Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejne dostupnej služby elektronických komunikácií (ďalej len "Všeobecné podmienky") sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvného vzťahu na poskytovanie Služby medzi Užívateľom a Poskytovateľom.

Tieto Všeobecné podmienky upravujú základné prevádzkové, organizačné a obchodné podmienky pre poskytovanie verejne dostupnej služby elektronických komunikácií a súvisiacich činností na území Slovenskej republiky (ďalej len "Služba"), spoločnosti **PSFiber s.r.o.** (ďalej len „Poskytovateľ“) s výnimkou zmluvných vzťahov prístupu a prepojeniu k sieťam elektronických komunikácií a priradeným prostriedkom upravených v ustanoveniach Zákona o elektronických komunikáciách. Služba a jej poskytovanie prostredníctvom verejnej komunikačnej siete Prevádzkovateľa, prípadne prostredníctvom siete Poskytovateľa (ďalej len "sieť"). Z využitia služby nie je nikto vopred vylúčený. Dostupnosť služby je podmienená pokrytím územia týmito sieťami a technickými možnosťami týchto sietí.

Základný popis a špecifikácia poskytovanej služby je uvedený najmä v poskytovateľom vydaným prevádzkovým poriadkom pre poskytovanie služby (ďalej len "Prevádzkový poriadok") a v príslušnom cenníku pre službu príp. v ďalších cenníkoch (ďalej len "Cenník").

Všeobecné podmienky a Prevádzkový poriadok je zverejnený na internetových stránkach Poskytovateľa a v tlačenej podobe je k dispozícii na jeho stálych obchodných miestach.

Zákazník potvrdzuje svoj súhlas s týmito Všeobecnými podmienkami a Prevádzkovým Poriadkom podpisom Zmluvy o dodávke služby IPTV.

1. Koncový užívateľ výslovne súhlasí a je uzrozumený s tým, že služba IPTV (digitálnej televízie) a jej doplnkovej služby je poskytovaná SMART Comp. a.s., so sídlom Brno, Kubíčkova 1115/8, PSČ 635 00, Česká republika, IČO: 25517767 (ďalej len "SC"), na základe platných poverení a registráciou prostredníctvom telekomunikačnej infraštruktúry Poskytovateľ; platby cien za túto službu sú na základe súhlasu SC platené koncovým používateľom k rukám Poskytovateľa. SC je teda nositeľom všetkých práv a povinností k šíreniu prevzatého TV a rozhlasového vysielania a dodávateľom Obsahu tohto vysielania.

2. Programová ponuka služby IPTV zahŕňa zoznam jednotlivých televíznych kanálov. Aktuálna programová ponuka je k dispozícii na [www.psfiber.sk](http://www.psfiber.sk), na [www.kukitv.sk](http://www.kukitv.sk), či na základe telefonického dopytu. SC si vyhradzuje právo meniť jednostranne programovú ponuku, najmä štruktúru programov, počet programov a ich poradie, napr. z dôvodu zmien právnych či technických podmienok, zmien podmienok zo strany dodávateľov jednotlivých programov a pod. SC nezodpovedá za obsah vysielaných programov a nenesie zodpovednosť za závady spôsobené nedodaním programov či chybným dodaním programov od ich výrobcov alebo distribútorov.

3. Služba Kuki TV je službou IPTV, ktorá je poskytovaná na základe registrácie SC u RRTV k šíreniu prevzatého rozhlasového a televízneho vysielania prostredníctvom osobitných prenosových systémov, pričom na základe tejto registrácie je oprávnený šíriť prevzaté vysielanie, ktoré tvorí obsah Služby Kuki, aj na území Slovenskej republiky, a to v súlade s § 56 ods. 4 písm. c) zákona č. 308/2000 Z. z. o vysielaní a retransmisii, v znení neskorších predpisov. SC nenesie pri tejto službe zodpovednosť za jej nefunkčnosť alebo zníženú funkčnosť alebo kvalitu spôsobenú nedodržaním Technických parametrov služieb el. komunikácií siete Poskytovateľa alebo jeho zmluvných partnerov, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy a sú zverejnené na [www.kukitv.sk](http://www.kukitv.sk) (najmä sa jedná o nedostatočnú rýchlosť internetového pripojenia, poruchy v internetovom pripojení nezávislé od Poskytovateľa pod.), a ďalej negarantuje kvalitu tejto služby v prípade porúch či závad na sieti Poskytovateľa.

4. Kino je doplnková služba virtuálnej videotéky (videopožičovňa), kedy SC poskytuje koncovému užívateľovi právo na použitie filmu na obmedzený čas a koncový používateľ sa zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi dohodnutú cenu (poplatok); služba je prístupná len užívateľom, ktorí majú uzatvorenú s Poskytovateľom zmluvu na službu IPTV. Prevádzkové podmienky poskytovania služby Kino:

a. Aktuálna ponuka titulov služby je uvedená v sekcii Kino služby Kuki TV.



# Všeobecné podmienky poskytovania služieb TV spoločnosti PSFiber s.r.o.

- b. Poskytnutie práv k použitiu konkrétneho titulu je realizované na základe objednávky užívateľa prostredníctvom jeho set-top boxu alebo mobilnej aplikácie. Pre realizáciu objednávky je nutné zadanie používateľského hesla k účtu Kuki TV, prípadne tiež PIN kódu.
- c. Doba poskytnutia práva k zhladnutiu titulu je obmedzená na dobu max. 48 hodín od okamihu jeho poskytnutia ku konkrétnemu titulu, t.j. od okamihu potvrdenia ním odoslanej objednávky Poskytovateľom. Poskytovateľ je oprávnený objednávku nepotvrdiť najmä v prípade, ak eviduje pri užívateľovi akúkoľvek splatnú pohľadávku.
- d. Poskytovateľ je oprávnený jednostranne obmedziť užívateľovi maximálny počet titulov objednaných užívateľom za 1 kalendárny mesiac. Do tohto limitu sa nezapočítavajú tituly z tej časti ponuky videotéky, ktorá je používaná k dispozícii bezplatne.

5. Nahrávam (videorekordér) - doplnková služba k službám IPTV; pri využívaní tejto služby nenesie SC zodpovednosť za stratu užívateľom uložených dát, ani za škody takouto stratou prípadne vzniknuté.

6. Heslo k užívateľskému účtu Kuki TV (ďalej len heslo) - je unikátne číslo alebo alfanumerické heslo, ktoré je užívateľovi pridelené pri aktivácii služby Kuki TV, a ktoré užívateľ využíva najmä pre objednávky titulov (poskytovanie sublicencií) z ponuky služby Kino a pre objednávky ďalších doplnkových služieb alebo tematických balíčkov prostredníctvom Samoobsluhy. Heslo je zároveň technickým opatrením, ktoré umožňuje užívateľovi obmedziť prístup k televíznemu vysielaniu deťom a mladistvým; heslo je vždy vyžadované pri televíznych programoch s erotickým obsahom. Používateľ je povinný chrániť svoje heslo pred zneužitím a nesie všetku zodpovednosť za prípadné dôsledky jeho zneužitia.

7. Tzv. Samoobsluha (self-care) - aplikácia prístupná cez set-top box užívateľa alebo v tzv. Zákazníckej zóne na adrese <https://nastav.kukitv.sk/>, prostredníctvom ktorej je možné uzatvárať zmluvy alebo dodatky k zmluvám po zadaní hesla a v prípade, že prvá zmluva s účastníkom bola uzavretá v písomnej forme v súlade s týmito podmienkami.

8. V prípade, že prvá zmluva medzi užívateľom a Poskytovateľom bola uzavretá písomne, môžu byť ďalšie zmluvy a dodatky uzatvárané a zmeny cien či druhov služieb vykonávané tiež pomocou prostriedkov komunikácie na diaľku (najmä v prípade tematických televízií, objednávky doplnkových služieb a pod.) alebo prostredníctvom tzv. Samoobsluhy. V takom prípade je Poskytovateľ oprávnený za účelom identifikácie používateľa požadovať jeho heslo pre komunikáciu (t.j. heslo, ktoré bolo užívateľovi pridelené Poskytovateľom pri aktivácii služieb; toto heslo je užívateľ oprávnený zmeniť iba osobne na ZC Poskytovateľa), príp. náhradný identifikátor zvolený používateľom prostredníctvom infostránok (za úkony vykonané pod týmto náhradným identifikátorom užívateľ zodpovedá rovnako, akoby uviedol heslo pre komunikáciu). Zmluva (či dodatok) je spravidla účinná okamihom akceptácie zmien zo strany používateľa; v prípade využitia Samoobsluhy dochádza k uzavretiu zmluvy (dodatku) a aktiváciu služieb okamihom zadanie hesla alebo PIN.

9. Užívateľ je povinný zabezpečiť pravidelné vykonávanie revízií koncových zariadení (najmä set-top boxu ako zariadenia potrebného k príjmu služby IPTV) osobami na takéto činnosti spôsobilými a oprávnenými.

10. Užívateľ berie na vedomie a výslovne súhlasí s tým, že využívanie služby IPTV aj doplnkových služieb môže mať vplyv na šírku pásma služby, prístupu k sieti Internet pri súčasnom využívaní týchto služieb v jednom mieste inštalácie.

11. V prípade využívania služby IPTV a doplnkových služieb nevzniká užívateľovi právo obsah zhladnúť v zmysle autorského zákona. Sprístupňovanie obsahov získaných v rámci tejto služby je výslovne zakázané; užívateľ je povinný používať všetky obsahy získané prostredníctvom služby IPTV, ako aj doplnkových služieb v súlade s platnými právnymi predpismi, dobrými mravmi a všeobecnými zvyklosťami. Najmä je výslovne zakázané akékoľvek reprodukovanie a kopírovanie obsahov aj ich šírenie, pozmeňovanie a upravovanie obsahov alebo iné manipulácie s autorským právom či právami príbuznými a takisto s technickými ochrannými prvkami či informačnými mechanizmami, ktoré môžu byť súčasťou obsahov tejto služby. V prípade, že dôjde k zneužitiu služby či jej obsahu, nesie užívateľ za takéto zneužitie plnú zodpovednosť. V prípade porušenia povinností vyplývajúcich z tohto odseku má Poskytovateľ právo od uzavretej zmluvy s okamžitou platnosťou odstúpiť.



# Všeobecné podmienky poskytovania služieb TV spoločnosti PSFiber s.r.o.

12. Poskytovateľ nezodpovedá za zníženie kvality služby IPTV ani doplnkových služieb, ak dôvody zníženia kvality týchto služieb sú na strane prevádzkovateľov rozhlasového a televízneho vysielania (dodávateľov programov), ktoré Poskytovateľ preberá.

13. V prípade služby IPTV a doplnkových služieb k službe IPTV Poskytovateľ nezodpovedá za obsah prevzatého televízneho a rozhlasového vysielania ani za porušenie práv tretích osôb spôsobené sprístupnením týchto obsahov. Poskytovateľ poskytuje službu IPTV nepretržite v súlade so zákonnými ustanoveniami s výnimkou doby potrebnej pre údržbu technických a softvérových prostriedkov a s výnimkou výpadkov, ktoré sú na strane prevádzkovateľov rozhlasového a televízneho vysielania, ktoré poskytovateľ preberá.

14. Užívateľ podpisom zmluvy potvrdzuje, že mu bolo umožnené uzavretie zmluvy na dobu najdlhšie 12 mesiacov alebo dobu neurčitú; v prípade, že zmluva bola uzavretá na dobu presahujúcu 12 mesiacov, robí sa tak na výslovnú žiadosť užívateľa.

15. Užívateľ berie na vedomie, že je povinný zaplatiť prípadný koncesionársky poplatok za príjem TV a rozhlasového vysielania.

Poskytovateľ sa zaväzuje vystavovať koncovým užívateľom vyúčtovanie im poskytovaných služieb v súlade s platnými právnymi predpismi, predovšetkým potom v súlade so zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov, najmä uvádzať na vyúčtovanie dátum jeho splatnosti a informáciu o spôsobe uplatnenie reklamácie na vyúčtovanie ceny služieb alebo na poskytovanú službu (ktorá musí byť v súlade s platnými právnymi predpismi). Ak to vyžadujú právne predpisy, je Poskytovateľ povinný vypracovať a urobiť súčasťou zmluvy s koncovým používateľom taktiež reklamačný poriadok (Reklamačný poriadok). Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje informovať užívateľa o subjekte mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorý je vecne príslušný, a to vrátane uvedenia internetovej adresy tohto subjektu a všetkých ďalších informácií požadovaných platnými právnymi predpismi, najmä zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

## Záverečné ustanovenia

1. Pokiaľ nie je v obchodných podmienkach ustanovené inak, platia pre Zmluvu ustanovenia všeobecne platných zákonov a predpisov SR a ustanovenia Zákona 351/2011 o Elektronických komunikáciách.

2. Všetky spory medzi Poskytovateľom a Užívateľom sa budú riešiť mimosúdnou dohodou. V prípade, že nedôjde k dohode, spor sa rieši na vecne a miestne príslušnom súde určenom príslušným právnym predpisom.

3. Tento dokument tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.

4. Užívateľ súhlasí s tým že, Všeobecné podmienky a ich zmeny zverejnené na oficiálnej www stránke Poskytovateľa sa považujú za doručené Užívateľovi.

5. Užívateľ súhlasí so zasielaním správ a informácií o produktoch Poskytovateľa formou elektronickej pošty na jeho kontaktný e-mailov. Užívateľ je oprávnený kedykoľvek svoj súhlas so zasielaním takýchto správ odvolať spôsobom uvedeným v každej doručenej správe.

6. Tieto Všeobecné podmienky strácajú účinnosť po nadobudnutí účinnosti neskorších Všeobecných podmienok.

7. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 01.08.2020 .