



Slovak Telekom, a.s.,  
Bajkalská 28, 817 62 Bratislava  
IČO 35 763 469, IČ DPH SK 2020273893  
Zapísaný do OR mes. súdu Bratislava III,  
oddiel Sa, vložka 2081/B

## Predzmluvné informácie pre Službu Televízie

Plnenia, pre ktoré je určená táto Predzmluvná informácia, sú vymedzené v samostatnom Zhrnutí zmluvy, ktoré je vám poskytnuté spolu s touto Predzmluvnou informáciou. Konkrétna Služba Televízie, ku ktorej sa táto Predzmluvná informácia poskytuje, je označená v Zhrnutí zmluvy.

**Kontakty:**  
Chat na [www.telekom.sk](http://www.telekom.sk) / Telekom aplikácia  
Zákaznícka linka 0800 123 456  
Formulár: <https://www.telekom.sk/kontakt/napiste-nam>

### 1. Základné vlastnosti plnenia

Služba Televízie umožňuje prístup k vysielaniam televíznych programových služieb a tiež k ďalším službám. Služba Televízie neobsahuje minimálne úrovne kvality služby, je negarantovaná. Služba Televízie môže byť poskytovaná prostredníctvom verejnej elektronickej komunikačnej siete ako prenosová verejná elektronická komunikačná služba alebo môže byť poskytovaná prostredníctvom internetu. Spôsob poskytovania Služby Televízie je uvedený v Zhrnutí zmluvy.

### 2. Spôsob fakturácie a podmienky predčasného ukončenia zmluvy

Fakturácia služieb je na mesačnej báze. Prvá vystavená faktúra bude vyššia, keďže bude obsahovať pomernú časť mesačných poplatkov od aktivácie služby do konca 1. zúčtovacieho obdobia + mesačné poplatky za nasledujúce zúčtovacie obdobie (platba vopred za služby pevnej siete). Mesačné poplatky sú pravidelne sa opakujúce poplatky vyúčtované na faktúre. Fakturačné obdobie a spôsob zasielania faktúry (elektronicky, papierovo) sú uvedené v zmluve. Splatnosť faktúry je uvedená na faktúre; dňom splatnosti faktúry je vždy štrnásť kalendárny deň nasledujúci po skončení obdobia, za ktoré sa faktúra vystavuje, ak faktúra neurčuje neskorší deň splatnosti.

Zmluvu, ktorej predmetom je poskytovanie Služby Televízie, je možné ukončiť dohodou zmluvných strán, odstúpením, v prípadoch stanovených platnou právnou úpravou alebo výpoveďou. Ak výpovedná doba uplynie počas viazanosti, môžeme od vás požadovať zaplatenie doúčtovania ceny. Výpovedná doba uplynie uplynutím zúčtovacieho obdobia nasledujúceho po podaní výpovede. Ak na základe zmluvy, ktorej predmetom je poskytovanie Služby Televízie, dochádza k predaju zariadenia s podmienene poskytnutou zľavou, v časti upravujúcej predaj zariadenia ju nie je možné vypovedať.

Ukončením poskytovania Služby Televízie zanikajú aj ostatné služby poskytované v súvislosti s verejnou elektronicou komunikačnou službou (napr. doplnkové balíčky, nájom zariadení), ak nie je uvedené inak. Jednotlivé služby odlišné od Služby Televízie je možné ukončiť samostatne bez dopadu na poskytovanie Služby Televízie. Ak odstúpite od Služby Televízie, ku ktorej ste si kúpili tovar s podmienene poskytnutou zľavou, môžete sa rozhodnúť ukončiť zmluvu aj v časti predaja tovaru.

Všetky cenové informácie sú uvedené v cenníku príslušnej služby dostupnom na stránke [www.telekom.sk](http://www.telekom.sk).

### 3. Nároky Účastníka v súvislosti s neplnením zmluvne dohodnutých parametrov

**Odstránenie poruchy:** Ak sa vyskytnú poruchy v poskytovaní Služby Televízie, ktoré ste nezavinili, môžete požadovať ich bezplatné odstránenie.

**Vrátenie pomernej časti ceny:** Máte právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas nami zavineného neposkytovania Služby Televízie. V prípade Služby Televízie poskytovanej prostredníctvom Pevnej siete máte uvedené právo, ak nebola poskytovaná nepretržite viac ako 24 hodín. Toto právo si môžete uplatniť žiadosťou obsahujúcou termín a celkovú dobu neposkytovania Služby Televízie, a to najneskôr do 3 mesiacov po obnovení jej poskytovania.

**Odstúpenie od zmluvy:** Zmluvu môžete ukončiť odstúpením, ak vám Služba Televízie ani po opakovanej uznanej reklamácií nie je poskytovaná podľa zmluvy alebo v stanovenej kvalite; právo na odstúpenie si môžete uplatniť do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie, ak daný stav stále pretrváva.

Podmienky poskytovania služieb podľa tejto Predzmluvnej informácie môžu upravovať situácie, v ktorých bude uplatnenie uvedených práv vylúčené. Najmä pôjde o prípady, keď niektorá z uvedených skutočností nastane mimo nášho zavinenia, ak je spôsobená z dôvodov na vašej strane, z dôvodov Vyššej moci alebo je dôsledkom uplatnenia našich práv podľa podmienok služieb (napr. obmedzenie služby pre neplatenie, uplatnenie pravidiel pre korektné využívanie služieb).

Uvedené nároky a podmienky ich uplatnenia sa vzťahujú aj na ostatné služby uvedené v Zhrnutí zmluvy, ak tu alebo v podmienkach takýchto služieb nie je uvedené inak.

V prípade uplatnenia zodpovednosti za vady zariadenia poskytnutého do odplatného alebo bezodplatného dočasného užívania podľa tejto informácie vám na čas odstraňovania vady poskytneme dočasne náhradné zariadenie.

Máte právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za služby, kvality poskytovanej služby alebo vo veci namietnutia inej chyby v súvislosti so službou. Reklamáciu môžete uplatniť na našom predajnom mieste alebo písomne v listinnej forme, prípadne elektronicky, ak svoje podanie doplníte písomne v listinnej forme do troch pracovných dní. Lehota na uplatnenie reklamácie je najneskôr do posledného dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom vám bola faktúra doručená alebo v ktorom nastala skutočnosť zakladajúca dôvod na podanie reklamácie, alebo do 30 dní odo dňa doručenia faktúry alebo vzniku predmetnej skutočnosti, podľa toho, ktorá lehota uplynula neskôr. Požiadavky na obsahové náležitosti uplatnenej reklamácie a detailný postup vybavenia reklamácie sú uvedené vo Všeobecných podmienkach pre poskytovanie verejných služieb spoločnosti Slovak Telekom, a.s. Výsledok prešetrenia reklamácie vám oznámime do 30 dní od jej uplatnenia. V zložitých prípadoch môžeme lehotu predĺžiť o ďalších 30 dní; o predĺžení vás budeme informovať počas plynutia pôvodnej 30-dňovej lehoty. Reklamácia fakturácie nie je dôvodom na neuhradenie faktúry. Pri odôvodnenej reklamacii výšky fakturovanej sumy vám bude príslušná suma zaúčtovaná do nasledujúcej faktúry. Pri odôvodnenej reklamacii kvality služby sa uplatní postup uvedený v časti tejto Predzmluvnej informácie opisujúcej nároky pri neplnení zmluvne dohodnutých parametrov.

V prípade kúpy zariadenia k Službe Televízie a uzatvorenia kúpnej zmluvy ako spotrebiteľ Vám ako predávajúci zodpovedáme za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch (2) rokov od dodania veci. Rozsah zodpovednosti za vady predanej veci a podmienky uplatnenia práv z nej sú upravené v Reklamačnom poriadku dostupnom na stránke [www.telekom.sk](http://www.telekom.sk). Zo zodpovednosti za vady má spotrebiteľ právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou veci, právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť v zmysle Občianskeho zákonníka. Za vady, ktoré sa vyskytnú v dôsledku porušenia záručných podmienok, nezodpovedáme. Nezodpovedáme ani za vady, ktoré sú dôsledkom užívania veci.

Ak ste spotrebiteľ a nesúhlasíte so spôsobom vybavenia reklamácie, môžete nám svoju nespokojnosť prejsť prostredníctvom žiadosti o nápravu. Žiadosť o nápravu nám môžete zaslať štandardnými spôsobmi, ale tiež elektronicky na adresu [spotrebiteľskespor@telekom.sk](mailto:spotrebiteľskespor@telekom.sk). Ak vašu žiadosť o nápravu zamietneme, alebo sa k nej nevyjadríme do 30 dní odo dňa jej odoslania, môžete orgánu alternatívneho riešenia sporov predložiť návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Pri predkladaní návrhu postupujte v súlade so zákonom o alternatívnom riešení sporov. Orgánom príslušným na riešenie sporov, ktoré sa týkajú ceny a kvality verejných elektronických komunikačných služieb, je príslušný Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a pre ostatné plnenia Slovenská obchodná inšpekcia. Ak nie ste spotrebiteľ a nesúhlasíte s výsledkom alebo spôsobom vybavenia vašej reklamácie týkajúcej sa verejných elektronických komunikačných služieb, môžete sa obrátiť na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Tým nie je dotknuté vaše právo obrátiť sa so žalobou na súd.

#### **4. Opatrenia, ktoré môžeme prijať v reakcii na bezpečnostné incidenty**

Pokiaľ je to potrebné, môžeme za účelom ochrany účastníkov, bezpečnosti a integrity Siete alebo infraštruktúry alebo sietí iných podnikov pred bezprostredným alebo trvajúcim ohrozením, ako aj za účelom kontinuity poskytovania služieb a ich parametrov, predchádzania alebo zamedzovania zneužívania služieb alebo iného konania v rozpore so zákonom o elektronických komunikáciách, inými právnymi predpismi alebo zmluvou: 1) vykonávať nevyhnutné zmeny koncových a iných zariadení pripojených k Pevnej sieti (napr. nastavenie zariadenia, vymazanie škodlivých aplikácií zo zariadenia alebo inštalovanie nových potrebných aplikácií na zariadenie), 2) vykonať bezplatnú výmenu koncových zariadení Pevnej siete, 3) vykonávať monitoring bezpečnosti a integrity Siete, 4) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete alebo koncových zariadení primerané identifikovanému riziku, pokiaľ zavedenie takejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady na strane Účastníka a uplatňovať ďalšie opatrenia na riadenie prevádzky v súlade so Všeobecnými podmienkami pre poskytovanie verejných služieb spoločnosti Slovak Telekom, a.s. a platnou právnou úpravou; pokiaľ opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré uplatníme, môžu mať vplyv na kvalitu služby, súkromie koncových užívateľov a ochranu ich osobných údajov, informuje o tomto vplyve (napr. v zmluve, jej súčiastiach) v rozsahu vyplývajúcom mu z platnej právnej úpravy.

#### **5. Ďalšie relevantné informácie**

Informácie v tomto dokumente nepredstavujú úplné podmienky plnení podľa tejto informácie. Všetky podmienky sú uvedené vo Všeobecných podmienkach pre poskytovanie verejných služieb Podniku (Všeobecné podmienky), v Cenníku príslušného plnenia (Cenník) a Osobitných podmienkach alebo Obchodných podmienkach príslušného plnenia (ak sú vydané) a v zmluve k príslušnému plneniu (spolu „Zmluvné podmienky“). Slová s veľkými písmenami, ktoré nie sú vysvetlené v tomto dokumente, majú význam podľa Zmluvných podmienok.