

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY SLUŽIEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKÁCIÍ

## ÚČINNÉ OD 1. 6. 2024

### I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Spoločnosť O2 Czech Republic a.s., IČ 60193336, Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, zapísaná v obchodnom registri vedenom Městským soudom v Prahe, spisová značka: B 2322 (jako právny nástupca spoločnosti Nej.cz s.r.o., IČ 03213595, Kaplanova 22252/8, 140 00 Praha 4 - Chodov, zapísaná v obchodnom registri vedenom Městským soudom v Prahe, spisová značka: C 228799) („**poskytovateľ**“), poskytujúca služby elektronických komunikácií pod obchodnou značkou „NETBOX“ a „Kuki“ („**služby**“) týmto stanovuje nasledujúce všeobecné obchodné podmienky („**VOP**“) upravujúce poskytovanie služieb v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách („**ZEK**“) a zákonom č. 40/1964 Sb. občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov („**občiansky zákonník**“), účastníkom na základe uzatvorenej zmluvy o poskytovaní služieb elektronických komunikácií („**zmluva**“) na území Slovenskej republiky.
2. Neoddeliteľnú súčasť zmluvy tvorí okrem zmluvného formulára takisto:
  - cenník,
  - všeobecné obchodné podmienky,
  - technické parametre elektronických komunikačných služieb,to všetko dostupné na [www.kukitv.sk/zmluvna-dokumentacia](http://www.kukitv.sk/zmluvna-dokumentacia) (ďalej len „**zmluvné podmienky**“).
3. Na základe zmluvy sa poskytovateľ zaväzuje poskytovať účastníkovi dohodnuté služby a účastník sa zaväzuje tieto služby riadne využívať po dohodnutú dobu, poskytovať potrebnú súčinnosť a dodržiavať povinnosti vyplývajúce zo zmluvy, najmä platiť riadne a včas ceny za služby, ako aj používať služby v súlade s platnými právnymi predpismi a zmluvou.
4. Zmluvné podmienky sa vzťahujú na akúkoľvek zmluvu uzatvorenú medzi poskytovateľom a účastníkom. Zmluvné podmienky sa tiež uplatnia obdobne voči používateľom.
5. Spracúvanie osobných údajov účastníkov poskytovateľom je upravené v samostatnom dokumente „Zásady spracúvania osobných údajov“, ktorý je dostupný na internetových stránkach poskytovateľa.
6. **Definície pojmov:**
  - a) **CC** – call centrum poskytovateľa poskytujúce o.i. zákaznícku podporu, dostupné prostredníctvom kontaktných údajov dostupných na <https://www.kukitv.sk/kontakt>. CC prijíma (i) požiadavky na objednávky servisných služieb, riešení technických problémov, (ii) hlásenia o poruchách v dodávke služieb i chybách zariadenia a (iii) informuje o aktuálnej ponuke služieb.
  - b) **minimálna zaručená úroveň kvality služieb** – je dostupnosť 95 % u všetkých služieb poskytovateľa, pokiaľ nie je s účastníkom dohodnuté inak.
  - c) **programová ponuka** – programová ponuka u služby KUKI, ktorá zahŕňa zoznam jednotlivých televíznych staníc. Aktuálna programová ponuka je k dispozícii na <http://www.kukitv.sk/telka> alebo prostredníctvom CC.
  - d) **infostránky** – on-line aplikácia Moje konto prístupná po zadaní prihlasovacieho mena a hesla na [konto.kukitv.sk](http://konto.kukitv.sk) a určená na komunikáciu poskytovateľa s účastníkom, zasielanie vyúčtovaní, informácií o poskytovaných službách, preukázateľných upozornení na neplatenie cien, zmien zmluvných podmienok, informácií o predĺžení zmluvy a pod.
  - e) **PIN kód** – je unikátny kód, ktorý si účastník môže aktivovať v rámci služby KUKI, a ktorý ďalej používa najmä na objednávky titulov (použitie sublicencií) z ponuky služby KINO. Zmenu PIN kódu je možné vykonať prostredníctvom používateľského rozhrania KUKI v set-top boxe alebo v aplikácii. Rovnaký postup platí aj pre nové zadanie/zmenu PIN kódu. PIN kód je viazaný vždy na jednotlivú zmluvu a jedno miesto pripojenia účastníka. PIN kód je technické opatrenie, ktoré umožňuje účastníkovi obmedziť prístup k televíznemu vysielaniu deťom a mladistvým; tento PIN kód je vždy poskytovaný k tematickým televíziám s erotickým obsahom a vyžadovaný pre objednávky tovaru s týmto obsahom.
  - f) **samoobsluha** – aplikácia prístupná cez set-top box, prostredníctvom ktorej je možné uzatvárať zmluvy alebo dodatky po zadaní PIN kódu nákupu v prípade, že prvá zmluva s účastníkom bola uzavretá v písomnej forme v súlade s týmito VOP. Postup pri uzatváraní zmlúv prostredníctvom tejto aplikácie je bližšie opísaný v set-top boxe.
  - g) **heslo pre komunikáciu** – heslo, ktoré je účastníkovi pridelené poskytovateľom pri aktivácii služby alebo ktoré si účastník vygeneruje/zadá prostredníctvom informačného systému poskytovateľa, a ktoré je

poskytovateľ oprávnený od účastníka požadovať pri komunikácii týkajúcej sa zmluvného vzťahu (najmä pri zmene služby, zmene PIN kódu a pod.); týmto heslom sa účastník poskytovateľovi identifikuje.

- h) **KUKI** – služba prevzatého televízneho (a rozhlasového) vysielania v digitálnej kvalite s využitím technológie IPTV (Internet Protocol TV) prostredníctvom káblových systémov; jednotlivé tarify a tematické televízie i technické parametre služby sú uvedené v platnom cenníku.
- i) **KINO** – doplnková služba virtuálnej videotéky, kedy poskytovateľ poskytuje účastníkovi právo na použitie filmu na obmedzený čas (sublicenciu) a účastník sa zaväzuje uhradiť za poskytnutie sublicencie ku konkrétnemu titulu poskytovateľovi dohodnutú cenu.

## II. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

### A) Práva a povinnosti účastníka

1. Účastník je povinný si zabezpečiť hardvérové aj softvérové prostriedky vrátane ich inštalácie, vstupné a výstupné zariadenia, vrátane televízneho prijímača, ako aj ich funkčnosť a prevádzku („zariadenia účastníka“), a ich funkčnosť a kompatibilitu so službou tak, aby bolo možné pripojenie ku koncovému bodu siete poskytovateľa, a to v súlade so zoznamom zariadení schválených poskytovateľom, ktorý je uvedený na [www.kukitv.sk/zmluvna-dokumentacia](http://www.kukitv.sk/zmluvna-dokumentacia).
2. Účastník nie je oprávnený poskytovať služby tretím osobám, pokiaľ nebolo medzi poskytovateľom a účastníkom písomne dohodnuté inak.
3. Účastník nie je oprávnený zmeniť **miesto inštalácie** bez vedomia poskytovateľa. Účastník nie je oprávnený do zariadenia poskytovateľa akokoľvek zasahovať ani umožniť také zásahy tretej osobe, ktorá k takýmto zásahom nemá od poskytovateľa písomný súhlas, inak je účastník povinný nahradiť v plnom rozsahu v tejto súvislosti vzniknutú škodu.
4. Účastník sa zaväzuje pre korešpondenciu s poskytovateľom využívať kontaktný e-mail uvedený v zmluve. Účastník si pri uzatvorení zmluvy zvolí tiež poštovú adresu, na ktorú mu môžu byť poskytovateľom zasielané všetky písomnosti (korešpondenčná adresa).
5. Účastník je povinný najmenej 7 dní **vopred informovať poskytovateľa o zmene údajov týkajúcich sa jeho osoby** alebo osoby platiteľa, ak je tento odlišný od osoby účastníka (najmä telefónne spojenie, korešpondenčná adresa, zmena priezviska, zmena obchodného mena, kontaktného e-mailu a pod.), a to na ZC, elektronicky prostredníctvom infostránok alebo písomne doporučenou poštou zaslanou na adresu ZC či sídla poskytovateľa. Bližšie informácie o spôsoboch a lehotách vykonávania zmien sú uvedené na infostránkach.
6. Do zabezpečenej časti infostránok sa možno prihlásiť na základe prihlasovacieho mena a hesla, ktoré poskytovateľ vydá účastníkovi pri uzatvorení prvej zo zmlúv (písomne s originálnym podpisom účastníka). V prípade prístupu do zabezpečenej časti infostránok prostredníctvom externých autorizačných serverov, teda služieb tretích strán (napr. Facebook, OpenID a pod.), nesie účastník plnú zodpovednosť za právne konanie urobené ich prostredníctvom.
7. Konanie urobené účastníkom s využitím hesla pre komunikáciu je pre účastníka záväzná a má medzi zmluvnými stranami účinky dodržania písomnej formy. Namiesto hesla pre komunikáciu môže účastník použiť na svoju identifikáciu tiež náhradný identifikátor, ktorý si zvolí prostredníctvom infostránok. Heslo na komunikáciu je účastník oprávnený meniť na ZC.

## B) Práva a povinnosti poskytovateľa

1. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzatvorenie zmluvy alebo dodatku, a to najmä v prípade, že: (i) voči účastníkovi eviduje akékoľvek neuhradené pohľadávky; (ii) účastník úmyselne uviedol nesprávne osobné či identifikačné údaje; (iii) účastník vstúpil do likvidácie, alebo bolo voči jeho osobe začaté a prebieha konkurzné konanie, pričom ak niektorá zo skutočností v bode (iii) nastane v priebehu trvania zmluvy, a v prípade okolností v bode (ii) je poskytovateľ oprávnený aj bez predchádzajúcej výzvy na zabezpečenie nápravy od zmluvy s okamžitou účinnosťou odstúpiť.
2. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť zriadenie služby, ako aj uzavretie zmluvy v prípade, že jeho služby nie sú, hoci aj sčasti, dostupné na mieste či dostupné v rozsahu/kvalite požadovanej zo strany účastníka.
3. Poskytovateľ pridelí účastníkovi pri uzatvorení zmluvy alebo pri aktivácii služby heslo na komunikáciu. Heslo na komunikáciu je poskytovateľ oprávnený jednostranne meniť; zmenu hesla poskytovateľ oznámi účastníkovi najmenej 3 dni vopred.
4. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za spôsob využitia služieb účastníkom, za obsah prenášaných správ (informácií), ani za stratu dát účastníkom uložených v rámci služieb, ani za škody takouto stratou prípadne vzniknuté, ako ani za materiály, informácie a údaje umiestnené na domovskej stránke účastníka, ani za informácie a údaje použité účastníkom v súvislosti s používaním služieb.
5. Poskytovateľ poskytuje služby v minimálnej zaručenej úrovni kvality služieb v súlade so ZEK a opatreniami vydanými Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb („**Úrad pre reguláciu**“) a za ďalších podmienok uvedených v zmluvných podmienkach.
6. Poskytovateľ odstráni chybu na svojej strane spravidla do 2 pracovných dní od ich nahlásenia na CC, s výnimkou situácií, kedy poskytovateľovi v odstránení poruchy či chyby dočasne alebo trvalo zabránila mimoriadna nepredvídateľná a neprekonateľná prekážka vzniknutá nezávisle od jeho vôle (najmä živelné katastrofy, požiare, záplavy, extrémne nepriaznivé počasie a pod.).
7. Za prerušenie dodávky služieb sa nepovažuje obmedzenie poskytovania služby alebo služieb v dôsledku porušenia povinnosti účastníkom. Za chybné poskytnutie služieb sa nepovažuje zníženie kvality či nedostupnosť služieb v čase tzv. plánovanej pravidelnej údržby na strane poskytovateľa, ktorá je stanovená vždy na utorok každého kalendárneho týždňa v čase od 02:00 hod. do 06:00 hod. V prípadoch uvedených v ods. 6a 7 nemá účastník nárok na akúkoľvek kompenzáciu.
8. Ak chybu spôsobil účastník alebo ak je chyba spôsobená poruchou na koncovom zariadení účastníka, je účastník povinný za odstránenie chyby uhradiť cenu podľa platného cenníka.
9. V prípade narušenia bezpečnosti a integrity siete, bezpečnosti služby alebo pri zistení ich ohrození alebo zraniteľnosti môže poskytovateľ prijať tieto druhy opatrení:
  - blokovať narušujúcu dátovú prevádzku,
  - obmedziť alebo úplne zamedziť prístup účastníka do dátovej siete poskytovateľa,
  - odstúpiť od zmluvy s účastníkom a odpojiť účastníka od dátovej siete poskytovateľa.

Poskytovateľ informuje účastníka o týchto skutočnostiach na kontaktný e-mail a prostredníctvom infostránok.

## III. **SLUŽBA KUKI A KINO**

1. Sprístupňovanie obsahov získaných v rámci služieb KUKI alebo KINO tretím osobám je výslovne zakázané; účastník je povinný používať všetky obsahy získané prostredníctvom služby KUKI alebo KINO v súlade s platnými právnymi predpismi, dobrými mravmi a všeobecnými zvyklosťami. Najmä je výslovne zakázané akékoľvek reprodukovanie a rozmnožovanie obsahov aj ich rozširovanie či verejný prenos, 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 účastník za také zneužitie plnú zodpovednosť. V prípade porušenia povinností vyplývajúcich z tohto odseku má poskytovateľ právo od zmluvy s okamžitou účinnosťou odstúpiť. Účastník je oprávnený využívať služby najdlhšie po dobu trvania zmluvy.
2. KINO je doplnková služba virtuálnej videotéky, kedy poskytovateľ poskytuje účastníkovi právo na použitie filmu na obmedzený čas (sublicenciu) a účastník sa zaväzuje uhradiť za poskytnutie sublicencie ku konkrétnemu titulu poskytovateľovi dohodnutú cenu (poplatok). Služba KINO je dostupná iba účastníkom, ktorí majú s poskytovateľom uzatvorenú zmluvu na službu KUKI. Technické prostriedky služby KINO zabezpečuje poskytovateľ.

Základné prevádzkové podmienky poskytovania služby KINO:

- Aktuálne ponuka titulov služby je uvedená na set-top boxe účastníka.

- Poskytnutie sublicencie ku konkrétnemu titulu je realizované na základe objednávky účastníka prostredníctvom set-top boxu účastníka. Pre realizáciu objednávky je nutné zadanie tzv. PIN kódu nákupu. Objednávka účastníka sa považuje za výslovný súhlas účastníka s poskytnutím služby KINO v rozsahu zvolenom účastníkom.
- Doba poskytnutia sublicencie účastníkovi je obmedzená na dobu uvedenú v cenníku, ktorá plynie od okamihu poskytnutia sublicencie ku konkrétnemu titulu, t.j. od okamihu potvrdenia ním odoslanej objednávky zo strany poskytovateľa. Poskytovateľ je oprávnený objednávku nepotvrdiť najmä v prípade, že voči účastníkovi eviduje akúkoľvek splatnú pohľadávku.
- Poskytovateľ je oprávnený obmedziť účastníkovi na základe jednostranného právneho úkonu maximálny počet titulov objednaných účastníkom za 1 kalendárny mesiac. Do tohto limitu sa nezapočítavajú tituly z tej časti ponuky KINO, ktorá je účastníkom k dispozícii bezplatne.
- Objednávka titulu, poskytnutie sublicencie a platba ceny za toto poskytnutie je viazaná vždy na konkrétnu zmluvu a miesto pripojenia účastníka.

Ďalšie podmienky poskytovania tejto služby stanovujú VOP alebo môžu byť uvedené v popise služby uvedenom na stránkach [www.kukitv.sk/telka](http://www.kukitv.sk/telka).

3. Poskytovateľ nezodpovedá za zníženie kvality služieb KUKI, ak dôvody zníženia kvality sú na strane poskytovateľov rozhlasového a televízneho vysielania (dodávateľov programov), ktoré poskytovateľ preberá. Poskytovateľ nezodpovedá ani za kvalitu a obsah služieb poskytovaných inými poskytovateľmi služieb, vrátane zahraničných poskytovateľov, ani za kvalitu a obsah služieb tretích strán, pri ktorých poskytovaní sa využíva sieť poskytovateľa.
4. V prípade služby KUKI či doplnkových služieb k tejto službe poskytovateľ nezodpovedá za obsah prevzatého televízneho a rozhlasového vysielania ani za porušenie práv tretích osôb spôsobené sprístupnením týchto obsahov, ako ani za chyby spôsobené nedodaním či chybným dodaním programov poskytovateľovi od ich výrobcov alebo distribútorov. Poskytovateľ poskytuje službu KUKI nepretržite v súlade so zákonnými ustanoveniami s výnimkou doby potrebnej na údržbu technických a softvérových prostriedkov a s výnimkou výpadkov, ktoré sú na strane poskytovateľov rozhlasového a televízneho vysielania, ktoré poskytovateľ preberá.
5. Zmluvou na službu KUKI sa poskytovateľ zaväzuje umožniť účastníkovi prístup k programovej ponuke. Konkrétne zloženie programovej ponuky je uvedené na [www.kukitv.sk/telka](http://www.kukitv.sk/telka). Poskytovateľ si vyhradzuje právo meniť jednostranne programovú ponuku služby KUKI, najmä štruktúru programov, počet programov, najmä z dôvodu zmien právnych, technických podmienok či zmien podmienok zo strany dodávateľov jednotlivých programov; zmena programovej ponuky nie je zmenou zmluvy.
6. V prípade zakúpenia koncového zariadenia na účely využívania služby KUKI u tretej strany môže dôjsť k uzavretiu zmluvy aktiváciou zariadení prostredníctvom CC, rozhrania koncového zariadenia či na infostránkach, ustanovenia týchto VOP sa uplatnia primerane.
7. Aktiváciu a uzavretie zmluvy pre účastníkov, ktorí už majú uzatvorenú zmluvu s poskytovateľom, možno vykonať prostredníctvom uvedenia ID (e-mail alebo číslo zmluvy) a hesla (heslo na prihlásenie alebo heslo na komunikáciu). Účastník, ktorý ešte nemá s poskytovateľom uzatvorenú zmluvu, vykoná aktiváciu podľa predchádzajúcej vety, pričom pri registrácii zadá svoje požadované údaje.
8. Každý účastník, ktorý aktivuje službu KUKI, zvolí požadovaný druh služby podľa ponuky. Služba KUKI je závislá od pripojenia účastníka k sieti Internet. Služba KUKI tak môže byť obmedzená z dôvodov vzniknutých na strane poskytovateľa siete pripojenia zvoleného účastníkom.

#### IV. REKLAMÁCIE A LEHOTY NA ICH UPLATNENIE

1. Účastník alebo osoba účastníkom splnomocnená na základe plnej moci s úradne overenými podpismi má právo uplatniť reklamáciu na vyúčtovanie ceny služieb alebo na poskytnutú službu (vrátane reklamácií rozsahu alebo kvality služieb).
2. Reklamácie sa uplatňujú spravidla písomne na adrese ZC (alebo na adrese jeho sídla), príp. telefonicky na CC (odporúča sa podať reklamáciu osobne na ZC alebo ju zaslať doporučenou poštou). Na tento účel možno použiť reklamačný formulár dostupný na [www.kukitv.sk/zmluvna-dokumentacia](http://www.kukitv.sk/zmluvna-dokumentacia). Reklamácia by mala obsahovať najmä: meno, priezvisko alebo obchodné meno účastníka, adresu trvalého bydliska alebo sídla alebo miesta podnikania, adresu miesta pripojenia, číslo zmluvy, popis reklamovanej služby, popis chyby; v prípade reklamácie smerujúcej proti vyúčtovaniu ceny za poskytnutú službu tiež spornú sumu a sporné obdobie.
3. Reklamáciu vyúčtovania ceny služby je účastník oprávnený uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 2 mesiacov odo dňa doručenia vyúčtovania ceny za poskytnuté služby, inak právo zanikne. Podanie reklamácie nemá odkladný účinok a účastník sa tak nezbuvaje povinnosti reklamovanú cenu za poskytnuté služby riadne a včas v plnej výške zaplatiť; účastník je však oprávnený obrátiť sa na Úrad pre reguláciu pre priznanie odkladného účinku reklamácie.
4. Reklamáciu poskytnutej služby je účastník oprávnený uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 2 mesiacov odo dňa chybného poskytnutia služby, inak právo zanikne.
5. Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu vyúčtovania ceny alebo poskytovania služieb bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa doručenia reklamácie. Ak vybavenie reklamácie vyžaduje prerokovanie so zahraničným prevádzkovateľom, je poskytovateľ povinný reklamáciu vybaviť najneskôr do 60 dní odo dňa jej doručenia. Doručenie vybavenia reklamácie musí byť vykonané preukázateľným spôsobom.
6. Ak dôjde k vyúčtovaniu ceny v neprospech účastníka, je poskytovateľ povinný vrátiť mu rozdiel ceny najneskôr do 30 dní odo dňa vybavenia reklamácie buď formou vystaveného dobropisu, alebo formou cenového zvýhodnenia (zľavy) pri ďalšom vyúčtovaní, ak nebolo dohodnuté písomne inak. Pokiaľ nebola dodržaná minimálna garantovaná úroveň kvality služby, je poskytovateľ povinný zabezpečiť odstránenie chyby a primerane znížiť cenu alebo po dohode s účastníkom zabezpečiť poskytnutie služby náhradným spôsobom.
7. Ak poskytovateľ reklamácii podanej v súvislosti s vyúčtovaním ceny služby alebo poskytnutou službou nevyhoví, je účastník oprávnený podať na Úrade pre reguláciu návrh na začatie konania o námietke proti vybaveniu reklamácie bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa doručenia vybavenia reklamácie alebo márneho uplynutia lehoty na jej vybavenie, inak právo uplatniť námietku zanikne.
8. Postup pri vybavovaní reklamácií podľa tohto článku sa nevzťahuje na hnutelné veci prenajaté, zapožičané alebo zakúpené od poskytovateľa (zariadenia potrebné na používanie služieb). V takýchto prípadoch sa pre vybavenie reklamácií použije občiansky zákonník a právne predpisy v oblasti ochrany spotrebiteľa.
9. Účastník je oprávnený obrátiť sa na poskytovateľa so sťažnosťami týkajúcimi sa práv a povinností zo zmluvy a námietkami proti vybaveniu reklamácie, so sťažnosťami je tiež oprávnený obrátiť sa na Úrad pre reguláciu ([www.teleoff.gov.sk](http://www.teleoff.gov.sk)) alebo v prípade vecí prenajatých, zapožičaných alebo zakúpených od poskytovateľa na Slovenskú obchodnú inšpekciu ([www.soi.sk](http://www.soi.sk)).
10. Účastník berie na vedomie, že poskytovateľ pri vybavovaní reklamácií poskytovanej služby podľa čl. 5. týchto VOP sa usiluje o dodržiavanie princípov sieťovej neutrality, bez diskriminácie, obmedzovania alebo narušovania a bez ohľadu na odosielateľa a príjemcu, na obsah, ku ktorému sa umožňuje prístup alebo ktorý sa šíri, na používané či poskytované aplikácie alebo služby alebo na použité koncové zariadenie. Výnimkou môžu byť najmä prípady zavádzania transparentných, nediskriminačných a objektívnych opatrení primeraného riadenia prevádzky.

## V. ZMLUVA, JEJ UZATVORENIE, TRVANIE A UKONČENIE

1. **Zmluva je platná** odo dňa jej podpisu oboma zmluvnými stranami. Zmluvu podpisuje účastník alebo ním splnomocnená osoba na základe plnej moci s úradne overenými podpismi (povinnosť predložiť plnú moc s úradne overenými podpismi platí aj v prípade všetkých zmien objednaných služieb či pri ukončení zmluvy, a to aj v prípade manželov). Návrh znenia zmluvy vrátane týchto VOP je dostupný webových stránok poskytovateľa [www.kukitv.sk/zmluvna-dokumentacia](http://www.kukitv.sk/zmluvna-dokumentacia).
2. **Zmluva je účinná** odo dňa začatia poskytovania služby (deň **aktivácie služby**); v prípade tematických televízií sa za deň aktivácie služby, ak je to aplikovateľné, považuje deň, kedy došlo k telefonickému objednávke tematickej televízie účastníkom a jej potvrdeniu poskytovateľom.
3. V prípade, že prvá zmluva medzi účastníkom a poskytovateľom bola uzavretá písomne, môžu byť ďalšie zmluvy a dodatky uzatvárané a zmeny cien či druhov služieb vykonávané takisto inou ako písomnou formou (elektronicky, prostredky komunikácie na diaľku - napr. prostredníctvom telefónu s hlasovou obsluhou alebo tzv. samoobsluhy). V takom prípade je poskytovateľ oprávnený na účely identifikácie účastníka požadovať jeho heslo na komunikáciu, príp. náhradný identifikátor účastníka; zmluva (či dodatok) je spravidla účinná okamihom jej telefonického uzatvorenia, resp. akceptáciou zmien zo strany účastníka; v prípade využitia samoobsluhy dochádza k uzavretiu zmluvy (dodatku) a aktivácii služieb okamihom zadania PIN kódu.
4. V prípade, že sa prvá zmluva s účastníkom uzatvára bez súčasnej fyzickej prítomnosti strán alebo mimo priestoru obvyklého pre podnikanie poskytovateľa (dištančným spôsobom), sa zmluva uzatvára a podpisuje elektronickou formou, keď účastník vyplní všetky údaje v elektronickej verzii zmluvy a takto vyplnenú zmluvu súčasne s udelením súhlasu s týmito VOP elektronicky odošle poskytovateľovi, ktorý doručenie zmluvy účastníkovi potvrdí a bezodkladne vykoná aktiváciu služby. O aktivácii poskytovateľ informuje účastníka súčasne s prípadnou výzvou na úhradu vratnej kaucie na služby, ktorú je možné v tomto prípade uhradiť osobne na ZC alebo prostredníctvom systému platobnej brány (spôsob platby iba prevodom na účet alebo platobnou kartou, vždy za podmienok stanovených prevádzkovateľom platobnej brány) a táto musí byť uhradená najneskôr do 24 hodín od okamihu odoslania výzvy na jej úhradu. V prípade, že vratná kaucia (ak sa požaduje) nebude v uvedenej lehote účastníkom uhradená, zmluva zaniká bez akýchkoľvek nárokov zo strany účastníka.
5. Po uzavretí zmluvy dištančným spôsobom poskytovateľ zašle účastníkovi zmluvné podmienky v textovej podobe na kontaktný e-mail.
6. Zmluva môže byť účastníkom tiež podpísaná vlastnoručným digitálnym podpisom pomocou digitálneho pera a tabletu, zariadenia SignPad (špeciálny tablet) alebo snímačej podložky.
7. V prípade **uzatvorenia zmluvy**, resp. zmluvných dojednaní spôsobujúcich zmenu či zánik zmluvného vzťahu s účastníkom - spotrebiteľom **dištančným spôsobom** cez infostránky alebo mimo ZC poskytovateľa, je zmluva poskytovateľom archivovaná po dobu stanovenú v „Zásadách spracúvania osobných údajov“. Zmluvu je možné uzatvoriť iba v slovenskom jazyku. Informácie o technických krokoch vedúcich k uzavretiu zmluvy, o možnosti zistenia a opravovania chýb vzniknutých pri zadávaní dát pred odoslaním objednávky a ďalšie potrebné informácie sú účastníkovi - spotrebiteľovi k dispozícii pred uzavretím zmluvy na jeho infostránkach.
8. Účastník dáva poskytovateľovi svoj výslovný súhlas so zriadením (aktiváciou) služby bezodkladne po uzavretí zmluvy.
9. V prípade uzatvorenia zmluvy dištančným spôsobom je účastník, ktorý je spotrebiteľom, oprávnený odstúpiť písomne od zmluvy bez uvedenia dôvodu a bez sankcie v lehote 14 dní odo dňa uzavretia zmluvy. Ak doposiaľ nedošlo k poskytnutiu služieb poskytovateľom, môže účastník - spotrebiteľ od zmluvy odstúpiť do 1 mesiaca. Odstúpenie od zmluvy je potrebné uplatniť písomne u poskytovateľa. Formulár odstúpenia od zmluvy je k dispozícii na [www.netbox.cz/podpora-ceniky-smlouvy](http://www.netbox.cz/podpora-ceniky-smlouvy) a na ZC. Účastník - spotrebiteľ je povinný uhradiť pomernú časť ceny služby za dobu od jej zriadenia do dňa účinnosti odstúpenia od zmluvy. Toto ustanovenie sa nevzťahuje na poskytnutie služby KINO. V prípade objednania služby KINO účastníkom, stráca účastník, v zmysle § 7 ods. 6 písm. a) zák. č. 102/2014 Z. z. pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, právo odstúpiť od zmluvy po úplnom poskytnutí služby.
10. V prípade, že je zmluva uzavretá zástupcom účastníka, je zástupca zo zmluvy viazaný spoločne a nerozdielne s účastníkom.
11. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
12. Účastník i poskytovateľ sú oprávnení zmluvu kedykoľvek zrušiť aj bez uvedenia dôvodu písomnou výpoveďou (formulár výpovede je k dispozícii na [www.kukitv.sk/zmluvna-dokumentacia](http://www.kukitv.sk/zmluvna-dokumentacia)).
13. Výpovedná doba je 30 dní a začína plynúť dňom nasledujúcim po dni, v ktorom bola výpoveď doručená. Výpoveď musí byť podaná písomne na adrese ZC poskytovateľa, t.j. osobne na ZC alebo zaslaná doporučenou poštou na adresu sídla spoločnosti.

14. Zmluva s neskorším dátumom uzatvorenia s rovnakým predmetom plnenia plne nahradí predchádzajúcu zmluvu. Finančné alebo iné záväzky účastníka vzniknuté z predchádzajúcej zmluvy nezanikajú a riadia sa primerane ustanoveniami neskoršej zmluvy (v takýchto prípadoch sa z účastníkom poskytnutých finančných plnení uhradia prednostne najstaršie pohľadávky poskytovateľa voči účastníkovi a to z ktorejkoľvek z nadväzujúcich zmlúv; to platí aj v prípadoch, keď zaslaná platba nie je jednoznačne identifikovaná ako platba na konkrétne vyúčtovanie, t.j. napr. ak nie je opatrená variabilným a ani špecifickým symbolom príslušným pre konkrétne vyúčtovanie).

## VI. CENA, PLATOBNÉ PODMIENKY A VYÚČTOVANIE

1. Účastník je povinný platiť ceny za poskytnuté služby a servisné úkony vo výške podľa cenníka poskytovateľa platného v deň poskytnutia služby, pokiaľ nebolo v konkrétnom prípade dohodnuté inak.
2. V prípade aktivácie služby je poskytovateľ oprávnený požadovať zaplatenie aktivačného poplatku vo výške uvedenej v zmluve alebo v cenníku. Účastník je povinný platiť ceny v plnej výške aj po dobu obmedzenia poskytovania služby. V prípade obnovenia poskytovania služby (reaktivácie) po obmedzení poskytovania služieb na základe žiadosti účastníka, je tento povinný zaplatiť reaktivačný poplatok podľa cenníka.
3. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeniť jednostranne ceny za poskytované služby v dôsledku zmien platných právnych predpisov (napr. zmena sadzby DPH.) V prípade, že je účastníkovi poskytovaná zľava z ceny služby, potom sa táto zľava rozumie z ceny služby po odpočítaní platnej sadzby DPH. V prípade, že by z dôvodu uvedených v tomto článku došlo k podstatnému zvýšeniu ceny, má účastník, ktorý je spotrebiteľom, právo od zmluvy odstúpiť.
4. Zaplatením ceny za poskytovanú službu alebo iné platby podľa zmluvných podmienok sa rozumie jej pripísanie na účet poskytovateľa (v prípadoch platieb inkasom z účtu, na základe trvalého či jednorazového príkazu, alebo v prípade hradenia vyúčtovania formou predplatného, tzv. pre-paid metódy), zloženie hotovosti na ZC poskytovateľa alebo v prípade SIPO (združené inkaso platieb obyvateľstva) jeho zaplatením na pošte.
5. Ak nie je v zmluvných podmienkach uvedené inak, sú ceny za služby a všetky ďalšie poskytovateľom vyúčtované sumy splatné najneskôr do 15 dní odo dňa doručenia vyúčtovania. Spôsob platby cien za poskytnuté služby je dohodnutý v zmluve. Spôsob platby cez SIPO nemožno použiť v prípade, že účastník s poskytovateľom uzavrel viac ako jednu zmluvu na poskytovanie služieb, t.j. každá zo služieb je účastníkovi poskytovaná na základe osobitnej zmluvy a ďalej v prípadoch, keď sa zmluva uzatvára bez fyzickej prítomnosti strán.
6. Poskytovateľ predkladá účastníkovi vyúčtovanie cien v elektronickej forme na infostránkach a zaslaním vyúčtovania na kontaktný e-mail. Vyúčtovanie cien za poskytnuté služby sa predkladá ako súhrnné vyúčtovanie ceny jednou položkou (súčasne je však detailné vyúčtovanie služby k dispozícii na infostránkach účastníka). Účastník môže formu vyúčtovania zmeniť na vyúčtovanie podľa druhu služby prostredníctvom infostránok, na ZC alebo na základe písomnej žiadosti doručenej poskytovateľovi. Toto vyúčtovanie sa predkladá v termíne najneskôr (i) do 15. dňa kalendárneho mesiaca, nasledujúceho po mesiaci, v ktorom sú služby poskytované v prípade všetkých služieb paušálneho charakteru, alebo (ii) do siedmich dní po konci zúčtovacieho obdobia, keď si strany dojednali úhradu ceny formou predplatného (pre-paid). Súčasťou vyúčtovania sú tiež všetky služby nepaušálneho charakteru, ktoré boli účastníkovi poskytnuté za predchádzajúci kalendárny mesiac (KINO, ostatné doplnkové služby a pod.). Vyhodenie vyúčtovania v tlačenej forme aj jeho prípadné zaslanie poštou môže byť poskytovateľom spoplatnené podľa platného cenníka.
7. Služba KINO sa vo vyúčtovaní uvádza ako samostatná položka s tým, že ide o súčet cien za objednané tituly z tejto videotéky za príslušné zúčtovacie obdobie. Podrobný výpis objednaných titulov u tejto služby (názov titulu, dátum poskytnutia práva na použitie titulu, cena titulu) je k dispozícii na infostránkach. Vyhodenie podrobného výpisu v tlačenej forme aj jeho prípadné zaslanie účastníkovi poštou môže byť spoplatnené podľa platného cenníka.
8. Ceny za poskytované služby sa začínajú účtovať odo dňa ich aktivácie. Zúčtovacie obdobie je nekľzavé, ak nie je stranami v zmluve dohodnuté, že ide o kľzavé obdobie.
9. Nekľzavé obdobie: Zúčtovacím obdobím je 1 kalendárny mesiac.
10. **Kľzavé obdobie: Zúčtovacím obdobím je 1 mesiac.** Prvé takéto zúčtovacie obdobie sa začína dňom nasledujúcim po dni aktivácie služieb a končí sa dňom, ktorý sa pomenovaním alebo číslom zhoduje s dňom aktivácie služieb; akékoľvek ďalšie zúčtovacie obdobie nasleduje bezprostredne po konci predchádzajúceho zúčtovacieho obdobia a končí sa dňom predchádzajúcim dňu, ktorý sa pomenovaním alebo číslom zhoduje s dňom začiatku takéhoto zúčtovacieho obdobia.
11. Pokiaľ sa pri/po vystavení vyúčtovania zistí, že u niektorej služby bola účtovaná suma nižšia, ako zodpovedá skutočnému poskytnutiu služby, je poskytovateľ oprávnený sumu dodatočne doúčtovať.

12. Účastník je zodpovedný za riadnu identifikáciu svojich platieb, t.j. hlavne správne číslo účtu príjemcu (poskytovateľa), variabilný a špecifický symbol. V prípade čiastočnej úhrady bude takáto úhrada započítaná na konkrétnu pohľadávku, ak je platba riadne identifikovaná najmä variabilným a špecifickým symbolom; v prípade nedostatočnej identifikácie čiastočnej platby je poskytovateľ oprávnený takúto platbu započítať na pohľadávku najskôr splatné (najstaršie), s čím účastník výslovne súhlasí. Takisto platby uhradené účastníkom na základe trvalého príkazu na úhradu je poskytovateľ oprávnený použiť prednostne na úhradu najskôr splatných pohľadávok účastníka, ak účastník nešpecifikoval, na úhradu ktorej pohľadávky je platba určená.
13. Návrh na zmenu zmluvy je účastník povinný poskytovateľovi oznámiť najmenej 30 dní pred dňom, kedy má k navrhovanej zmene dôjsť a to na ZC alebo na infostránkach účastníka postupom tu uvedeným, príp. telefonicky. Zmeny zmluvy nemožno vykonávať spravidla častejšie ako raz za zúčtovacie obdobie. Zmena bude spravidla zrealizovaná najneskôr k prvému dňu zúčtovacieho obdobia nasledujúceho po zúčtovacom období, v ktorom bola žiadosť doručená, pokiaľ nie je pri jednotlivých služieb uvedené inak. Zmena tematických televízií (poskytovaných za tzv. „TV body“) bude poskytovateľom vykonaná na základe žiadosti účastníka spravidla v priebehu dňa nasledujúceho po dni podania žiadosti a to len za podmienky zachovania existujúceho počtu „TV bodov“; takúto zmenu nemožno vykonať častejšie než po uplynutí 1 mesiaca nasledujúceho po dni vykonania poslednej zmeny.
14. Ak účastník uhradil poskytovateľovi vopred ceny za služby a služby následne v dôsledku ukončenia zmluvy spôsobom dohodnutým medzi zmluvnými stranami už nevyužíval, má právo na vrátenie pomernej časti zaplatených cien; táto časť bude účastníkovi vrátená, nie však skôr, než po vystavení posledného vyúčtovania poskytovateľom.
15. Dôsledky neplatenia cien za služby:
- Pokiaľ účastník nezaplatí v lehote splatnosti vyúčtovanie cien za služby alebo neplní ďalšie zmluvné podmienky, poskytovateľ ho na to preukázateľne upozorní a stanoví náhradný termín plnenia či zjednania nápravy, náhradná lehota nesmie byť kratšia ako 1 týždeň odo dňa doručenia upozornenia. Upozornenie bude účastníkovi doručené prostredníctvom infostránok a zaslané na kontaktný e-mail účastníka.
  - Pokiaľ v stanovenom termíne účastník nevykoná nápravu alebo služby nezaplatí, poskytovateľ má právo obmedziť poskytovanie zamedzením aktívneho prístupu ku všetkým službám účtovaným v príslušnom vyúčtovaní.
  - Pri opakovanom neplnení zmluvných podmienok alebo v prípadoch, keď účastník sústavne oneskorene platí alebo sústavne neplatí ceny za služby, má poskytovateľ právo ukončiť poskytovanie uvedenej samostatne účtovanej služby a od zmluvy odstúpiť.
  - Za porušenie zmluvných povinností, resp. nezaplatenie vyúčtovania ceny za služby sa považuje tiež i len čiastočná platba vyúčtovania; aj v prípade takéhoto čiastočného zaplatenia je teda poskytovateľ oprávnený službu obmedziť a od zmluvy odstúpiť. Poskytovateľ zašle účastníkovi upozornenie na neplnenie zmluvných povinností formou SMS správy na telefónne číslo účastníka uvedené v zmluve alebo elektronicky na kontaktný e-mail uvedený v zmluve.
16. **Osobitné dojedanie týkajúce sa platieb formou predplatného (on-line platba).** Poskytovateľ umožňuje realizovať platbu ceny formou on-line platby (úhrady platobnou kartou) spôsobom, ktorý pre objednanú službu ponúka poskytovateľ na [www.kukitv.sk](http://www.kukitv.sk) a príslušná platobná brána, a to vždy pre nasledujúce zúčtovacie obdobie. Zaplatením ceny za prvé zúčtovacie obdobie podľa predchádzajúcej vety je zmluva uzavretá. Ak nie je cena pripísaná na účet poskytovateľa, nedochádza k uzavretiu zmluvy a poskytovateľ nie je povinný službu účastníkovi poskytovať. Ak je cena hradená formou predplatného prostredníctvom on-line platby, po poskytnutí relevantných údajov (číslo platobnej karty, dátum platnosti a pod.) účastníkom bude poskytovateľ platobnej služby tieto údaje opakovane automaticky používať na účely platieb ďalších vyúčtovaní. Ak nie je možné zaplatenie vyúčtovania ceny v zmysle predchádzajúcej vety vykonať (napr. z dôvodu zrušenia autorizácie platieb účastníkom alebo chýbajúcich finančných prostriedkov), zmluva automaticky zaniká uplynutím zúčtovacieho obdobia, za ktoré už bola cena uhradená. Na poskytovanie predplatených služieb sa neuplatnia tie ustanovenia zmluvných podmienok, ktoré nemožno vzhľadom na povahu predplatených služieb použiť. Užívateľ môže pre úhradu služieb využiť opakované platby. Čiastka za opakovanú platbu je variabilná a môže sa líšiť v závislosti na objednanej tarife alebo doplnkových službách. Opakovaná platba je strhnutá na začiatku zúčtovacieho obdobia a je vykonávaná do doby, kým dôjde k jej zrušeniu zo strany užívateľa. Zmenu a zrušenie opakovanej platby je možné vykonať v zákaznickom konte.
17. V prípade dohodnutia platby formou predplatného (predplatené služby) nie prostredníctvom on-line platby môže poskytovateľ požadovať zloženie sumy najmenej vo výške zodpovedajúcej minimálnemu predplatnému uvedenému v zmluve. Poskytovateľ nezodpovedá za nevyčerpanie predplatného.
18. Poskytovateľ je oprávnený obmedziť účastníkovi poskytovanie predplatených služieb (príp. niektorú zo služieb - napr. doplnkových - neposkytnúť) v prípade vyčerpania predplatného alebo nedoplnenia predplatného na minimálnu sumu podľa zmluvy ani do 14 dní od doručenia upozornenia zo strany poskytovateľa. O obmedzení služby bude poskytovateľ účastníka informovať na kontaktný e-mail a prostredníctvom infostránok. Ak predplatné



nebude doplnené na minimálnu sumu podľa zmluvy ani do 3 mesiacov odo dňa obmedzenia služby, je poskytovateľ oprávnený službu zrušiť a od zmluvy s účastníkom odstúpiť.

19. Poskytovateľ je oprávnený pri každej jednotlivo uzatváraanej zmluve požadovať od účastníka vratnú kauciu vo výške podľa cenníka. Táto kaucia je vratná do 90 dní od ukončenia príslušnej zmluvy, a to v hotovosti na ZC, zloženkou alebo zaslaním na bankový účet účastníka. V prípade odstúpenia od zmluvy uzatvorenej dištančným spôsobom v zákonnej 14-dňovej lehote bude kaucia vrátená rovnakým spôsobom, ako bola od účastníka prijatá a to na náklady poskytovateľa. Vratnú kauciu je poskytovateľ oprávnený použiť na započítanie pohľadávok voči účastníkovi, najmä na úhradu nezaplatených cien za služby, zmluvných pokút či finančného vyrovnania, ceny nevráteného zariadenia a pod. V prípade uskutočnenia započítania je poskytovateľ oprávnený žiadať účastníka o doplnenie vratnej kaucie na pôvodnú výšku.

## VII. SANKCIE A ODSŤÚPENIE

### A) SANKCIE

1. V prípade porušenia povinností podľa čl. 2 týchto VOP je účastník povinný zaplatiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 600 EUR, a to do 7 dní odo dňa doručenia výúčtovania tejto zmluvnej pokuty.
2. V prípade, že je účastník v omeškaní s platením platieb poskytovateľovi podľa zmluvy a nevykoná nápravu ani po preukázateľnom doručení upomienky a poskytnutie náhradnej lehoty, je poskytovateľ okrem ukončenia zmluvy tiež oprávnený účtovať účastníkovi úrok z omeškania vo výške platných právnych predpisov.
3. Vyúčtovaním a zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo poskytovateľa na náhradu škody ani jej výšku.

### B) ODSŤÚPENIE

1. V prípade opakovaného porušenia povinností vyplývajúcich zo zmluvných podmienok, a ak druhá zmluvná strana nezabezpečila nápravu v dodatočne jej poskytnutej lehote, sú obe zmluvné strany oprávnené od zmluvy s okamžitou platnosťou odstúpiť. Odstúpenie je voči druhej strane účinné v okamihu jeho doručenia.
2. Poskytovateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť najmä:
  - v prípade omeškania účastníka s platením cien za služby podľa čl. VI. Ods. 8,
  - ak poskytovateľ stratí oprávnenie na poskytovanie služieb podľa zmluvy,
  - ak dôjde k ukončeniu zmluvy medzi poskytovateľom a vlastníkom príslušnej nehnuteľnosti o umiestnení technológie umožňujúcej poskytovanie služieb poskytovateľom,
  - ak nastanú pri inštalácii koncového bodu siete nepredvídané okolnosti, ktoré poskytovateľovi znemožnia dodávku objednaných služieb,
  - účastník uviedol v zmluve nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateľovi zmenu údajov v zmluve alebo mu bezdôvodne odmieta poskytnúť súčinnosť pri plnení predmetu zmluvy,
  - v prípadoch stanovených v čl. II. 3) ods. 1 a ods. 10, čl. 3. ods. 1, čl. VI. ods. 8 a čl. VI. ods. 8
3. Účastník je oprávnený od zmluvy odstúpiť najmä v prípade, že:
  - dôjde zavinením poskytovateľa k súvislému prerušeniu dodávky služieb po dobu viac ako 120 hodín v priebehu 1 mesiaca,
  - poskytovateľ neodstránil chybu služieb ohlásenú účastníkom do 3 pracovných dní,
  - poskytovateľ dodávku služieb nevykonáva vôbec,
  - nastanú prípady stanovené v čl. V. Ods. 6
4. Účastníkovi právo odstúpiť nevzniká, pokiaľ k prerušeniu či obmedzeniu poskytovania služby alebo neodstráneniu chyby došlo či dochádza z dôvodov na strane účastníka (t.j. napr. v prípade, že v dôsledku porušovania zmluvných povinností došlo k obmedzeniu poskytovania služieb účastníkovi). Za chybu v poskytovaní služby sa nepovažuje plánované prerušenie či obmedzenie poskytovania služby (napr. opravy, úpravy, premiestnenie), ktoré bolo účastníkovi vopred oznámené.
5. Po ukončení zmluvy sa poskytovateľ zaväzuje bez zbytočného odkladu svoje zariadenie demontovať a účastník sa zaväzuje poskytnúť k demontáži súčinnosť. V prípade, že účastník demontáž neumožní, má poskytovateľ nárok na náhradu takto spôsobenej ujmy.

6. Účastník nesie pri ukončení zmluvy (vrátane ukončenia formou odstúpenia) náklady spojené s vrátením zariadenia vo vlastníctve poskytovateľa.
7. Odstúpenie je účinné okamihom doručenia druhej strane. Odstúpenie od zmluvy je možné len s účinkami do budúcnosti.

## VIII. SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť spory týkajúce sa predmetu zmluvy prednostne mimo súdneho, rozhodcovského alebo správneho konania, t.j. o takéto vyriešenie sa vždy pokúsiť. Účastník je oprávnený sa v súvislosti s mimosúdnym riešením prípadných sporov zo zmluvy či v súvislosti s činnosťou poskytovateľa obrátiť na Úrad pre reguláciu ([www.teleoff.gov.sk](http://www.teleoff.gov.sk)) alebo v prípade vecí prenajatých, zapožičaných alebo zakúpených od poskytovateľa na Slovenskú obchodnú inšpekciu ([www.soi.sk](http://www.soi.sk)).
2. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať vzájomne mlčanlivosť o skutočnostiach dôvernej povahy a dôverných informáciách a informáciách, ktoré majú alebo môžu mať povahu obchodného tajomstva v zmysle § 17 zák. č. 513/1991 Zb., obchodného zákonníka, v znení neskorších predpisov, ktoré sa dozvedeli v súvislosti so zmluvou a jej realizáciou, ako aj v priebehu rokovania a takéto informácie neoznamovať či neprístupňovať tretím osobám bez písomného súhlasu druhej zmluvnej strany (s výnimkami stanovenými platnými právnymi predpismi).
3. **Zmluvné podmienky je poskytovateľ v primeranom rozsahu oprávnený meniť či dopĺňať.** O zmene zmluvných podmienok poskytovateľ upovedomí účastníka najmenej 1 mesiac pred nadobudnutím účinnosti zmeny spôsobom, ktorý si účastník zvolil pre zasielanie vyúčtovania na infostránkach, zverejnením na [www.kukitv.sk](http://www.kukitv.sk) a v každej svojej prevádzkarni. Nové zmluvné podmienky vždy rušia a v plnom rozsahu nahrádzajú existujúce zmluvné podmienky, a to počnúc dňom účinnosti nového znenia.
4. V prípade podstatných zmien zmluvných podmienok má účastník právo odstúpiť od zmluvy podľa § 44 ods. 8 ZEK. Právo výpovede účastníkovi nevzniká, ak je zmena vyvolaná zmenou právnej úpravy či na základe rozhodnutia Úradu pre reguláciu. Primeraným rozsahom podľa prvej vety tohto odseku sa rozumie zmena:
  - ktoréhokoľvek ustanovenia obsiahnutého v čl. 1 až 10. týchto VOP,
  - dojednaní obsiahnutých v zmluvnom formulári vrátane opisu služieb, ceny a ďalších podmienok tam uvedených,
  - technickej podmienky,
  - cenník,
  - technické parametre elektronických komunikačných služieb,
5. Skutočnosti zmluvou a týmito VOP výslovne neupravené sa riadia príslušnými právnymi predpismi, najmä ZEK a občianskym zákonníkom.

V Prahe dňa 1. 6. 2024

O2 Czech Republic a.s..