

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽBY „LEPŠIA.TV“

poskytovateľa

goNET s.r.o.

IČO 26822580, so sídlom Úprkova 1/25, Přívoz, 702 00 Ostrava, Česká republika

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Tieto Všeobecné obchodné podmienky poskytovania služby „Lepšia.TV“ upravujú vzťah medzi spoločnosťou goNET s.r.o., IČO 26822580, so sídlom Úprkova 1/25, Přívoz, 702 00 Ostrava, Česká republika, zapísanou v obchodnom registri vedenom Krajským súdom v Ostrave, oddiel C, vložka 25849, ako poskytovateľom služby, a koncovým užívateľom služby.

1.2 Služba spočíva najmä v poskytovaní možnosti sledovania retransmisie televíznych programových služieb prostredníctvom siete elektronických komunikácií s využitím technológie IPTV a v poskytovaní súvisiacich doplnkových funkcií, najmä archívu, nahrávania, videotéky, programového sprievodcu a ďalších funkcií dostupných podľa aktuálnej ponuky Poskytovateľa.

1.3 Tieto Podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní služby Lepšia.TV. Uzavretím Zmluvy Užívateľ potvrdzuje, že sa s týmito Podmienkami oboznámil, rozumie im a súhlasí s nimi.

1.4 Aktuálne znenie Podmienok je dostupné na Webe Poskytovateľa. Poskytovateľ môže Podmienky meniť iba spôsobom uvedeným v článku 10.4.

1.5 Ak je Užívateľ spotrebiteľom, nie sú týmito Podmienkami dotknuté jeho práva, ktoré mu priznáva Občiansky zákonník, zákon o ochrane spotrebiteľa, zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a ďalšie kogentné právne predpisy Slovenskej republiky a práva Európskej únie.

2. Výklad pojmov

2.1 Pojmy uvedené v týchto Podmienkach s veľkým začiatočným písmenom majú tento význam:

2.1.1 Aplikácia znamená softvérovú aplikáciu určenú pre podporované zariadenia, ktorú Poskytovateľ poskytuje Užívateľom na účely užívania Služby. Zoznam podporovaných zariadení je uvedený na Webe Poskytovateľa a môže sa v čase meniť.

2.1.2 Cenník znamená aktuálny cenník Služieb, programových balíčkov, doplnkových služieb, prípadnej ceny alebo nájomného za Lepšia.TV BOX a ďalších súvisiacich platieb. Cenník je dostupný na Webe Poskytovateľa.

2.1.3 Lepšia.TV BOX znamená zariadenie poskytované Užívateľovi Poskytovateľom alebo Partnerom na účely sledovania Služby prostredníctvom televízneho prijímača pripojeného k internetu. Lepšia.TV BOX spravidla funguje na operačnom systéme Android a umožňuje využívanie Služby a vybraných doplnkových funkcií.

2.1.4 Občiansky zákonník znamená zákon č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v platnom znení.

2.1.5 Objednávka znamená elektronickú objednávku Služby uskutočnenú riadnym a úplným vyplnením objednávkového formulára na Webe Poskytovateľa a jej odoslaním Poskytovateľovi.

2.1.6 Partner znamená prevádzkovateľa siete elektronických komunikácií alebo inú osobu, ktorá je na základe dohody s Poskytovateľom oprávnená ponúkať Službu určitému okruhu zákazníkov, sprostredkovať uzavretie Zmluvy alebo poskytovať Užívateľovi Lepšia.TV BOX.

2.1.7 Podmienky znamenajú tieto Všeobecné obchodné podmienky poskytovania služby Lepšia.TV.

2.1.8 Poskytovateľ znamená spoločnosť goNET s.r.o., IČO 26822580, so sídlom Úprkova 1/25, Přívoz, 702 00 Ostrava, Česká republika, zapísanú v obchodnom registri vedenom Krajským súdom v Ostrave, oddiel C, vložka 25849.

2.1.9 Retransmisia znamená príjem a súčasný, úplný a nezmenený prenos pôvodnej programovej služby alebo jej podstatnej časti určenej na príjem verejnosťou prostredníctvom siete v zmysle zákona o mediálnych službách.

2.1.10 Služba znamená službu Lepšia.TV, ktorá umožňuje Užívateľovi sledovať televízne vysielenie, využívať archív, nahrávanie, videotéku a ďalšie funkcie podľa aktuálnej programovej ponuky, technických možností a rozsahu objednaného programového balíčka.

2.1.11 Zmluva znamená zmluvu o poskytovaní služby Lepšia.TV uzavretú medzi Poskytovateľom a Užívateľom elektronicky, písomne alebo prostredníctvom Partnera. Súčasťou Zmluvy sú tieto Podmienky a Cenník.

2.1.12 Užívateľ znamená koncového užívateľa Služby, ktorý uzavrel s Poskytovateľom Zmluvu. Ak je Užívateľ fyzickou osobou, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, je spotrebiteľom.

2.1.13 Užívateľské rozhranie znamená online rozhranie dostupné cez Web alebo Aplikáciu na základe zadania prihlasovacích údajov, ktoré umožňuje správu účtu, správu Služby, nastavenie platieb a využívanie ďalších funkcií.

2.1.14 Web znamená webové sídlo Poskytovateľa dostupné najmä na doménach lepsia.tv a lepšia.tv, prípadne na ďalších doménach alebo subdoménach používaných Poskytovateľom pre slovenskú verziu Služby.

2.1.15 Zákon o mediálnych službách znamená zákon č. 264/2022 Z. z. o mediálnych službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v platnom znení.

2.1.16 Zaujemca znamená osobu, ktorá prejavila záujem o uzavretie Zmluvy alebo o užívanie Služby.

3. Popis a základné parametre Služby

3.1 Služba umožňuje Užívateľovi sledovať programové služby a využívať súvisiace funkcie podľa aktuálnej ponuky Poskytovateľa. Služba je poskytovaná prostredníctvom internetu, pričom Poskytovateľ neposkytuje Užívateľovi internetové pripojenie.

3.2 Služba je dostupná bez obmedzenia na území Európskej únie pre Užívateľov s trvalým pobytom alebo obvyklým pobytom v krajine zodpovedajúcej zvolenej programovej ponuke. Mimo územia Európskej únie nemusí byť Služba dostupná vôbec alebo môže byť obmedzená podľa licenčných podmienok jednotlivých prevádzkovateľov programových služieb.

3.3 Užívateľ berie na vedomie, že dostupnosť konkrétnych programových služieb, archívu, nahrávok, videotéky a doplnkových funkcií môže závisieť od licenčných podmienok, technických možností, zvoleného balíčka a aktuálnej programovej ponuky.

3.4 Poskytovateľ nie je poskytovateľom služby elektronických komunikácií spočívajúcej v zabezpečení prístupu k internetu podľa zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách. Kvalita internetového pripojenia, dátové limity, stabilita siete a funkčnosť koncových zariadení Užívateľa nie sú súčasťou Služby.

3.5 Službu možno užívať týmito spôsobmi:

3.5.1 prostredníctvom Lepšia.TV BOXu pripojeného k televíznemu prijímaču a internetu;

3.5.2 prostredníctvom Aplikácie nainštalovanej na podporovanom zariadení;

3.5.3 prostredníctvom webového rozhrania na počítači, mobilnom telefóne, tablete alebo inom zariadení s podporovaným internetovým prehliadačom schopným prehrávať streamované dáta.

3.6 Prostredníctvom jedného Lepšia.TV BOXu alebo jednej Aplikácie je možné sledovať Službu na jednom zariadení. Užívateľ si môže podľa aktuálnej ponuky dokúpiť možnosť sledovania Služby na viacerých zariadeniach súčasne. Táto možnosť je určená iba pre osoby žijúce v jednej domácnosti Užívateľa.

3.7 Maximálny počet registrovaných zariadení pre jeden užívateľský účet je štyri, ak Poskytovateľ v konkrétnej ponuke alebo Cenníku neuvedie inak.

3.8 Základným technickým predpokladom užívania Služby je funkčné a dostatočne stabilné internetové pripojenie spĺňajúce minimálne technické požiadavky uvedené na Webe. Nemožnosť riadneho užívania Služby z dôvodu nevyhovujúceho internetového pripojenia, nevhodného zariadenia alebo nesplnenia technických požiadaviek nie je vadou Služby.

3.9 Programová ponuka je uvedená na Webe a je spoplatnená podľa Cenníka. Poskytovateľ je oprávnený programovú ponuku meniť v závislosti od dostupnosti jednotlivých programov, licenčných oprávnení, technických možností a dohôd s prevádzkovateľmi programových služieb. Zmena programovej ponuky sa nepovažuje za zmenu Podmienok podľa článku 10.4, ak nejde o podstatnú zmenu práv a povinností Užívateľa.

4. Uzavretie, trvanie a ukončenie Zmluvy

4.1 Uzavretie Zmluvy

4.1.1 Zmluvu možno uzavrieť v slovenskom alebo českom jazyku. Záujemca vyplní Objednávku na Webe Poskytovateľa, skontroluje zadané údaje a odošle ju Poskytovateľovi kliknutím na príslušné tlačidlo.

4.1.2 V Objednávke Záujemca uvedie najmä identifikačné a kontaktné údaje, zvolí programový balíček, spôsob užívania Služby, spôsob úhrady ceny Služby a prípadne spôsob získania Lepšia.TV BOXu.

4.1.3 Uvedenie ponuky Služby na Webe nie je návrhom na uzavretie Zmluvy. Objednávka je návrhom Záujemcu na uzavretie Zmluvy, ak z konkrétneho objednávkového procesu nevyplýva inak.

4.1.4 Záujemca zodpovedá za správnosť a pravdivosť údajov uvedených v Objednávke. Uvedenie nepravdivých alebo zavádzajúcich údajov, najmä údajov inej osoby bez oprávnenia, sa považuje za podstatné porušenie Podmienok.

4.1.5 Poskytovateľ po prijatí Objednávky overí, či obsahuje údaje potrebné na uzavretie Zmluvy a začatie poskytovania Služby. Ak je Objednávka riadne vyplnená, Poskytovateľ zašle Užívateľovi potvrdenie o prijatí Objednávky alebo potvrdenie o uzavretí Zmluvy na email uvedený v Objednávke.

4.1.6 Ak Užívateľ zvolí platbu kartou, súhlasí s uložením platobnej metódy a s opakovanými automatickými platbami za Službu po dobu trvania Zmluvy, ak je táto možnosť v objednávkovom procese jasne uvedená. Automatická platba sa vykonáva spravidla posledný deň aktuálneho predplateného obdobia na nasledujúce obdobie.

4.1.7 Užívateľ môže automatické platby kartou kedykoľvek zrušiť v Užívateľskom rozhraní alebo iným spôsobom uvedeným na Webe. Zrušením automatickej platby nie je dotknutá povinnosť uhradiť už splatné záväzky.

4.1.8 Ak Užívateľ uhradí cenu Služby alebo ak je Služba sprístupnená v rámci reklamnej akcie, Poskytovateľ mu sprístupní Službu bez zbytočného odkladu po prijatí platby alebo po splnení podmienok reklamnej akcie.

4.1.9 Užívateľ môže byť pred sprístupnením Služby požiadaný, aby výslovne súhlasil so začatím poskytovania Služby alebo dodávaním digitálneho obsahu pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy a aby potvrdil, že bol poučený o následkoch takéhoto súhlasu podľa článku 4.4.

4.1.10 Poskytovateľ môže ponúknuť časovo obmedzený náhľad alebo skúšobné obdobie za znížený poplatok, napríklad za 1 €. Ak Užívateľ náhľad alebo skúšobné obdobie nezruší spôsobom uvedeným pri danej akcii, môže po uplynutí skúšobného obdobia dôjsť k automatickému predĺženiu Služby za plnú cenu zvoleného balíčka. Táto skutočnosť musí byť Užívateľovi jasne oznámená pred aktiváciou akcie.

4.1.11 Ak Poskytovateľ vyhodnotí, že Užívateľ nespĺňa podmienky reklamnej akcie, najmä ak už akciu využil alebo porušil jej pravidlá, môže odmietnuť poskytnutie zvýhodnenej ceny alebo reklamnej výhody. Tým nie sú dotknuté zákonné práva spotrebiteľa.

4.2 Uzavretie Zmluvy prostredníctvom Partnera

4.2.1 Ak Užívateľ uzatvára Zmluvu prostredníctvom Partnera, môže byť Zmluva podľa možností Partnera uzavretá na prevádzke Partnera, elektronicky alebo iným spôsobom, ktorý Partner umožňuje.

4.2.2 Poskytovateľom Služby zostáva Poskytovateľ. Ak je Lepšia.TV BOX dodaný Partnerom, môže byť predávajúcim, prenajímateľom alebo osobou poskytujúcou Lepšia.TV BOX Partner, ak to vyplýva zo zmluvnej dokumentácie alebo z ponuky Partnera.

4.2.3 Partner nemusí poskytovať skúšobný režim alebo reklamné akcie v rovnakom rozsahu ako Poskytovateľ na Webe.

4.3 Trvanie a ukončenie Zmluvy

4.3.1 Zmluva je uzatvorená bez viazanosti, ak pri konkrétnej ponuke nie je výslovne uvedené inak. Užívateľ aj Poskytovateľ ju môžu kedykoľvek vypovedať.

4.3.2 Ak je výpoveď doručená v čase, keď Užívateľ nemá Službu predplatenú, poskytovanie Služby bude ukončené najneskôr nasledujúci pracovný deň.

4.3.3 Ak je výpoveď doručená v čase, keď má Užívateľ Službu predplatenú, Zmluva bude ukončená ku koncu aktuálneho predplateného obdobia, ak sa strany nedohodnú inak.

4.3.4 Bežné ukončenie Zmluvy alebo zrušenie automatickej platby nemá spätný účinok. Užívateľ nemá nárok na vrátenie ceny za už začaté alebo aktuálne predplatené obdobie, ak tieto Podmienky, konkrétna reklamná akcia alebo kogentné právne predpisy neustanovujú inak.

4.3.5 Užívateľovi nevznikajú sankčné poplatky za nepredĺženie Služby alebo za to, že Službu prestane využívať. Ak platba na ďalšie obdobie neprebehne, Služba nemusí byť predĺžená.

4.3.6 Programy vysielané v období, v ktorom Užívateľ nemal Službu predplatenú, nemusia byť po následnom zaplatení spätne dostupné.

4.4 Odstúpenie od Zmluvy bez uvedenia dôvodu

4.4.1 Poskytovateľ poskytuje Užívateľovi možnosť odstúpiť od Zmluvy bez uvedenia dôvodu najneskôr do jedného kalendárneho mesiaca od uzavretia Zmluvy, ak tieto Podmienky neustanovujú inak. Tým nie sú dotknuté zákonné práva spotrebiteľa podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.

4.4.2 Spotrebiteľ má pri zmluve uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov obchodníka zákonné právo odstúpiť od Zmluvy bez uvedenia dôvodu spravidla do 14 dní od uzavretia Zmluvy, ak zákon neustanovuje dlhšiu lehotu alebo výnimku. Dobrovoľná mesačná lehota podľa článku 4.4.1 je pre Užívateľa priaznivejšia.

4.4.3 Odstúpenie musí byť doručené Poskytovateľovi písomne, emailom alebo prostredníctvom formulára, ak ho Poskytovateľ sprístupní na Webe. Ak bola Zmluva uzavretá prostredníctvom Partnera, môže byť odstúpenie doručené aj Partnerovi, ak to Partner umožňuje.

4.4.4 Užívateľ môže použiť vzorový formulár na odstúpenie od Zmluvy uvedený v prílohe týchto Podmienok. Použitie formulára nie je povinné, ak je z oznámenia jasné, kto odstupuje, od akej Zmluvy odstupuje a že chce od Zmluvy odstúpiť.

4.4.5 Ak Užívateľ výslovne súhlasil so začatím poskytovania Služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy a potvrdil, že bol poučený o následkoch tohto súhlasu, berie na vedomie, že pri službe stráca právo na odstúpenie po jej úplnom poskytnutí a pri digitálnom obsahu dodávanom inak ako na hmotnom nosiči stráca právo na odstúpenie začatím jeho dodávania, ak sú splnené zákonné podmienky.

4.4.6 Ak spotrebiteľ odstúpi od Zmluvy po tom, čo na jeho výslovnú žiadosť začalo poskytovanie Služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy, je povinný uhradiť Poskytovateľovi pomernú cenu za plnenie poskytnuté do okamihu odstúpenia, ak to vyžadujú alebo umožňujú právne predpisy.

4.4.7 Po doručení platného odstúpenia Poskytovateľ bez zbytočného odkladu deaktivuje Službu a prístup Užívateľa k Užívateľskému rozhraniu, ak ďalšie poskytovanie Služby nie je potrebné na splnenie zákonných povinností alebo na vybavenie reklamácie.

4.4.8 Ak Užívateľ prevzal Lepšia.TV BOX, je povinný ho vrátiť nepoškodený, čistý, kompletný a bez nadmerného opotrebovania najneskôr do 14 dní od odstúpenia, ak Poskytovateľ neurčí dlhšiu lehotu. Priame náklady na vrátenie Lepšia.TV BOXu znáša Užívateľ, ak Poskytovateľ alebo zákon neustanovuje inak.

4.4.9 Poskytovateľ vráti Užívateľovi platby, ktoré je podľa zákona a týchto Podmienok povinný vrátiť, bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od doručenia odstúpenia. Ak má Užívateľ vrátiť Lepšia.TV BOX, Poskytovateľ môže vrátenie platieb odložiť do okamihu, keď mu bude Lepšia.TV BOX doručený alebo keď Užívateľ preukáže jeho odoslanie späť, podľa toho, čo nastane skôr.

4.4.10 Lepšia.TV BOX nie je možné vrátiť na dobierku. Takáto zásielka nemusí byť prevzatá a môže byť vrátená Užívateľovi.

4.4.11 Užívateľ zodpovedá za zníženie hodnoty Lepšia.TV BOXu, ktoré vzniklo v dôsledku zaobchádzania nad rámec potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti zariadenia. Poskytovateľ je oprávnený započítať nárok na náhradu zníženia hodnoty alebo škody proti nároku Užívateľa na vrátenie platieb.

4.5 Zmeny Zmluvy a rozsahu Služby

4.5.1 Užívateľ môže počas trvania Zmluvy požiadať o zmenu rozsahu Služby, najmä o zmenu programového balíčka, aktiváciu doplnkovej služby, zmenu počtu súčasných sledovaní alebo zmenu spôsobu užívania Služby.

4.5.2 Žiadosť o zmenu možno podať najmä prostredníctvom Užívateľského rozhrania. Ak bola Zmluva uzavretá prostredníctvom Partnera, môže byť zmena vykonaná aj prostredníctvom Partnera spôsobom, ktorý Partner umožňuje.

4.5.3 Zmena rozsahu Služby je účinná potvrdením Poskytovateľa alebo zaplatením príslušnej ceny, podľa toho, čo nastane neskôr, ak Poskytovateľ v konkrétnej ponuke neuvedie inak.

4.5.4 Poskytovateľ môže umožniť dočasnú zmenu rozsahu Služby iba na určité obdobie, najmä na jeden kalendárny mesiac, s automatickým alebo manuálnym predĺžením podľa podmienok uvedených pri konkrétnej ponuke.

5. Pravidlá užívania Služby a Lepšia.TV BOXu

5.1 Lepšia.TV BOX

5.1.1 Lepšia.TV BOX je zariadenie určené na pohodlné sledovanie Služby prostredníctvom televízneho prijímača. Jeden Lepšia.TV BOX umožňuje sledovanie Služby spravidla na jednom televíznom prijímači.

5.1.2 Technická špecifikácia Lepšia.TV BOXu a návod na jeho použitie sú uvedené na Webe, v dokumentácii dodanej so zariadením alebo v Užívateľskom rozhraní.

5.1.3 Ak je Lepšia.TV BOX Užívateľovi poskytnutý iba na užívanie alebo prenájom, zostáva vo vlastníctve Poskytovateľa alebo Partnera po celú dobu trvania Zmluvy, ak nie je výslovne dohodnuté inak.

5.1.4 Nebezpečenstvo škody na Lepšia.TV BOXe prechádza na Užívateľa okamihom jeho prevzatia. Užívateľ je povinný zaobchádzať so zariadením šetrne, chrániť ho pred poškodením, stratou, neoprávneným zásahom, nadmerným teplom, vlhkosťou, prepätím a mechanickým poškodením.

5.1.5 Nemožnosť užívať Službu z dôvodu poškodenia Lepšia.TV BOXu spôsobeného Užívateľom alebo osobou, ktorej Užívateľ umožnil so zariadením nakladať, nie je vadou Služby.

5.1.6 Užívateľ je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi každé poškodenie, stratu alebo nefunkčnosť Lepšia.TV BOXu.

5.2 Aplikácia

5.2.1 Aplikácia je Užívateľovi poskytovaná na stiahnutie a používanie na podporovaných zariadeniach. Zoznam podporovaných zariadení sa môže meniť podľa technických možností, rozhodnutí výrobcov zariadení, dostupnosti obchodov s aplikáciami a ďalších okolností.

5.2.2 Aplikácia je autorským dielom. Poskytovateľ udeľuje Užívateľovi nevýhradnú, neprevoditeľnú a časovo obmedzenú licenciu na používanie Aplikácie počas trvania Zmluvy, výhradne na osobné a nekomerčné užívanie Služby Užívateľom a členmi jeho domácnosti.

5.2.3 Užívateľ nie je oprávnený Aplikáciu kopírovať, upravovať, dekompiľovať, obchádzať jej ochranné mechanizmy, zasahovať do jej zdrojového kódu ani ju sprístupňovať tretím osobám mimo svojej domácnosti.

5.2.4 Užívateľ nie je oprávnený poskytovať prihlasovacie údaje do Aplikácie iným osobám mimo svojej domácnosti.

5.2.5 Porušenie pravidiel používania Aplikácie, zneužívanie Služby, neoprávnené šírenie nahrávok, verejné sprístupňovanie obsahu alebo neobvyklé využívanie Služby môže viesť k obmedzeniu alebo zrušeniu účtu bez nároku na náhradu, ak je taký postup primeraný povahe porušenia a v súlade s právnymi predpismi.

5.3 Webové rozhranie

5.3.1 Webové rozhranie je dostupné na Webe po zadaní prihlasovacích údajov. Užívateľ je povinný prihlasovacie údaje chrániť a neposkytovať ich osobám mimo svojej domácnosti.

5.3.2 Sledovanie Služby cez webové rozhranie vyžaduje podporovaný internetový prehliadač, funkčné internetové pripojenie a zariadenie spĺňajúce technické požiadavky.

5.3.3 Poskytovateľ môže poskytovať aj pomocné aplikácie alebo nástroje na jednoduchší prístup k webovému rozhraniu, najmä pre mobilné zariadenia.

5.4 Užívanie Služby a obsahu

5.4.1 Služba je určená výhradne na osobné a nekomerčné užívanie Užívateľom a členmi jeho domácnosti. Nie je určená na verejné sprístupňovanie, premietanie v prevádzkach, reštauráciách, baroch, obchodoch, športových zariadeniach, ubytovacích zariadeniach ani na ďalší prenos alebo retransmisiu ďalším osobám.

5.4.2 Užívateľ sa zaväzuje nepoužívať Službu na komerčné účely, verejné premietanie, ďalšie šírenie, retransmisiu, obchádzanie územných obmedzení, automatizované sťahovanie, neoprávnené nahrávanie alebo iné použitie nad rámec týchto Podmienok.

5.4.3 V prípade reklamnej akcie, pri ktorej Užívateľ získa Službu za 1 €, je Služba aktivovaná okamihom prvého spustenia ľubovoľného programu alebo okamihom úhrady plnej ceny Služby, ak je to pri konkrétnej akcii uvedené.

5.4.4 Nahrávky a archív programov sú dostupné iba v rozsahu, po dobu a pri programoch, pri ktorých to umožňujú licenčné a technické podmienky. Nahrávky sú spravidla dostupné po dobu 30 dní od vysielania, ak Poskytovateľ pri konkrétnom obsahu neuvedie inú dobu.

5.4.5 Nahrávky programov, ktoré Užívateľ už nemá v rámci svojho balíčka dostupné, môžu byť z účtu Užívateľa odstránené alebo znepřístupnené.

5.4.6 Súčasťou programovej ponuky môžu byť programy alebo obsah určené iba osobám starším ako 18 rokov alebo obsah nevhodný pre deti a mladistvých. Užívateľ je povinný používať rodičovský zámok a zabrániť prístupu detí a mladistvých k nevhodnému obsahu.

5.4.7 Užívateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ môže v rozsahu potrebnom na poskytovanie Služby a zlepšovanie užívateľského komfortu spracúvať údaje o využívaní Služby, najmä sledované programové služby, programy, vyhľadávania, nahrávky a technické údaje. Tieto údaje môžu byť použité aj na odporúčanie obsahu v rámci Služby, ak je to v súlade so zásadami ochrany osobných údajov.

5.4.8 Aktívny Užívateľ si môže v rámci svojho účtu nastaviť sledovanie programov dostupných v jeho objednanom balíčku. Pri dlhodobom alebo dostatočnom nevyužívaní programovej ponuky môže byť Užívateľovi programová ponuka technicky upravená na špeciálny režim. Užívateľ si môže kedykoľvek nastaviť späť klasickú programovú ponuku, ak je dostupná.

5.4.9 Ak Užívateľ získa k predplatnému Lepšia.TV doplnkovú službu zdarma, napríklad balíček HBO, táto doplnková služba je aktívna iba počas obdobia, v ktorom má Užívateľ aktívny základný balíček Lepšia.TV, najmä MINI, KLASIK alebo MAX.

5.5 Dostupnosť a kvalita Služby

5.5.1 Plynulosť a kvalita prehrávania závisia od internetového pripojenia, zaťaženia siete, zariadenia Užívateľa, použitého softvéru, dátových limitov a ďalších faktorov mimo priamej kontroly Poskytovateľa.

5.5.2 Pomalé alebo nestabilné internetové pripojenie môže spôsobiť zníženie kvality obrazu, prerušovanie prehrávania alebo nemožnosť Službu používať. Za tieto dôsledky Poskytovateľ nezodpovedá, ak ich nespôsobil porušením svojich povinností.

5.5.3 Pri používaní Služby cez mobilné dáta môže dôjsť k rýchlemu čerpaniu dátového limitu alebo k účtovaniu poplatkov zo strany mobilného operátora. Poskytovateľ za tieto poplatky nezodpovedá.

5.5.4 Ak Poskytovateľ vopred vie o plánovanom prerušení Služby, informuje Užívateľov prostredníctvom Webu alebo iným vhodným spôsobom spravidla aspoň 3 dni vopred. Plánované prerušenia sa Poskytovateľ snaží vykonávať v čase najnižšieho využitia Služby.

5.5.5 Ak celková doba neohlásených výpadkov Služby spôsobených Poskytovateľom presiahne v kalendárnom mesiaci 24 hodín, má Užívateľ právo na primeranú zľavu z ceny Služby na nasledujúce obdobie vo výške zodpovedajúcej pomeru doby nedostupnosti k celkovej dĺžke kalendárneho mesiaca. Nárok musí Užívateľ uplatniť najneskôr do konca nasledujúceho kalendárneho mesiaca, inak zaniká.

5.5.6 Do doby výpadkov sa nezapočítavajú plánované odstávky, výpadky spôsobené vyššou mocou, poruchou internetového pripojenia Užívateľa, poruchou zariadenia Užívateľa, zásahom tretej osoby, výpadkom programovej služby na strane jej prevádzkovateľa, výpadkom dodávateľa technickej infraštruktúry alebo okolnosťami mimo kontroly Poskytovateľa.

5.6 Zodpovednosť Poskytovateľa

5.6.1 Poskytovateľ zodpovedá najmä za to, že Služba bude poskytovaná v rozsahu zodpovedajúcom Zmluve, aktuálnej ponuke a Cenníku, že Užívateľovi budú pridelené prihlasovacie údaje, že prijaté platby budú priradené ku konkrétnemu účtu a že osobné údaje budú spracúvané v súlade s právnymi predpismi.

5.6.2 Poskytovateľ nezodpovedá najmä za funkčnosť internetového pripojenia Užívateľa, funkčnosť nepodporovaných zariadení, obsah prevzatého vysielania, rozhodnutia prevádzkovateľov programových služieb, služby tretích strán, neoprávnené zásahy Užívateľa, škodu spôsobenú nesprávnym používaním Služby alebo Lepšia.TV BOXu a škodu spôsobenú vyššou mocou.

6. Cena Služby, platobné podmienky a Lepšia.TV BOX

- 6.1** Užívateľ je povinný platiť cenu Služby, doplnkových balíčkov, prípadne cenu, zálohu alebo nájomné za Lepšia.TV BOX podľa Cenníka platného v čase odoslania Objednávky, ak konkrétna ponuka neustanovuje inak.
- 6.2** Ceny sú uvedené v eurách vrátane DPH, ak nie je výslovne uvedené inak.
- 6.3** Poskytovateľ môže poskytovať zvýhodnené akcie, zľavy, skúšobné obdobia alebo bonusy pre vybrané balíčky, platobné metódy alebo skupiny Užívateľov. Podmienky takejto akcie sú uvedené pri konkrétnej ponuke.
- 6.4** Zvýhodnená cena, napríklad 1 €, môže byť podmienená platbou kartou, aktiváciou automatických platieb, splnením podmienok akcie alebo tým, že Užívateľ danú akciu ešte nevyužil.
- 6.5** Poskytovateľ môže pri vybraných akciách vylúčiť niektoré typy platobných metód, najmä virtuálne alebo jednorazové platobné karty, ak je to uvedené pri konkrétnej ponuke a ak je to technicky alebo obchodne odôvodnené.
- 6.6** Poskytovateľ je oprávnený jednostranne zmeniť Cenník. O zmene Cenníka informuje Užívateľov vhodným spôsobom, najmä zverejnením na Webe alebo emailom. Zmena Cenníka sa uplatní najskôr od nasledujúceho predplateného obdobia, ak kogentné právne predpisy alebo konkrétna ponuka neustanovujú inak.
- 6.7** Ak Užívateľ nesúhlasí so zmenou Cenníka, môže zrušiť automatickú platbu alebo vypovedať Zmluvu ku koncu aktuálneho predplateného obdobia.
- 6.8** Pri platbe prostredníctvom Partnera môže byť Užívateľ povinný hradiť cenu Služby Partnerovi. Riadnou a včasnou úhradou Partnerovi sa záväzok Užívateľa na zaplatenie ceny Služby považuje za splnený voči Poskytovateľovi v rozsahu, v akom Partner platbu prijíma v mene Poskytovateľa alebo na základe dohody s Poskytovateľom.
- 6.9** Ak platba na ďalšie obdobie neprebehne, Poskytovateľ môže Službu neprerušit' okamžite alebo môže poskytnúť krátku lehotu na doplatenie, nie je však povinný tak urobiť. Po márnom uplynutí lehoty môže byť Služba obmedzená alebo ukončená.
- 6.10** Užívateľ nemá nárok na vrátenie ceny za obdobie, počas ktorého mal Službu sprístupnenú a mohol ju využívať, ak nejde o odstúpenie od Zmluvy, uznanú reklamáciu, ukončenie Služby zo strany Poskytovateľa s vrátením pomernej časti ceny alebo iný prípad, v ktorom vrátenie ceny vyžadujú právne predpisy.

7. Prerušenie poskytovania Služby a ukončenie Zmluvy Poskytovateľom

- 7.1** Poskytovateľ je oprávnený dočasne obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služby Užívateľovi, ak má dôvodné podozrenie, že Užívateľ porušuje Zmluvu, tieto Podmienky, pravidlá uvedené na Webe alebo právne predpisy.
- 7.2** Poskytovateľ je oprávnený dočasne obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služby aj v prípade, že Užívateľ uviedol nepravdivé alebo zavádzajúce údaje, neoprávnenne poskytuje prihlasovacie údaje tretím osobám, používa Službu komerčne, verejne sprístupňuje obsah, obchádza technické ochrany alebo využíva Službu neobvyklým spôsobom naznačujúcim zneužitie.
- 7.3** Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu s mesačnou výpovednou lehotou, ak sa rozhodne z technických, licenčných alebo obchodných dôvodov ukončiť poskytovanie Služby alebo ak už nie je schopný poskytovať Službu v rozsahu zodpovedajúcom ponuke, na základe ktorej bola Zmluva uzavretá.
- 7.4** Ak má Užívateľ v čase ukončenia Zmluvy zo strany Poskytovateľa predplatenú Službu na obdobie po ukončení Zmluvy, Poskytovateľ mu vráti pomernú časť ceny za neposkytnuté obdobie bezhotovostným prevodom na bankový účet alebo iným platobným spôsobom, ktorým bola platba vykonaná, ak je to technicky možné.
- 7.5** Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy alebo ju ukončiť s okamžitou účinnosťou, ak Užívateľ podstatne poruší Zmluvu alebo Podmienky, najmä ak neoprávnenne šíri obsah, používa Službu na verejné alebo komerčné účely, zasahuje do Aplikácie alebo Lepšia.TV BOXu, obchádza ochranné mechanizmy alebo uvedie nepravdivé údaje.
- 7.6** Okamžité ukončenie Zmluvy z dôvodu podstatného porušenia povinností Užívateľom nezakladá nárok na vrátenie už uhradenej ceny za aktuálne predplatené obdobie, ak to nie je v rozpore s kogentnými právnymi predpismi.

8. Vady Služby a reklamácie

- 8.1** Za vadu Služby sa považuje stav, keď Služba nie je dostupná alebo je dostupná iba obmedzene z dôvodov, za ktoré zodpovedá Poskytovateľ, a nejde o prípad uvedený v článku 5.5 alebo o okolnosť mimo kontroly Poskytovateľa.
- 8.2** Za vadu Služby sa považuje najmä:
- 8.2.1** technická porucha Lepšia.TV BOXu, ktorá nebola spôsobená Užívateľom, nesprávnym zapojením, pádom, vlhkosťou, prepätím, neoprávneným zásahom alebo iným nevhodným zaobchádzaním;
 - 8.2.2** nefunkčnosť Aplikácie pri splnení všetkých technických požiadaviek, použití podporovaného zariadenia a funkčného internetového pripojenia;
 - 8.2.3** nedostupnosť Služby spôsobená poruchou technickej infraštruktúry Poskytovateľa, ak za ňu Poskytovateľ zodpovedá.
- 8.3** Užívateľ je povinný oznámiť vadu Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu po jej zistení, najneskôr do 2 mesiacov od jej zistenia, prostredníctvom kontaktného formulára na Webe, emailom alebo listom na adresu Poskytovateľa.
- 8.4** Reklamácia musí obsahovať identifikáciu Užívateľa, popis vady, čas a spôsob jej prejavu, zariadenie, na ktorom sa vada prejavila, a kontaktné údaje Užívateľa. Bez týchto údajov nemusí byť možné reklamáciu riadne posúdiť.
- 8.5** Poskytovateľ začne s identifikáciou vady bez zbytočného odkladu, spravidla najneskôr nasledujúci pracovný deň po prijatí reklamácie. Poskytovateľ je oprávnený kontaktovať Užívateľa za účelom doplnenia informácií a navrhnutia krokov potrebných na odstránenie vady.
- 8.6** Užívateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi primeranú súčinnosť pri preverení vady, najmä vykonať jednoduché technické kroky podľa pokynov Poskytovateľa, ak sú bezpečné a primerané.
- 8.7** Vady Lepšia.TV BOXu sa riešia spravidla v prevádzke Poskytovateľa. Užívateľ je povinný zaslať Lepšia.TV BOX na adresu Poskytovateľa spolu s popisom vady, ak ho o to Poskytovateľ požiada.
- 8.8** Ak je reklamácia dôvodná, Poskytovateľ vadu odstráni bez zbytočného odkladu. Vadu Lepšia.TV BOXu môže odstrániť najmä opravou, výmenou zariadenia alebo zaslaním náhradného zariadenia.
- 8.9** Ak Poskytovateľ reklamáciu neuzná ako dôvodnú, informuje o tom Užívateľa spolu s odôvodnením a s informáciou o ďalších možnostiach postupu.

8.10 Reklamácie spotrebiteľov sa vybavujú v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä Občianskym zákonníkom a zákonom o ochrane spotrebiteľa.

9. Ochrana osobných údajov, obchodné oznámenia a chatbot

9.1 Ochrana osobných údajov

9.1.1 Poskytovateľ spracúva osobné údaje Užívateľov v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679, zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a ďalšími príslušnými právnymi predpismi.

9.1.2 Poskytovateľ je v súvislosti so spracúvaním osobných údajov Užívateľov spravdla prevádzkovateľom osobných údajov.

9.1.3 Poskytovateľ spracúva osobné údaje najmä na účely uzavretia a plnenia Zmluvy, poskytovania Služby, správy účtu, spracovania platieb, vybavovania reklamácií, zákaznickej podpory, plnenia zákonných povinností, ochrany práv a oprávnených záujmov Poskytovateľa a zasielania obchodných oznámení v prípadoch dovolených právnymi predpismi.

9.1.4 Rozsah spracúvaných údajov zahŕňa najmä identifikačné a kontaktné údaje, prihlasovacie údaje, údaje o objednávkach, platbách, využívaní Služby, zariadeniach, technické údaje, komunikáciu so zákaznicou podporou a ďalšie údaje potrebné na poskytovanie Služby.

9.1.5 Pri platbe kartou môžu byť údaje potrebné na spracovanie platby odovzdané poskytovateľovi platobnej brány, vydavateľovi karty alebo iným osobám zapojeným do spracovania platby, vrátane vyhodnotenia bezpečnostných a autentifikačných pravidiel.

9.1.6 Osobné údaje sa spracúvajú po dobu trvania Zmluvy a následne po dobu potrebnú na splnenie zákonných povinností, ochranu práv Poskytovateľa, účtovnú a daňovú archiváciu a riešenie prípadných sporov.

9.1.7 Podrobné informácie o spracúvaní osobných údajov, právach dotknutých osôb, príjemcoch údajov, dobách uchovávaní a kontaktných údajoch sú uvedené v Zásadách ochrany osobných údajov dostupných na Webe Poskytovateľa.

9.2 Obchodné oznámenia

9.2.1 Poskytovateľ môže Užívateľovi zasielať obchodné oznámenia týkajúce sa Služby, vlastných podobných služieb, noviniek, funkcií, programovej ponuky, reklamných akcií alebo služieb partnerov, ak je to prípustné podľa právnych predpisov.

9.2.2 Užívateľ môže zasielanie obchodných oznámení kedykoľvek odmietnuť, najmä prostredníctvom odkazu v obchodnom oznámení, v Užívateľskom rozhraní alebo kontaktovaním Poskytovateľa.

9.2.3 Odmietnutie obchodných oznámení nemá vplyv na zasielanie servisných správ, právnych oznámení, potvrdení platieb, informácií o zmene Podmienok, Cenníka alebo správ nevyhnutných na poskytovanie Služby.

9.3 Komunikácia prostredníctvom automatizovaného systému

9.3.1 Poskytovateľ môže na Webe používať automatizovaný chatovací systém, vrátane systému využívajúceho umelú inteligenciu, na zlepšenie zákaznickej podpory, poskytovanie informácií o Službe a navigáciu na Webe.

9.3.2 Odpovede chatbota majú informatívny charakter a nie sú právne záväzné. V prípade nejasností, riešenia individuálnych požiadaviek alebo právne významných otázok odporúčame kontaktovať zákaznicu podporu emailom alebo telefonicky.

9.3.3 Komunikácia s chatbotom môže byť zaznamenávaná a vyhodnocovaná na účely zlepšovania kvality služieb, bezpečnosti a interného školenia, ak je to v súlade s právnymi predpismi a Zásadami ochrany osobných údajov.

9.3.4 Pri komunikácii s chatbotom môže dochádzať k spracúvaniu osobných údajov. Užívateľ by do chatu nemal vkladať citlivé údaje, údaje tretích osôb ani informácie, ktoré nie sú potrebné na vybavenie jeho požiadavky.

10. Záverečné ustanovenia

10.1 Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Užívateľom sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä Občianskym zákonníkom, zákonom o ochrane spotrebiteľa, zákonom o mediálnych službách a ďalšími príslušnými právnymi predpismi. Ak by sa na niektorú časť vzťahu povinne uplatnil iný právny poriadok alebo kogentné právo Európskej únie, nie sú tým dotknuté práva Užívateľa, ktoré nemožno zmluvne vylúčiť.

10.2 Ak je Užívateľ spotrebiteľom, nie je týmito Podmienkami dotknutá príslušnosť súdov ani ochrana spotrebiteľa podľa kogentných právnych predpisov a práva Európskej únie.

10.3 Ak by bolo niektoré ustanovenie Podmienok neplatné, neúčinné alebo nevykonateľné, nemá to vplyv na platnosť a účinnosť ostatných ustanovení. Neplatné ustanovenie sa nahradí ustanovením, ktoré sa čo najviac blíži jeho účelu a je v súlade s právnymi predpismi.

10.4 Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

10.4.1 Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva.

10.4.2 Ak Poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

10.4.3 Subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je najmä Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, email ars@soi.sk alebo adr@soi.sk. Spotrebiteľ si môže zvoliť aj iný príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov zapísaný v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky.

10.4.4 Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je pre spotrebiteľa dobrovoľné. Možnosť obrátiť sa na príslušný súd tým nie je dotknutá.

10.5 Jednostranná zmena Podmienok

10.5.1 Poskytovateľ je oprávnený tieto Podmienky v primeranom rozsahu jednostranne zmeniť najmä z dôvodu zmeny právnych predpisov, zmeny Služby, technologických zmien, bezpečnostných dôvodov, zmeny programovej ponuky, zmeny obchodného modelu alebo potreby spresniť práva a povinnosti strán.

10.5.2 Poskytovateľ informuje Užívateľov o podstatnej zmene Podmienok najmenej 15 dní pred jej účinnosťou emailom alebo prostredníctvom Webu. Informácia obsahuje najmä stručný opis zmeny a odkaz na nové znenie Podmienok.

10.5.3 Užívateľ je oprávnený zmenu Podmienok odmietnuť oznámením zaslaným Poskytovateľovi pred dňom účinnosti nového znenia. Odmietnutie zmeny sa považuje za výpoveď Zmluvy ku dňu účinnosti nového znenia Podmienok, ak z oznámenia Užívateľa nevyplýva inak.

10.5.4 Ak Užívateľ zmenu Podmienok neodmietne a pokračuje v užívaní Služby po dni účinnosti nového znenia, riadi sa jeho užívanie Služby novým znením Podmienok.

10.5.5 Ak Poskytovateľ nedodrží oznamovaciu lehotu podľa článku 10.5.2, nadobudne nové znenie Podmienok voči dotknutému Užívateľovi účinnosť najskôr uplynutím 30 dní odo dňa, keď sa Užívateľ o zmene dozvedel, ak právne predpisy neumožňujú skoršiu účinnosť.

10.6 Tieto Podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 21. 5. 2026.

Príloha č. 1: Vzorový formulár na odstúpenie od Zmluvy

Tento formulár vyplňte a odošlite iba v prípade, že chcete odstúpiť od Zmluvy.

Adresát: goNET s.r.o., Úprkova 1/25, Přívoz, 702 00 Ostrava, Česká republika

Týmto oznamujem, že odstupujem od Zmluvy o poskytovaní služby Lepšia.TV.

Meno a priezvisko Užívateľa:

Adresa Užívateľa:

Email alebo telefón:

Dátum uzavretia Zmluvy alebo číslo objednávky, ak je známe:

Číslo bankového účtu na vrátenie platby, ak je potrebné:

Dátum:

Podpis Užívateľa, iba ak sa formulár podáva v listinnej podobe: