

Rámcová dohoda o poskytovaní elektronickej komunikačnej služby

uzatvorená podľa § 3 ods. 4 a § 83 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o VO“) v spojení s § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení (ďalej len „Obchodný zákonník“) a v spojení s § 44 a nasl. zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“)

(ďalej len „Rámcová dohoda“)

medzi zmluvnými stranami:

1. Národný ústav certifikovaných meraní vzdelávania (ďalej aj ako „NÚCEM“)

Sídlo: Žehrianska 9
851 07 Bratislava
Zastúpený: PhDr. Romana Kanovská, riaditeľka
Osoba oprávnená na rokovanie: PaedDr. Ivana Pichaničová, PhD.
IČO: 42134943
DIČ: 2022673994
Bankové spojenie: Štátna pokladnica, Radlinského 32, 810 05 Bratislava
Číslo účtu: 7000334440/8180

(ďalej len „Účastník“)

a

skupina dodávateľov v zložení:

2. O2 Business Services, a. s. (vedúci skupiny dodávateľov)

Sídlo: Einsteinova 24, 851 01 Bratislava
Zastúpený: Ing. Stanislav Molčan, predseda predstavenstva
Ing. Marek Kottman, člen predstavenstva
IČO: 50087487
DIČ: 2120172670
DPH IČ: SK2120172670
Zapísaný v: Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,
oddiel: Sa, vložka číslo 6290/B
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
Číslo účtu: SK7411000000002946003535

a

3. O2 Slovakia, s. r. o. (člen skupiny dodávateľov)

Sídlo: Einsteinova 24, 851 01 Bratislava
Zastúpený: Mgr. Peter Gažík, konateľ
Mgr. Dávid Durbák, konateľ
IČO: 35848863
DIČ: 2020216748
DPH IČ: SK 2020216748
Zapísaný v: Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,
oddiel: Sro, vložka 27882/B
Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a.s.
Číslo účtu: SK1409000000000630964963

(ďalej len „Podnik“)

(Účastník a Podnik spolu ďalej ako „Zmluvné strany“ alebo jednotlivo aj ako „Zmluvná strana“)

Úvodné ustanovenia

1. Účastník je rozpočtová organizácia priamo riadená Ministerstvom školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky so sídlom v Bratislave. NÚCEM bol zriadený podľa § 21 ods. 5 písm. b) zákona č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov, podľa § 14 ods. 2 písm. a) zákona č. 596/2003 Z. z. o štátnej správe v školstve a školskej samospráve a o zmene a doplnení niektorých zákonov a podľa § 154 ods. 2 zákona č. 245/2008 Z. z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov Zriaďovacou listinou Ministerstva školstva Slovenskej republiky č. CD-2008-15759/34399-1:09 s účinnosťou od 1. septembra 2008 v znení neskorších dodatkov.
2. Predmet tejto rámcovej dohody je vzhľadom na výšku hodnoty v zmysle ustanovenia § 5 ods. 3 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZVO“) považovaný za podlimitnú zákazku.
3. Účastník uskutočnil verejné obstarávanie postupom zadávania podlimitnej zákazky bez využitia elektronického trhoviska na predmet zákazky „Poskytovanie telekomunikačných služieb“ – časť 1: Poskytovanie služieb pevnej telefónnej siete. Výsledkom verejného obstarávania je výber úspešného uchádzača, s ktorými je ako s dodávateľom uzatvorená táto rámcová dohoda.

Článok I.

Predmet rámcovej dohody a jeho súčasti

1. Predmetom tejto rámcovej dohody je záväzok Podniku poskytnúť Účastníkovi telekomunikačné služby a/alebo súvisiace tovary na mieste dodania podľa písomných objednávok objednávateľa v cenách v zmysle čl. III ods. 2 tejto rámcovej dohody.
2. Predmet rámcovej dohody je detailne špecifikovaný v prílohe č. 2 tejto zmluvy.
3. Služby budú poskytované za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve na základe osobitne uzatváraných zmlúv o poskytovaní služieb, resp. na základe iných zmlúv, ktorých predmetom je poskytovanie služieb Podnikom Účastníkovi. Súčasťou plnenia predmetu zmluvy bude aj pravidelná osobná starostlivosť Key Account Manažéra Podniku, zameraná na vyhodnotenie spolupráce a plánovanie zmien v rozsahu poskytovaných služieb počas celej doby platnosti tejto Zmluvy.
4. Podnik sa zaväzuje na základe výzvy Účastníka bezodplatne previesť najneskôr ku dňu ukončenia platnosti tejto Rámcovej dohody telefónne čísla pridelené alebo používané na základe tejto Rámcovej dohody na nového poskytovateľa služieb, ktorý bude poskytovať služby, ktoré sú predmetom tejto Rámcovej dohody.

Článok II.

Miesto a čas plnenia

1. Predmet plnenia bude dodávaný zo strany Podniku na základe faxových alebo mailových objednávok Účastníka.
2. Podnik zabezpečí dodanie tovaru podľa objednávok Účastníka v požadovanom množstve, kvalite a druhu vrátane balenia a doručenia na miesto určenia uvedené v objednávke Účastníka.
3. Miesto určenia: Národný ústav certifikovaných meraní vzdelávania, Žehrianska 9, 851 07 Bratislava.
4. Lehota začatia poskytovania predmetu plnenia: do 36 hodín od prijatia objednávky.
5. V prípade, že Účastník požaduje dodať predmet plnenia v neskorších termínoch, ako je uvedené v bode 4. tohto článku, Účastník tieto termíny uvedie v objednávke.
6. Podnik je povinný bez omeškania oznámiť Účastníkovi vznik akejkoľvek udalosti, ktorá bráni alebo sťažuje dodávku a má za následok nedodržanie dohodnutej lehoty dodania.

7. Súčasťou dodávky je dodací list so základnými údajmi o dodávke.
8. Dodávka predmetu plnenia na základe objednávky je splnená dňom písomne potvrdeného prevzatia Účastníkom. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na Účastníka okamihom písomne potvrdeného prevzatia predmetu plnenia.
9. Účastník zabezpečí písomné potvrdenie prevzatia dodávky na mieste plnenia.
10. Účastník je povinný skontrolovať dodaný predmet plnenia podľa dodacieho listu. Ak údaje nesúhlasia alebo je porušený, či inak poškodený prepravný obal, môže odmietnuť predmet plnenia prevziať.

Článok III.

Cena a platobné podmienky

1. Cena za predmet plnenia je stanovená dohodou zmluvných strán zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení vyhlášky MF SR č. 375/1999 Z. z.
2. Cena je uvedená v prílohe č. 1 k tejto rámcovej dohode, ktorá tvorí jej neoddeliteľnú súčasť. V prípade ak aktuálna cenniková cena za predmet plnenia bude nižšia ako cena uvedená v prílohe č. 1 tejto rámcovej dohody, bude Podnikom fakturovaná aktuálna cenniková (katalógová) cena.
3. K cenám za predmet plnenia bude pripočítaná DPH podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.
4. Ceny dohodnuté podľa bodu 2 tohto článku je Účastník povinný uhradiť na základe faktúry vystavenej Podnikom, a to v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry Účastníkovi. Vo faktúre alebo jej prílohe budú podrobne špecifikované všetky poskytnuté služby, za ktoré sa faktúra vystavila, a to najmä označenie jednotlivých služieb podľa prílohy č. 2, počet poskytnutých služieb vrátane merných jednotiek, a cena týchto služieb. Zúčtovacie obdobie na účely tejto Rámcovej dohody je kalendárny mesiac a začína v prvý deň kalendárneho mesiaca a končí posledný deň toho istého kalendárneho mesiaca, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
 - a) Frekvencia fakturácie – mesačná.
 - b) Elektronická faktúra vo formáte .pdf bude zasielaná na určenú e-mailovú adresu Účastníka.
 - c) Podnik na požiadanie Účastníka poskytne bezplatne podrobný výpis hovorov v elektronickej forme.
5. Počas trvania tejto Rámcovej dohody je Účastník oprávnený každých šesť (6) mesiacov od nadobudnutia účinnosti tejto Rámcovej dohody, na účely overenia vývoja ceny služieb porovnateľných so službami uvedenými v prílohe č. 2, vykonať prieskum trhu, ktorého cieľom má byť zistenie aktuálnej ceny služieb porovnateľných so službami uvedenými v prílohe č. 2 a preverenie ekonomickej výhodnosti Rámcovej dohody v aktuálnych trhových podmienkach.
6. Účastník preverí v súlade s bodom 5 tohto článku ekonomickú výhodnosť tejto Rámcovej dohody v aktuálnych trhových podmienkach prieskumom trhu. Účastník zisťuje aktuálnu trhovú cenu služieb porovnateľných so službami uvedenými v prílohe č. 2 zisťovaním ceny týchto porovnateľných služieb za obdobných zmluvných podmienok, aké sú v tejto Rámcovej dohode, a to prieskumom záväzkovo-právnych vzťahov, ktoré uzatvorí Podnik alebo iný dodávateľ týchto služieb s inými účastníkmi, alebo prieskumom ceny ponuky Podniku alebo iného dodávateľa týchto služieb na trhu.
7. Ak aktuálna trhovú cenu niektorej služby porovnateľnej so službou uvedenou v prílohe č. 2 zistená prieskumom trhu podľa bodu 5 a 6 tohto článku je nižšia ako cena porovnateľnej služby uvedená v prílohe č. 1 „Cenník“ tejto Rámcovej dohody, je Podnik povinný zúčastniť sa rokovania na základe výzvy Účastníka v termíne uvedenom vo výzve, ktorého predmetom bude návrh dodatku k tejto Rámcovej dohode (ďalej len „návrh dodatku“), ktorým sa zníži v prílohe č. 1 „Cenník“ uvedená jednotková cena služby alebo služieb. Ak sa zmluvné strany nedohodnú na dodatku, ktorým sa zníži cena služby alebo služieb uvedená v prílohe č. 1 „Cenník“, je Účastník oprávnený vypovedať túto Rámcovú dohodu a Zmluvy o poskytovaní verejnej služby uzavreté na základe tejto Rámcovej dohody s trojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začne plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená

Podniku.

8. Celková cena za plnenia podľa tejto Rámcovej dohody a zmlúv o poskytovaní verejnej služby uzatvorených na základe a v súlade s touto Rámcovou dohodou nesmie presiahnuť finančný limit plnenia vo výške predpokladanej hodnoty zákazky 24.000,0000 EUR bez DPH pre túto časť. Účastník nie je povinný vyčerpať finančný limit plnenia uvedený v tomto bode počas účinnosti Rámcovej dohody.
9. V prípade regulácie niektorej z cien za služby poskytované podľa tejto Rámcovej dohody uvedenej v prílohe č. 1 „Cenník“ Rámcovej dohody zo strany štátom na to oprávneného príslušného orgánu alebo orgánom Európskej únie je oprávnený Podnik alebo Účastník požiadať počas doby platnosti tejto Rámcovej dohody druhú zmluvnú stranu o uzavretie dodatku k Rámcovej dohode, ktorým sa primerane upraví výška cien dohodnutých v prílohe č. 1 „Cenník“ tejto Rámcovej dohody. V prípade uvedenom v predchádzajúcej vete je Podnik alebo Účastník povinný písomne oznámiť úmysel upraviť cenu druhej zmluvnej strane spolu s podrobným popisom a odôvodnením navrhovaných úprav ceny, a to v primeranom časovom predstihu pred dňom účinnosti navrhovanej úpravy cien. Zmluvná strana je povinná do 20 dní od doručenia návrhu na úpravu ceny oznámiť druhej zmluvnej strane, súhlas alebo nesúhlas s navrhovanou úpravou ceny. Zvýšiť cenu plnenia uvedeného v Rámcovej dohode je možné uskutočniť len uzatvorením dodatku k Rámcovej dohode v súlade s podmienkami uvedenými v § 18 zákona o VO, pričom celková cena za plnenia podľa tejto Rámcovej dohody a zmlúv o poskytovaní verejnej služby uzatvorených na základe a v súlade s touto Rámcovou dohodou nesmie presiahnuť finančný limit plnenia uvedený v bode 8 tohto článku.
 - a. Ak Účastník nebude súhlasiť s navrhovaným zvýšením ceny v súlade s ust. zákona o VO, je Podnik oprávnený do 30 dní od doručenia nesúhlasu so zvýšením ceny vypovedať Rámcovú dohodu a Zmluvy o poskytovaní verejnej služby uzavreté na základe tejto Rámcovej dohody s trojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začne plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Účastníkovi.
 - b. Ak Podnik nebude súhlasiť s navrhovaným znížením ceny, je Účastník oprávnený vypovedať Rámcovú dohodu a Zmluvy o poskytovaní verejnej služby uzavreté na základe tejto Rámcovej dohody s trojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začne plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Podniku.

ČI. IV.

Sankcie

1. V prípade omeškania Účastníka s povinnosťou zaplatiť cenu, je a oprávnený vyfakturovať úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý, aj začatý, deň omeškania.
2. Podnik sa zaväzuje zaplatiť zmluvnú pokutu za každé porušenie povinnosti uvedené v tejto Rámcovej dohode, ktoré zabráni alebo znemožní poskytovanie akejkoľvek služby uvedenej v prílohe č. 2, a to vo výške 100 EUR za každú aj začatú hodinu, počas ktorej sa neposkytuje táto služba v dôsledku porušenia povinnosti Podniku, a to do 30 dní od doručenia výzvy Účastníka na zaplatenie zmluvnej pokuty. Za začatú hodinu podľa predchádzajúcej vety sa považuje stav, keď sa neplní predmet Rámcovej dohody dlhšie ako 30 minút. Podnik nie je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu, ak k nesplneniu zmluvnej povinnosti došlo v dôsledku okolnosti vylučujúcej zodpovednosť podľa § 374 Obchodného zákonníka v platnom znení.

ČI. V

Doba platnosti zmluvy

1. Rámcová dohoda sa uzatvára na dobu určitú, a to najviac na 48 mesiacov od dňa nadobudnutia jej účinnosti alebo do vyčerpania finančného limitu uvedeného v bode 8 článku III. tejto Rámcovej dohody.
2. Podnik bude poskytovať služby uvedené v Prílohe č. 2 tejto Rámcovej dohody s viazanosťou v trvaní max. 24 mesiacov. Účastník má právo po uplynutí takto definovanej doby viazanosti predĺžiť trvanie zmluvy s viazanosťou o ďalších 24 mesiacov.

3. Túto Rámcovú dohodu je možné ukončiť pred uplynutím dohodnutej doby
 - a) na základe písomnej dohody zmluvných strán,
 - b) odstúpením od plnenia. Zmluvná strana je oprávnená od Rámcovej dohody odstúpiť, ak druhá zmluvná strana závažne alebo opakovane porušuje dohodnuté podmienky tejto Rámcovej dohody alebo koná proti záujmom druhej zmluvnej strany. Odstúpenie je účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane.
 - c) výpoveďou zmluvnej strany doručenou druhej zmluvnej strane s výpovednou lehotou nie kratšou ako tri mesiace, v prípadoch stanovených v tejto Rámcovej dohode,

Zmluvné strany si môžu v samostatných Zmluvách o poskytovaní verejnej služby uzavretých na základe tejto Rámcovej dohody dohodnúť aj ďalšie dôvody ukončenia Zmluvy o poskytovaní verejnej služby výpoveďou v súlade a za podmienok stanovených v Zmluve o poskytovaní verejnej služby.

4. Závažným porušením Rámcovej dohody sa rozumie najmä nedodržanie stanovených cien, neposkytnutie služieb v súlade s objednávkou, nedodržanie dodacích lehôt, riadne nevybavovanie reklamácií alebo nedodržanie platobných podmienok. Za opakované porušenie dohodnutých podmienok Rámcovej dohody sa považuje také porušenie, keď k porušeniu už došlo a na závažný stav bola druhá zmluvná strana písomne upozornená alebo ak k odstráneniu závažného stavu nedošlo ani po písomnom upozornení druhej zmluvnej strany a po stanovení primeranej lehoty na odstránenie.
5. Ak Podnik stratí oprávnenie na výkon činnosti, prostredníctvom ktorej dochádza k plneniu tejto Rámcovej dohody, je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť Účastníkovi. Rámcová dohoda sa ukončuje dňom doručenia tohto oznámenia Účastníkovi.

Článok VI. Osobitné dojednania

1. Ak je predmetom plnenia aj poskytnutie zariadenia (telefónu) a počas doby viazanosti sa prejaví vada poskytnutého zariadenia, poskytne Podnik bezplatne a bezodkladne (najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa od uplatnenia reklamácie) Účastníkovi náhradné zariadenie s minimálne takou istou technickou špecifikáciou, akú má vadné zariadenie, a to až do vybavenia reklamácie.
2. Každá zo zmluvných strán je oprávnená sprístupniť informáciu podliehajúcu povinnosti mlčanlivosti v rozsahu požadovanom právoplatným rozhodnutím súdu alebo iného štátneho orgánu alebo právnymi predpismi SR, vrátane zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Pred takým sprístupnením informuje o požiadavke na sprístupnenie druhú zmluvnú stranu a vykoná primerané opatrenia potrebné na ochranu dôverných informácií druhej zmluvnej strany. Dotknutá zmluvná strana je v prípade takéhoto sprístupnenia povinná neodkladne na výzvu druhej zmluvnej strany označiť údaje a informácie, ktoré tvoria predmet jej obchodného tajomstva a z tohto dôvodu nemôžu byť sprístupnené.
3. Dôvernými informáciami nie sú informácie, ktoré sa bez porušenia rámcovej dohody stali verejne známymi, informácie získané oprávnenne inak, ako od druhej zmluvnej strany a informácie, ktorých používanie upravujú osobitné predpisy, napr. informácie, ktoré je zmluvná strana povinná sprístupniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (zákon o slobode informácií) alebo iných právnych predpisov.
4. Ustanovenie bodu 2 tohto článku sa nevzťahuje na splnenie povinnosti zverejňovať zmluvy podľa Uznesenia vlády Slovenskej republiky č. 491/2010 alebo iného v budúcnosti prijatého uznesenia vlády SR. Podnik je povinný v prípade takéhoto zverejnenia bezodkladne na výzvu Účastníka označiť údaje a informácie, ktoré tvoria predmet jeho obchodného tajomstva a z tohto dôvodu nemôžu byť zverejnené.
5. Účastník nesúhlasí so zverejnením jeho údajov alebo osobných údajov jeho zamestnancov v

telefónnom zozname a s poskytovaním informačných služieb o účastníckych číslach pridelených Účastníkovi na základe tejto Rámcovej dohody a v súlade s touto Rámcovou dohodou.

6. Podnik je povinný počas plnenia tejto Rámcovej dohody Účastníkovi najneskôr
 - a) v čase jej uzavretia uviedol údaje o všetkých známych subdodávateľoch, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia,
 - b) v deň, ktorý bezprostredne nasleduje dňu, kedy nastala zmena oznámiť akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi,
 - c) v deň, ktorý predchádza dňu, v ktorom nastane (akákoľvek) zmena subdodávateľa, predložiť písomné oznámenie o zmene subdodávateľa, ktoré bude obsahovať minimálne: podiel zákazky, ktorý má Podnik v úmysle zadať subdodávateľovi, údaje navrhovaného subdodávateľa, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia
7. Účastník vyžaduje, aby každý subdodávateľ spĺňal podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia v zmysle zákona o VO a neexistovali u neho dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až h) a ods. 7 zákona o VO; oprávnenie dodávať tovar, uskutočňovať stavebné práce alebo poskytovať službu sa preukazuje vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, ktorý má subdodávateľ plniť.
8. Ak navrhovaný subdodávateľ nespĺňa podmienky účasti uvedené v bode 7 tohto článku, Účastník písomne požiada Podnik o jeho nahradenie. Podnik doručí návrh nového subdodávateľa do piatich pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti podľa prvej vety, ak Účastník neurčil dlhšiu lehotu.
9. Ak Účastník kedykoľvek počas plnenia zmluvy nahradí niektorého zo svojich subdodávateľov, nový subdodávateľ musí spĺňať podmienky podľa bodu 7 tohto článku (t. j. podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia a neexistovali u neho dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až h) a ods. 7 zákona o VO).

ČI. VII

Záverečné ustanovenia

1. Táto rámcová dohoda sa riadi a vykladá v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky. Ak nie je dohodnuté v tejto rámcovej dohode inak, riadia sa právne vzťahy z nej vyplývajúce a vznikajúce ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách, zákona o VO, Obchodného zákonníka, Občianskeho zákonníka a súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Všetky spory, ktoré vzniknú z rámcovej dohody, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, budú riešené pred vecne a miestne príslušným súdom podľa právneho poriadku Slovenskej republiky. Vecne a miestne príslušný súd pre rozhodovanie takýchto sporov je všeobecný súd v zmysle Občianskeho súdneho poriadku Slovenskej republiky.
3. Táto rámcová dohoda nadobúda platnosť a je pre zmluvné strany záväzná odo dňa jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán; táto rámcová dohoda nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky na Internete – príslušnej webovej stránke (www.crz.gov.sk).
4. Táto rámcová dohoda sa povinne zverejňuje v súlade so zákonom č. 546/2010 Z.z., ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony. Dodávateľ súhlasí so zverejnením tejto rámcovej dohody vrátane jej príloh bez vynechania ktorejkoľvek časti jej textu a dodatkov a tiež disponuje písomným súhlasom inej dotknutej osoby (osoby konajúcej za predávajúceho) na zverejnenie jej údajov v tejto rámcovej dohode, v jej prílohách a dodatkoch a to zverejnenie objednávateľom počas trvania jeho povinnosti podľa § 5a § 5b zákona o prístupe k informáciám. Tento súhlas možno odvolať len po predchádzajúcom písomnom súhlase Účastníka.
5. Ak sa niektoré z ustanovení tejto rámcovej dohody stane nevynútiteľným alebo neplatným podľa platného práva, bude toto ustanovenie neúčinné len do tej miery, do akej je nevynútiteľné či neplatné. Ďalšie ustanovenia tejto rámcovej dohody ostávajú naďalej záväzné a v plnej platnosti a účinnosti. Pokiaľ nastane takáto situácia, zmluvné strany nahradia nevynútiteľné či neplatné ustanovenie iným ustanovením, ktoré sa mu svojim obsahom a účelom bude najviac približovať.

6. Akákoľvek písomná komunikácia medzi zmluvnými stranami v tejto súvislosti sa bude adresovať príslušnej zmluvnej strane na nižšie uvedenú adresu a bude sa považovať za doručenú v prípade:
- doručenia faxom po tom, ako bolo odosielateľovi doručené potvrdenie, že prenos údajov prebehol v poriadku,
 - osobného doručenia, prostredníctvom kuriérskej služby alebo inak, po jej prijatí,
 - doručenie e-mailom po doručení potvrdenia od príjemcu o prijatí, alebo
 - doporučenej zásielky k dátumu uvedenému na potvrdení o doručení alebo na potvrdení o tom, že zásielku nie je možné doručiť.
7. Písomná komunikácia bude adresovaná nasledovne:
- Zásielky pre Účastníka:
- Do pozornosti: PaedDr. Ivana Pichaničová, PhD.
Adresa: Žehrianska 9, 851 07 Bratislava
Telefón: +421 2 68 26 03 01
E-mail: ivana.pichanicova@nucem.sk
WEB: <http://www.nucem.sk>
- Zásielky pre Podnik:
- Do pozornosti: Martin Ďurov
Adresa: O2 Business Slovakia, a.s., Einsteinova 24, 851 01 Bratislava
Telefón: +421 905 854 144
E-mail: martin.durov@o2bs.sk
WEB: www.o2bs.sk
8. Dôležité písomnosti podľa tejto rámcovej dohody (ako napr. oznámenia o odstúpení a iné písomné oznámenia) sa musia doručovať osobne alebo prostredníctvom doporučenej zásielky.
9. Táto rámcová dohoda je vyhotovená v 5 vyhotoveniach, z ktorých štyri vyhotovenia obdrží Účastník a jedno vyhotovenie obdrží Podnik.
10. Žiadna zo zmluvných strán nie je oprávnená postúpiť túto rámcovú dohodu ako celok alebo akúkoľvek jej časť bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany.
11. Neoddeliteľnou súčasťou tejto rámcovej dohody sú:
- Príloha č. 1 – *Cenník*,
 - Príloha č. 2 – *Opis predmetu plnenia*,
 - Príloha č. 3 – *Zmluva o poskytovaní verejných služieb*,
 - Príloha č. 4 – *Všeobecné zmluvné podmienky Podniku*.
12. Ustanovenia zmluvy o poskytovaní verejných služieb, ktoré sú v rozpore s touto Rámcovou dohodou vrátane jej príloh, sú neplatné.
13. Zmluvné strany prehlasujú, že sa oboznámili s jednotlivými ustanoveniami tejto zmluvy, ich znenie prerokovali a porozumeli mu, zmluvu neuzavreli v tiesni ani za nevýhodných podmienok a na znak svojho súhlasu so znením jej ustanovení ju potvrdzujú svojimi podpismi.

V Bratislave dňa 9.11. 2016

v Bratislave dňa 8.11. 2016

PhDr. Romana Kaňovská
riaditeľka

Ing. Stanislav Molčan
O2 Business Slovakia, a. s.
(na základe splnomocnenia)

Ing. Marek Kottman
O2 Business Slovakia, a. s.
(na základe splnomocnenia)

Príloha č. 1 – Cenník

Por. č.	Parameter služby	Jednotka	Počet jednotiek (prepočet na 48 mesiacov)	Jednotková cena v € bez DPH	Cena za položku v € bez DPH	DPH v %	DPH v €	Cena za položku v € s DPH
1.	Jednorázové zriadenie služby (vrátane inštalačných a konfiguračných služieb)	-	1	1 000,0000 €	1 000,0000 €	20 %	200,0000 €	1 200,0000 €
2.	Jednorázový poplatok za prenesenie existujúcich telefónnych čísel k inému operátorovi	-	1	50,0000 €	50,0000 €	20 %	10,0000 €	60,0000 €
3.	Pravidelný mesačný poplatok za poskytovanie pripojenia (vrátane garantovaného počtu komunikačných kanálov)	mesiac	48	299,0000 €	14 352,0000 €	20 %	2 870,4000 €	17 222,4000 €
4.	Pravidelný poplatok za predvoľbu - používanie 1000 čísel	mesiac	48	1,000 €	48,0000 €	20 %	9,6000 €	57,6000 €
5.	Pravidelný mesačný poplatok za automaticky uskutočnené miestne a medzimestské volania do Verejnej telefónnej siete všetkých operátorov - neobmedzene	mesiac	48	1,000 €	48,0000 €	20 %	9,6000 €	57,6000 €
6.	Automaticky uskutočnené volania z telefónnych pripojok do mobilnej siete - Slovak Telekom	minúta	10000	0,0780 €	780,000 €	20 %	156,0000 €	936,0000 €
7.	Automaticky uskutočnené volania z telefónnych pripojok do mobilnej siete - ORANGE	minúta	9200	0,0780 €	717,6000 €	20 %	143,5200 €	861,1200 €
8.	Automaticky uskutočnené volania z telefónnych pripojok do mobilnej siete - O2	minúta	4200	0,0780 €	327,6000 €	20 %	65,5200 €	393,1200 €
9.	Automaticky uskutočnené volania z telefónnych pripojok do verejných mobilných sietí slovenských operátorov - ostatní operátori	minúta	200	0,0780 €	15,6000 €	20 %	3,1200 €	18,7200 €

10.	Automaticky uskutočnené volania z telefónnych prípojok do verejných mobilných sietí zahraničných operátorov	minúta	40	0,1480 €	5,9200 €	20 %	1,1840 €	7,1040 €
11.	Automaticky uskutočnené medzinárodné volania z VTS do Českej republiky, Maďarska, Nemecka, Poľska a Rakúska	minúta	100	0,0380 €	3,8000 €	20 %	0,7600 €	4,5600 €
12.	Automaticky uskutočnené medzinárodné volania z VTS do krajín I. tarifného pásma	minúta	20	0,0380 €	0,7600 €	20 %	0,1520 €	0,9120 €
13.	Automaticky uskutočnené medzinárodné volania z VTS do krajín II. tarifného pásma	minúta	20	0,0664 €	1,3280 €	20 %	0,2656 €	1,5936 €
14.	Automaticky uskutočnené medzinárodné volania z VTS do krajín III. tarifného pásma	minúta	20	0,1958 €	3,9160 €	20 %	0,7832 €	4,6992 €
15.	Automaticky uskutočnené medzinárodné volania z VTS do krajín IV. tarifného pásma	minúta	20	0,4481 €	8,9620 €	20 %	1,7924 €	10,7544 €
16.	Volania na 0850	minúta	800	0,0280 €	22,4000 €	20 %	4,4800 €	26,8800 €
17.	Volania na 18xxx	minúta	240	0,1295 €	31,0800 €	20 %	6,2160 €	37,2960 €
18.	Volania na 16xxx, 17xxx	minúta	40	0,0830 €	3,3200 €	20 %	0,6640 €	3,9840 €
Celková cena v € bez DPH					17 420,2860 €			17 420,2860 €
Výška DPH v €							3 484,0572 €	3 484,0572 €
Celková cena v € s DPH								20 904,3432 €

Príloha č. 2 – Opis predmetu plnenia

ČASŤ 2 – POSKYTOVANIE SLUŽIEB PEVNEJ TELEFÓNNEJ SIETE

Predmetom zákazky je poskytovanie služieb pevnej telefónnej siete - zabezpečenie telekomunikačných služieb, pripojenie do verejnej telefónnej siete a poskytovanie pevnej hlasovej služby a dátových služieb (fax) – miestne, medzimestské a medzištátne a iné hovory do pevných a mobilných sietí.

Všeobecné a technické požiadavky na predmet zákazky č. 2

- Verejný obstarávateľ požaduje poskytovanie pevnej hlasovej a dátovej služby prostredníctvom jedného koncového bodu v podobe pripojky ISDN PRA – DDI, resp. ekvivalentu (garancia 30 aktívnych komunikačných kanálov).
Služba s rozhraním ISDN-PRA bude odovzdaná na porte IP/ISDN-PRA brány Podniku, ktorá bude umiestnená priamo v mieste vyvedenia rozhrania ISDN-PRA pobočkovej ústredne účastníka. IP konektivita k IP bráne bude privedená rádiovým bod-bod prepojom v licencovanom pásme priamo z najbližšieho prístupového uzla Podniku. Služba je monitorovaná z hľadiska funkčnosti po celej trase priebehu od sieťovej ústredne 02 Business Services, cez transport, prístup až po rozhranie ISDN-PRA brány Podniku umiestnenej u účastníka.
- Koncový bod je umiestnený v priestoroch budovy sídla verejného obstarávateľa v serverovni na 2. nadzemnom podlaží budovy.
- Kompletnú inštaláciu, nakonfigurovanie všetkých komponentov a prevádzku technológie koncového bodu zabezpečuje dodávateľ služby.
- Verejný obstarávateľ umožní dodávateľovi služby umiestnenie, zálohované napájanie a uzemnenie technológií koncového bodu.
 - Na koncový bod bude napojená pobočková telefónna ústredňa typu: Panasonic KX-TDA100, (predvoľba 1000 čísel), ktorá je už t. č. vo vlastníctve verejného obstarávateľa. Prevádzku ústredne zabezpečuje verejný obstarávateľ.
 - Inštalácia a kompletne pripojenie nesmie obmedziť prevádzku verejného obstarávateľa.
 - Prípadné obmedzenie prevádzky telekomunikačných služieb počas inštalácie pripojenia a aj počas poskytovania služby musí byť vždy vopred oznámené a schválené zodpovednou osobou verejného obstarávateľa.
- Verejný obstarávateľ požaduje zachovanie doteraz používaných telefónnych čísel (+ 02/68260 xxx).

Ďalšie požiadavky na predmet zákazky č. 2:

- Frekvencia fakturácie – mesačná.
- Elektronická faktúra vo formáte .pdf zasielaná na určenú e-mailovú adresu verejného obstarávateľa.
- Bezplatné poskytnutie podrobného výpisu hovorov v elektronickej podobe na požiadanie.
- Pridelenie obchodného zástupcu mobilného operátora pre verejného obstarávateľa.

Služba Voice Connect



Špecifikácia služby - príloha Zmluvy o poskytovaní verejných služieb č. 0000xxx

Číslo Špecifikácie:	01-001-VOC-0000xxx
Táto Špecifikácia dopĺňa predmet Zmluvy o novú službu.	

PODNIK

O2 Business Services, a. s., Einsteinova 24, 851 01 Bratislava,
 IČO: 50 087 487, IČ DPH: SK2120172670, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I oddiel Sa, vložka č. 6290/B zastúpená Martinom Ďurovom, obchodným riaditeľom na základe splnomocnenia (ďalej len „Podnik“)

ÚČASTNÍK

Obchodné meno/Meno:	
Zastúpený:	
Sídlo (adresa):	
Spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu, Oddiel, vložka č.:	
IČO/ČOP:	DIČ:
IČ DPH:	(ďalej len „Účastník“)

Technicky spôsobilý zástupca Účastníka*

Meno a priezvisko:	Funkcia:
Telefón / Mobil:	E-mail:

* Technicky spôsobilý zástupca Účastníka, ktorý bude priamo spolupracovať s technickým pracovníkom Podniku pri zriaďovaní a testovaní a následných úpravách Služby.

Technické parametre Služby Voice Connect

Pristupový okruh:	FWA 3,7 GHz	Počet hlas. kanálov:	10
Kapacita prist. okruhu:		Rozhranie Voice GW:	
Koncové zariadenie je súčasťou Služby:	Áno	Typ koncového zariadenia:	CISCO
Iné parametre Služby:			

Odplata za poskytované Služby

Základná TARIFA Podniku pre ocenenie Služby	TARIFA Služby Voice Connect
Zvýhodnená odplata pre destináciu (Všetky ceny sú uvedené bez DPH):	
Slovensko - mobilné siete	

Služba	Jednorazová cena	Mesačná cena
Voice Connect - prístupový okruh pre všetky lokality (BA,KE,BB,PP)	0,00 €	
Voice Connect - hlasové kanály pre všetky lokality (BA,KE,BB,PP)	0,00 €	
Voice Connect - koncové zariadenie / rozhranie pre všetky lokality (BA,KE,BB,PP)	0,00 €	
Iné poplatky	0,00 €	
Cena spolu (Všetky ceny sú uvedené bez DPH):	0,00 €	0,00 €

Miesto zriadenia a poskytovania Služby		
Označenie lokality:		
Telefónne čísla:		
Priezvisko (Názov firmy):		
Meno:		Adresa pre správne smerovanie tiesňových volaní
Ulica:		ak je iná
Číslo domu:		ak je iná
Mesto:		ak je iná
PSČ:		ak je iná
Okres:		ak je iná

Miesto zriadenia a poskytovania Služby		
Označenie lokality:		
Telefónne čísla:		
Priezvisko (Názov firmy):		
Meno:		Adresa pre správne smerovanie tiesňových volaní
Ulica:		ak je iná
Číslo domu:		ak je iná
Mesto:		ak je iná
PSČ:		ak je iná
Okres:		ak je iná

Miesto zriadenia a poskytovania Služby		
Označenie lokality:	pobočka Banská Bystrica	
Telefónne čísla:		
Priezvisko (Názov firmy):		
Meno:		Adresa pre správne smerovanie tiesňových volaní
Ulica:		ak je iná
Číslo domu:		ak je iná
Mesto:		ak je iná
PSČ:		ak je iná
Okres:		ak je iná

Miesto zriadenia a poskytovania Služby		
Označenie lokality:	pobočka Poprad	
Telefónne čísla:		
Priezvisko (Názov firmy):		
Meno:		Adresa pre správne smerovanie tiesňových volaní
Ulica:		ak je iná
Číslo domu:		ak je iná
Mesto:		ak je iná
PSČ:		ak je iná
Okres:		ak je iná

Trvanie Špecifikácie

Špecifikácia sa uzatvára na dobu	určitú	po dobu 24 mesiacov.
Predpokladaná lehota zriadenia Služby	8 týždňov	od podpisu Špecifikácie.

Dokument Špecifikácia služby Voice Connect je nedeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní verejných služieb uzavretou medzi Zmluvnými stranami. Podpisom oboma zmluvnými stranami sa z dokumentu Špecifikácia Služby stáva záväzná objednávka a Podnik je povinný realizovať úkony potrebné pre zriadenie objednaných služieb. Účastník je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť v záujme zriadenia objednaných služieb.

Špecifikácia nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom **podpisu Preberacieho protokolu k Službe definovanej touto Špecifikáciou.**

Podmienky tejto Špecifikácie sa vzťahujú len na Službu definovanú touto Špecifikáciou.

Ďalšie podmienky detailne nepopísané v tejto Špecifikácii, ktorými sa riadi zmluvný vzťah poskytovania služieb, sú obsahom ostatných zmluvných dokumentov Podniku pre poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej telekomunikačnej siete spoločnosti O2 Business Services a. s.

Podpisy oprávnených zástupcov zmluvných strán

Podnik:		Účastník:	
v Bratislave	,dňa	v Bratislave	,dňa
Podpis		Podpis	
Martin Ďurov, obchodný riaditeľ			
Meno a priezvisko, funkcia		Meno a priezvisko, funkcia	



Súhlas na vybudovanie prístupového bodu k Elektronickej komunikačnej sieti O2BS a umiestnenie súvisiacich technologických zariadení a komunikačných vedení

k návrhu Zmluvy č. XXXXXX o poskytovaní komunikačných služieb podľa § 44 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení medzi poskytovateľom:

O2 Business Services, a. s., Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, IČO: 50 087 487, IČ DPH: SK 2120172670, zapísaným v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 6290/B (ďalej len „O2BS“ alebo „Stavebník“) a Účastníkom.

Meno, Priezvisko, titul (alebo obchodné meno):	
Typ: fyzická / právnická osoba	
Sídlo: ulica, číslo, PSČ, obec	
Trvalé bydlisko:	
Číslo OP: / IČO:	
Dátum narodenia:	
Zápis v obchodnom / Živnostenskom registri:	Obchodný register Okresného súdu v, Oddiel:, Vložka číslo:
Zastúpený: / Tel., email kontakt:	

Adresa vybudovania prístupového bodu k Elektronickej komunikačnej sieti O2BS a umiestnenie súvisiacich technologických zariadení a komunikačných vedení: ulica, číslo (súpisné / orientačné), PSČ, obec			
Názov nehnuteľnosti / popis / špecifikácia:			
Číslo listu vlastníctva:		Parcelné číslo:	
Katastrálne územie:		Súpisné číslo:	

Meno, Priezvisko, titul (alebo obchodné meno):	
Číslo OP: / IČO:	
Dátum narodenia:	

1. Predmet

Účastník / Koncový užívateľ čestne prehlasuje, že je Vlastníkom nehnuteľnosti, na ktorej ma byť podľa Zmluvy o poskytovaní komunikačných služieb vybudovaný prístupový bod k elektronickej komunikačnej sieti O2BS a umiestnené súvisiace technologické zariadenia a komunikačné vedenia, alebo že má k predmetnej nehnuteľnosti užívacie právo z nájomného alebo iného právneho vzťahu a disponuje písomným súhlasom Vlastníka



nehnutelnosti. Na základe tohto súhlasu a za podmienok v ňom uvedených je Poskytovateľ O2BS oprávnený na predmetnej nehnuteľnosti vybudovať prístupový bod k elektronickej komunikačnej sieti O2BS, umiestniť súvisiace technologické zariadenia, vybudovať komunikačné vedenia a ako celok prevádzkovať a vykonávať potrebnú údržbu. Poskytovateľ aj naďalej zostáva vlastníkom umiestnených technologických zariadení a komunikačných vedení ak nebolo medzi Poskytovateľom a Účastníkom stanovené písomnou dohodou inak.

Realizáciu inštalácie technologických zariadení a komunikačných vedení je Stavebník povinný vykonať s odbornou starostlivosťou a tak, aby nedošlo k poškodeniu predmetnej nehnuteľnosti Vlastníka. V opačnom prípade sa Stavebník zaväzuje uhradiť preukázateľne vzniknutú škodu na nehnuteľnosti Vlastníkovi.

2. Platnosť súhlasu

Súhlas nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho podpisu Vlastníkom nehnuteľnosti resp. Účastníkom. Ak Účastník uviedol v tomto súhlase nepravdivé údaje a v súvislosti s tým vznikne Poskytovateľovi škoda alebo dodatočné náklady, zaväzuje sa mu túto škodu alebo dodatočné náklady uhradiť. **Súhlas sa vyhotovuje v troch vyhotoveniach pre potreby Stavebníka.**

V

, dňa

Podpis Vlastníka nehnuteľnosti
/ Účastníka

Žiadosť o prenesenie čísla



O2 Business Services, a. s., Einsteinova 24, 851 01 Bratislava - nporders@o2bs.sk

Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 6290/B zastúpená Martinom Ďurovom, obchodným riaditeľom na základe splnomocnenia

IČO: 50 087 487, IČ DPH: SK2120172670

ÚČASTNÍK

Obchodné meno/Meno:			
Zastúpený:			
Sídlo (adresa):			
Spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu:			
IČO:		DIČ:	
IČ DPH:	(ďalej len „Účastník“)		
Kontaktná osoba:			
Meno a priezvisko:		Funkcia:	
Telefón / Mobil:		E-mail:	

Typ žiadosti:	(Špecifikujte)
Požadované telefónne číslo, resp. skupinové číslo na prenesenie:	
Prijímajúci podnik:	O2 Business Services, a. s.
Odozdávajúci podnik:	
Deň ukončenia prenesenia čísla:	
Deň aktivácie služieb v sieti Prijímajúceho podniku na prenesenom čísle:	
Číslo zmluvy o pripojení pridelené odozdávajúcim podnikom:	

Účastník týmto splnomocňuje Prijímajúci podnik, aby najneskôr v deň podania tejto žiadosti o prenesenie čísla, v jeho mene a na jeho účet podal u Odozdávajúceho podniku žiadosť o prenesenie čísla.

Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, aby jeho údaje / osobné údaje v rozsahu tejto žiadosti boli po dobu nevyhnutnú k overeniu splnenia podmienok prenosu čísla a k realizácii prenosu čísla spracované Prijímajúcim podnikom, poskytnuté Prijímajúcim podnikom Odozdávajúcemu podniku a spracované Odozdávajúcim podnikom, za účelom overenia splnenia podmienok prenosu čísla a k realizácii prenosu čísla.

--Vyberte jednu z možností--

Účastník prehlasuje, že splnil všetky podmienky, ktoré sú potrebné k preneseniu čísla v zmysle všeobecných/ osobitných podmienok Odozdávajúceho podniku. V prípade, že je toto prehlásenie účastníka nepravdivé, je si účastník vedomý, že Odozdávajúci podnik proces prenesenia nezačne z dôvodu nesplnenia podmienky na jeho začatie. Súčasne je si účastník vedomý, že Odozdávajúcemu podniku tým vznikne nárok na úhradu nákladov/poplatkov spojených s prenesením čísla v súlade s príslušnou Tarifou Odozdávajúceho podniku alebo náhradu škody, ktorá tým Odozdávajúcemu podniku bude spôsobená.

Podpisy oprávnených zástupcov zmluvných strán

Účastník:		Prijímajúci podnik:	
v	,dňa	v	,dňa
Podpis		Podpis	
Meno a priezvisko, funkcia		Martin Ďurov, obchodný riaditeľ	
		Meno a priezvisko, funkcia	



Všeobecné podmienky poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej komunikačnej siete spoločnosti O2 Business Services a. s. (ďalej len „Všeobecné podmienky“), vydané v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“)

1. Predmet Všeobecných podmienok

1.1. O2 Business Services a. s., so sídlom Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 50 087 487, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 6290/B (ďalej len „Poskytovateľ“), je v súlade so Zákonom, Všeobecným povolením č. 1/2014 na poskytovanie elektronických komunikačných sietí alebo elektronických komunikačných služieb (ďalej len "Všeobecné povolenie") a v súlade s Individuálnymi povoleniami, ktoré vydal Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „Úrad“), podnikom poskytujúcim elektronické komunikačné siete a služby.

1.2. Tieto Všeobecné podmienky upravujú práva a povinnosti medzi Poskytovateľom ako poskytovateľom elektronických komunikačných služieb prostredníctvom pevných sietí a mobilných sietí a užívateľmi (účastníkmi) týchto služieb.

2. Základné pojmy

„**Aktivácia SIM karty**“ je pripojenie SIM karty do verejnej telefónnej siete. Ide o technický a administratívny postup, ktorým Poskytovateľ umožní prístup k Službám.

„**Aplikačný obchod**“ je online rozhranie, ktoré prevádzkuje Prevádzkovateľ aplikačného obchodu pod vlastnou obchodnou značkou, a obsahuje produkty alebo digitálny obsah určené k predaju a sťahovaniu (napr. Google Play Store). Prevádzkovateľ aplikačného obchodu je buď vlastníkom takýchto produktov, alebo sprostredkuje predaj produktov tretích strán.

„**Cenník**“ je aktuálny cenník cien Služieb Poskytovateľa v zmysle § 44 Zákona.

„**Internet**“ je celosvetová verejná globálna sieť vytvorená vzájomným prepojením veľkého množstva verejných sietí, umožňujúca jej užívateľom vzájomnú komunikáciu a užívanie alebo poskytovanie rôznych služieb.

„**Mobilná sieť**“ je elektronická komunikačná sieť v zmysle Zákona, ktorá využíva mobilné pripojenie a je prevádzkovaná Poskytovateľom v úradom pridelených frekvenčných pásmach.

„**MPLS**“ (Multiprotocol Label Switching) je mechanizmus smerovania dát medzi uzlami Sieťe.

„**Odvodzávajúci podnik**“ je podnik poskytujúci v súlade so Zákonom mobilnú verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike, ktorého Účastník požiadal o prenesenie čísla prideleného Účastníkovi na základe zmluvy o pripojení týmto podnikom k inému podniku poskytujúcemu mobilnú verejnú telefónnu službu. V prípade prenášania čísla k Poskytovateľovi podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Odovzdávajúcim podnikom podnik poskytujúci mobilnú verejnú telefónnu službu, ktorého Účastník podal u Poskytovateľa žiadosť o prenesenie čísla k Poskytovateľovi podľa čl. 12.2 týchto Všeobecných podmienok. V prípade procesu



prenášania čísla od Poskytovateľa podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Odovzdávajúcim podnikom Poskytovateľ.

„**Opatrenie**“ je Opatrenie Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky (právneho predchodcu Úradu) z 30. novembra 2011, č. O – 22/2011 o podrobnostiach týkajúcich sa prenosu čísla.

„**Pevná sieť**“ je elektronická komunikačná sieť v zmysle Zákona, ktorá využíva pripojenie v pevnom umiestnení a je prevádzkovaná Poskytovateľom.

„**Poskytovateľ**“ je spoločnosť O2 Business Services a. s., so sídlom Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 50 087 487, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 6290/B

„**Predajné miesto**“ je miesto, na ktorom Poskytovateľ ponúka svoje Služby prostredníctvom obchodných partnerov.

„**Prenášané číslo**“ je telefónne číslo sekundárne pridelené príslušným Odovzdávajúcim podnikom Účastníkovi na základe zmluvy o pripojení, o ktorého prenesenie k Prijímajúcemu podniku Účastník požiadala a ktoré je predmetom povinnosti prenositeľnosti čísla podľa Opatrenia a týchto Všeobecných podmienok.

„**Prevádzkovateľ aplikačného obchodu**“ je obchodný partner Poskytovateľa, ktorý prevádzkuje Aplikačný obchod.

„**Prijímajúci podnik**“ je podnik poskytujúci v súlade so Zákonom mobilnú verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike, o využívanie služieb ktorého prejavil záujem na základe písomnej žiadosti o prenesenie čísla účastníka iného podniku poskytujúceho mobilnú verejnú telefónnu službu. V prípade prenášania čísla k Poskytovateľovi podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Prijímajúcim podnikom Poskytovateľ. V prípade procesu prenášania čísla od Poskytovateľa podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Prijímajúcim podnikom podnik, u ktorého Účastník podal žiadosť o prenesenie čísla od Poskytovateľa podľa čl. 12.10. týchto Všeobecných podmienok.

„**Roaming**“ je používanie Služieb Účastníkom v medzinárodnej elektronickej komunikačnej sieti zahraničného podniku, s ktorým má Poskytovateľ uzavretú zmluvu o poskytovaní Roamingu.

„**Sieť**“ je spoločné označenie pre Mobilnú sieť a Pevnú sieť Poskytovateľa alebo pre inú elektronickej komunikačnú sieť Poskytovateľa.

„**SIM karta**“ (Subscriber Identification Modul) je mikroprocesový modul umožňujúci prihlásiť sa do verejnej telefónnej siete.

„**Služby**“ sú elektronické komunikačné služby poskytované Účastníkom zo strany Poskytovateľa na základe Zmluvy, umožňujúce prenos hlasovej komunikácie alebo iných foriem elektronickej komunikácie (napr. prenos dát), ktoré zahŕňajú verejnú telefónnu službu členenú na mesačné programy, doplnkové a iné služby v rozsahu a štruktúre podľa platného Cenníka.

„**Účastník**“ je koncový užívateľ, ktorý uzavrel s Poskytovateľom Zmluvu.

„**VPN**“ je virtuálna privátna sieť Účastníka, ktorá je poskytovaná Poskytovateľom prostredníctvom verejnej elektronickej komunikačnej siete na základe uzavretej Zmluvy.

„**Záujemca**“ je osoba, ktorá má záujem uzavrieť s Poskytovateľom Zmluvu.



„Zmluva“ je zmluva o poskytovaní verejných služieb podľa § 44 Zákona, uzavretá medzi Účastníkom a Poskytovateľom vo forme schválenej Poskytovateľom.

„Značková predajňa“ je prevádzka Poskytovateľa, v ktorej ponúka svoje Služby.

„Žiadateľ“ je osoba, ktorá požaduje prenesenie jedného alebo viacerých Prenášaných čísel k Poskytovateľovi od iného podniku poskytujúceho mobilnú verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike alebo Účastník, ktorý žiada o prenesenie jedného alebo viacerých Prenášaných čísel od Poskytovateľa k inému podniku poskytujúcemu mobilnú verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike.

3. Zmluvné podmienky

3.1. Poskytovateľ bude poskytovať Účastníkovi Služby na základe Zmluvy, ktorej neoddeliteľnou súčasťou sú Všeobecné podmienky a Špecifikácie služieb

3.2. Záujemca je povinný poskytnúť Poskytovateľovi v súlade so Zákonom údaje v rozsahu obchodné meno, miesto podnikania a IČO, ak ide o fyzickú osobu - podnikateľa, alebo obchodné meno, sídlo, IČO, ak ide o právnickú osobu.

3.3. Záujemca sa od okamihu predloženia návrhu na uzavretie Zmluvy zaväzuje dodržiavať Všeobecné podmienky.

3.4. Poskytovateľ alebo ním poverená osoba sú oprávnení Záujemcu vyzvať na predloženie platných dokladov vzťahujúcich sa na jeho osobu, ako aj dokladov stanovených Poskytovateľom na riadnu identifikáciu a na overenie Záujemcu, na preverenie podmienok nevyhnutných na uzavretie Zmluvy a na spôsobilosť riadne a včas plniť záväzky zo Zmluvy zo strany Záujemcu. Ak je Záujemca podnikateľom, resp. právnickou osobou, je nevyhnutným dokladom na jeho identifikáciu tiež výpis z príslušného registra preukazujúci právnu subjektivitu Záujemcu. Ak je to podľa uváženia Poskytovateľa nevyhnutné na identifikáciu Záujemcu, je Poskytovateľ okrem vyššie uvedených dokladov oprávnený požadovať aj iné hodnoverné doklady alebo splnenie iných podmienok (napr. zloženie zábezpeky, preukázanie platby platobnou kartou). V prípade nepredloženia vyššie uvedených dokladov, alebo ak sa preukáže, že doklady nie sú platné alebo sa nevzťahujú na osobu, ktorá ich predložila, si Poskytovateľ vyhradzuje právo neuzavrieť so Záujemcom Zmluvu, prípadne prerušiť alebo ukončiť poskytovanie Služieb. Ustanovenia tohto článku platia obdobne aj na Účastníka.

3.5. Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy okrem iných prípadov uvedených v týchto Všeobecných podmienkach, aj keď

- a) poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
- b) Záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu preto, že je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku poskytujúceho elektronické komunikačné služby, alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním, alebo vypovedal s ním zmluvu,
- c) Záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy.

3.6. Uzavretie Zmluvy sa uskutoční v písomnej forme, ak nie je pre danú Službu dohodnuté inak. Zmluva, pokiaľ má písomnú formu, musí byť podpísaná Záujemcom alebo jeho splnomocnencom. V prípade právnickej osoby musí byť Zmluva podpísaná štatutárnym zástupcom. Splnomocnenec sa preukazuje



písomným splnomocnením s úradne overeným podpisom Účastníka. Za písomnú formu Zmluvy sa považuje aj Zmluva podpísaná Biometrickým podpisom v zmysle zákonných požiadaviek.

Služby Pevnej siete

3.7. Zriadenie Služby je možné iba v dostupných lokalitách a v rozsahu technických alebo prevádzkových možností Poskytovateľa. Podmienkou pre zriadenie Služby je preukázanie, že Zájemca je vlastníkom alebo oprávneným užívateľom nehnuteľnosti, v ktorej sa má umiestniť koncový bod Siete. V prípade, ak Zájemca nie je súčasne aj vlastníkom alebo správcom vnútorných rozvodov v nehnuteľnosti potrebných pre pripojenie koncového bodu do Siete, je potrebné, aby zabezpečil súhlas vlastníka alebo správcu s ich využitím.

3.8. Ak je zriadenie Služby technicky možné, Poskytovateľ ju zriadi do 30 dní odo dňa uzavretia Zmluvy. V prípade, ak by Poskytovateľ po uzavretí Zmluvy zistil, že nie je možné technicky Službu zriadiť, Zmluva zaniká v celom rozsahu od okamihu doručenia písomného oznámenia Účastníkovi.

3.9. Zriadenie Služby alebo pripojenia k Pevnej sieti sa vykonáva inštaláciou prostredníctvom technika alebo iným spôsobom uvedeným v Zmluve. Záväzok Poskytovateľa poskytovať Službu na základe Zmluvy vznikne ku dňu zriadenia pripojenia k Pevnej sieti alebo ku dňu zriadenia Služby.

Služby Mobilnej siete

3.10. Poskytovanie Služby je možné iba v oblastiach pokrytých príslušným rádiovým signálom mobilnej siete Poskytovateľa alebo zmluvného operátora Poskytovateľa v Slovenskej republike, kde sú Služby dostupné, ako aj v oblastiach pokrytých príslušným rádiovým signálom mobilných sietí zmluvných zahraničných operátorov, a to všetko v rozsahu podľa ponuky Služieb Poskytovateľa a podľa jednotlivého typu SIM karty alebo iného zariadenia, ktoré umožňuje užívanie Služby.

3.11. Zájemca uzatvorí s Poskytovateľom Zmluvu, ktorá nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvomi zmluvnými stranami a účinnosť dňom Aktivácie SIM karty. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať Aktiváciu SIM karty najneskôr do 30 dní od podpisu Zmluvy. Ak v tejto lehote, t. j. do Aktivácie SIM karty, nastane niektorá zo skutočností uvedených v § 43 ods. 1 písm. c) Zákona alebo z dôvodov ustanovených týmito Všeobecnými podmienkami (napr. článok 3.4), Poskytovateľ si vyhradzuje právo nevykonať Aktiváciu SIM karty, o čom informuje Zájemcu. Ak sa Zmluva povinne zverejňuje v zmysle zákona č. 546/2010 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony, nadobúda Zmluva účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle tohto zákona, ak tento deň nastane po aktivácii SIM karty.

3.12. Pokiaľ nie je v týchto Všeobecných podmienkach uvedené inak, Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. SIM karta je Zájemcovi pridelená na základe Zmluvy, Poskytovateľ si vyhradzuje právo obmedziť množstvo pridelených SIM kariet.

3.13. Účastník sa zaväzuje, že tretiu osobu, ktorej prípadne dočasne prenechá na používanie SIM kartu umožňujúcu využívanie Služieb, oboznámi so Všeobecnými podmienkami, s Cenníkom, s písomnými návodmi a s pokynmi Poskytovateľa, ktoré sa týkajú poskytovania Služieb. Pri odbere Služieb zodpovedá Účastník za úkony tejto osoby tak, ako keby konal sám (najmä je povinný uhradiť cenu Služieb využívaných takouto treťou osobou).

Služby siete Internet

3.14. Zriadenie Služby je možné iba v dostupných lokalitách a v rozsahu technických alebo prevádzkových možností Poskytovateľa.



3.15. Základnou Službou Poskytovateľa je poskytovanie prístupu prostredníctvom Siete a technických zariadení (napr. bezdrôtový smerovač) k Internetu Účastníkovi, tzn. umožniť Účastníkovi, aby sa prostredníctvom jeho výstupných zariadení (napr. PC) pripojil na Internet. Poskytovateľ sa môže v Zmluve s Účastníkom dohodnúť aj na poskytovaní doplnkových služieb, napr. služby elektronickej pošty, doménové služby, webhosting a pod.

Služby VPN a MPLS.

3.16. Zriadenie Služby je možné iba v dostupných lokalitách a v rozsahu technických alebo prevádzkových možností Poskytovateľa.

3.17. Zriadenie Služby alebo pripojenia k Pevnej sieti sa vykonáva inštaláciou prostredníctvom technika alebo iným spôsobom uvedeným v Zmluve. Záväzok Poskytovateľa poskytovať Službu na základe Zmluvy vznikne ku dňu zriadenia pripojenia k Pevnej sieti alebo ku dňu zriadenia Služby.

3.18. Základnou Službou Poskytovateľa je poskytovanie vysokorýchlostného dátového prepojenia lokalít Účastníka prostredníctvom Siete a technických zariadení (napr. bezdrôtový smerovač). k Internetu Účastníkovi, tzn. umožniť Účastníkovi, aby sa prostredníctvom jeho výstupných zariadení (napr. PC) pripojil na Internet. Poskytovateľ sa môže v Zmluve s Účastníkom dohodnúť aj na poskytovaní doplnkových služieb, napr. služby pripojenia k Internetu, hlasových služieb, elektronickej pošty a pod.

4. Práva a záväzky Poskytovateľa

4.1. Poskytovateľ je okrem ďalších povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach povinný najmä:

- a) udržiavať sieť Poskytovateľa v takom technickom a prevádzkovom stave, aby sa dosahovala obvyklá kvalita stanovená v príslušných technických normách a v technických špecifikáciách pre siete, služby alebo pre siete a služby podľa § 64 ods. 8 Zákona,
- b) odstraňovať poruchy vzniknuté v sieti Poskytovateľa alebo v iných zariadeniach, a to čo možno najrýchlejšie podľa dostupných technických možností,
- c) poskytovať Účastníkovi servisné služby, ktoré spočívajú najmä v kontrole nastavenia Služieb a v zabezpečení ich riadneho nastavenia, a to prostredníctvom Značkových predajní a Predajných miest Poskytovateľa a zákaznickej linky, a ďalšie služby v rozsahu a za podmienok uvedených v ponuke Poskytovateľa a v platnom Cenníku,
- d) vo svojich Značkových predajniach a v Predajných miestach, prípadne na svojom webovom sídle umožniť Účastníkovi oboznámiť sa s aktuálnym znením Všeobecných podmienok a Cenníka,
- e) čo najskôr informovať Účastníka o zmene jeho účastníckeho čísla, užívateľského mena alebo prístupových kódov vykonanej na základe článku 4.2 písm. e), ak to bude technicky možné, najneskôr do 5 pracovných dní pred vykonaním zmeny,
- f) informovať Účastníka alebo jeho zástupcu na požiada nie o stave Služieb, ktoré sú mu poskytované, a o nastavení Služieb, a to všetko za predpokladu, že Účastník alebo jeho zástupca splní podmienky identifikácie, ktoré na poskytovanie takýchto informácií stanovil Poskytovateľ, v rozsahu a za podmienok uvedených v ponuke Poskytovateľa a v platnom Cenníku,
- g) poskytnúť Účastníkovi na základe jeho žiadosti, ak je to technicky možné, službu identifikácie zlomyseľného, obťažujúceho a výhražného volania,



- h) zabezpečiť Účastníkovi nepretržitý prístup na čísla tiesňového volania,
- i) plniť povinnosti v zmysle § 43 Zákona.

4.2. Poskytovateľ má okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach právo:

- a) na zaplatenie ceny za poskytnuté Služby,
- b) požadovať od Účastníka zloženie zábezpeky vo forme finančných prostriedkov vo výške podľa uváženia Poskytovateľa alebo zabezpečenie svojich pohľadávok inak, napr. ručenia atď., ako podmienku poskytovania Služieb Poskytovateľa v prípadoch stanovených týmito Všeobecnými podmienkami, Cenníkom, v prípadoch, keď je Poskytovateľ oprávnený prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb, alebo v prípade, keď podľa uváženia Poskytovateľa existuje riziko, že Účastník nebude riadne a včas plniť budúce záväzky voči Poskytovateľovi (napr. ak nemá sídlo v SR, vykázal v určitom období neprimerane vysoký nárast objemu volaní alebo elektronickej komunikačnej prevádzky, alebo vedome umožnil tretej osobe zneužívanie Služieb), alebo v prípadoch osobitne dohodnutých s Účastníkom. Zábezpeka nie je úročná. Poskytovateľ je oprávnený použiť zábezpeku na úhradu záväzkov Účastníka. Ak nebude zábezpeka takto použitá, bude vrátená v čase, spôsobom a za podmienok určených Poskytovateľom, najmä započítaním oproti faktúre Poskytovateľa, ktorou fakturuje cenu Služieb Poskytovateľa vrátane služieb tretích strán, prípadné sankcie alebo iné položky, ktoré Poskytovateľ vyúčtováva s Účastníkom prostredníctvom faktúry. V prípade, ak Účastník neplní riadne svoje povinnosti vyplývajúce z týchto Všeobecných podmienok, najmä, nie však výlučne, podľa článku 8, Poskytovateľ si vyhradzuje právo vrátiť Účastníkovi zábezpeku až po ukončení platnosti Zmluvy,
- c) zákonnými spôsobmi overiť podklady a ostatné identifikačné údaje a doklady Účastníka predložené podľa článku 3.4 a 4.2 písm. d) a tieto doklady spracúvať kopírovaním, skenovaním alebo iným zaznamenávaním na nosič informácií a archivovať ich, s čím Účastník podľa čl. 11 vyjadruje svoj výslovný súhlas,
- d) zákonnými spôsobmi overiť dôveryhodnosť Účastníka a jeho schopnosť plniť si svoje záväzky, s čím Účastník súhlasí,
- e) zmeniť z naliehavých technických alebo prevádzkových dôvodov účastnícke číslo, užívateľské meno alebo identifikačné kódy Účastníka aj bez súhlasu Účastníka,
- f) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete Poskytovateľa a Služieb, ak usúdi, že zavedenie takejto ochrany je v prospech Účastníka alebo siete,
- g) vyžiadať si počas skúšobnej prevádzky od Účastníka informácie o záležitostiach súvisiacich so skúšobnou prevádzkou siete alebo Služieb,
- h) zmeniť Účastníkovi aj bez jeho súhlasu zúčtovacie obdobie,
- i) dodatočne vyfakturovať Služby, ktoré z technických príčin nebolo možné vyfakturovať za zúčtovacie obdobie, v ktorom boli poskytnuté,
- j) kedykoľvek bezplatne aktivovať Účastníkovi Služby, ktorých aktivácia ani využívanie nie sú spoplatnené, a Služby, ktorých spoplatnenie nastane až vykonaním aktívneho úkonu zo strany Účastníka, pričom o aktivácii týchto Služieb je Poskytovateľ povinný Účastníka informovať. V prípade,



že Účastník nebude súhlasiť s poskytovaním takto aktivovaných služieb, Poskytovateľ je povinný deaktivovať ich,

k) uložiť zmluvnú pokutu, ak je s Účastníkom dohodnutá; Poskytovateľ má tiež nárok na náhradu nákladov spojených s upomienkou oneskorenej platby, obmedzením služieb a/alebo odpojením z dôvodu neplatenia vo výške stanovenej platným Cenníkom a/alebo z dôvodu porušenia Zmluvy zo strany Účastníka,

l) na základe žiadosti Účastníka uskutočniť prevod práv a postúpenie pohľadávok zo Zmluvy (ktorého súčasťou je prevod práv a povinností spojených so SIM kartou) na tretiu osobu (spolu s prevodom SIM karty) so súhlasom existujúceho a nového Účastníka až po preukázateľnom vyrovnaní všetkých doterajších záväzkov existujúceho Účastníka voči Poskytovateľovi. Za záväzkov existujúceho Účastníka voči Poskytovateľovi sa podľa tohto ustanovenia považuje aj záväzok pred lehotou splatnosti,

m) na základe žiadosti Účastníka zmeniť spôsob úhrady ceny Služieb prostredníctvom faktúry,

n) prijať nevyhnutné opatrenia na zabezpečenie bezpečnosti a integrity siete,

o) v prípade porušenia Všeobecných podmienok a/alebo podmienok stanovených pre využívanie konkrétneho programu služieb zmeniť program služieb aj bez súhlasu Účastníka,

p) zmeniť Účastníkovi zvolený spôsob úhrady ceny Služieb prostredníctvom SEPA inkasa na platbu prevodom na bankový účet Poskytovateľa, a to po troch nezrealizovaných platbách, za ktoré zodpovedá Účastník,

q) uplatniť práva v zmysle §43 ods. 1 Zákona.

5. Práva a záväzky Účastníka

5.1. Účastník má okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach právo:

a) na používanie Služieb príslušnej siete v rozsahu, v kvalite a za podmienok stanovených v Zmluve, vo Všeobecných podmienkach a v Cenníku,

b) obracať sa so svojimi pripomienkami, reklamáciami, ohlasovaním porúch a so žiadosťami na oddelenie starostlivosti o zákazníkov Poskytovateľa,

c) na bezplatné zverejnenie svojich údajov v zozname účastníkov, právo na kontrolu, úpravu alebo na likvidáciu príslušného zápisu, rovnako ako aj právo požiadať o bezplatné nezverejnenie týchto údajov,

d) umožniť použitie Služieb tretej strane za odplatu len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa; v prípade porušenia tejto povinnosti je Účastník povinný nahradiť Poskytovateľovi v celom rozsahu škodu, ktorá mu vznikla porušením tejto povinnosti,

e) na bezplatné volania na vnútroštátne čísla tiesňových volaní, a to na jednotné európske číslo tiesňového volania „112“, políciu „158“, hasičskú službu „150“, záchrannú službu „155“, mestskú políciu „159“,

f) požiadať o zmenu telefónneho čísla,

g) požiadať o dočasné prerušenie poskytovania Služieb maximálne na obdobie 12 mesiacov, v prípade straty alebo krádeže SIM karty maximálne na obdobie 30dní; v prípade nepožiadania o opätovné obnovenie služieb zo strany Účastníka do 12 mesiacov alebo nevyzdvihnutie novej SIM karty v zmysle



pokynov Poskytovateľa v prípade straty alebo krádeže SIM karty do 30 dní od podania žiadosti, dôjde v posledný deň týchto lehôt k ukončeniu Zmluvy,

h) požiadať o zamedzenie zobrazenia čísla volajúceho (Calling Line Identification Restriction - CLIR) a o zobrazenie volaného čísla (Calling Line Identification Presentation - CLIP),

i) zúčastniť sa na propagačných hrách a na vernostnom programe,

j) uplatniť práva v zmysle § 43 ods. 10 a 11 Zákona.

5.2. Účastník je okrem ďalších povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach povinný najmä:

a) využívať Služby spôsobom, ktorý je v súlade so Zákonom, Zmluvou, s týmito Všeobecnými podmienkami, Cennikom, písomnými návodmi a s pokynmi Poskytovateľa a ktorý nemôže negatívne ovplyvniť prevádzku siete alebo akejkoľvek jej časti, ani kvalitu Služieb poskytovaných iným Účastníkom. Za zneužitie sa považuje najmä, nie však výlučne:

(i) automatizované generovanie telekomunikačnej prevádzky, t. j. ak odchádzajúce volanie vykonáva automat;

(ii) generovanie telekomunikačnej prevádzky, ktoré môže negatívne ovplyvniť prevádzku siete Poskytovateľa napriek predchádzajúcemu upozorneniu zo strany Poskytovateľa na takéto využívanie Služby;

(iii) využívanie Služby so stanoveným maximálnym cenovým stropom alebo poskytovanej v neohraničenom rozsahu za pevný mesačný poplatok v neprimeranom rozsahu neobvyklom oproti štandardnému správaniu užívateľa, predovšetkým neúmerne využívanie tzv. nekonečných, resp. neobmedzených volaní za účelom získania finančného prospechu (napr. získavanie kreditu) volajúceho alebo volaného priamo závislého od dĺžky takéhoto volania; za štandardné správanie sa pre účely týchto Všeobecných podmienok považuje priemerná miera využívania toho istého plnenia ostatnými Účastníkmi so zachovaním primeraného pomeru medzi odchádzajúcou a prichádzajúcou telekomunikačnou prevádzkou na danej SIM karte;

(iv) umožnenie využívať SIM kartu na šírenie nelegálneho obsahu, neoprávneného zasahovania do práv tretích strán;

(v) umožnenie, aby prostredníctvom SIM karty boli poskytované akékoľvek služby elektronických komunikácií tretím stranám, prípadne poskytovanie technických riešení určených na poskytovanie Služby tretím stranám;

(vi) využitie tzv. GSM brán alebo iného zariadenia slúžiaceho na prepájanie volaní medzi sieťami jednotlivých podnikov;

(vii) využitie SIM karty výlučne na zabezpečenie spojenia medzi tretími stranami navzájom prostredníctvom nedovoleného presmerovania telekomunikačnej prevádzky pripojením na zariadenie slúžiace na automatické smerovanie telekomunikačnej prevádzky a/alebo využitím softvéru na takéto automatické smerovanie,

b) využívať Služby iba prostredníctvom mobilných telefónov alebo iných koncových zariadení, ktoré Poskytovateľ schválil na použitie SIM karty,

c) využívať Poskytovateľom dodatočne zavedené spôsoby ochrany sietí a Služieb, ak je to v prospech Účastníka alebo siete,



- d) platiť za poskytnuté Služby v súlade so Všeobecnými podmienkami, najmä čl. 8, a so Špecifikáciou Služby,
- e) dodržiavať ďalšie povinnosti uvedené v týchto Všeobecných podmienkach, platnom Cenníku a v návode na používanie Služieb, SIM karty, mobilného telefónu alebo iného koncového zariadenia,
- f) vyhovieť výzve Poskytovateľa, aby sa z dôležitého dôvodu súvisiaceho s poskytovaním Služieb dostavil osobne na výzvu Poskytovateľa do určenej Značkovej predajne alebo na iné miesto, ktoré určí Poskytovateľ, pričom tento dôvod musí byť uvedený vo výzve,
- g) písomne oznámiť Poskytovateľovi na oddelenie starostlivosti o zákazníkov do 15 pracovných dní každú zmenu svojich údajov podľa čl. 3.4.,
- h) využívať SIM kartu Poskytovateľa výlučne na prevádzku mobilného telefónu alebo iného koncového zariadenia určeného na zabezpečenie hlasovej telefonickej komunikácie fyzickej osoby a výlučne pre svoju potrebu,
- i) poskytnúť Poskytovateľovi akúkoľvek potrebnú súčinnosť a umožniť mu kontrolu používania Služby, najmä možnosť preveriť prípady podozrenia na zneužívanie Služieb,
- j) nezneužívať poskytované Služby na hromadné zasielanie nevyžiadaných SMS správ, MMS správ, e-mailových správ alebo inej nevyžiadanej komunikácie vrátane neúmerného a neodôvodneného zaťažovania Zákazníckej linky,
- k) nezasielať SMS správy, MMS správy, e-mailové správy alebo inú nevyžiadajúcu komunikáciu na účely priameho marketingu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Užívateľa – prijímateľa e-mailových správ a nevyžiadanej komunikácie, alebo ak nie je známa totožnosť a adresa odosielateľa, v prípade porušenia týchto povinností je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy,
- l) na základe výzvy Poskytovateľa poskytnúť zábezpeku,
- m) plniť povinnosti v zmysle § 43 ods. 12 Zákona.

6. Zmena Zmluvy

6.1. Zmluvu je možné meniť len na základe dohody obidvoch zmluvných strán a/alebo v prípadoch uvedených vo Všeobecných podmienkach.

6.2. Okrem toho, ako je uvedené nižšie, Zmluvu je možné meniť ústnou dohodou alebo iným konkludentným spôsobom. V nasledovných prípadoch je Zmluvu možné meniť iba písomnou formou:

- a) ak predmetom zmeny Zmluvy sú záväzky Účastníka, ktorých dodržanie je podmienkou na poskytnutie zliav z cien jednotlivých Služieb podľa platného Cenníka,
- b) ak sprístupnenie Služieb je podmienené splnením ďalších špecifických záväzkov zo strany Účastníka,
- c) v iných prípadoch, ak to Všeobecné podmienky výslovne ustanovujú.

6.3. Dohoda o zmene Zmluvy medzi Účastníkom a Poskytovateľom uzavretá ústne alebo konkludentným spôsobom sa považuje za platne uzavretú okamihom prvého použitia Služieb Účastníkom, za predpokladu splnenia osobitných podmienok stanovených Poskytovateľom. Pokiaľ v osobitných podmienkach



stanovených Poskytovateľom nie je ustanovené inak, takáto dohoda o zmene Zmluvy je uzavretá na dobu neurčitú.

6.4. Zmenu alebo sprístupnenie nových Služieb podľa Zmluvy alebo zmenu spôsobu úhrady ceny za poskytnutie Služieb vyplývajúcej z dohody o zmene Zmluvy uskutoční Poskytovateľ najneskôr do dvoch pracovných dní od uzatvorenia dohody o zmene Zmluvy. Poskytovateľ si vyhradzuje právo upraviť túto lehotu podľa charakteru požadovanej zmeny Zmluvy.

6.5. Poskytovateľ je v prípade:

- a) zvýšenia nákladov Poskytovateľa,
- b) zmeny podmienok na trhu poskytovania elektronických komunikačných služieb,
- c) zmeny miery inflácie zverejnenej Štatistickým úradom SR,
- d) realizovania legislatívnych zmien, príp. rozhodnutí orgánu štátnej správy oprávnený úplne alebo sčasti upraviť, zmeniť alebo zrušiť rozsah poskytovaných Služieb, a to vrátane kvality, rozsahu a štruktúry, a úplne alebo sčasti zmeniť Cenník, a to vrátane štruktúry a výšky cien, ako aj úplne alebo sčasti zmeniť alebo zrušiť podmienky poskytovania Služieb.

6.6. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, keď zmena alebo doplnenie Zmluvy inak ako dohodou strán bude predstavovať podstatnú zmenu obsahu zmluvných podmienok, je Poskytovateľ povinný Účastníka informovať o takejto zmene. Podstatná zmena je taká, ktorá spočíva v zvýšení ceny Služieb, alebo ktorá objektívne spôsobuje obmedzenie alebo zhoršenie práv alebo rozšírenie povinností Účastníka nad rozsah dohodnutý v Zmluve. Informácie o ostatných zmenách je Poskytovateľ oprávnený oznámiť Účastníkovi ich zverejnením spôsobmi stanovenými Poskytovateľom pred účinnosťou danej zmeny.

6.7. Poskytovateľ si vyhradzuje právo poskytnúť zľavy z cien podľa platného Cenníka. V takomto prípade Poskytovateľ o tejto zmene informuje vhodným spôsobom najneskôr v prvý deň nadobudnutia účinnosti takejto zmeny.

7. Platnosť Zmluvy a ukončenia Zmluvy

7.1. Zmluva nadobúda účinnosť ku dňu zriadenia pripojenia k Pevnej sieti alebo ku dňu zriadenia Služby Internet a Aktiváciou SIM karty Poskytovateľom a uzatvára sa na dobu neurčitú, ak sa zmluvné strany nedohodli inak.

7.2. Platnosť Zmluvy zaniká:

- a) dohodou,
- b) výpoveďou v súlade so Všeobecnými podmienkami, ak je Zmluva uzavretá na dobu neurčitú,
- c) odstúpením od Zmluvy v súlade so Všeobecnými podmienkami,
- d) ak tak ustanovuje Zákon alebo osobitný predpis,
- e) smrťou Účastníka (ak ide o fyzickú osobu podnikateľa) alebo zánikom Účastníka (ak ide o právnickú osobu) bez právneho nástupcu,
- f) ak tak ustanovujú tieto Všeobecné podmienky.



7.3. Účastník je oprávnený ukončiť platnosť Zmluvy písomnou výpoveďou aj bez udania dôvodu. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu v zmysle podmienok stanovených Zákomom, ak ďalej nemôže poskytovať verejnú službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania. Ak Poskytovateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejnej služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

7.4. Výpovedná lehota je rovnaká pre obidve zmluvné strany. Ak je výpoveď doručená najneskôr v pätnásty deň pred ukončením zúčtovacieho obdobia vzťahujúceho sa na Účastníka, výpovedná lehota začne plynúť v deň doručenia výpovede a končí sa v posledný deň zúčtovacieho obdobia, v ktorom bola doručená druhej strane. V prípade, keď je výpoveď doručená v neskorší deň, ako je uvedené v predchádzajúcej vete, výpovedná lehota začne plynúť v prvý deň nasledujúceho zúčtovacieho obdobia a skončí sa v posledný deň nasledujúceho zúčtovacieho obdobia.

7.5. V prípade prenesenia telefónneho čísla od Poskytovateľa ako Odovzdávajúceho podniku k inému podniku dôjde k ukončeniu Zmluvy v časti vzťahujúcej sa na prenášané telefónne číslo dohodou. Za návrh na ukončenie Zmluvy podľa predchádzajúcej vety zo strany Účastníka sa považuje objednávka doručená Prijímajúcim podnikom v zmysle čl. 13.11 Všeobecných podmienok Poskytovateľovi. Návrh na ukončenie Zmluvy v zmysle predchádzajúcich ustanovení sa považuje za prijatý Poskytovateľom, t. j. k ukončeniu platnosti Zmluvy v časti vzťahujúcej sa na prenášané telefónne číslo dôjde dňom technického prenesenia prenášaného telefónneho čísla. Podrobnosti ustanovuje čl. 13 Všeobecných podmienok.

7.6. Účastník môže odstúpiť od Zmluvy, a to výhradne postupom podľa článku 18.1 písm. a), ak:

a) neakceptuje podstatnú zmenu zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi Poskytovateľom oznámená; ak Poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca, odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, Účastník nemá právo odstúpiť od zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie,

b) Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva,

c) Poskytovateľ neoznámil Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.

7.7. Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy, a to výhradne podľa článku 18.1 písm. a), ak:

a) Účastník nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti,

b) Účastník opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobľahosti,



- c) Účastník pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí,
- d) Účastník opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania,
- e) Účastník opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
- f) sa údaje v zmysle čl. 3.4 dodatočne preukážu ako nepravdivé alebo ak sa nepreukáže ich pravdivosť,
- g) Účastník vstúpil do likvidácie,
- h) je Účastník v úpadku, najmä ak na Účastníka alebo na jeho majetok bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu alebo na povolenie reštrukturalizácie,
- i) ak bola na Účastníka alebo jeho majetok vyhlásená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia,
- j) Účastník neuhradí zábezpeku v lehote splatnosti stanovenej Poskytovateľom.

7.8. V prípade odstúpenia od Zmluvy sa končí jej platnosť dňom doručenia oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane, pokiaľ nie je v oznámení o odstúpení uvedený neskorší deň.

7.9. Ak dôjde k odstúpeniu od Zmluvy zo strany Poskytovateľa podľa čl. 7.7, je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od všetkých Zmlúv uzavretých s Účastníkom.

7.10. Ukončenie Zmluvy podľa čl. 5.1 písm. g) sa považuje za ukončenie Zmluvy dohodou.

7.11. Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom. Ukončenie platnosti Zmluvy sa nedotýka platnosti a účinnosti tých ustanovení Zmluvy a Všeobecných podmienok, ktoré s ohľadom na svoju povahu majú pretrvať až do úplného vyrovnania všetkých záväzkov či nárokov vyplývajúcich zo Zmluvy, najmä ustanovenia o zhromažďovaní a o používaní informácií o Účastníkoch, o zmluvných pokutách, ustanovenia o zodpovednosti za škodu a o náhrade škody, ustanovenie o voľbe práva, ustanovenia o plnení záväzkov a pod. Ukončením platnosti Zmluvy nezaniká povinnosť Účastníka uhradiť cenu poskytnutých Služieb, ako aj uhradiť všetky iné peňažné záväzky voči Poskytovateľovi, a súčasne splniť všetky svoje ostatné záväzky voči Poskytovateľovi.

7.12. Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je Poskytovateľ povinný vrátiť Účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky, s čím Účastník vyslovene súhlasí. V prípade preplatku zo strany Účastníka k momentu ukončenia Zmluvy vráti Poskytovateľ tento preplatok prevodom na účet Účastníka.

8. Cena a platobné podmienky

8.1. Ceny služieb sú obsiahnuté v Špecifikácii služby, ktorá tvorí nedeliteľnú prílohu Zmluvy alebo v Tarife služby. Pre určenie výšky ceny poskytnutých Služieb je rozhodujúci údaj v informačnom systéme Poskytovateľa. Platný Cenník je k dispozícii na webovom sídle Poskytovateľa, v Značkových predajniach a v Predajných miestach.

8.2. Zúčtovacím obdobím je obdobie stanovené Poskytovateľom, ktoré nemusí byť zhodné s kalendárnym mesiacom. Obvyklá dĺžka zúčtovacieho obdobia je 30, resp. 31 kalendárnych dní, a jeho začiatok a koniec je



vyznačený v príslušnej faktúre za dané zúčtovacie obdobie. Účastník berie na vedomie, že ak Zmluva bola uzavretá počas dohodnutého zúčtovacieho obdobia, Poskytovateľ vyúčtuje Účastníkovi za prvé zúčtovacie obdobie alikvotnú časť pravidelného mesačného poplatku a alikvotnú časť voľných minút, objemu dát, ak je predmetom Zmluvy poskytovanie Služieb s tzv. voľnými minútami alebo objemami dát.

8.3. Poskytovateľ vystaví po skončení zúčtovacieho obdobia faktúru. Poskytovateľ má právo na úhradu ceny za poskytnuté Služby vo výške zodpovedajúcej (i) mesačnému poplatku za príslušné zúčtovacie obdobie a (ii) cene za poskytnuté Služby, a to podľa Cenníka platného v čase, keď bola Služba Účastníkom využitá.

8.4. Faktúru s vyznačeným zúčtovacím obdobím a splatnosťou bude Poskytovateľom vystavená a zaslaná prostredníctvom subjektu povereného doručovaním alebo sprístupnená elektronicky na webovom sídle Poskytovateľa v osobnej zóne Účastníka. Účastník pre účely zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov súhlasí s doručením faktúry vo forme jej sprístupnenia podľa predchádzajúcej vety. Zaslanie faktúry elektronickými prostriedkami Poskytovateľ zabezpečí, ak Účastník Poskytovateľovi oznámi elektronickú adresu na doručovanie a udelí súhlas s takýmto zasielaním osobne, telefonicky alebo ak takúto možnosť doručovania označí na webovom sídle Poskytovateľa v osobnej zóne Účastníka. Poskytovateľ si vyhradzuje právo spoplatniť zasielanie faktúry prostredníctvom subjektu povereného doručovaním v zmysle platného Cenníka. Pokiaľ niektorú zo Služieb nie je možné Účastníkovi vyúčtovať vo faktúre za zúčtovacie obdobie, v ktorom bola Služba poskytnutá, bude táto Služba vyúčtovaná vo faktúre za najbližšie možné zúčtovacie obdobie.

8.5. V prípade, že faktúra nebude Účastníkovi sprístupnená elektronicky v zmysle čl. 8.4. týchto Všeobecných podmienok alebo doručená v lehote do 15 pracovných dní odo dňa ukončenia zúčtovacieho obdobia, je Účastník povinný túto skutočnosť oznámiť Poskytovateľovi, na základe čoho bude Účastníkovi bezplatne vystavený odpis faktúry. V prípade neoznámenia tejto skutočnosti sa faktúra považuje za doručenú 15. pracovný deň odo dňa ukončenia zúčtovacieho obdobia.

8.6. Účastník nemá právo na jednostranné započítanie svojich prípadných pohľadávok oproti pohľadávkam Poskytovateľa, ibaže by mu na to Poskytovateľ písomne udelil svoj predchádzajúci súhlas.

8.7. Účastník sa zaväzuje uhradiť ceny za Služby vo výške a v lehote splatnosti uvedenej vo faktúre.

8.8. Záväzok Účastníka zaplatiť fakturovanú cenu je splnený dňom pripísania príslušnej sumy označenej príslušným variabilným symbolom na stanovený účet Poskytovateľa. Variabilný symbol je vždy uvedený v príslušnej faktúre a môže byť Účastníkovi na jeho žiadosť oznámený aj iným spôsobom, napr. telefonicky. Účastník je povinný uhradiť celú sumu tak, aby v lehote splatnosti bola v plnej výške pripísaná na účet Poskytovateľa. Neoznačená alebo chybné označená platba zo strany Účastníka je považovaná za neidentifikovanú platbu a nebude považovaná za riadne a včasné splnenie záväzku. Len čo Poskytovateľ takú platbu zistí, podnikne kroky smerujúce k jej vráteniu, ak sa nedohodne s Účastníkom inak.

8.9. Pokiaľ bolo možné Službu využívať iba čiastočne alebo ju nebolo možné využívať vôbec pre poruchu technického alebo prevádzkového charakteru na strane Poskytovateľa a porucha trvala viac než 5 kalendárnych dní, Poskytovateľ vráti pomernú časť ceny mesačného programu za čas neposkytovania Služby alebo sa s Účastníkom dohodne na inej forme náhrady. Predpokladom je, že Účastník bez zbytočného odkladu ohlásí Poskytovateľovi poruchu a poskytne nevyhnutnú súčinnosť pri odstraňovaní poruchy. Účastník je povinný právo na vrátenie pomernej časti ceny mesačného programu uplatniť najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania Služby, inak nárok zaniká.



8.10. Všetky poplatky spojené s úhradou faktúr vrátane vracania preplatkov úhrady faktúr znáša v plnom rozsahu Účastník.

8.11. Poskytovateľ je oprávnený písomne alebo iným spôsobom, ktorý si stanoví (napr. prostredníctvom SMS, e-mailu), upozorniť Účastníka na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, že neuhradil sumu uvedenú vo faktúre v lehote splatnosti, a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie.

8.12. Poskytovateľ má nárok na úrok z omeškania z dlžnej sumy vo výške podľa platných právnych predpisov za každý deň omeškania až do jej zaplatenia.

8.13. Poskytovateľ má právo započítať zaplatené úhrady, zábezpeky, preddavky alebo preplatky na požadované Služby oproti všetkým nezaplateným pohľadávkam Poskytovateľa voči Účastníkovi, a to v poradí:

- a) na cenu Služieb Poskytovateľa, s ktorých úhradou je Účastník v omeškani,
- b) na úhradu zmluvných pokút,
- c) na úhradu úrokov z omeškania,
- d) oproti ostatným pohľadávkam Poskytovateľa,
- e) a cenu služieb tretích strán.

8.14. Poskytovateľ má voči Účastníkovi nárok na zaplatenie trov súdneho, exekučného konania, príp. právneho zastúpenia v prípade súdneho vymáhania dlžnej sumy od Účastníka.

8.15. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade tzv. služieb tretích strán realizuje Poskytovateľ ako príkazník na základe inicializačnej SMS správy v dohodnutom tvare príkaz v mene Účastníka ako príkazcu poukázať uhradené finančné prostriedky partnerovi, v spolupráci s ktorým je zabezpečená realizácia konkrétnej služby tretej strany. Za uskutočnenie príkazu je Poskytovateľ oprávnený od Účastníka vopred požadovať náklady nevyhnutné na zrealizovanie príkazu.

8.16. Účastník berie na vedomie a súhlasí, že Služby sú poskytované na území Slovenskej republiky, a preto sa na ne uplatňuje DPH stanovená zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Účastník, ktorý požaduje inú ako slovenskú DPH, je povinný predložiť tri neprotichodné dôkazy, v ktorých sa uvádza, že je usadený, alebo sa obvykle zdržiava inde.

9. Používanie sietí zahraničných operátorov

9.1. Účastník je oprávnený v rámci dohodnutých Služieb využívať službu Roaming okrem prípadov, ktoré sa uvádzajú v čl. 9.4. a 14.5.

9.2. Poskytovateľ má právo požadovať od Účastníka zloženie zábezpeky vo výške podľa uváženia Poskytovateľa. V prípade nezaplatenia zábezpeky nie je Poskytovateľ povinný aktivovať alebo poskytnúť Roaming. Ak využije Poskytovateľ zábezpeku v zmysle čl. 8.13, nie je povinný poskytnúť Roaming až do doplnenia zábezpeky do pôvodnej výšky.

9.3. Účastník môže v sieti zahraničného poskytovateľa využívať len služby povolené a dostupné príslušným zahraničným poskytovateľom.

9.4. V odôvodnených prípadoch je Poskytovateľ oprávnený, najmä ak Účastník mešká so zaplatením dlžných súm alebo ak Účastník porušil Všeobecné podmienky, Účastníkovi obmedziť alebo neumožniť Roaming v sieťach zahraničných operátorov.



9.5. Za poplatky vyvolané nevhodným nastavením služieb počas užívania Roamingu vrátane poplatkov za využitie verejnej telefónnej služby prevádzkovej zahraničnými operátormi s dosahom v pohraničných oblastiach zodpovedá Účastník.

10. Podmienky poskytovania Mobilných Služieb

10.1. Poskytovateľ poskytuje Služby v súlade s normami vzťahujúcimi sa na mobilné telekomunikačné siete, vydanými Európskym telekomunikačným štandardizačným inštitútom a Medzinárodnou telekomunikačnou úniou, pri dodržaní základných parametrov kvality Služieb a parametrov stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi a individuálnymi povoleniami v Slovenskej republike.

10.2. Služby môže Účastník využívať len v geografickej oblasti pokrytej rádiovým signálom verejnej telefónnej siete Poskytovateľa, prípadne v oblasti, v ktorej Poskytovateľ poskytuje Služby na základe dohody prostredníctvom verejnej telefónnej siete iného podniku. Poskytovateľ negarantuje na každom mieste pripojenie k verejnej telefónnej sieti Poskytovateľa, rovnakú alebo najvyššiu kvalitu a dostupnosť poskytovaných Služieb. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné zhoršenie kvality prenosu signálu, resp. kvality Služieb, spôsobené poveternostnými vplyvmi. Nedostatočné pokrytie signálom nezakladá právo Účastníka odstúpiť od Zmluvy.

10.3. Základnou podmienkou využitia Služieb je držba mobilného telefónu alebo iného koncového zariadenia, ktoré podporuje využívanie Služieb požadovaných Účastníkom. Nesplnenie tejto podmienky nezakladá právo Účastníka odstúpiť od Zmluvy.

11. Zhromažďovanie a používanie informácií o Účastníkoch

11.1. Pre účely tohto článku:

Biometrický podpis znamená elektronicky zaznamenaný podpis v zmysle § 40 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších právnych predpisov zachytený prostredníctvom technického vybavenia Poskytovateľa, ktoré umožňuje jednoznačné a nezameniteľné určenie fyzickej osoby, ktorá takýto podpis vykonala, vrátane údajov o rýchlosti, tlaku a uhlu, pod ktorým sa pero nachádza v čase vykonávania takéhoto podpisu.

Dotknutá osoba znamená dotknutá osoba v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) Zákona ochrane osobných údajov.

Lokalizačné údaje znamená údaje spracúvané v elektronickej komunikačnej sieti alebo prostredníctvom Služby, ktoré označujú geografickú polohu koncového zariadenia užívateľa verejne dostupnej služby a ďalšie údaje v rozsahu stanovenom Zákonom.

Osobný údaj znamená osobný údaj v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov.

Osobný údaj fyzickej osoby znamená akýkoľvek Osobný údaj fyzickej osoby - Účastníka.

Povinné údaje znamená (i) vo vzťahu k Účastníkovi fyzickej osobe podnikateľovi: obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo, telefónne číslo a výška nehradených záväzkov; (ii) vo vzťahu k Účastníkovi právnickej osobe: obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo, telefónne číslo a výška nehradených záväzkov; a (iii) iné údaje nevyhnutne potrebné na poskytovanie Služby.

Prevádzkové údaje znamená údaje vzťahujúce sa na Účastníka a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie.



Súhlas znamená osobitný súhlas so spracovaním Údajov vo forme určenej Poskytovateľom v súlade s podmienkami stanovenými v príslušnom všeobecne záväznom právnom predpise spôsobom, ktorý zabezpečí, že Poskytovateľ bude vedieť hodnoverne preukázať, že mu Účastník súhlas poskytol; Forma súhlasu sa môže odlišovať podľa typu udeľovaného súhlasu, napríklad môže ísť o písomný prejav vôle vyjadrený podpisom v príslušnom dokumente, môže ísť o Biometrický podpis, o prejav vôle vyjadrený odoslaním krátkej textovej správy, odoslaním správy elektronickou poštou, konkludentný súhlas prostredníctvom vyplnenia registračného formulára na webovom sídle Poskytovateľa, o udelenie súhlasu operátorovi na linke určenej Poskytovateľom, alebo o konkludentný súhlas vykonaním zmeny nastavenia webového prehliadača, alebo mobilného telefónu, alebo iného zariadenia;

Účel spracovania znamená účel uvedený v článku 11.4.

Údaje znamená osobné údaje fyzických osôb alebo údaje právnických osôb, ktoré je Poskytovateľ na základe Súhlasu alebo v zmysle príslušného zákona oprávnený spracovávať, poskytovať tretím stranám alebo iným spôsobom s takýmito údajmi nakladať. Pokiaľ výslovne nie je uvedené inak, pre účely týchto Všeobecných podmienok sa za Údaje tiež považujú Prevádzkové údaje, Lokalizačné údaje a Biometrický podpis.

Údaj právnickej osoby znamená akýkoľvek údaj Účastníka – právnickej osoby alebo Účastníka fyzickej osoby podnikateľa.

Zákon o ochrane osobných údajov znamená zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

11.2. Podnik získava, overuje, spracováva a používa Údaje v rozsahu stanovenom príslušnom všeobecne záväznom právnom predpise, v Zmluve, v týchto Všeobecných obchodných podmienkach a v udelenom Súhlase. Poskytovateľ je vo vzťahu k spracúvaniu Osobných údajov fyzických osôb prevádzkovateľom v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov.

11.3. Pokiaľ nie je v príslušnom všeobecne záväznom právnom predpise, v Zmluve alebo v týchto Všeobecných podmienkach uvedené inak, poskytnutie Údajov a udelenie Súhlasu zo strany Účastníka je dobrovoľné a Účastník je oprávnený kedykoľvek udelený Súhlas odvolať. Poskytovateľ si nesmie udelenie Súhlasu vynucovať a ani podmieňovať hrozbou odmietnutia zmluvného vzťahu, služby alebo tovaru. Bez ohľadu na predchádzajúcu vetu Účastník berie na vedomie, že Povinné údaje predstavujú Údaje, bez ktorých nie je možné uzatvoriť a plniť Zmluvu, uskutočňovať jej zmeny, jej ukončenie, prípadne vykonať prenesenie čísla. Účastník môže svoj Súhlas odvolať na základe výslovného, zrozumiteľného a určitého prejavu vôle (napr. doporučeným listom, telefonátom na zákaznícku linku a podobne, prípadne iným spôsobom uvedeným na webovom sídle Poskytovateľa) po náležitej identifikácii Účastníka. Odvolanie Súhlasu nemá vplyv na právo a/alebo povinnosť Poskytovateľa spracovávať Údaje v rozsahu stanovenom Zákomom a všeobecne záväznými právnymi predpismi.

11.4. Poskytovateľ spracováva Údaje za účelom poskytovania Služieb a služieb, ktoré so Službami súvisia, alebo za iným účelom stanoveným v príslušnom právnom predpise alebo v udelenom Súhlase. Účel spracovania Údajov najmä zahŕňa

- (i) uzatvorenie a plnenie Zmluvy, jej zmeny alebo ukončenie (vrátane prenosu telefónneho čísla),
- (ii) fakturáciu poskytnutých Služieb, prijímanie a evidenciu platieb, evidenciu a postupovanie pohľadávok,
- (iii) vypracovanie a vedenie zoznamu Účastníkov, a (iv) poskytovanie služieb s pridanou hodnotou.



11.5. Údaje môžu byť spracovávané manuálne, s použitím úplne automatizovaných, alebo čiastočne automatizovaných, alebo iných ako automatizovaných prostriedkov spracovania.

11.6. Okrem ak je v príslušnom všeobecne záväznom právnom predpise, v Zmluve, v udelenom Súhlase alebo v týchto Všeobecných podmienkach uvedené inak, Údaje môže Poskytovateľ spracovávať počas celej doby trvania zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom až do urovnania všetkých práv a povinností z neho vyplývajúcich, minimálne však do uplynutia 4 rokov odo dňa ukončenia zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom. Účastník berie na vedomie a súhlasí, že takto stanovená doba platnosti Súhlasu predstavuje dobu nevyhnutnú na dosiahnutie Účelu spracovania a je primeraná vzhľadom na povahu zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom.

11.7. Poskytovateľ spracováva Údaje sám alebo prostredníctvom sprostredkovateľov, prostredníctvom ktorých poskytuje Službu, zabezpečuje iné služby so Službou spojené alebo zabezpečuje iný Účel spracovania. Sprostredkovatelia spracúvajú Údaje v rozsahu a za podmienok dohodnutých s Poskytovateľom v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov. Zoznam sprostredkovateľov, ktorí spracúvajú Údaje v mene Poskytovateľa, je uverejnený na webovom sídle Poskytovateľa a je priebežne aktualizovaný.

11.8. Poskytovateľ je oprávnený, pokiaľ právne predpisy neustanovujú inak, poskytovať Údaje v rozsahu, na účely a počas doby uvedenej v článku 11.6. tým osobám, ktoré Poskytovateľa zastupujú alebo inak oprávnené chránia jeho záujmy (napr. osobám, ktoré sú oprávnené na základe zmluvy s Poskytovateľom vymáhať a inkasovať pohľadávky Poskytovateľa), alebo sa podieľajú najmä na vytváraní, ponúkaní, úprave, poskytovaní a prevádzkovaní Služieb, Služieb s pridanou hodnotou a s nimi súvisiacich služieb alebo na prevádzkovaní a údržbe systémov, prostredníctvom ktorých sa takéto Služby Účastníkom poskytujú. Oznámenie podľa § 8 ods. 6 Zákona o ochrane osobných údajov sa bude vykonávať zverejnením na webovom sídle Poskytovateľa.

11.9. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ je v súlade s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi oprávnený poskytovať osobám, ktoré zabezpečujú alebo ktoré majú oprávnenie zabezpečovať služby verejnej elektronickej komunikačnej siete alebo pridružené prostriedky, Údaje nevyhnutné pre poskytovanie Služieb, a to na účely prepojenia a prístupu k sieti, na vzájomné vyúčtovanie a na zabránenie zneužívania siete a Služieb počas doby uvedenej v článku 11.6.

11.10. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ je oprávnený, pokiaľ všeobecne záväzné právne predpisy neustanovujú inak, poskytnúť Údaje v rozsahu, na účely a počas doby uvedenej v článku 11.6 osobám, ktorým Poskytovateľ postúpil svoje neuhradené pohľadávky voči Účastníkovi po lehote splatnosti.

11.11. Ak Účastník udelil Súhlas na poskytnutie Údajov právnickým osobám, združeniam právnických osôb alebo iným subjektom, ktoré vedú registre údajov o bonite právnických alebo fyzických osôb a o ich platobnej disciplíne a dôveryhodnosti, Účastník berie na vedomie, že podrobné údaje o spôsobe hodnotenia a vedenia Údajov v rámci takýchto registrov sú zverejnené na príslušných webových sídlach týchto subjektov, a Účastník je povinný sa s nimi oboznámiť. Ustanovením tohto článku 11.11. nie je dotknuté právo Poskytovateľa v zmysle § 55 ods. 1 Zákona vzájomne si poskytovať a vymieňať s inými podnikmi poskytujúcimi verejné siete alebo služby nevyhnutné údaje v rozsahu podľa § 56 ods. 3 Zákona, ak sa týkajú dlžníkov Poskytovateľa alebo osôb, o ktorých Poskytovateľ zistí, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia, alebo zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia podľa § 43 ods. 1 písm. c) druhého bodu Zákona a účinnejšej ochrany podnikov pred takými osobami.

11.12. Poskytovateľ je oprávnený vykonávať marketing Služieb a služieb súvisiacich so Službami (vrátane Služieb s pridanou hodnotou) a služieb partnerov Poskytovateľa len v súlade a na základe všeobecne



záväzných právnych predpisov a Súhlasu. Poskytovateľ je oprávnený zvoliť si formu, akou budú takéto marketingové aktivity vykonávané, a je oprávnený ich vykonávať prostredníctvom tretích strán. Poskytovateľ je oprávnený za účelom vykonávania marketingových aktivít kontaktovať Účastníka prostredníctvom poštovej adresy, adresy elektronickej pošty, účastníckeho čísla, automatických volacích zariadení, faxom alebo iným obdobným spôsobom informovať o svojich nových Službách a o produktoch, prípadne o službách a o produktoch subjektov, ktoré sú v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom, spravidla označených ako Obchodné informácie (OI).

11.13. Pri využívaní Služieb s pridanou hodnotou je Účastník oprávnený dočasne odmietnuť spracúvanie Lokalizačných údajov pre jednotlivé spojenie do siete alebo prenos správy, a to spôsobom, ktorý stanoví Poskytovateľ. Účastník je oprávnený odmietnuť poskytnutie súhlasu s použitím jeho elektronického kontaktu aj v súvislosti s odosielaním každej jednotlivé správy.

11.14. Telefonické hovory na zákazníckych linkách sú automaticky nahrávané a uchovávané z dôvodu zabezpečenia kvality Služieb alebo z iných prevádzkových dôvodov. Poskytovateľ má právo použiť tieto záznamy ako dôkaz v prípade reklamácie alebo sporu. Zvukový záznam sa začne vyhotovovať až po zaznení hlásky o zázname. Ak Účastník nesúhlasí s vyhotovením zvukového záznamu, má právo po zaznení hlásky ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa na Poskytovateľa iným vhodným spôsobom.

11.15. Biometrický podpis je biometrický údaj v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov a Poskytovateľ je oprávnený spracovávať Biometrický podpis výhradne so súhlasom Účastníka a podľa podmienok stanovených v Zákone o ochrane osobných údajov. Účastník nie je povinný príslušné dokumenty podpisovať prostredníctvom Biometrického podpisu, má právo požiadať Poskytovateľa o použitie papierovej formy dokumentu a svoj súhlas so spracovaním Biometrického podpisu môže kedykoľvek odvolať s tým, že Účastník je povinný poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť na zabezpečenie práv a oprávnených záujmov Poskytovateľa.

11.16. Účastník súhlasí, že Poskytovateľ je oprávnený prijať plnenie záväzku Účastníka treťou osobou. Účastník súhlasí s poskytovaním jeho Prevádzkových údajov tretej osobe, ktorá za Účastníka plní jeho záväzky voči Poskytovateľovi.

11.17. Odoslaním SMS v prípade služieb tretích strán berie Účastník na vedomie a súhlasí, že jeho údaje v rozsahu meno a priezvisko/obchodné meno, adresa/miesto podnikania/sídlo, telefónne číslo, fakturačná adresa, rodné číslo/IČO, typ a číslo identifikačného preukazu, štátna príslušnosť budú prístupné tretím stranám, ktoré danú službu poskytujú.

12. Reklamačný poriadok

12.1. Reklamáciu je možné uplatniť v prípade, že Účastníkovi boli zo strany Poskytovateľa chybné:

- a) poskytnuté Služby, t.j. najmä ak kvalita Služieb nezodpovedá požiadavkám stanoveným v Podmienkach, v Zákone, v Zmluve alebo stanoveným Úradom (ďalej len „Reklamácia kvality“); alebo
- b) vyúčtované Služby (ďalej len „Reklamácia úhrady“).

V prípade reklamácie väd výrobkov, najmä mobilných telefónov a ich príslušenstva (ďalej len „Výrobok“), predaných Poskytovateľom Účastníkovi, sa reklamácia Výrobku vybaví v Značkovej predajni, v prípade



predaja na Predajnom mieste sa reklamácia Výrobku vybaví na Predajnom mieste, kde bol Výrobok kúpený, a to v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Ustanovenia čl. 12 sa na reklamáciu väd Výrobkov nepoužijú.

12.2. Predmetom reklamácie podľa týchto Všeobecných podmienok nemôže byť, a teda reklamácia nemôže byť uznaná, pokiaľ sa týka:

- a) kvality služieb, pri ktorých Poskytovateľ nie je konečným dodávateľom (t. j. služba je Poskytovateľom len sprostredkovaná a medzi Účastníkom a poskytovateľom služby existuje priamy vzťah);
- b) nedostatkov kvality Služieb (nemožnosť pripojenia k sieti, rôzna kvalita signálu), ktoré sú spôsobené stavom pokrytia územia rádiovým signálom mobilnej siete Poskytovateľa a zmluvných operátorov a sú v súlade s obmedzeniami uvedenými v Podmienkach (najmä v prípade poveternostných alebo fyzikálnych vplyvov na kvalitu signálu, alebo v prípade nedostatočného geografického pokrytia);
- c) akejkolvek vady Služieb spôsobenej nesprávnym používaním Služieb alebo koncových zariadení Účastníkom vrátane nesprávneho nastavenia Služieb alebo koncového zariadenia Účastníkom;
- d) dočasného prerušenia poskytovania Služby z dôvodov vyššej moci, najmä požiarov, živelných pohrôm, havárií, krízových situácií, teroristických útokov, štrajkov (zamestnancov tretích strán), nepokojov, a z iných dôvodov vylučujúcich zodpovednosť;
- e) obsahu informácií prenášaných Účastníkmi telekomunikačnej siete, najmä obsahu informácií a údajov poskytovaných v rámci služieb tretích strán (ako sú napríklad audiotexové služby) s výnimkou obsahu informácií poskytovaných v rámci Služby.

12.3. Reklamáciu môže uplatniť:

- a) Účastník alebo jeho právny nástupca,
- b) osoba splnomocnená Účastníkom na základe písomného splnomocnenia s úradne overeným podpisom.

12.4. Reklamácia musí byť uplatnená písomne a doručená Poskytovateľovi výhradne postupom podľa článku 18.1 písm. a) týchto Všeobecných podmienok, a to do 30 dní odo dňa chybného poskytnutia Služby alebo chybného vyúčtovania Služby, v opačnom prípade právo Účastníka na Reklamáciu zaniká. Reklamácie, ktoré budú doručené Poskytovateľovi po uplynutí uvedenej lehoty alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.

12.5. Adresa na doručovanie Reklamácie prostredníctvom poštového podniku je

- a) uvedená na webovom sídle, príp. v Značkových predajniach alebo na Predajných miestach,
- b) v prípade, že Účastník uplatní Reklamáciu osobne písomne v Značkovej predajni, Značková predajňa prevezme Reklamáciu na vybavenie a postúpi ju Oddeleniu starostlivosti o zákazníkov. Značková predajňa neposkytuje informácie o stave ani o výsledku reklamačného konania, ibaže sa na tom Poskytovateľ a Účastník v konkrétnom prípade výslovne písomne dohodnú.



c) Bez ohľadu na ustanovenia článkov 12.4, 12.5.a) a 12.5 b) je Účastník oprávnený uplatniť Reklamáciu aj iným spôsobom, pokiaľ túto možnosť zverejní Poskytovateľ na svojom webovom sídle.

12.6. V Reklamácii je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ktorými sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla alebo miesta podnikania a IČO. Účastník ďalej uvedie telefónne číslo, telefónne číslo SIM karty, ktorého sa Reklamácia týka, a jasným a zrozumiteľným spôsobom popíše predmet Reklamácie. Písomné podanie obsahujúce Reklamáciu sa vybaví podľa tohto Reklamačného poriadku bez ohľadu na jeho označenie. Účastník nie je oprávnený dodatočne meniť dôvody Reklamácie ani iné údaje uvedené v Reklamácii, pokiaľ sa zmeny týkajú už raz reklamovaného chybného zúčtovania alebo chybného poskytnutia Služieb.

12.7. V prípade, že Účastníkovi nebude poskytovaná Služba v dôsledku zavinenia Poskytovateľom, Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas Poskytovateľom zavinenej neposkytovania Služby. Toto právo si môže Účastník uplatniť v lehote troch mesiacov od obnovenia poskytovania Služby, a to dorúčením písomného oznámenia spôsobom podľa článku 12.5. Okrem identifikačných údajov podľa článku 12.6 Účastník v oznámení uvedie presne a prehľadne trvanie neposkytovania Služby a vyčíslenie pomernej časti z ceny Služby, ktorá má byť vrátená. Uvedené platí v prípade, ak to povaha niektorých Služieb umožňuje.

12.8. Reklamácia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za Poskytovateľom poskytnuté Služby. Ak však reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, Účastník má právo:

- a) na odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šiestich mesiacov, a to najneskôr do vybavenia Reklamácie; alebo
- b) na zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby v troch mesačných splátkach.

Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby. Uvedené platí za predpokladu, že Účastník pred reklamovaním ceny túto neuhradil.

12.9. Reklamácie sa vybavujú v lehotách, ktoré zodpovedajú ich zložitosti a technickej či administratívnej náročnosti. Poskytovateľ Účastníkovi oznámi výsledok prešetrenia Reklamácie najneskôr do 30 dní od jej riadneho uplatnenia podľa článkov 12.4 a 12.5. V zložitých prípadoch môže Poskytovateľ túto lehotu predĺžiť o ďalších 30 dní. Pokiaľ Reklamácia nie je vybavená do 30, resp. 60 dní od doručenia, považuje sa Reklamácia za uznanú.

12.10. Poskytovateľ pri vybavovaní Reklamácie komunikuje s Účastníkom len na základe kontaktných údajov uvedených v Zmluve alebo uvedených v splnomocnení pre vybavenie Reklamácie. Týmto nie je dotknuté ustanovenie článku 12.11 poslednej vety tohto Reklamačného poriadku.

12.11. Oznámenie o vybavení Reklamácie obsahuje spravidla rozhodnutie o Reklamácii a jeho stručné odôvodnenie vrátane prípadných technických údajov. Oznámenie o vybavení Reklamácie je odosielané spravidla ako bežná poštová zásielka. Poskytovateľ môže podľa svojho uváženia zvoliť formu doporučenej poštovej zásielky. V prípade, že Reklamácia bola uplatnená vo forme podľa článku 12.5 písm. c) tohto Reklamačného poriadku, Účastník súhlasí s tým, že oznámenie môže byť odoslané rovnakým spôsobom, akým bola Reklamácia uplatnená.



12.12. Oznámenie o vybavení Reklamácie odoslané prostredníctvom poštového podniku sa má za doručené tretí deň po odoslaní, aj keď Účastník oznámenie neprevzal. Oznámenie odoslané faxom alebo e-mailom sa má za doručené okamihom odoslania. Dátum odoslania oznámenia o vybavení Reklamácie sa zároveň považuje za dátum vybavenia reklamácie. V prípade pochybností o dátume vybavenia Reklamácie je rozhodujúci výpis zo systému Poskytovateľa v zmysle článku 19.2 Všeobecných podmienok.

12.13. V prípade, že bude Reklamácia kvality alebo Reklamácia úhrady uznaná ako oprávnená, Účastníkovi budú v závislosti od povahy Reklamácie vrátené sumy účtované za reklamované Služby, ktoré už zaplatil, a to do 30 dní od vybavenia Reklamácie. Príslušná suma bude Účastníkovi vrátená formou stanovenou Poskytovateľom, a to bez úrokov z omeškania.

12.14. Ak Účastník nesúhlasí s tým, ako bola Reklamácia vybavená, prípadný spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality Služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie, môže predložiť Úradu.

12.15. V prípade ukončenia Zmluvy v priebehu vybavovania Reklamácie uhradí Poskytovateľ príslušnú dlžnú čiastku do 30 dní od ukončenia Zmluvy poštovou poukážkou na adresu Účastníka uvedenú v Zmluve. V prípade, že sa čiastka vráti ako nedoručiteľná, platí, že Účastník na vrátení čiastky netrvá.

12.16. V prípade Reklamácie kvality je Poskytovateľ povinný:

- a) urýchlene identifikovať nedostatky a zabezpečiť ich odstránenie, a
- b) opakovane poskytnúť Služby, ak to je možné a Účastník s tým súhlasí, alebo
- c) v prípade samostatne hradených Služieb s pridanou hodnotou alebo iných služieb poskytovaných Poskytovateľom, ktoré nie je možné alebo účelne opakovane poskytnúť, vrátiť zaplatenú cenu týchto Služieb v súlade s čl. 12.13 a 12.15 tohto poriadku.

12.17. Ak sa na základe Reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, úhrada bude v reklamačnom konaní určená ako cena za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.

12.18. V prípade neoprávnenej a neodôvodnenej Reklamácie je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Účastníka úhradu odôvodnených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s prešetrovaním Reklamácie. Úhrada nákladov bude realizovaná spôsobom stanoveným Poskytovateľom.

12.19. Účastník má v prípade oneskoreného prenosu čísla nárok na kompenzáciu za každý aj začatý kalendárny deň vo výške trojnásobku priamej platby Účastníka za služby spojené s prenosom čísla, najmenej však 12 €; maximálna výška celkovej kompenzácie nepresiahne 60 €, Účastník má v prípade prenosu čísla k inému podniku proti vôli Účastníka nárok na kompenzáciu za každý aj začatý kalendárny deň vo výške pätnásobku priamej platby Účastníka za služby spojené s prenosom čísla, najmenej však 20 €; maximálna výška celkovej kompenzácie nepresiahne 100 €. Účastník môže požiadať o kompenzáciu Prijímajúci podnik do 30 dní odo dňa ukončenia prenosu čísla, inak toto právo zaniká. Podnik, ktorý počas procesu prenášania čísla spôsobil, že číslo bolo prenesené oneskorene alebo bolo prenesené k inému podniku proti vôli Účastníka, poskytne Účastníkovi kompenzáciu do 60 dní od doručenia žiadosti o kompenzáciu.



12.20. Poskytovateľ si vyhradzuje právo poskytnúť kompenzáciu aj v nepeňažnej forme, ktorej hodnota zodpovedá výške kompenzácie.

13. Podmienky na zabezpečenie prenositeľnosti čísla

13.1. Poskytovateľ zabezpečuje prenositeľnosť čísla na základe príslušných ustanovení Zákona a Opatrenia v rozsahu a spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok (ďalej len ako „Prenositeľnosť čísla“).

13.2. O prenesenie čísla prideleného Žiadateľovi iným podnikom poskytujúcim mobilnú verejnú telefónnu službu k Poskytovateľovi môže Žiadateľ písomne požiadať výlučne Poskytovateľa podaním žiadosti o prenesenie čísla k Poskytovateľovi v písomnej forme v Značkovej predajni alebo na vybraných Predajných miestach, ktorých zoznam je zverejnený na webovom sídle Poskytovateľa, alebo iným spôsobom podľa pokynov Poskytovateľa uvedených na webovom sídle Poskytovateľa alebo v Cenníku (napr. formou SMS správy, telefonicky alebo vyplnením registračného formulára na internete) (ďalej len ako „Žiadosť PP“). Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že každé Prenášané číslo je možné prideliť len k takej SIM karte, o ktorej aktiváciu záujemca požiadal súčasne s podaním Žiadosti PP, ak nie je v podmienkach konkrétnej ponuky Poskytovateľa výslovne uvedené inak. V prípade podania Žiadosti PP formou SMS správy je podmienkou prenosu telefónneho čísla, aby Žiadateľ mal s Poskytovateľom uzavretú Zmluvu a mal u Poskytovateľa evidované Údaje v zmysle čl. 11 Všeobecných podmienok vo vzťahu k SIM karte Poskytovateľa, na ktorú má Žiadateľ záujem preniesť telefónne číslo. Za podanie Žiadosti PP formou SMS správy zo SIM karty Odovzdávajúceho podniku sa považuje prijatie potvrdzujúcej SMS správy od Poskytovateľa na túto SIM kartu. Podanie Žiadosti PP sa zároveň považuje za návrh Žiadateľa na uzavretie zmluvy o prenose čísla v zmysle Opatrenia.

13.3. Žiadateľ podpísaním Žiadosti PP alebo odoslaním SMS správy zo SIM karty Odovzdávajúceho podniku za účelom podania Žiadosti PP udeľuje Poskytovateľovi a Odovzdávajúcemu podniku súhlas so vzájomným poskytnutím a so spracovaním všetkých osobných údajov Žiadateľa (splnomocneného zástupcu/osoby oprávnenej konať v mene Žiadateľa) uvedených v Žiadosti PP na účely prenesenia telefónneho čísla (ďalej len ako „Dohodnutý účel“), a to na dobu nevyhnutnú na dosiahnutie Dohodnutého účelu, s použitím automatizovaných, poloautomatizovaných a iných ako automatizovaných prostriedkov spracúvania. Údaje v rozsahu uvedenom v Žiadosti PP poskytuje Žiadateľ Poskytovateľovi dobrovoľne na dohodnutý účel. V prípade podania Žiadosti PP formou SMS správy sa pre účely tohto článku 13 Všeobecných podmienok a pre účely Opatrenia považuje za osobný údaj PUK kód SIM karty pridelenej Žiadateľovi zo strany Poskytovateľa za účelom uskutočnenia prenosu telefónneho čísla.

13.4. V prípade, ak sú splnené podmienky a náležitosti uvedené v Zákone a v týchto Všeobecných podmienkach, uzatvorí po podaní Žiadosti PP Poskytovateľ so Žiadateľom Zmluvu vo vzťahu k Prenášaným číslam obsiahnutým v Žiadosti, ak nie je dohodnuté inak.

13.5. Podaním Žiadosti PP udeľuje Žiadateľ Poskytovateľovi súhlas na to, aby všetky Prenášané čísla prenesené na základe Žiadosti PP k Poskytovateľovi ako Prijímajúcemu podniku boli:

- a) sprístupnené verejnosti, a
- b) poskytnuté Poskytovateľom iným podnikom poskytujúcim verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike a osobe zabezpečujúcej prevádzku centrálnej národnej referenčnej databázy prenášaných čísel,



a to vždy výlučne na účely identifikácie verejnej telefónnej siete Poskytovateľa ako cieľovej verejnej telefónnej siete na určenie tarify, a to aj v prípade, ak tieto čísla nie sú zverejnené v zozname účastníkov Poskytovateľa podľa § 59 ods. 3 Zákona, a to počas celého trvania Zmluvy vo vzťahu ku každému Prenesenému číslu medzi Poskytovateľom a Žiadateľom ako Účastníkom.

13.6. Podmienkou podania Žiadosti PP je udelenie plnomocenstva Žiadateľom Poskytovateľovi, aby Poskytovateľ v mene Žiadateľa požiadal príslušný Odovzdávajúci podnik o poskytnutie podstatných údajov pre prenesenie čísla. Podstatnými údajmi na prenesenie čísla sú:

- a) každé Prenášané číslo uvedené v Žiadosti PP a
- b) obchodné meno a identifikačné číslo, ak bolo pridelené, ak ide o fyzickú osobu – podnikateľa, alebo obchodné meno a identifikačné číslo, ak ide o právnickú osobu.

V prípade podania Žiadosti PP formou SMS správy splnomocňuje Žiadateľ Poskytovateľa na poskytnutie telefónneho čísla, z ktorého Žiadateľ odoslal SMS správu za účelom podania Žiadosti PP (Prenášané číslo), a údajov v rozsahu podľa písm. b) tohto článku, ktoré má Žiadateľ evidované u Poskytovateľa ako Účastník Odovzdávajúcemu podniku odoslaním SMS správy v tvare určenom Poskytovateľom.

13.7. Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade, keď:

- a) Odovzdávajúci podnik odmietne prenesenie niektorého z Prenášaných čísel uvedených v Žiadosti PP a túto skutočnosť Poskytovateľovi spôsobom dohodnutým medzi Poskytovateľom a Odovzdávajúcim podnikom oznámi v lehote do dvoch (2) pracovných dní od doručenia Žiadosti Poskytovateľovi, alebo
- b) Odovzdávajúci podnik sa v tej istej lehote k preneseniu niektorého z Prenášaných čísel uvedených v Žiadosti nevyjadrí,

Poskytovateľ proces prenesenia dotknutého Prenášaného čísla uvedeného v Žiadosti zastaví ku dňu doručenia oznámenia Odovzdávajúcim podnikom, resp. uplynutím posledného dňa lehoty v prípade, keď sa príslušný Odovzdávajúci podnik nevyjadrí.

13.8. Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade, keď uzavrel s Poskytovateľom v rámci procesu prenášania čísla k Poskytovateľovi Zmluvu, pri ktorej Poskytovateľ pôvodne prideliť Žiadateľovi ako Účastníkovi k tejto Zmluve číslo z vlastnej číselnej množiny, a zároveň sa prenesenie Prenášaného čísla k Poskytovateľovi neuskutočnilo z dôvodov na strane Odovzdávajúceho podniku alebo na strane Žiadateľa, budú práva a povinnosti Poskytovateľa a Žiadateľa ako Účastníka z takejto Zmluvy riadne trvať po celú dojednanú dobu vo vzťahu k telefónnemu číslu pridelenému pôvodne Poskytovateľom z vlastnej číselnej množiny.

13.9. Žiadateľ je oprávnený zrušiť prenesenie Prenášaného čísla, a to prejavom vôle doručeným Poskytovateľovi alebo príslušnému Odovzdávajúcemu podniku najneskôr v lehote do dvoch (2) pracovných dní od podania Žiadosti a podania návrhu na uzavretie zmluvy o prenose čísla. Na úkon Žiadateľa smerujúci k zrušeniu prenesenia niektorého z Prenášaných čísel urobený neskôr Poskytovateľ nie je povinný prihliadať.

13.10. Zmluva o prenose čísla v zmysle Opatrenia nadobudne účinnosť tretí pracovný deň po podaní Žiadosti PP. Poskytovateľ za predpokladu poskytnutia náležitej súčinnosti zo strany Odovzdávajúceho podniku ukončí



technické prenesenie Prenášaných čísel najneskôr do štyroch (4) pracovných dní odo dňa podania Žiadosti, resp. do jedného (1) pracovného dňa po nadobudnutí účinnosti zmluvy o prenose čísla v zmysle Opatrenia. Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ vykoná aktiváciu SIM karty a začne Žiadateľovi vo vzťahu k Prenášanému číslu poskytovať Služby prostredníctvom tejto SIM karty najskôr dňom realizácie technického prenesenia príslušného Prenášaného čísla medzi verejnou telefónnou sieťou Odovzdávajúceho podniku a verejnou telefónnou sieťou Poskytovateľa, ak nie je so Žiadateľom výslovne dohodnuté inak. Poskytovateľ oznámi Žiadateľovi deň realizácie technického prenesenia čísla najneskôr v deň predchádzajúci dňu realizácie technického prenesenia čísla, a to napr. formou SMS správy odoslanej na Prenášané číslo. Poskytovateľ sa môže so Žiadateľom dohodnúť na neskoršej účinnosti zmluvy o prenose čísla.

13.11. O prenesenie čísla sekundárne prideleného Poskytovateľom Účastníkovi k Prijímajúcemu podniku môže Účastník požiadať príslušný Prijímajúci podnik spôsobom podľa pokynov Prijímajúceho podniku (ďalej len ako „Žiadosť OP“); doručенú Žiadosť OP považuje Poskytovateľ tiež za návrh dohody na ukončenie Zmluvy, na základe ktorej je Prenášané číslo Účastníkovi pridelené (ďalej len ako „Dotknutá zmluva“). Poskytovateľ v lehote do dvoch (2) pracovných dní odo dňa doručenia Žiadosti OP od Prijímajúceho podniku Žiadosť OP overí a

- a) Prijímajúcemu podniku oprávnenosť podania Žiadosti OP potvrdí a zároveň môže Účastníkovi oznámiť podmienky ukončenia Dotknutej zmluvy, alebo
- b) Žiadosť OP odmietne.

13.12. Poskytovateľ ako Odovzdávajúci podnik prenesenie Prenášaných čísel uvedených v Žiadosti OP odmietne z dôvodov uvedených v Opatrení, t. j. ak

- a) Účastník v Žiadosti OP nepožiadal o prenesenie všetkých čísel patriacich v čase doručenia Žiadosti OP Poskytovateľovi do príslušnej skupiny skupinových účastníckych čísel (§ 2 ods. 4 Opatrenia),
- b) Účastník v Žiadosti OP nepožiadal o prenesenie všetkých čísel pridelených mu v čase doručenia Žiadosti OP Poskytovateľovi vo vzťahu k jednej SIM karte (§ 2 ods. 4 Opatrenia),
- c) pre Prenášané číslo prebieha skôr začatý proces prenášania čísla (§ 2 ods. 5 Opatrenia),
- d) Prenášané číslo nepatrí do rozsahu prenositeľných čísel stanovených Opatrením (§ 3 Opatrenia),
- e) Prenášané číslo nebolo Účastníkovi spoločnosťou Poskytovateľom pridelené na užívanie (§ 6 ods. 5 Opatrenia),
- f) pre niektoré z Prenášaných čísel sú splnené dôvody na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa § 43 ods. 1 písm. c) Zákona (§ 6 ods. 4 Opatrenia),
- g) prenesenie niektorého z Prenášaných čísel je v rozpore s Opatrením (§ 6 ods. 5 Opatrenia).

V prípade, keď Poskytovateľ prenesenie Prenášaných čísel odmietne, Účastník môže pokračovať v prenášaní ktoréhokoľvek z Prenášaných čísel výlučne na základe novej Žiadosti OP doručenej príslušnému Prijímajúcemu podniku.



13.13. V prípade, keď Poskytovateľ akceptuje návrh Účastníka na ukončenie Dotknutej zmluvy vo vzťahu k Prenášaným číslam na základe Žiadosti OP, považuje sa Dotknutá zmluva za ukončenú dohodou Účastníka a Poskytovateľa účinnou dňom technického prenesenia príslušného Prenášaného čísla medzi verejnou telefónnou sieťou Poskytovateľa a verejnou telefónnou sieťou príslušného Prijímajúceho podniku.

13.14. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že s účinnosťou odo dňa doručenia Žiadosti OP Poskytovateľovi do dňa technického prenesenia Prenášaného čísla, resp. do dňa odmietnutia prenesenia čísla Poskytovateľom, nie je Účastník oprávnený realizovať niektoré z práv Účastníka uvedených v týchto Všeobecných podmienkach alebo také zmeny Služieb, ktorých obsah je v rozpore s obsahom Žiadosti OP, napr. požiadať o zmenu Prenášaného čísla na iné telefónne číslo alebo o dočasné prerušenie poskytovania Služieb vo vzťahu k Prenášanému číslu.

14. Obmedzenie alebo vyradenie siete z prevádzky

14.1. Poskytovateľ je oprávnený, aby zo závažných technických, prevádzkových dôvodov alebo z dôvodu vyššej moci obmedzil alebo prerušil poskytovanie Služieb na nevyhnutnú dobu.

14.2. Účastník berie na vedomie, že na mape oblastí pokrytia príslušným rádiovým signálom alebo oblastí, kde je technicky možné Služby poskytovať, prípadne kde sú Služby dostupné, ktorá je k dispozícii v Značkových predajniach Poskytovateľa a na webovom sídle Poskytovateľa, sú vyznačené oblasti s pravdepodobným výskytom príslušného rádiového signálu, oblasti, kde Poskytovateľ môže technicky Služby poskytovať, prípadne kde sú Služby dostupné, a že výskyt príslušného rádiového signálu, technická možnosť poskytovania Služieb Poskytovateľom, prípadne dostupnosť a kvalita poskytovaných Služieb ďalej závisia od aktuálne vydaných rozhodnutí príslušného orgánu štátnej správy a od režimu poskytovaných Služieb. Poskytovateľ nezaručuje, že v oblastiach, ktoré sú na mape vyznačené ako oblasti pokryté príslušným rádiovým signálom, alebo v oblastiach, kde Poskytovateľ môže technicky Služby poskytovať, prípadne kde sú Služby dostupné, Účastník vždy dosiahne pripojenie k sieťam; Poskytovateľ nezodpovedá za zhoršenie kvality prenosu (Služieb) z dôvodu fyzikálnych vplyvov alebo charakteru použitých technológií. Poskytovateľ ďalej nezodpovedá za nefungovanie, výpadky alebo za obmedzenie fungovania (ďalej len „nefungovanie“) siete Internet a za vplyv takého nefungovania siete Internet na Služby, ktoré Poskytovateľ poskytuje.

14.3. Poskytovateľ prijme zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojich sietí a služieb, ktoré s ohľadom na stav techniky musia zabezpečiť úroveň bezpečnosti, ktorá je primeraná existujúcemu riziku. Opatrenia sa prijímajú najmä s cieľom predchádzať bezpečnostným incidentom a minimalizovať vplyv bezpečnostných incidentov na užívateľov a na vzájomne prepojené siete. Poskytovateľ má právo počas krízovej situácie a mimoriadnej situácie obmedziť poskytovanie Služieb Účastníkom, ktorí nie sú zaradení v prednostných núdzových plánoch, v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej verejnej služby pre Účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov.

14.4. Poskytovateľ má ďalej právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb v súlade s požiadavkami všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú riadenie štátu v čase krízových situácií a vtedy, keď bude Poskytovateľ na základe rozhodnutia štátneho orgánu SR povinný na takéto prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služieb.

14.5. Poskytovateľ je oprávnený obmedziť alebo prerušiť poskytovanie všetkých Služieb, ktoré sa poskytujú podľa zmlúv uzatvorených medzi Účastníkom a Poskytovateľom, ak Účastník porušuje Všeobecné podmienky alebo Cenník; ak Účastník používa zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov. V prípadoch, ak podľa uváženia Poskytovateľa existuje riziko, že Účastník nebude riadne a včas plniť budúce záväzky voči



Poskytovateľovi; ak existuje dôvodné podozrenie, že Účastník alebo tretia osoba zneužívala alebo zneužíva Služby prostredníctvom Účastníckovej SIM karty; v prípadoch, keď je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Účastníka zloženie zábezpeky, ktorú Poskytovateľ stanoví; ak Účastník využíva Služby spôsobom, ktorý môže negatívne ovplyvniť prevádzku siete, alebo ktorejkoľvek jej časti, alebo kvalitu Služieb, ktoré sa poskytujú iným Účastníkom, alebo keď sa preukáže, že údaje poskytnuté Účastníkom boli nepravdivé, alebo doklady v zmysle čl. 3.4. neplatné.

14.6. V prípade služby prenosu dát je Poskytovateľ oprávnený zamedziť šíreniu dát, ktoré Účastník šíri v rozpore s pokynmi Poskytovateľa, Zmluvou, Zákonom a/alebo inými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky a/alebo v rozpore s dobrými mravmi. Poskytovateľ je oprávnený zamedziť Účastníkovi prístup k internetovým stránkam na určitých serveroch siete Internet s nelegálnym obsahom alebo s obsahom odporujúcim dobrým mravom.

14.7. Za zneužívanie služieb sa považuje aj využívanie Služieb iným spôsobom, ako sa uvádza vo Všeobecných podmienkach, v Cenníku, v písomných návodoch a pokynoch Poskytovateľa, prípadne spôsobom, ktorý nie je v súlade so Všeobecnými podmienkami, s Cenníkom, s písomnými návodmi a pokynmi Poskytovateľa. Poskytovateľ má v takomto prípade právo na zmenu programu služieb Účastníka aj bez jeho predchádzajúceho súhlasu v zmysle čl. 4.2 písm. o). Ak dôjde k takejto zmene programu služieb, podrobnosti stanoví Cenník.

14.8. Poskytovateľ Účastníkovi umožní bezplatné tiesňové volania aj v prípade obmedzenia poskytovania Služieb.

14.9. Účastník nemá nárok na akúkoľvek náhradu za nemožnosť využívania Služieb v dôsledku obmedzenia alebo prerušenia podľa čl. 14.5. a/alebo 14.6.

15. Ochrana SIM karty a kódov Účastníkom

15.1. PIN kód (Personal Identification Number) je blokovací bezpečnostný kód slúžiaci na prístup k údajom SIM karty. PIN kód je uvedený v balení obsahujúcom SIM kartu, prípadne ho Poskytovateľ oznámi Účastníkovi pri uzatvorení Zmluvy. Účastník je oprávnený meniť PIN kód spôsobom stanoveným Poskytovateľom.

15.2. PUK kód (Personal Unblocking Key) je kód slúžiaci na odblokovanie SIM karty zablokovanej nesprávnym zadaním PIN kódu alebo slúžiaci na zmenu PIN kódu. PUK kód je uvedený v balení obsahujúcom SIM kartu, prípadne ho Poskytovateľ oznámi Účastníkovi po uzatvorení Zmluvy. PUK kód nemožno zmeniť a jeho nesprávnym zadaním môže byť SIM karta trvalo deaktivovaná.

15.3. ID kód (Identification Code) je identifikačný údaj slúžiaci na jednoznačnú identifikáciu Účastníka vo vzťahu k Poskytovateľovi, prostredníctvom ktorého má Účastník možnosť získať vybrané informácie týkajúce sa prevádzky jeho SIM karty a vykonať zmeny Zmluvy alebo vybraných Služieb. Poskytovateľ je oprávnený (nie však povinný) poskytnúť Účastníkovi ID kód po uzatvorení Zmluvy. V prípade, že je Účastníkovi pridelený ID kód, Účastník je oprávnený ID kód meniť spôsobom stanoveným Poskytovateľom. Poskytovateľ je oprávnený priradiť a sprístupniť Účastníkovi aj iné identifikačné kódy slúžiace na jednoznačnú identifikáciu Účastníka, pričom je oprávnený určiť vzájomný vzťah medzi jednotlivými kódmi.

15.4. Účastník sa zaväzuje, že SIM kartu bude chrániť trvalým používaním ochrany PIN kódom a že nikdy neodovzdá SIM kartu tretej osobe. Účastník je povinný, aby kódy PIN, PUK, ID a prípadne ďalšie identifikačné kódy, ktoré sa vzťahujú na SIM kartu, zabezpečil pred zneužitím treťou osobou. Pri podozrení, že PIN alebo ID kód, prípadne ďalšie identifikačné kódy, sa dozvedela neoprávnená osoba, je Účastník povinný



bezodkladne tieto kódy zmeniť. Účastník je povinný bezodkladne informovať Poskytovateľa prostredníctvom zákazníckej linky alebo Predajného miesta v prípade straty, odcudzenia alebo podozrenia na zneužitie SIM karty a postupovať v zmysle pokynov Poskytovateľa, ktorý je v takom prípade oprávnený zablokovať SIM kartu.

15.5. SIM karta je vo vlastníctve Poskytovateľa. Účastník je povinný vrátiť SIM kartu Poskytovateľovi najneskôr do 10 pracovných dní od ukončenia zmluvného vzťahu s Poskytovateľom.

16. Zodpovednosť za škodu a náhrada škody

16.1. Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia povinností uvedených v Zákone a/alebo v Zmluve, ibaže preukáže, že škodu nezavinil alebo že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

16.2. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne v dôsledku prerušenia, neposkytnutia či závadného poskytnutia Služieb. Tým nie je dotknuté právo Účastníka uplatniť reklamáciu podľa čl. 12.

16.3. Poskytovateľ ďalej nezodpovedá za:

- a) škodu, ktorá vznikne v dôsledku prekročenia kapacitnej hranice, poruchy, opravy alebo údržby siete alebo jej časti, prípadne povahou použitej technológie,
- b) škodu, ktorá vznikne v dôsledku zmeny Zmluvy inou ako písomnou formou, alebo za škodu, ktorá vznikne odcudzením či poškodením SIM karty alebo vyzradením PIN, PUK, ID, prípadne ďalších identifikačných kódov,
- c) ušlý zisk.

16.4. Účastník zodpovedá za škodu, ktorá Poskytovateľovi vznikne porušením povinností uvedených v Zmluve, vo Všeobecných podmienkach alebo v zákone zo strany Účastníka alebo tretej osoby, ktorej Účastník umožnil, či už z nedbanlivosti, používanie SIM karty. Účastník ďalej zodpovedá za škodu, ktorá Poskytovateľovi vznikne použitím mobilného telefónu alebo iného zariadenia, ktoré ruší sieť, alebo použitím mobilného telefónu alebo iného zariadenia neschváleného na prevádzkovanie v SR.

16.5. Poskytovateľ má právo na náhradu škody spôsobenej na verejnej sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení v dôsledku konaní či opomenutí Účastníka, ktoré predstavujú porušenie všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky. Žiadna zo zmluvných strán nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností povinnej strany bolo spôsobené konaním poškodenej strany alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bola poškodená strana povinná.

17. Voľba práva a súdnej právomoci, riešenie sporov

17.1. Táto Zmluva a Všeobecné podmienky sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

17.2. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky prípadné spory vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy budú prednostne riešiť mimosúdnou cestou.

17.3. Účastník sa zaväzuje, že v prípade reklamácie, s ktorej vybavením Poskytovateľom nebol spokojný, sa najprv obráti na Úrad s návrhom na mimosúdne riešenie sporu podľa ust. § 75 Zákona.



18. Oznamovanie

18.1. Poskytovateľ a Účastník sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený oznamovať skutočnosti, zasielať výzvy, záväzné pokyny a činiť ďalšie úkony voči Účastníkovi podľa týchto Všeobecných podmienok ktorýmkoľvek z nasledovných spôsobov, pokiaľ tieto Všeobecné podmienky nestanovujú, že konkrétny úkon je možné urobiť výhradne jedným z nich:

- a) doručením písomnosti osobne alebo prostredníctvom subjektu povereného doručovaním (napr. pošta), a
- b) doručením prostredníctvom diaľkovo dostupných elektronických komunikačných prostriedkov podľa čl. 18.5.

18.2. Za doručenie prostredníctvom subjektu povereného doručovaním sa považuje obyčajné doručenie písomnosti, doporučené doručenie písomnosti alebo doporučené doručenie písomnosti s doručenkou. Písomnosť sa považuje za doručенú dňom, keď Účastník alebo iná dospelá osoba bývajúca v tom istom byte, alebo v tom istom dome, alebo zamestnaná na tom istom pracovisku písomnosť prevezme. Ak nemožno písomnosť doručiť takýmto spôsobom, uloží sa u subjektu povereného doručovaním a Účastník sa vhodným spôsobom vyzve, aby si písomnosť vyzdvihol. Písomnosť sa považuje za doručенú dňom, keď bola uložená, aj keď sa Účastník o uložení nedozvedel.

18.3. Písomnosť sa považuje za doručенú v zmysle článku 18.2 aj v prípade, keď bude Poskytovateľovi vrátená späť ako nedoručiteľná z dôvodu, že sa Účastník odsťahoval, nebol zastihnutý, je neznámy, odmietol písomnosť prevziať alebo z iných podobných dôvodov, a to v deň, keď bola na zásielke vyznačená poznámka o tejto skutočnosti.

18.4. Účastníkovi sa doručuje na poslednú známu adresu Účastníka uvedenú v databáze Účastníkov. Povinnosť Účastníka oznámiť Poskytovateľovi zmenu adresy sa spravuje článkom 5.2 písm. g).

18.5. Za iné spôsoby oznámenia podľa čl. 18.1 písm. b) sa považuje zaslanie správy prostredníctvom elektronickej pošty (ďalej len „e-mail“), faxu, SMS alebo MMS správy, a tiež hlasovým volaním. V týchto prípadoch sa oznámenie považuje za uskutočnené dňom odoslania e-mailu, faxu, SMS, alebo MMS správy, alebo hlasového volania Poskytovateľom na e-mail Účastníka, resp. na telefónne číslo Účastníka. Za doručenie správy sa v prípade hovoru považuje tiež dovolanie sa, uloženie správy do hlasovej schránky alebo tri márne pokusy dovolať sa. Potvrdenie o volaní alebo zaslanie e-mailu, faxu, SMS alebo MMS správy sa zaznamenáva v systéme Poskytovateľa.

19. Spoločné a záverečné ustanovenia

19.1. Pokiaľ nie je v inej časti Všeobecných podmienok uvedené inak, za písomné sa považujú aj právne úkony, ktoré budú druhej zmluvnej strane doručенé faxom, elektronickou poštou, SMS správou alebo MMS správou.

19.2. V prípade pochybností o tom, či bola poskytnutá Služba alebo či bol vykonaný úkon (správa, výzva, upomienka, zmena Zmluvy, nastavenie Služieb a pod.), je rozhodujúci výpis z prevádzky ústredne, alebo systémov Poskytovateľa, alebo príslušného zmluvného operátora Poskytovateľa.



19.3. V prípade, že by sa dostali do rozporu Všeobecné podmienky, Špecifikácie služby a Zmluva, platí nasledovné poradie záväznosti:

- a) Zmluva,
- b) Špecifikácia Služby
- c) Všeobecné podmienky.

19.4. Tieto Všeobecné podmienky sa nevzťahujú na predaj mobilných telefónov, ich príslušenstva a iného tovaru v predajniach Poskytovateľa, na Predajných miestach alebo predaného iným spôsobom.

19.5. Obsahom týchto Všeobecných podmienok nie sú primerané informácie o právach týkajúcich sa univerzálnej služby, keďže Poskytovateľ nie je poskytovateľom univerzálnej služby.

19.6. V prípade, že sa akékoľvek ustanovenie Všeobecných podmienok stane neplatným, neúčinným alebo nevymáhateľným, takéto neplatné, neúčinné alebo nevymáhateľné ustanovenie nebude mať vplyv na ostatné ustanovenia Všeobecných podmienok. Poskytovateľ v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vymáhateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní hospodárskeho a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.

19.7. Platné Všeobecné podmienky sú dostupné vo všetkých Značkových predajniach a na Predajných miestach Poskytovateľa, prípadne na webovom sídle Poskytovateľa.

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

19.9. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 3.9.2015.