

**RÁMCOVÁ DOHODA**

na predmet zákazky: „**Poskytovanie hlasových a dátových služieb pre mobilné siete a dodanie koncových telekomunikačných zariadení**“

uzavretá podľa § 83, 113 a nasl. zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 438/2015 Z. z. (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) a podľa § 269 ods.2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“)

medzi zmluvnými stranami:

**Objednávateľ:****Obchodné meno:**

**Úrad podpredsedu vlády Slovenskej republiky  
pre investície a informatizáciu**

Sídlo:

Štefánikova 15, 811 05 Bratislava, Slovenská republika

Bankové spojenie:

Štátna pokladnica, Radlinského 32, 810 05 Bratislava 15

Číslo účtu:

SK52 8180 0000 0070 0055 7142

IČO:

50 349 287

DIČ:

21 2028 7004

IČ DPH:

nie je platiteľom DPH

Zastúpený:

Mgr. Patrik Krauspe, vedúci úradu

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

**Poskytovateľ:****Obchodné meno:**

**O2 Slovakia, s.r.o.**

Sídlo:

Einsteinova 24, 851 01 Bratislava

Právna forma:

spoločnosť s ručením obmedzeným

Bankové spojenie:

Slovenská sporiteľňa, a.s.,

Číslo účtu:

SK1409000000000630964963

IČO:

35 848 863

DIČ:

2020216748

IČ DPH:

SK 2020216748

Zastúpený:

Ing. Stanislav Molčan, predseda predstavenstva  
(na základe splnomocnenia)Ing. Marek Kottman, člen predstavenstva  
(na základe splnomocnenia)

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

**PREAMBULA**

Nakoľko ide o Rámcovú dohodu Poskytovateľ berie na vedomie, že zadávanie zákaziek Objednávateľom v zmysle tejto zmluvy závisí od konkrétnych potrieb Objednávateľa na hlasové a dátové služby pre mobilné siete. Zadávanie zákaziek na základe samostatných čiastkových zmlúv nie je zo strany Poskytovateľa nárokovateľné.

Rámcovou dohodou sa rozumejú v tomto bode uvedené dokumenty, ktorých poradie záväznosti je (v zostupnom poradí) nasledovné:

- (a) Rámcová dohoda (Zmluvné dojednania)
- (b) Podrobný rozpis služieb (Príloha č. 1)
- (c) Obchodný zákonník
- (d) Súťažné podklady a ich vysvetlenia
- (e) Návrh na Plnenie jednotlivých kritérií (predložený Poskytovateľom)
- (f) Ponuka Poskytovateľa
- (g) Všeobecné obchodné podmienky Poskytovateľa (Príloha č. 2)

Vyššie uvedené dokumenty tvoriace Rámcovú dohodu musia byť chápané ako vzájomne sa

vysvetľujúce a dopĺňajúce.

Dodatky a prílohy budú mať rovnaké poradie dôležitosti ako dokumenty, ktoré upravujú. Súťažnými podkladmi sa rozumejú podklady poskytnuté uchádzačovi v rámci procesu verejného obstarávania, ktorého výsledkom je uzatvorenie tejto Rámcovej dohody. Neoddeliteľnou súčasťou Rámcovej dohody sú aj vysvetlenia súťažných podkladov. V prípade, ak vysvetlenia súťažných podkladov menia alebo dopĺňajú dokumenty tvoriace Rámcovú dohodu, v takom prípade majú pred týmito dokumentmi tvoriacimi Rámcovú dohodu prednosť a platí dané vysvetlenie súťažných podkladov.

## **Článok 1** **Úvodné ustanovenia**

Predmet Rámcovej dohody sa bude plniť priebežným poskytovaním požadovaných služieb počas platnosti tejto Rámcovej dohody na základe jednotlivých samostatných čiastkových zmlúv o poskytovaní služieb uzatvorených medzi Poskytovateľom a Objednávateľom, ktoré nesmú byť uzatvorené v rozpore s touto Rámcovou dohodou, zákonom o verejnom obstarávaní a zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách. V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto Dohody a ustanoveniami čiastkovej zmluvy o poskytovaní služieb alebo ustanoveniami dodatku k zmluve o poskytovaní verejných služieb sa použijú výhradne ustanovenia tejto Dohody. Ustanovenia čiastkovej zmluvy o poskytovaní služieb, ktoré sú v rozpore s touto Rámcovou dohodou sú absolútne neplatné.

## **Článok 2** **Predmet zmluvy**

1. Predmetom tejto Rámcovej dohody je záväzok Poskytovateľa za podmienok dohodnutých v tejto Dohode na základe jednotlivých samostatných čiastkových zmlúv o poskytovaní služieb riadne a včas poskytovať Objednávateľovi služby uvedené v Prílohe č. 1, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Dohody, za čo sa Objednávateľ zaväzuje riadne a včas platiť odmenu podľa tejto Dohody.
2. Táto Dohoda predstavuje dohodu zmluvných strán o osobitných rámcových podmienkach:
  - a. v súvislosti s poskytovaním komplexných mobilných telekomunikačných služieb, zahŕňajúcich mobilné hlasové a mobilné dátové služby, ako aj ďalšie s tým súvisiace služby špecifikované v Prílohe č. 1 tejto Dohody (ďalej len „Služby“) Objednávateľovi prostredníctvom verejnej mobilnej elektronickej komunikačnej siete Poskytovateľa (ďalej len „mobilná sieť Poskytovateľa“),
  - b. pri dodávaní a predaji koncových telekomunikačných zariadení a ich príslušenstva určených na používanie v mobilnej sieti Poskytovateľa podľa čl. 4 tejto Dohody (ďalej „technické zariadenia“ alebo „koncové zariadenia“) Objednávateľovi.
  - c. o zabezpečení ďalšej starostlivosti pri poskytovaní Služieb Objednávateľovi zo strany Poskytovateľa v súlade s podmienkami dojednanými v tejto Dohode alebo v Prílohe č. 1, (ďalej len „Rámcové podmienky“).

## **Článok 3** **Podmienky poskytovania Služieb**

- 3.1 Pre prenos SIM kariet do siete Poskytovateľa bude využitá prenositeľnosť čísla. Všetky SIM karty, ktoré budú na základe požiadavky Objednávateľa „prenesené“ od iných poskytovateľov mobilných služieb do mobilnej siete Poskytovateľa, Poskytovateľ bezodkladne zaradí do služby pre uskutočňovanie neobmedzených hovorov v rámci siete Objednávateľa.
- 3.2 V prípade požiadavky Objednávateľa zaradiť do služby pre uskutočňovanie neobmedzených hovorov v rámci siete Objednávateľa SIM karty, ktoré už sú zaradené v mobilnej sieti Poskytovateľa, platí postup podľa bodu 3.1, a to bez ohľadu na lehotu viazanosti takýchto SIM kariet v rámci mobilnej siete Poskytovateľa v zmysle príslušnej zmluvy o poskytovaní služieb a bez uplatnenia akýchkoľvek sankcií zo strany Poskytovateľa.
- 3.3 Objednávateľ sa zaväzuje počas trvania tejto Dohody objednávať Služby Poskytovateľa v súlade

s postupom objednávania tovarov a Služieb Poskytovateľa sprístupneným Objednávateľovi Poskytovateľom (napr. prostredníctvom internetovej stránky [www.o2.sk](http://www.o2.sk), alebo prostredníctvom určenej telefónnej linky s overením prístupového kódu, ak takýto prístupový kód bol Objednávateľovi Poskytovateľom pridelený, a následným písomným potvrdením objednávky).

- 3.4 Objednávateľ je v prípade pridelenia prístupového kódu podľa bodu 3.3 povinný
- (i) zabezpečiť utajenie prístupového kódu,
  - (ii) neposkytovať ho tretej osobe;
  - (iii) požiadať písomne o zmenu prístupového kódu pri podozrení, že sa s ním oboznámila neoprávnená osoba.
- Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené zneužitím prístupového kódu neoprávnenou osobou.
- 3.5 Poskytovateľ bezodkladne po nadobudnutí účinnosti Dohody oznámi Objednávateľovi meno svojej kontaktnej osoby, jej e-mailovú adresu a telefónne číslo. Následne Objednávateľ oznámi kontaktnej osobe Poskytovateľa meno, e-mailovú adresu a telefónne čísla svojich kontaktných osôb.
- 3.6 Objednávateľ a Poskytovateľ sa zaväzujú poskytnúť si navzájom všetku súčinnosť potrebnú na plnenie predmetu Dohody.

#### Článok 4

##### Podmienky nákupu koncových zariadení a poskytovania služby

- 4.1 Počas doby účinnosti tejto Dohody má Objednávateľ právo požiadať písomne o zmenu týkajúcu sa poskytovaných Programov služieb podľa Prílohy č. 1 k tejto Dohode, a Poskytovateľ sa zaväzuje požadovanú zmenu uskutočniť počnúc najbližším fakturačným obdobím, resp. v lehote obvyklej na vybavenie danej požiadavky, pričom zmeny môžu spočívať najmä v:
- (a) zvýšení počtu SIM kariet o nové SIM karty Poskytovateľa registrované na Objednávateľa, resp. v zvýšení počtu položiek v rámci konkrétneho Programu služieb podľa Prílohy č. 1;
  - (b) znížení počtu SIM kariet, a teda v ukončení (deaktivácii) poskytovania služby pre uskutočňovanie neobmedzených hovorov v rámci siete Objednávateľa vo vzťahu ku konkrétnej SIM karte/kartám, resp. v znížení počtu položiek v rámci konkrétneho Programu služieb podľa Prílohy č. 1;
  - (c) výmene zaradenia niektorej zo SIM kariet za inú SIM kartu Poskytovateľa registrovanú na Objednávateľa, predovšetkým v prípade straty, krádeže alebo zmeny koncového zariadenia za koncové zariadenie vyžadujúce inú veľkosť SIM karty;
  - (d) zmene programu služieb podľa Prílohy č. 1 predstavujúci prechod na iný program služieb v rámci Prílohy č. 1.
- 4.2 O zmenu podľa bodu 4.1 tohto článku Dohody je Objednávateľ oprávnený požiadať Poskytovateľa predovšetkým písomnou žiadosťou, resp. žiadosťou zaslanou Poskytovateľovi podľa čl. 3 bod 3.3 tejto Dohody. V žiadosti Objednávateľ uvedie nasledovné údaje týkajúce sa požadovaného programu služieb:
- (a) požadovaný program služieb podľa Prílohy č. 1,
  - (b) počet požadovaných hlasových alebo dátových služieb v rámci požadovaného programu služieb,
  - (c) začiatok poskytovania požadovaného programu služieb, pokiaľ má byť požadovaný program služieb poskytovaný neskôr ako v najbližšom fakturačnom období
  - (d) požadované koncové zariadenie,
  - (e) prípadne iné požiadavky súvisiace s poskytovaním požadovaného programu služieb.
- Poskytovateľ vykoná akceptáciu takejto žiadosti Objednávateľa bezodkladne e-mailom, faxom, písomne adresovaným Objednávateľovi.
- 4.3 Zmluvné strany sa dohodli, že v záujme predchádzania prípadným nezrovnalostiam v prípade zmeny poskytovaných Programov služieb podľa bodu 4.1 tohto článku Poskytovateľ zašle Objednávateľovi v najbližšom fakturačnom období sumarizovaný prehľad aktuálne poskytovaných Programov služieb.
- 4.4 Poskytovateľ bude mesačne poskytovať Objednávateľovi detailný výpis hovorov (obsahujúci najmä volané čísla, dĺžku trvania hovoru, počet odoslaných SMS a MMS správ, množstvo využitých dát) v elektronickej podobe pre stanovené SIM karty.
- 4.5 Objednávateľ sa zaväzuje, že SIM karty zaradené do služby pre uskutočňovanie neobmedzených hovorov v rámci siete Objednávateľa, ani iné Služby poskytované podľa tejto Dohody, nebude

využívať na poskytovanie, resp. na sprostredkovanie poskytovania elektronických komunikačných služieb Poskytovateľa tretím osobám. Zatretiu osobu sa pre tieto účely nepovažujú zamestnanci Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje v prípade porušenia tejto povinnosti nahradiť Poskytovateľovi škodu v celom rozsahu, ktorá mu vznikla porušením tejto povinnosti.

- 4.6 Objednávateľ má právo na nákup koncových telekomunikačných zariadení (mobilné telefóny, modemy, routre) za tzv. plné, alebo akciové ceny, alebo za inak zvýhodnených podmienok. V prípade nákupu koncového telekomunikačného zariadenia nesmie byť viazanosť SIM karty dlhšia, ako je platnosť Rámcovej dohody, uzavretej jako výsledok verejného obstarávania.
- 4.7 Nákup koncových telekomunikačných zariadení (mobilné telefóny, modemy, routre) bude Objednávateľom realizovaný cez tzv. „hardware budget“, ktorého výška predstavuje sumu 20.000,- EUR bez DPH. Hardware budget predstávuje finančný rámec bezodplatne poskytnutý Poskytovateľom (telekomunikačným podnikom), určený na nákup koncových telekomunikačných zariadení (mobilné telefóny, modemy, routre podľa ponuky mobilného operátora) za tzv. plné, alebo akciové ceny, alebo za inak zvýhodnených podmienok. V prípade nákupu koncového telekomunikačného zariadenia nesmie byť viazanosť SIM karty dlhšia, ako je platnosť tejto Rámcovej dohody.

## **Článok 5**

### **Odmena a platobné podmienky**

- 5.1 Za riadne poskytovanie služieb podľa čiastkovej zmluvy o poskytovaní služieb poskytnutých v súlade s touto Dohodou zaplatí Objednávateľ Poskytovateľovi odmenu mesačne na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom za skutočne poskytnuté služby podľa Prílohy č. 1 tejto Dohody a v prípade, ak dôjde k poskytnutiu služieb neuvedených v Prílohe č. 1 tejto Dohody, odmenu podľa štandardného cenníka Poskytovateľa aktuálneho v čase poskytnutia danej služby.
- 5.2 Odmenu podľa bodu 5.1 tohto článku je Objednávateľ povinný uhradiť na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry do podateľne Objednávateľa. V prípade oneskorenej úhrady má Poskytovateľ právo fakturovať Objednávateľovi úroky z omeškania podľa Obchodného zákonníka, pokiaľ Objednávateľ danú úhradu neuskutočnil aj napriek predchádzajúcej písomnej výzve Poskytovateľa.

## **Článok 6**

### **Zodpovednosť za škody a sankcie, záruky**

- 6.1 Zodpovednosť zmluvných strán za škodu z porušenia povinností podľa tejto Dohody sa riadi príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka o náhrade škody.
- 6.2 Na jednotlivé technické zariadenia, poskytnuté Objednávateľovi Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Dohody, sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť záruku minimálne 24 mesiacov, pokiaľ záručné podmienky výrobcu technického zariadenia nestanovujú výhodnejšiu, najmä dlhšiu záruku. Záručná doba začína plynúť dňom dodania technického zariadenia. Záručná doba neplynie po dobu, počas ktorej Objednávateľ, ktorý technické zariadenie obstaral, nemôže používať technické zariadenie pre jeho vady, za ktoré zodpovedá Poskytovateľ.
- 6.3 V prípade porušenia niektorej z povinností uvedených v tejto Dohode si Objednávateľ vyhradzuje právo požadovať od Poskytovateľa zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 50,- € za každý aj začatý deň omeškania, za každé porušenie povinností, a to odo dňa doručenia upozornenia na porušenie povinností s uvedením lehoty na odstránenie nedostatkov.
- 6.4 Uplatnením sankčných postihov zo strany Objednávateľa nie je dotknuté jeho právo na náhradu škody.

## **Článok 7**

### **Ochrana dôverných informácií**

- 7.1 Zmluvné strany budú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách získaných pri plnení

záväzkov z Dohody. Dôvernými informáciami sa rozumejú informácie, ktorých poskytnutie tretej osobe zmluvnou stranou by mohlo byť v rozpore s oprávnenými záujmami druhej zmluvnej strany.

- 7.2 Dôvernými informáciami nie sú informácie, ktoré sa bez porušenia Dohody stali verejne známymi, informácie oprávnene získané inak, ako od druhej zmluvnej strany, a informácie, ktorých používanie upravujú osobitné predpisy, napr. Informácie, ktoré je Objednávateľ povinný sprístupniť alebo zverejniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií).
- 7.3 Zmluvné strany budú ochraňovať dôverné informácie druhej zmluvnej strany, a to s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti.
- 7.4 Záväzky podľa bodov 7.1 až 7.3 tohto článku sú časovo neobmedzené, a to až do doby, kedy sa informácie stanú verejne známymi.

## **Článok 8 Komunikácia a doručovanie**

- 8.1 Komunikácia medzi zmluvnými stranami bude prebiehať prostredníctvom kontaktných osôb Objednávateľa a Poskytovateľa, určenými podľa bodu 3.5 tejto Dohody.
- 8.2 Akákoľvek písomná komunikácia medzi zmluvnými stranami sa bude považovať za doručенú v prípade:
  - (a) doručenia faxom po tom, ako bolo odosielateľovi doručené potvrdenie, že prenos údajov prebehol v poriadku,
  - (b) osobného doručenia prostredníctvom kuriérskej služby alebo inak, po jej prevzatí a potvrdení prevzatia osobou oprávnenou preberať zásielky za danú zmluvnú stranu podpisom, resp. iným obvyklým spôsobom,
  - (c) doručenia 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 opakovane nemožno doručiť.
- 8.3 Za deň doručenia zásielky zmluvnej strane, ktorej bola adresovaná sa považuje aj deň,
  - (d) v ktorý ju táto zmluvná strana odoprela prijať,
  - (e) ktorým márne uplynula odberná lehota pre jej prevzatie alebo
  - (f) vrátenia zásielky v prípade, že "adresát sa odsťahoval", "adresát je neznámy" alebo iná poznámka, ktorá podľa poštového poriadku znamená nedoručiteľnosť zásielky.

## **Článok 9 Skončenie Dohody**

- 9.1 Táto dohoda zanikne okrem uplynutia doby jej trvania (t.j. 24 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy) aj písomnou dohodou zmluvných strán, písomným odstúpením od zmluvy alebo vyčerpaním sumy určenej na plnenie tejto zmluvy, t.j. 36 826,08 eur (slovom: tridsaťšesťtisícosemstodvadsaťšesť eur osem centov) bez DPH, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
- 9.2 Zmluvné strany majú právo ukončiť túto Dohodu písomnou dohodou, pričom v dohode o ukončení uvedú spôsob vysporiadania vzájomných záväzkov vyplývajúcich im z Dohody.
- 9.3 Zmluvné strany majú právo odstúpiť od Dohody z dôvodov upravených v Obchodnom zákonníku a v tejto Dohode.
- 9.4 Objednávateľ má právo odstúpiť od Dohody s Poskytovateľom aj ak:
  - (a) bol na majetok Poskytovateľa vyhlásený konkurz alebo bol zamietnutý návrh na vyhlásenie konkurzu pre nedostatok majetku,
  - (b) nastane niektorý z prípadov dohodnutých v tejto Dohode, ktorý priamo zakladá právo na odstúpenie od Dohody,
  - (c) zaslal Poskytovateľovi najmenej 2 písomné upozornenia, že Poskytovateľ neposkytuje plnenie podľa Dohody riadne a včas počas trvania zmluvného vzťahu podľa pokynov a požiadaviek Objednávateľa. Objednávateľ má právo odstúpiť od Dohody podľa predchádzajúcej vety kedykoľvek po doručení druhého písomného upozornenia Poskytovateľovi, v ktorom budú presne popísané vady plnenia predmetu Dohody

Poskytovateľom.

V takom prípade Dohoda zaniká automaticky ako celok.

- 9.5 Poskytovateľ má právo odstúpiť od Dohody, ak:
- (d) Objednávateľ preukázateľným spôsobom využíva služby Poskytovateľa protizákonným spôsobom, v rozpore s touto Dohodou, v rozpore s jednotlivými čiastkovými zmluvami o poskytovaní služieb alebo takým spôsobom, ktorý mal alebo mohol mať za následok zníženie kvality služieb poskytovaných Poskytovateľom,
  - (e) Objednávateľ nedodržuje termíny plnenia svojich záväzkov napriek doručenému písomnému upozorneniu a poskytnutiu primeranej dodatočnej lehoty na nápravu.
- 9.6 Právne účinky odstúpenia od Dohody nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia odstupujúcej strany o odstúpení od Dohody spolu s uvedením dôvodov odstúpenia druhej zmluvnej strane.
- 9.7 Pri odstúpení od tejto Dohody si zmluvné strany ponechajú doterajšie plnenia.
- 9.8 V prípade predčasného ukončenia Dohody pred uplynutím doby uvedenej v bode 9.1 odstúpením od tejto Dohody podľa bodov 9.3. až 9.7 majú zmluvné strany povinnosť vykonať vzájomné finančné vysporiadanie podľa bodu 9.2. V prípade odstúpenia od tejto Dohody zo strany Poskytovateľa sa škodami na strane Poskytovateľa rozumie:
- (a) nevrátené investície do technických zariadení poskytnutých bezodplatne Objednávateľovi, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- Zmluvné strany sa dohodli, že spôsob vysporiadania uvedený v predchádzajúcej vete sa vzťahuje len na prípad odstúpenia od Dohody zo strany Poskytovateľa. V prípade zániku zmluvy odstúpením od Dohody Objednávateľom sa tento spôsob vysporiadania neuplatní a Objednávateľ si ponechá všetky koncové zariadenia bez ohľadu na počet dní uplynutých z doby viazanosti a bez nároku Poskytovateľa na akúkoľvek ich náhradu. Zmluvné strany zároveň vyhlasujú, že sú si vedomé možnosti predčasného ukončenia zmluvného vzťahu založeného touto Dohodou a čiastkovými zmluvami o poskytovaní služieb, a z tohto dôvodu sa uplatnenie práva na ukončenie Dohody spôsobom uvedeným v tejto Dohode nepovažuje za porušenie zmluvnej povinnosti.
- 9.9 V prípade zániku tejto Dohody, či už uplynutím doby dohodnutej v bode 9.1 alebo pred jej uplynutím, je Poskytovateľ povinný po nevyhnutnú dobu poskytovať Objednávateľovi a novému poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť za účelom prenesenia všetkých SIM kariet registrovaných na Objednávateľa na nového operátora. Až do úplného ukončenia prenosu všetkých telefónnych čísiel na nového operátora je Poskytovateľ povinný poskytovať Objednávateľovi Služby na základe tejto Dohody za tých istých podmienok ako boli dohodnuté v tejto Dohode a Objednávateľ je povinný za poskytované Služby platiť Poskytovateľovi odmenu v zmysle tejto Dohody, pri dodržaní pravidiel podľa ZVO. Pre prípad nesplnenia tejto povinnosti je zmluvná strana porušujúca túto povinnosť povinná zaplatiť druhej zmluvnej strane zmluvnú pokutu vo výške trojnásobku priemernej mesačnej odmeny uhrádzanej Objednávateľom Poskytovateľovi počas trvania zmluvného vzťahu. Zaplatením zmluvnej pokuty nezaniká povinnosť tejto zmluvnej strany nahradiť škodu. Do 60 dní po ukončení poskytovania Služieb zo strany Poskytovateľa Objednávateľovi v zmysle predchádzajúcej vety sú zmluvné strany povinné vykonať vzájomné finančné vysporiadanie.
- 9.10 V prípade predčasného ukončenia Dohody z dôvodu vyčerpania sumy určenej na plnenie Dohody, bude Poskytovateľ znášať všetky náklady spojené so zmenou mobilného operátora, vrátane zmluvných pokút, vyplývajúcich z predčasného ukončenia jednotlivých Zmlúv o pripojení na jednotlivých SIM kartách.

## **Článok 10** **Záverečné ustanovenia**

- 10.1 Práva a povinnosti zmluvných strán, ktoré nie sú upravené v tejto zmluve, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky a Európskej únie, ako aj požiadavkami a podmienkami verejného obstarávania, na základe ktorého je táto zmluva uzatvorená.
- 10.2 Táto Dohoda nadobúda platnosť dňom jej podpisu zástupcami zmluvných strán a účinnosť dňom

nasledujúcim po dni jej zverejnenia.

- 10.3 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne sa informovať o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na plnenie Dohody.
- 10.4 Zmeny a/alebo dodatky k Dohode musia byť vykonané písomne v súlade s platnými právnymi predpismi v písomnej forme a podpísané zmluvnými stranami.
- 10.5 Dohoda je vyhotovená v 6 rovnopisoch v slovenskom jazyku, z ktorých každý je považovaný za originál, Objednávateľ dostane štyri rovnopisy a Poskytovateľ 2 rovnopisy.
- 10.6 Žiadna zo zmluvných strán nie je oprávnená postúpiť Dohodu ako celok alebo akúkoľvek jej časť bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany.
- 10.7 Zmluvné strany nie sú oprávnené na prevod svojich práv a povinností, ktoré z Dohody vyplývajú, na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany.
- 10.8 Zmluvné strany vyhlasujú, že sú oprávnené s predmetom Dohody nakladať, zmluvné prejavy sú im dostatočne zrozumiteľné a určité, ich zmluvná voľnosť nie je ničím obmedzená a právny úkon je urobený v predpísanej forme, na znak čoho Dohodu podpísali.
- 10.9 Neoddeliteľnú súčasť tejto Dohody tvoria tieto prílohy:

- Príloha č. 1 Podrobný rozpis služieb (pozn. uchádzač predloží vyplnenú tabuľku "Návrh na plnenie jednotlivých kritérií" - v zmysle časti E.1 Súťažných podkladov)
- Príloha č. 2 Všeobecné obchodné podmienky Poskytovateľa
- Príloha č. 3 Zoznam osôb zodpovedných za riadenie a riadiacich zamestnancov Poskytovateľa
- Príloha č. 4 Platná licencia na poskytovanie služieb, ktoré sú predmetom poskytovanej služby, vydanú Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky (úradne osvedčená kópia)

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

.....  
Mgr. Patrik Krauspe  
vedúci Úradu podpredsedu vlády SR  
pre investície a informatizáciu

.....  
Ing. Stanislav Molčan  
O2 Business Services, a.s.

.....  
Ing. Marek Kottman  
O2 Business Services, a.s.

Funkcia:	Meno, priezvisko, titul:	Podpis:
VO/RO/GRS*		
RO OETS		
RO VO		
RO OLP		

\* nehodiace sa prečiarknuť

**NÁVRH**

na plnenie kritérií uchádzačom na vyhodnotenie ponúk:

**Poskytovanie hlasových a dátových služieb pre mobilné siete a dodanie koncových telekomunikačných zariadení**

údaje, ktoré budú zverejnené na otváraní ponúk v súlade s § 52 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní

Názov a sídlo uchádzača: **O2 Slovakia, s.r.o.**  
Einsteinova 24, 851 01 Bratislava

Kritériá na vyhodnotenie ponúk: ekonomicky najvýhodnejšia ponuka v zmysle kapitoly E - KRITÉRIÁ NA HODNOTENIE PONÚK A PRAVIDLÁ ICH UPLATNENIA

**1. Celková zmluvná cena za poskytnuté služby**

Názov programu Druh prevádzky	Smery odchádzajúcich a prichádzajúcich hovorov, SMS, MMS a dátovej prevádzky	Rozsah prevádzky	Druh telekomunikačnej siete / oblasť, pásmo, zóna	Počet SIM (predpoklad) v kusoch	Cena mesačne v ,- € za Program / 1 SIM
<b>Program 1</b>				24	<b>0,03</b>
volania	MVPS	neobmedzen e	mobilné/pevné		0
volania	SR	uskutočnené	mobilné/pevné		0,10
volania	do zahraničia	uskutočnené	mobilnéEU/pevnéE U		0,10
volania	roaming	uskutočnené	mobilnéEU/pevnéE U		0,15
SMS	SR	uskutočnené			0,05
SMS	do zahraničia	uskutočnené	EU		0,05
SMS	roaming	uskutočnené	EU		0,06
MMS		uskutočnené			0,20
DATAmobil	SR	prenesené			0,05
DATA mobil	roaming	prenesené	EU		0,10
<b>Program 2</b>				20	<b>15,80</b>
volania	MVPS	neobmedzen e	mobilné/pevné		0
volania	SR	neobmedzen e	mobilné/pevné		0
volania	do zahraničia	minimálne 200 minút	mobilnéEU/pevnéE U		0
volania	roaming	minimálne 200 minút	EU		0,05/min
SMS	SR	100 ks	SR		0
SMS	do zahraničia	uskutočnené	EU		0
SMS	roaming	uskutočnené	EU		0,02/ks
MMS		100 ks	SR		0,20/ks
DATAmobil	SR	500 MB	neobmedzený		0,05/MB



DATA mobil	roaming	prenesené	EUzvýhodnený		0,10/MB
<b>Program 3</b>					
				14	25,80
volania	MVPS	neobmedzen e	mobilné/pevné		0
volania	SR	neobmedzen e	mobilné/pevné		0
volania	do zahraničia	minimálne 350 minút	mobilnéEU/pevnéE U		0
volania	roaming	minimálne 350 minút	EU		0
SMS	SR	neobmedzen e	SR		0
SMS	do zahraničia	neobmedzen e	EU		0
SMS	roaming	neobmedzen e	EU		0
MMS		neobmedzen e	SR		0
DATA mobil	SR	2 000 MB	neobmedzený		0,05/MB
DATA mobil	roaming	2 000 MB	EU neobmedzený		0,10/MB
<b>Program 4</b>					
				10	28,40
volania	MVPS	neobmedzen e	mobilné/pevné		0
volania	SR	neobmedzen e	mobilné/pevné		0
volania	do zahraničia	neobmedzen e	EU mobilné/pevnéEU		0
volania	roaming	neobmedzen e	EU		0
SMS	SR	neobmedzen e	SR		0
SMS	do zahraničia	neobmedzen e	EU		0
SMS	roaming	neobmedzen e	EU		0
MMS		neobmedzen e	SR		0
DATA mobil	SR	4 000 MB	neobmedzený		0,05/MB
DATA mobil	roaming	4 000 MB	EU neobmedzený		0,10/MB
<b>Program 5</b>					
	DATA SK + EU	plná rýchlosť		5	4
	neobmedzené MB	minimálne 2 000 MB			0,10/MB
<b>Program 6</b>					
	DATA SK+ EU	plná rýchlosť		10	11
	neobmedzené MB	minimálne 5 000 MB			0,10/MB
<b>Program 7</b>					
	DATA SK + EU	plná rýchlosť		10	17

	neobmedzené MB	minimálne 10 000 MB			0,10/MB
<b>Program 8</b>	DATA SK + EU	plná rýchlosť		5	27
	neobmedzené MB	minimálne 20 000 MB			0,10/MB
<b>Doplnková služba 1</b>	DATA v mobile 2 000 MB			30	1
<b>Doplnková služba 2</b>	DATA v mobile 4 000 MB			25	1,5
<b>Doplnková služba 3</b>	DATA v mobile 6 000 MB			20	2
<b>Doplnková služba 4</b>	DATA v mobile 10 000 MB			10	3
<b>SPOLU</b>	<b>Výška celkovej ceny bez DPH: 36 826,08</b>	<b>Sadzba DPH: 20 %</b>	<b>Výška celkovej ceny s DPH *1: 44 191,30</b>		

**\*1 Výška celkovej ceny sa vypočíta takto:**

Jednotková cena za príslušný program krát predpokladaný počet SIM kariet pre daný program krát počet mesiacov trvania Rámcovej dohody (24).

**2. Výška hardware budget vyjadrená v mene EUR:**

2.1 Výška hardware budget v EUR bez DPH: 20 000,-

2.2 Sadzba DPH: 20%

2.3 Výška hardware budget v EUR s DPH: **24 000,-**

Čestne vyhlasujeme, že uvedené údaje sú totožné s údajmi uvedenými v ostatných častiach ponuky.

Podpis:

.....  
 Ing. Stanislav Molčan  
 O2 Business Services, a. s.  
 predseda predstavenstva

.....  
 Ing. Marek Kottman  
 O2 Business Services, a. s.  
 člen predstavenstva

Dátum: 1. 12. 2016

# Všeobecné podmienky



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

**1. 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.

„**Banking Business Day**“ je bežný pracovný deň.

„**BIC (Business Identifier Code)**“ je identifikačný kód banky.

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

„**CID (Creditor Identifier)**“ je Identifikátor Prijemcu (O2 Slovakia, s. r. o.).

„**Creditor (Prijemca)**“ je osoba (O2 Slovakia, s. r. o.), ktorá prijíma a uschováva povolenie na SEPA inkaso od Platiteľa (Účastníka) k zahájeniu platieb a zároveň je subjektom, ktorý zadáva inkasný príkaz koncovému subjektu.

„**Creditor Bank**“ je banka Prijemcu.

„**Debtor (Platiteľ)**“ je platiteľ, t. j. osoba, ktorá dáva súhlas Prijemcovi (O2 Slovakia, s. r. o.) k zahájeniu platieb SEPA inkasa. Platiteľ je majiteľom bankového účtu, z ktorého sa realizuje SEPA inkaso.

„**Debtor Bank**“ je banka Platiteľa.

„**Due Date (Dátum splatnosti)**“ je deň, kedy je platba od Platiteľa splatná Prijemcovi (O2 Slovakia, s. r. o.).

„**IBAN (International Bank Account Number skr. IBAN)**“ je medzinárodne štandardizovaná forma čísla účtu, ktorá umožňuje jednoznačnú identifikáciu účtu, krajiny a bankovej inštitúcie Prijemcu (O2 Slovakia, s. r. o.) platby alebo Platiteľa.

„**Kredit**“ je vopred zaplatená cena Predplatennej služby, do hodnoty ktorej je možné čerpať Predplatenú službu v sú-

lade s Cenníkom. Kredit slúži aj na vykonávanie Platobných operácií v zmysle Zákona o platobných službách.

„**Mandát (Súhlas so SEPA inkasom)**“ je výhradne písomný súhlas a autorizácia Platiteľom daná Prijímcovi (O2 Slovakia, s. r. o.) k zahájeniu realizácii SEPA inkasa.

„**Odovzdávajúci 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.

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

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

„**Platobná operácia**“ je platobná operácia v zmysle §2 ods. 2 Zákona o platobných službách.

„**Platobná služba**“ je platobná služba v zmysle § 2 ods. 1 Zákona o platobných službách.

„**Platobný príkaz**“ je pokyn Účastníka vo forme odoslania SMS zo SIM karty v tvare určenom Poskytovateľom, na číslo uvedené v Cenníku za účelom uskutočnenia Platobnej operácie.

„**Poskytovateľ**“ je spoločnosť O2 Slovakia, s. r. o., so sídlom Einsteinova č. 24, 851 01 Bratislava 5, IČO 35 848 863, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 27882/B. Na účely poskytovania Platobných služieb sa Poskytovateľ považuje za platobnú inštitúciu podľa § 2 ods. 1 písm. f Zákona o platobných službách a na základe rozhodnutia Národnej banky Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava č. ODB-12791-5/2012 z 1. 2. 2013.

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

„**Predplatená služba**“ je Služba, za ktorú Účastník uhradza prostredníctvom dobitia Kreditu a jeho následného čerpania.

„**Prenášané číslo**“ je telefónne číslo sekundárne pridelené príslušným Odovzdávajúcim podnikom Účastníkovi

na základe zmluvy o pripojení, o ktorého prenesenie k Prijímacjému podniku Účastník požiadal a ktoré je predmetom povinnosti prenesiteľnosti čísla podľa Opatrenia a týchto Všeobecných podmienok.

„**Prenotifikácia (informačná SMS)**“ je oznámenie uskutočnené Prijímcom (O2 Slovakia, s. r. o.) Platiteľovi o sume a dátume splatnosti v ktorom sa realizuje SEPA inkaso.

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

„**Prijímacjý 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 účastník iného podniku poskytujúceho mobilnú verejnú telefónnu službu. V prípade prenášania čísla k Poskytovateľovi podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Prijímacjím podnikom Poskytovateľ.

V prípade procesu prenášania čísla od Poskytovateľa podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Prijímacjím podnikom podnik, u ktorého Účastník podal žiadosť o prenesenie čísla od Poskytovateľa podľa čl. 12.10.

„**Refundácia (Vrátenie platby)**“ je Žiadosť Platiteľa o vrátenie platby zo zrealizovaného inkasa, ktorú podáva Platiteľ vo svojej banke.

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

„**SEPA inkaso (SEPA Direct Debit)**“ je služba, pri ktorej sa platba odpisuje z účtu Účastníka, pričom príkaz na úhradu predkladá O2 Slovakia, s. r. o., na základe súhlasu Účastníka koncovému subjektu. Súhlas s inkasom dáva Účastník priamo Poskytovateľovi. Inkaso je možné realizovať iba v mene EUR v rámci SEPA krajín (EÚ).

„**SIM karta**“ (Subscriber Identification Modul) je mikroprocesový modul umožňujúci prihlásiť sa do verejnej telefónnej siete a na účely použitia SIM karty za účelom vykonávania Platobných operácií sa považuje za platobný prostriedok v zmysle Zákona o platobných službách.

„**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 (vrátane servisných

služieb a služieb tretích strán, pokiaľ ďalej nie je uvedené inak) v rozsahu a štruktúre podľa platného Cenníka.

„**Účastník**“ je koncový užívateľ, ktorý uzavrel s Poskytovateľom Zmluvu. V prípade použitia SIM karty s aktivovanou Predplatenou službou za účelom vykonávania Platobných operácií na základe Rámцovej zmluvy sa Účastník považuje za platiteľa v zmysle Zákona o platobných službách.

„**UMR (Unique Mandate Reference)**“ je jedinečné identifikačné číslo Platiteľa.

„**Zákon**“ je zákon č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

„**Zákon o platobných službách**“ je zákon č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

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

„**Zmluva**“ je zmluva o poskytovaní verejných služieb podľa § 44 Zákona alebo zmluva o pripojení uzavretá podľa § 43 zákona č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách uzavretá medzi Účastníkom a Poskytovateľom vo forme schválenej Poskytovateľom.

„**Značková predajňa**“ je prevádzkareň Poskytovateľa, v ktorej ponúka Služby.

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

## 2. Zmluvné podmienky

1 Poskytovateľ bude poskytovať Účastníkovi Služby na základe Zmluvy, ktorej neoddeliteľnou súčasťou sú Všeobecné podmienky a Cenník, podľa príslušných medzinárodne uznávaných štandardov elektronických komunikácií, a to 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.

2.2 Záujemca uzatvorí s Poskytovateľom Zmluvu, ktorá nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvomi zmluvnými

stranami a účinnosť Aktiváciou SIM karty s výnimkou ustanovení čl. 5, 6, 7 Spoločných ustanovení Zmluvy, ktoré nadobúdajú platnosť a účinnosť okamihom podpisu Zmluvy obidvomi zmluvnými stranami. 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 2.3 a 2.5), Poskytovateľ si vyhradzuje právo nevykonať Aktiváciu SIM karty, o čom informuje Záujemcu; ustanovenia čl. 5, 6 a 7 Spoločných ustanovení Zmluvy v takom prípade zaniknú uplynutím lehoty 30 dní od podpisu Zmluvy. 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. V prípade Predplatených služieb Účastník berie na vedomie, že Zmluva, na základe ktorej mu budú poskytované Predplatené služby, nie je písomná a nadobúda platnosť a účinnosť Aktiváciou SIM karty Poskytovateľom po predchádzajúcej identifikácii Účastníka v zmysle čl. 2.3 a 2.5 Všeobecných podmienok, pričom úkon smerujúci k Aktivácii SIM karty je Záujemca povinný uskutočniť do dátumu uvedeného na obale SIM karty.

2.3 Pokiaľ nie je v týchto Všeobecných podmienkach uvedené inak, Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. SIM karta je Záujemcovi pridelená na základe Zmluvy, Poskytovateľ si vyhradzuje právo obmedziť množstvo pridelených SIM kariet. Záujemca je povinný poskytnúť Poskytovateľovi v súlade so Zákonom údaje v rozsahu (i) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť, ak ide o fyzickú osobu, a (ii) obchodné meno, miesto podnikania a IČO, ak ide o fyzickú osobu – podnikateľa, alebo (iii) obchodné meno, sídlo, IČO, ak ide o právnickú osobu. V prípade nepredloženia vyššie uvedených údajov, alebo ak sa preukáže, že tieto údaje nie sú pravdivé alebo sa nevzťahujú na jeho osobu, si Poskytovateľ vyhradzuje právo neuzavrieť so Záujemcom Zmluvu. Poskytovateľ si vyhradzuje právo upraviť spôsob poskytnutia údajov v zmysle tohto článku. Záujemca o Predplatené služby je povinný poskytnúť údaje podľa tohto čl. 2.3 po kúpe balíčka obsahujúceho SIM kartu umožňujúcu užívanie Predplatených služieb podľa pokynov Poskytovateľa. Aktivácia SIM karty umožň-

ňujúcej užívanie Predplatených služieb bude vykonaná do 5 pracovných dní po poskytnutí údajov v zmysle tohto čl. 2.3 Poskytovateľovi.

**2.4** Zaujemca sa od okamihu predloženia návrhu na uzavretie Zmluvy alebo poskytnutím údajov v zmysle čl. 2.3 pri Predplatení služby zaväzuje dodržiavať Všeobecné podmienky, Cenník a návod na používanie SIM karty a/alebo mobilného telefónu.

**2.5** Poskytovateľ alebo ním poverená osoba sú oprávnení Zaujemcu vyzvať na predloženie platných dokladov vzťahujúcich sa na jeho osobu, ako aj dokladov stanovených Poskytovateľom na riadnu identifikáciu a na overenie Zaujemcu, na preverenie podmienok nevyhnutných na uzavretie Zmluvy a na spôsobilosť riadne a včas plniť záväzky zo Zmluvy. Týmto dokladmi sú najmä občiansky preukaz, v prípade cudzieho štátneho príslušníka cestovný pas, povolenie na pobyt v Slovenskej republike, predloženie povolenia na pobyt v Slovenskej republike nie je potrebné u osôb, u ktorých sa povolenie na pobyt v Slovenskej republike podľa všeobecne záväzných predpisov nevyžaduje. Ak je Zaujemca podnikateľom, resp. právnickou osobou, je nevyhnutným dokladom na jeho identifikáciu tiež výpis z príslušného registra preukazujúci právnu subjektivitu Zaujemcu. Ak je to podľa uváženia Poskytovateľa nevyhnutné na identifikáciu Zaujemcu, je Poskytovateľ okrem vyššie uvedených dokladov oprávnený požadovať aj iné hodnoverné doklady alebo splnenie iných podmienok (napr. vodičský preukaz, preukaz poistenca, zloženie zábezpeky, preukázanie platby platobnou kartou). Pri Predplatených službách je Poskytovateľ oprávnený Zaujemcu vyzvať, aby správnosť údajov podľa čl. 2.3 Všeobecných podmienok preukázal iným spôsobom určeným Poskytovateľom. Lehota na aktiváciu SIM karty umožňujúcej užívanie Predplatených služieb podľa článku 2.3 Všeobecných podmienok neplynie po dobu od výzvy Poskytovateľa do overenia osobných údajov v zmysle tohto čl. 2.5. V prípade nepredloženia vyššie uvedených dokladov, alebo ak sa preukáže, že doklady nie sú platné alebo sa nevzťahujú na jeho osobu, si Poskytovateľ vyhradzuje právo neuzavrieť so Zaujemcom Zmluvu, prípadne prerušiť alebo ukončiť poskytovanie Služieb. Ustanovenia tohto článku platia obdobne aj na Účastníka.

**2.6** 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) Zaujemca o ňu 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) Zaujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy.

**2.7** Zmluva, pokiaľ má písomnú formu, musí byť podpísaná Zaujemcom, zákonným zástupcom alebo splnomocnencom. V prípade právnickej osoby musí byť Zmluva podpísaná štatutárnym zástupcom. Splnomocnenec sa preukazuje splnomocnením s úradne overeným podpisom Zaujemcom.

**2.8** Zmluvu je možné uzavrieť len s osobou, ktorá je v plnom rozsahu spôsobilá na právne úkony. V prípade Predplatených služieb je oprávnený Zmluvu uzavrieť aj Zaujemca, ktorého vek v deň Aktivácie SIM karty dovŕšil vek 15 rokov.

**2.9** 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 tretou osobou).

### **3. Práva a záväzky Poskytovateľa**

**3.1** 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 závady 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 zákazníckej 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 3.2 písm. e), ak to bude technicky možné, najneskôr do 5 pracovných dní pred vykonaním zmeny,
- f) informovať Účastníka alebo jeho zástupcu na požiadanie 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.

### 3.2 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 nepreukáže, že má platné povolenie na trvalý pobyt v Slovenskej republike, v príp. právnickej osoby 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 7, 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 2.4 a 3.2 písm. d) a tieto doklady spracúvať kopírovaním, skenovaním alebo iným zaznamenávaním na nosič informácií a archivovať ich, s čím Účastník podľa čl. 10 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 spoľatné, a Služby, ktorých spoľatenie nastane až vykonaním aktívneho úkonu zo strany Účastníka, pričom o aktivácii týchto Služieb je Poskytovateľ povinný Účastníka informovať. V prípade, že Účastník nebude súhlasíť 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 Cenníka 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 záväzok 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 alebo Kreditu (Predplatená služba),
- 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, čím zároveň zaniká aj Mandát udelený Debtorom (Platiteľom);
- q) uplatniť práva v zmysle §43 ods. 1 Zákona.

#### 4. Práva a záväzky Účastníka

##### 4.1 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 30 dní; 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) a o zobrazenie volaného čísla (Connected Line Identification Presentation),
  - i) zúčastniť sa na propagačných hrách a na vernostnom programe,
  - j) výberu, či jeho údaje v zmysle § 59 ods. 2 Zákona budú zaradené do telefónneho zoznamu a ak áno, ktoré údaje budú zverejnené,
  - k) uplatniť práva v zmysle §43 ods. 10 a 11 Zákona.
- 4.2** 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, Cenníkom, 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 80:20 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;
- (viii) využívanie roamingu na iné účely ako pravidelné cestovanie, pričom za pravidelné cestovanie sa pre tieto účely považuje pomer domácej a roamingovej prevádzky priemerne v pomere 80:20,
  - 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. 7, a s platným Cenníkom,
  - 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. 2.3,
  - 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 neúmerneho a neodôvodneného zaťažovania Zákazníckej linky,

k) nezasielať SMS správy, MMS správy, e-mailové správy alebo inú nevyžiadanú 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.

## 5. Zmena Zmluvy

**5.1** Zmluvu je možné meniť len na základe dohody oboch strán a/alebo v prípadoch uvedených vo Všeobecných podmienkach.

**5.2** 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.

**5.3** 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.

**5.4** 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.

**5.5** 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.

**5.6** 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.

**5.7** 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.

**5.8** Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ je oprávnený v prípade, ak pri úhradách za poskytnuté Služby prostredníctvom faktúry celková suma za poskytnuté Služby nepresiahne čiastku 3,32 € s DPH za každé z troch po sebe nasledujúcich zúčtovacích období, zmeniť Účastníkovi spôsob úhrady za Služby prostredníctvom faktúry na Predplatenú službu, a to k prvému dňu zúčtovacieho obdobia nasledujúcom po zúčtovacom období bezprostredne nasledujúcom po treťom zúčtovacom období, v ktorom boli Účastníkovi poskytnuté Služby, za ktoré úhrada neprevyšuje čiastku 3,32 € s DPH.

## **6. Platnosť Zmluvy a ukončenia Zmluvy**

**6.1** Zmluva nadobúda účinnosť Aktiváciou SIM karty Poskytovateľom a uzatvára sa na dobu určitú, a to na 13 mesiacov od Aktivácie SIM karty, ak sa zmluvné strany nedohodli inak. Pokiaľ Účastník využije počas trvania Zmluvy Služby, Zmluva sa predĺži na ďalších 13 mesiacov odo dňa využitia Služieb, pričom po každom následnom využití Služieb sa Zmluva predlžuje vždy na dobu 13 mesiacov od posledného využitia Služieb. Uvedené sa nevzťahuje na Predplatené služby, pri využití ktorých platí, že pokiaľ Účastník počas trvania Zmluvy dobije Kredit, Zmluva sa predĺži na ďalších 13 mesiacov odo dňa dobitia kreditu. Po každom nasledujúcom dobití Kreditu sa Zmluva predlžuje vždy na dobu 13 mesiacov

od posledného dobitia Kreditu. Za využitie Služby sa pre účely tohto článku nepovažuje prichádzajúci hovor, SMS alebo MMS v rámci SR a bezplatne aktivované Služby.

**6.2** 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) uplynutím doby v zmysle čl. 6.1,

f) smrťou Účastníka (ak ide o fyzickú osobu) alebo zánikom Účastníka (ak ide o právnickú osobu) bez právneho nástupcu,

g) ak tak ustanovujú tieto Všeobecné podmienky.

**6.3** Účastník je oprávnený ukončiť platnosť Zmluvy písomnou výpoveďou aj bez udania dôvodu. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu v zmysle podmienok stanovených Zákonom, ak ďalej nemôže poskytovať verejnú službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti 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.

**6.4** Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany. Ak je výpoveď doručená najneskôr v pätnásť 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.

**6.5** 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. 12.11 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. 12 Všeobecných podmienok.

**6.6** Účastník môže odstúpiť od Zmluvy, a to výhradne postupom podľa článku 17.1 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 neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.

**6.7** Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy, a to výhradne podľa článku 17.1 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 nedbanlivosti,
- 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. 2.3 dodatočne preukážu ako nepravdivé alebo ak sa nepreukážu 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.

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

**6.9** Ak dôjde k odstúpeniu od Zmluvy zo strany Poskytovateľa podľa čl. 6.7, je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od všetkých Zmlúv uzavretých s Účastníkom.

**6.10** Ukončenie Zmluvy podľa čl. 4.2 písm. g) sa považuje za ukončenie Zmluvy dohodou.

**6.11** 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.

**6.12** 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. Účastník užívajúci Predplatenú službu je povinný vyčerpať Kredit počas trvania zmluvného vzťahu. Nevyčerpaný Kredit po ukončení Zmluvy bude Účastníkovi vrátený spôsobom stanoveným Poskytovateľom v hodnote zodpovedajúcej hodnote nevyčerpaného Kreditu. Povinnosť Poskytovateľa vrátiť Účastníkovi nevyčerpaný Kredit sa nevzťahuje na tzv. bonusový Kredit získaný v rámci akcie zo strany Poskytovateľa.

## **7. Cena a platobné podmienky**

**7.1** Ceny služieb sú obsiahnuté v platnom Cenníku, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. 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.

- 7.2** Zúčtovacím obdobím je obdobie stanovené Poskytovateľom, ktoré nemusí byť zhodné s kalendárnym mesiacom. Obvyklá dĺžka zúčtovacieho obdobia je 30, resp. 31 kalendárných 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, príp. kreditu, ak je predmetom zmluvy poskytovanie Služieb s tzv. voľnými minútami, objemami dát alebo kreditných mesačných programov.
- 7.3** 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.
- 7.4** 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.
- 7.5** V prípade, že faktúra nebude Účastníkovi sprístupnená elektronicky v zmysle čl. 7.4 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 fak-

túra považuje za doručení 15. pracovný deň odo dňa ukončenia zúčtovacieho obdobia.

- 7.6** Účastník nemá právo na jednostranné započítanie svojich prípadných pohľadávok oproti pohľadávkam Poskytovateľa, ibaže by mu na to Poskytovateľ písomne udelil svoj predchádzajúci súhlas.
- 7.7** Účastník sa zaväzuje uhradiť ceny za Služby vo výške a v lehote splatnosti uvedenej vo faktúre.
- 7.8** Závazok 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.
- 7.9** Pokiaľ bolo možné Službu využívať iba čiastočne alebo ju nebolo možné využívať vôbec pre závalu technického alebo prevádzkového charakteru na strane Poskytovateľa a závala trvala viac než 5 kalendárných 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 závaly. Účastník je povinný právo na vrátenie pomernej časti ceny mesačného programu uplatniť najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania Služby, inak nárok zaniká.
- 7.10** Všetky poplatky spojené s úhradou faktúr vrátane vrátenia preplatkov úhrady faktúr znáša v plnom rozsahu Účastník.
- 7.11** 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.
- 7.12** Poskytovateľ má nárok na úrok z omeškania z dlžnej sumy vo výške podľa platných právnych predpisov za každý deň omeškania až do jej zaplatenia.
- 7.13** Predplatenú Službu je možné využívať po predchádzajúcom navýšení (dobíť) Kreditu spôsobom stanoveným Poskytovateľom alebo po Aktivácii SIM karty s predplateným Kreditom, a to po dobu stanovenú v aktuálnom

Cenníku, v balení obsahujúcom SIM kartu alebo v ponuke Služieb pre príslušnú hodnotu Kreditu. Ak si v priebehu takto stanovenej doby Účastník dobije svoj Kredit, predĺži sa doba, počas ktorej je možné Služby využívať, o dobu stanovenú v aktuálnej Cenníku alebo v ponuke Služieb, podľa hodnoty dobitého Kreditu. Účastník je povinný vyčerpať Kredit počas stanovenej lehoty. V prípade nevyčerpania Kreditu v stanovenej lehote bude Účastníkovi tento nevyčerpaný Kredit vrátený spôsobom stanoveným Poskytovateľom v hodnote zodpovedajúcej hodnote nevyčerpaného Kreditu. O vrátenie Kreditu je Účastník povinný požiadať písomne v predajni Poskytovateľa.

Kredit je vrátený podľa žiadosti Účastníka na bankový účet alebo poštovou poukážkou. O vrátenie Kreditu môže požiadať iba Účastník, na ktorého je daná SIM karta registrovaná. Ak je výška Kreditu, ktorý má byť vrátený, vyššia ako 50 €, Účastník musí predložiť pôvodný doklad, na základe ktorého Kredit zakúpil. Povinnosť Poskytovateľa vrátiť Účastníkovi nevyčerpaný Kredit sa nevzťahuje na tzv. bonusový Kredit získaný v rámci akcie zo strany Poskytovateľa. Poskytovateľ je oprávnený bez predchádzajúceho upozornenia prerušiť poskytovanie Služieb v prípade vyčerpania Kreditu, a to aj počas hovoru, odosielania správy, dátového spojenia či inej Služby. Údaj o aktuálnej výške Kreditu je len orientačný. V prípade pochybností o výške Kreditu je rozhodujúci údaj v účtovacom systéme Poskytovateľa.

**7.14** Poskytovateľ má právo na zníženie Kreditu vo výške zodpovedajúcej cene za poskytnutú Predplatenú službu podľa Cenníka platnej v dobe, kedy bola Služba Účastníkom využitá, pričom, ak bol Účastníkovi pridelený tzv. bonusový Kredit získaný v rámci akcie zo strany Poskytovateľa, čerpá sa tento bonusový Kredit ako druhý v poradí po vyčerpaní riadne kúpeného Kreditu. Ak aktuálna výška Kreditu nestačí na úhradu poskytnutých Služieb a Účastník si bez zbytočného odkladu Kredit na potrebnú hodnotu nedobije, má Poskytovateľ právo na úhradu ceny za poskytnuté Služby.

**7.15** Vzhľadom na osobitnú povahu úhrady ceny poskytnutých Predplatených služieb nevystavuje Poskytovateľ Účastníkovi pravidelné ani jednorazové vyúčtovanie Služieb.

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

- na cenu Služieb Poskytovateľa, s ktorých úhradou je Účastník v omeškaní,
- na úhradu zmluvných pokút,
- na úhradu úrokov z omeškania,

- oproti ostatným pohľadávkam Poskytovateľa,
- a cenu služieb tretích strán.

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

**7.18** 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.

**7.19** Účastník, ktorý si vytvoril v Aplikačnom obchode užívateľský účet s autorizovaným prístupom, týmto ako príkazca udeľuje Poskytovateľovi ako príkazníkovi príkaz, aby až do jeho odvolania uhradil Prevádzkovateľovi aplikačného obchodu finančné prostriedky v mene Účastníka.

**7.20** Príkaz podľa čl. 7.19 Účastník udeľuje akceptovaním platobnej metódy „platba cez Poskytovateľa“ v Aplikačnom obchode Prevádzkovateľa Aplikačného obchodu. Presné označenie tejto platobnej metódy je závislé od konkrétneho Prevádzkovateľa aplikačného obchodu. Účastník za týmto účelom umožňuje prepojenie svojho telefónneho čísla s užívateľským účtom predmetného Aplikačného obchodu. Tento príkaz je možné odvolať v nastaveniach užívateľského účtu v Aplikačnom obchode zmenou platobnej metódy alebo požiadaním Poskytovateľa o aktiváciu služby „Blokovanie prémiových služieb – nákupy v mobilných obchodoch“.

**7.21** Účastník berie na vedomie a súhlasí, že zmluvu o nákupe digitálneho obsahu v Aplikačnom obchode uzatvára a plní voči Účastníkovi Prevádzkovateľ Aplikačného obchodu. Účastník si zriaďuje užívateľský účet v Aplikačnom obchode na vlastnú zodpovednosť. Za dodanie obsahu predávaného a ponúkaného v Aplikačnom obchode, ako aj za vystavenie daňového dokladu, popredajnú podporu a riešenie prípadných reklamácií vo vzťahu k Aplikačnému obchodu zodpovedá Prevádzkovateľ aplikačného obchodu v súlade s podmienkami príslušného Aplikačného obchodu.

**7.22** Účastník berie na vedomie a súhlasí, že pokiaľ Prevádzkovateľ aplikačného obchodu doručil Poskytovateľovi žiadosť o uskutočnenie platby počas trvania príkazu, nemôže takúto platbu odvolať, ani požadovať jej vrátenie. Prípadný nárok na vrátenie zadanej platby sa

riadi podmienkami stanovenými príslušným Prevádzkovateľom aplikačného obchodu.

**7.23** Pre nákupy v Aplikačnom obchode platia primerane ustanovenia čl. 18.1, 18.2, 18.7, 18.8 a 18.11.

**7.24** 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, má trvalé bydlisko 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. 8.4 a 13.5.

**8.2** 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. 7.16, nie je povinný poskytnúť Roaming až do doplnenia zábezpeky do pôvodnej výšky.

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

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

**8.5** 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.

## **9. Podmienky poskytovania Služieb**

**9.1** 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.

**9.2** Služby môže Účastník využívať len v geografickej oblas-

ti 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.

**9.3** 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.

## **10. Zhromažďovanie a používanie informácií o Účastníkoch**

**10.1** Pre účely tohto článku 10:

**Biometrický podpis** znamená elektronicky zaznamenaný podpis v zmysle § 40 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník 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: meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, telefónne číslo, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť, výška neuhradených záväzkov; (ii) vo vzťahu k Účastníkovi fyzickej osobe – podnikateľovi: obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo, telefónne číslo a výška neuhradených záväzkov; (iii) vo vzťahu k Účastníkovi – právnickej osobe: obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo,

telefónne číslo a výška neuhradených záväzkov; a (iv) 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 10.4.

**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.

**10.2** 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.

**10.3** 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.

**10.4** 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.

**10.5** Údaje môžu byť spracovávané manuálne, s použitím úplne automatizovaných, alebo čiastočne automatizovaných, alebo iných ako automatizovaných prostriedkov spracúvania.

**10.6** 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.

**10.7** 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 Zákomom o ochrane osobných údajov. Zoznam sprostred-



kovateľov, ktorí spracúvajú Údaje v mene Poskytovateľa, je uverejnený na webovom sídle Poskytovateľa a je priebežne aktualizovaný.

- 10.8** Poskytovateľ je oprávnený, pokiaľ právne predpisy neustanovujú inak, poskytovať Údaje v rozsahu, na účely a počas doby uvedenej v článku 10.6 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, vrátane, ale bez obmedzenia subjektom, ktoré sú súčasťou skupiny PPF. Oznámenie podľa § 8 ods. 6 Zákona o ochrane osobných údajov sa bude vykonávať zverejnením na webovom sídle Poskytovateľa.
- 10.9** 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 10.6.
- 10.10** 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 10.6 osobám, ktorým Poskytovateľ postúpil svoje neuhradené pohľadávky voči Účastníkovi po lehote splatnosti.
- 10.11** 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 10.11 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 zistil, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia, alebo zneužili tele-

komunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia podľa § 43 ods. 1 písm. c) druhého bodu Zákona a účinnejšej ochrany podnikov pred takými osobami.

- 10.12** 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).
- 10.13** Účastník, ktorý je fyzickou osobou, má právo určiť, či jeho Osobné údaje budú zaradené do telefónneho zoznamu a ak áno, ktoré Osobné údaje budú zaradené, ak sú relevantné na účely telefónneho zoznamu. Relevantnými údajmi fyzickej osoby na účely telefónneho zoznamu sú telefónne číslo, meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu. Nezaradenie osobných údajov Účastníka do telefónneho zoznamu, overenie, opravy alebo ich odstránenie je bezplatné. Poskytovateľ je oprávnený sprístupniť účastnícke číslo Účastníka ostatným Účastníkom sietí alebo tretím osobám na základe predchádzajúceho súhlasu Účastníka. Účelom telefónneho zoznamu je vyhľadávanie kontaktných údajov Účastníkov na základe ich mena, priezviska alebo názvu, prípadne ďalších minimálnych identifikačných údajov. Prípadné ďalšie možnosti využitia telefónneho zoznamu budú uvedené na webovom sídle Poskytovateľa.
- 10.14** 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 elektronickeho kontaktu aj v súvislosti s odosielaním každej jednotlivéj správy.
- 10.15** 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.

- 10.16** 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.
- 7** 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.
- 10.18** 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 sprístupnené tretím stranám, ktoré danú službu poskytujú.
- 10.19** Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách a dokladoch v prípadoch, ak Účastník používa SIM kartu za účelom uskutočnenia platobných operácií. Poskytovateľ je povinný tieto informácie a doklady utajovať, uchovávať, primerane zálohovať a chrániť pred neoprávneným prístupom, vyzradením, zneužitím, pozmenením, poškodením, zničením, stratou alebo odcudzením. Keď akýkoľvek všeobecne záväzný právny predpis alebo tieto Všeobecné podmienky neustanovujú inak, tieto informácie a doklady môžu byť poskytnuté tretím osobám len s predchádzajúcim písomným súhlasom dotknutého Účastníka alebo na jeho písomný pokyn.
- 10.20** Na účely zisťovania, preverenia a kontroly identifikácie Účastníka, ak používa SIM kartu za účelom uskutočnenia Platobných operácií, na účely prijímania a vybavovania reklamácií Platobných služieb je Účastník aj bez súhlasu Dotknutých osôb povinný pri každom obchode Poskytovateľovi na jeho žiadosť:

a) poskytnúť:

1. ak ide o fyzickú osobu vrátane fyzickej osoby zastupujúcej právnickú osobu, meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu, adresu prechodného pobytu, rodné číslo, ak je pridelené, dátum narodenia, štátnu príslušnosť, druh a číslo

dokladu totožnosti, a ak ide o fyzickú osobu, ktorá je podnikateľom, aj adresu miesta podnikania, predmet podnikania, označenie úradného registra alebo inej úradnej evidencie, v ktorej je zapísaný, a číslo zápisu do tohto registra alebo evidencie;

2. ak ide o právnickú osobu, názov, identifikačné číslo, ak je pridelené, adresu sídla, predmet podnikania alebo inej činnosti, adresu umiestnenia podniku alebo organizačných zložiek a adresu miesta výkonu činnosti, zoznam osôb tvoriacich štatutárny orgán tejto právnickej osoby a údaje o nich v rozsahu podľa prvého bodu, označenie úradného registra alebo inej úradnej evidencie, v ktorej je táto právnická osoba zapísaná, a číslo zápisu do tohto registra alebo evidencie,

3. kontaktné telefónne číslo, faxové číslo a elektronickú adresu, ak ich má,

4. doklady a údaje preukazujúce a dokladujúce

- schopnosť Účastníka ako používateľa Platobných služieb splniť si záväzky z obchodu,
- požadované zabezpečenie záväzkov z obchodu,
- oprávnenie na zastupovanie, ak ide o zástupcu,
- splnenie ostatných požiadaviek a podmienok na uzavretie alebo vykonanie obchodu, ktoré sú ustanovené Zákonom o platobných službách, alebo osobitnými predpismi, alebo ktoré sú dohodnuté s Poskytovateľom,

b) umožniť získať kopírovaním, skenovaním alebo iným zaznamenávaním

1. obrazovú podobizeň, titul, meno, priezvisko, rodné priezvisko, rodné číslo, dátum narodenia, miesto a okres narodenia, adresu trvalého pobytu, adresu prechodného pobytu, štátnu príslušnosť, záznam o obmedzení spôsobilosti na právne úkony, druh a číslo dokladu totožnosti, vydávajúci orgán, dátum vydania a platnosť dokladu totožnosti a

2. ďalšie údaje z dokladov preukazujúcich a dokladujúcich údaje, na ktoré sa vzťahuje písmeno a).

- 10.21** Na účely zisťovania, preverenia a kontroly identifikácie Účastníka, ak používa SIM kartu za účelom uskutočnenia Platobných operácií, a jeho zástupcu, na účely uzatvárania a vykonávania obchodov, na účely prijímania a vybavovania reklamácií Účastníka, ak používa SIM kartu za účelom uskutočnenia Platobných operácií a na ďalšie účely uvedené v článku 10.22, je Poskytovateľ oprávnený pri každom obchode požadovať od Účastníka a od jeho zástupcu údaje v rozsahu podľa článku 10.20 a opakovane ich pri každom obchode získať spôsobom vymedzeným v článku 10.20 písm. b). Účastník a zástupca Účastníka sú povinní vyhovieť každej takej žiadosti Poskytovateľa.

**10.22** Na účely zisťovania, preverenia a kontroly identifikácie Účastníka, ak používa SIM kartu za účelom uskutočnenia Platobných operácií, a jeho zástupcu, na účely uzatvárania a vykonávania obchodov, na účely prijímania a vybavovania reklamácií Účastníka, ak používa SIM kartu za účelom uskutočnenia Platobných operácií, na účely riešenia sporov s Účastníkmi z poskytovania Platobných služieb, na účely ochrany a domáhania sa práv Poskytovateľa voči Účastníkom, na účely zdokumentovania činnosti Poskytovateľa, na účely výkonu dohľadu nad Poskytovateľom a na plnenie si úloh a povinností podľa Zákona o platobných službách alebo osobitných predpisov je Poskytovateľ aj bez súhlasu a informovania dotknutých osôb oprávnený zisťovať, získavať, zaznamenávať, uchovávať, využívať a inak spracúvať Údaje v rozsahu podľa článku 10.20. Pritom je Poskytovateľ oprávnený s použitím automatizovaných alebo neautomatizovaných prostriedkov vyhotovovať kópie dokladov totožnosti a spracúvať rodné čísla a ďalšie údaje a doklady v rozsahu podľa Zákona o platobných službách.

**10.23** Údaje, na ktoré sa vzťahujú články 10.17 a 10.19 až 10.22, môže Poskytovateľ sprístupniť alebo poskytnúť do zahraničia len za podmienok ustanovených v osobitnom zákone, alebo ak tak ustanovuje medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná a ktorá má prednosť pred zákonmi Slovenskej republiky.

**10.24** Články 10.20 až 10.22 sa rovnako vzťahujú na Stály Rozhodcovský súd Slovenskej bankovej asociácie so sídlom Rajská 15/A, 811 08 Bratislava I, a to na poskytovanie, získavanie, sprístupňovanie a spracúvanie Údajov na účely konania a rozhodovania tohto stáleho rozhodcovského súdu o sporoch z poskytovania Platobných služieb medzi poskytovateľmi Platobných služieb a ich používateľmi Platobných služieb, ako aj na účely zdokumentovania činnosti tohto rozhodcovského súdu. Stály Rozhodcovský súd Slovenskej bankovej asociácie však sprístupňuje a poskytuje údaje len Národnej banke Slovenska na účely vykonávania pôsobnosti, dohľadu a činnosti podľa tohto zákona a osobitných predpisov, len orgánom členských štátov EÚ v rozsahu potrebnom na účely spolupráce pri mimosúdnom rozhodovaní z poskytovania Platobných služieb a len účastníkom rozhodcovského konania pred týmto rozhodcovským súdom v rozsahu potrebnom na účely rozhodcovského konania.

**10.25** Poskytovateľ je oprávnený poskytovať Prevádzkové údaje v rozsahu telefónne číslo, čas a výška dobitia Kreditu, rovnako aj osobné údaje Účastníka (najmä, nie však výlučne meno, priezvisko) na základe žiadosti banke v zmysle zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení

niektorých zákonov v znení neskorších predpisov v prípade podozrenia z podvodnej transakcie uskutočnenej pri dobíjaní Kreditu.

**10.26** Pokiaľ všeobecne záväzný právny predpis nestanovuje inak, Účastník – fyzická osoba má právo na základe písomnej žiadosti od Poskytovateľa vyžadovať: (i) potvrdenie, či sú alebo nie sú Údaje o Účastníkovi spracúvané; ii) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní Údajov v informačnom systéme v rozsahu podľa § 15 ods. 1 písm. a) až e) druhý až šiesty bod Zákona o ochrane osobných údajov; iii) vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého Poskytovateľ získal jej Údaje na spracúvanie; iv) vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam jej Údajov, ktoré sú predmetom spracúvania; v) opravu alebo likvidáciu nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych Údajov, ktoré sú predmetom spracúvania; vi) likvidáciu Údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie; vii) likvidáciu Údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona; viii) blokovanie Údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak Poskytovateľ spracúva Údaje na základe Súhlasu. Informácie podľa tohto článku Poskytovateľ poskytne bezplatne, okrem informácie podľa bodu iv), ktoré Poskytovateľ poskytne bezplatne okrem úhrady vo výške, ktorá nemôže prekročiť výšku účelne vynaložených vecných nákladov spojených so zhotovením kópií, so zadovážením technických nosičov a s odoslaním informácie dotknutej osobe.

**10.27** Účastník na základe bezplatnej písomnej žiadosti má právo u Poskytovateľa namietať voči: i) spracúvaniu Údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez Súhlasu; a žiadať ich likvidáciu; ii) využívaní Údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) Zákona o ochrane osobných údajov (sú to: titul, meno, priezvisko a adresa) na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo iii) poskytovaní Údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) Zákona o ochrane osobných údajov (sú to: titul, meno, priezvisko a adresa) na účely priameho marketingu.

**10.28** Ďalšie práva Účastníka, ktorý je fyzickou osobou, sú upravené v príslušných ustanoveniach najmä § 28 až § 30 Zákona o ochrane osobných údajov.

## **11. Reklamačný poriadok**

**11.1** Reklamáciu je možné uplatniť v prípade, že Účastníkovi boli zo strany Poskytovateľa chybné:

a) poskytnuté Služby, t. j. najmä ak kvalita Služieb nezod-

povedá požiadavkám stanoveným v Podmienkach, v Zákone, v Zmluve alebo stanoveným Telekomunikačným úradom SR (ďalej len „Reklamácia kvality“); alebo

b) vyúčtované Služby (ďalej len „Reklamácia úhrady“).

V prípade reklamácie vád 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. 11 sa na reklamáciu vád Výrobkov nepoužijú.

**11.2** 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 audiotextové služby) s výnimkou obsahu informácií poskytovaných v rámci Služby.

**11.3** Reklamáciu môže uplatniť:

a) Účastník alebo jeho právny nástupca,

b) osoba splnomocnená Účastníkom na základe písomného splnomocnenia s úradne overeným podpisom.

**11.4** Reklamácia musí byť uplatnená písomne a doručená Poskytovateľovi výhradne postupom podľa článku 17.1

písm.a) týchto 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.

**11.5** a) Adresa na doručovanie Reklamácie prostredníctvom poštového podniku je 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 11.4, 11.5.a a 11.5 b je Účastník oprávnený uplatniť Reklamáciu aj iným spôsobom, pokiaľ túto možnosť zverejní Poskytovateľ na svojom webovom sídle.

**11.6** V Reklamácií 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 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 Reklamácií, pokiaľ sa zmeny týkajú už raz reklamovaného chybného zúčtovania alebo chybného poskytnutia Služieb.

**11.7** V prípade, že Účastníkovi nebude poskytovaná Služba v dôsledku zavinenia Poskytovateľom, Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas Poskytovateľom zavineného neposkytovania Služby. Toto právo si môže Účastník uplatniť v lehote troch mesiacov od obnovenia poskytovania Služby, a to doručením písomného oznámenia spôsobom podľa článku 11.5. Okrem identifikačných údajov podľa článku 11.6 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.

**11.8** 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.

- 11.9** 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 11.4 a 11.5. 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.
- 11.10** 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 11.11 poslednej vety tohto Reklamačného poriadku.
- 11.11** 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 11.5 písm. c) tohto Reklamačného poriadku, Účastník súhlasí s tým, že oznámenie môže byť odoslané rovnakým spôsobom, akým bola Reklamácia uplatnená.
- 11.12** 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.
- 11.13** 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.

- 11.14** 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 Telekomunikačnému úradu Slovenskej republiky.
- 11.15** 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.
- 11.16** 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 účelné opakovane poskytnúť, vrátiť zaplatenú cenu týchto Služieb v súlade s čl. 11.13 a 11.15 tohto poriadku.
- 11.17** 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.
- 11.18** 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.
- 11.19** Na reklamácie súvisiace s Platobnými službami uskutočnenými prostredníctvom SIM karty sa primerane vzťahujú ustanovenia tohto čl. 11 Všeobecných podmienok, pričom takáto reklamácia musí byť zo strany Poskytovateľa vybavená v lehote kratšej ako 30 kalendárnych dní, v zložitých prípadoch do šiestich mesiacov, o čom je Poskytovateľ povinný informovať Účastníka v rámci 30-dňovej lehoty.

Účastník má nárok na nápravu zo strany Poskytovateľa, ak bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia neautorizovanej alebo chybne vykonanej Platobnej operácie, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa odpísania finančnej sumy z Kreditu za účelom vykonania Platobnej operácie, že zistil neautorizovanú alebo chybne vykonanú Platobnú operáciu, na základe ktorej mu vzniká nárok na nápravu.

- 11.20** 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 €. 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.
- 11.21** Poskytovateľ si vyhradzuje právo poskytnúť kompenzáciu v zmysle čl. 11.21 aj v nepeňažnej forme, ktorej hodnota zodpovedá výške kompenzácie.

## **12. Podmienky na zabezpečenie prenositeľnosti čísla**

- 12.1** Poskytovateľ zabezpečuje prenositeľnosť čísla na základe príslušných ustanovení Zákona a Opatrenia v rozsahu a spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok (ďalej len ako „**Prenositeľnosť čísla**“).
- 12.2** 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. 10 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.

- 12.3** 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 spracovania. 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 12 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.
- 12.4** 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.
- 12.5** 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 osobou 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.

**12.6** Podmienkou podania Žiadosti PP je udelenie plnomocnenstva 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) meno, priezvisko a rodné číslo Žiadateľa, ak ide o fyzickú osobu, 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.

**12.7** 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.

**12.8** 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 pridelené-

mu pôvodne Poskytovateľom z vlastnej číselnej množiny.

**12.9** 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.

**12.10** 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.

**12.11** 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“); doručení 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.

**12.12** 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 nepožiadaval o prenesenie všet-

kých čísel patriacich v čase doručenia Žiadosti OP Poskytovateľovi do príslušnej skupiny skupinových účastníckych čísel (§ 2 ods. 4 Opatrenia),

- b) Účastník v Žiadosti OP nepožiadaval 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 Prijímateľovi podniku.

**12.13** 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 Prijímateľu podniku.

**12.14** 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.

### **13. Obmedzenie alebo vyradenie siete z prevádzky**

**13.1** Poskytovateľ je oprávnený, aby zo závažných technických, prevádzkových dôvodov alebo z dôvodu vyššej moci obmedzil alebo prerušil poskytovanie Služieb na

nevyhnutnú dobu.

**13.2** 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.

**13.3** 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.

**13.4** 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.

**13.5** 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. 2.4 neplatné; v prípade podozrenia na podvodné dobitie Kreditu a/alebo porušenie Zákona o platobných službách.

- 13.6** 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.
- 13.7** 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. 3.2 písm. i). Ak dôjde k takejto zmene programu služieb, podrobnosti stanoví Cenník.
- 13.8** Poskytovateľ Účastníkovi umožní bezplatné tiesňové volania aj v prípade obmedzenia poskytovania Služieb.
- 13.9** Účastník nemá nárok na akúkoľvek náhradu za nemožnosť využívania Služieb v dôsledku obmedzenia alebo prerušenia podľa čl. 13.5. a/alebo 13.6.

#### **14. Ochrana SIM karty a kódov Účastníkom**

- 14.1** 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 po uzatvorení Zmluvy. Účastník je oprávnený meniť PIN kód spôs-

bom stanoveným Poskytovateľom.

- 14.2** 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.
- 14.3** 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.
- 14.4** 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 tretou 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 zákaznickej 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.
- 14.5** SIM karta je vo vlastníctve Poskytovateľa. Účastník je povinný vrátiť SIM kartu Poskytovateľovi najneskôr do 10 pracovných dní od ukončenia zmluvného vzťahu s Poskytovateľom.

#### **15. Zodpovednosť za škodu a náhrada škody**

- 15.1** 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.
- 15.2** Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne v dôsledku prerušenia, neposkytnutia či vadného poskytnutia Služieb. Tým nie je dotknuté právo Účastníka uplatniť reklamáciu podľa čl. 11.

**15.3** 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.

**15.4** 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.

**15.5** 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.

**15.6** 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.

**16. Voľba práva a súdnej právomoci, riešenie sporov**

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

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

**16.3** Pokiaľ Účastník nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak Poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, Účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zмене a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie sporov s Poskytovateľom je podľa ust. § 75 zákona Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

**16.4** Účastník a Poskytovateľ sa dohodli, že spory týkajúce sa Platobných služieb budú riešené dohodou strán, a ak nedôjde k dohode strán, majú Účastník a Poskytovateľ právo uzatvoriť rozhodcovskú zmluvu, ktorou bude dohodnuté, že tieto spory budú rozhodované Stálym rozhodcovským súdom Slovenskej bankovej asociácie so sídlom Rajska 15/A, 811 08 Bratislava I.

**16.5** Účastník je oprávnený predložiť spor týkajúci sa Platobných služieb prostredníctvom SIM karty Národnej banke Slovenska a/alebo Stálemu rozhodcovskému súdu Slovenskej bankovej asociácie.

**17. Oznamovanie**

**17.1** 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 učiť 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. 17.5.

**17.2** Za doručenie prostredníctvom subjektu povereného doručovaním sa považuje obyčajné doručenie písomnosti, doporučené doručenie písomnosti alebo doporučené doručenie písomnosti s doručenkou. Písomnosť sa považuje za doručení 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 doručení dňom, keď bola uložená, aj keď sa Účastník o uložení nedozvedel.

**17.3** Písomnosť sa považuje za doručení v zmysle článku 17.2 aj v prípade, keď bude Poskytovateľovi vrátená späť ako nedoručiteľná z dôvodu, že sa Účastník odsťahoval, alebo zastihnutý, je neznámy, odmietol písomnosť prevziať alebo z iných podobných dôvodov, a to v deň, keď bola na zásielke vyznačená poznámka o tejto skutočnosti.

**17.4** Účastníkovi sa doručuje na poslednú známu adresu Účastníka uvedenú v databáze Účastníkov. Povinnosť Účastníka oznámiť Poskytovateľovi zmenu adresy sa spravuje článkom 4.2 písm. g).

**17.5** Za iné spôsoby oznámenia podľa čl. 17.1 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 zaslání e-mailu, faxu, SMS alebo MMS správy sa zaznamenáva v systéme Poskytovateľa.

## **18. Podmienky poskytovania platobných služieb**

Poskytovateľ vykonáva Platobné operácie maximálne do výšky 150 € za mesiac na základe zmluvy o poskytnutí jednorazovej Platobnej služby podľa Zákona o platobných službách. Účastník udeľuje súhlas na vykonanie Platobnej operácie odoslaním SMS za účelom vykonania Platobnej operácie zo SIM karty registrovanej na Účastníka po získaní a overení údajov v zmysle čl. 2.3 a 2.5 Všeobecných podmienok, čo sa v zmysle Zákona o platobných službách považuje za autorizáciu Platobnej operácie. Za vykonanie neautorizovanej Platobnej operácie zo SIM karty registrovanej na Účastníka po získaní a overení údajov v zmysle čl. 2.3 a 2.5 Všeobecných podmienok zodpovedá Účastník.

**18.2** Poskytovateľ si vyhradzuje právo zablokovať SIM kartu v prípade, že existuje odôvodnená obava týkajúca sa bezpečnosti SIM karty ako platobného prostriedku, z dôvodov podozrenia z neautorizovaného alebo podvodného použitia SIM karty ako platobného prostriedku a/alebo z dôvodu zvýšenia rizika platobnej neschopnosti Účastníka. O tejto skutočnosti bude Účastník zo strany Poskytovateľa vhodným spôsobom informovaný.

**18.3** Za okamih prijatia Platobného príkazu sa považuje potvrdenie Poskytovateľa o úspešnom odoslaní SMS. V prípade odmietnutia Platobného príkazu je Účastník upovedomený prostredníctvom SMS správy o dôvodoch odmietnutia okrem prípadu, keď je odmietnutie Platobného príkazu zrejme. Účastník nesmie odvolať Platobný príkaz po okamihu jeho prijatia zo strany Poskytovateľa.

**18.4** Poskytovateľ zabezpečí po prijatí Platobného príkazu prevedenie sumy Platobnej operácie na účet poskytovateľa Platobných služieb príjemcu v zmysle dohody s príjemcom. V prípade neprevedenia sumy Platobnej operácie zo strany Poskytovateľa v zmysle Platobného príkazu je Poskytovateľ povinný bezodkladne po zistení tejto skutočnosti vrátiť Účastníkovi sumu Platobnej operácie.

Za správne vykonanie Platobnej operácie zodpovedá Poskytovateľ.

**18.5** Na žiadosť Účastníka vynaloží Poskytovateľ primerané úsilie za účelom vyhľadania nevykonanej alebo chybné vykonanej Platobnej operácie a oznámi Účastníkovi výsledok priebehu takejto Platobnej operácie.

**18.6** Účastník má nárok na vrátenie finančných prostriedkov od Poskytovateľa, ak v čase odoslania SMS za účelom vykonania Platobnej operácie nebola Poskytovateľom určená konkrétne suma Platobnej operácie a suma Platobnej operácie presahuje sumu, ktorú by mohol Účastník odôvodnene očakávať vzhľadom na jeho predchádzajúce výdavky, podmienky uvedené vo Všeobecných podmienkach, v Cenníku a na okolnosti súvisiace s Platobnou operáciou. Vrátenie finančných prostriedkov v zmysle tohto čl. 18.6 uskutoční Poskytovateľ formou navýšenia Kreditu.

**18.7** Účastník je povinný v prípade straty, odcudzenia alebo akejkoľvek hrozby zneužitia SIM karty bezodkladne oboznámiť Poskytovateľa o tejto skutočnosti, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa realizovania Platobnej operácie. Okrem ako je uvedené v čl. 18.8 týchto Všeobecných podmienok, ak dôjde k uskutočneniu Platobnej operácie po oznámení straty, odcudzenia alebo hrozby zneužitia SIM karty, považuje sa takáto Platobná operácia za neautorizovanú, a keď sa potvrdí strata, odcudzenie alebo zneužitie SIM karty, Účastník má nárok na nápravu zo strany Poskytovateľa. Poskytovateľ je v takomto prípade povinný bez zbytočného odkladu vrátiť Účastníkovi sumu neautorizovanej Platobnej operácie.

**18.8** Účastník znáša všetky straty súvisiace s neautorizovanými Platobnými operáciami do výšky 100 €, ak boli zapríčinené použitím stratenej, odcudzenej SIM karty a/alebo zneužitím SIM karty neoprávnenou osobou v dôsledku nedbanlivosti Účastníka pri zabezpečení SIM karty v zmysle čl. 14 Všeobecných podmienok. Účastník znáša všetky straty súvisiace s neautorizovanou Platobnou operáciou, ak boli zapríčinené jeho podvodným konaním, prípadne nesplnením povinností v zmysle čl. 14 Všeobecných podmienok v dôsledku hrubej nedbanlivosti.

**18.9** Za porušenie povinností pri poskytovaní Platobných služieb podľa Zákona o platobných službách nie je zodpovedný Poskytovateľ, ak preukáže, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

**18.10** Poskytovateľ poskytuje Účastníkovi všetky informácie v zmysle Zákona o platobných službách prostredníctvom Všeobecných podmienok, ktoré okrem iného upravujú

aj podmienky poskytovania Platobných služieb, Cenníka a návodov k použitiu SIM karty, prípadne iných materiálov poskytnutých zo strany Poskytovateľa.

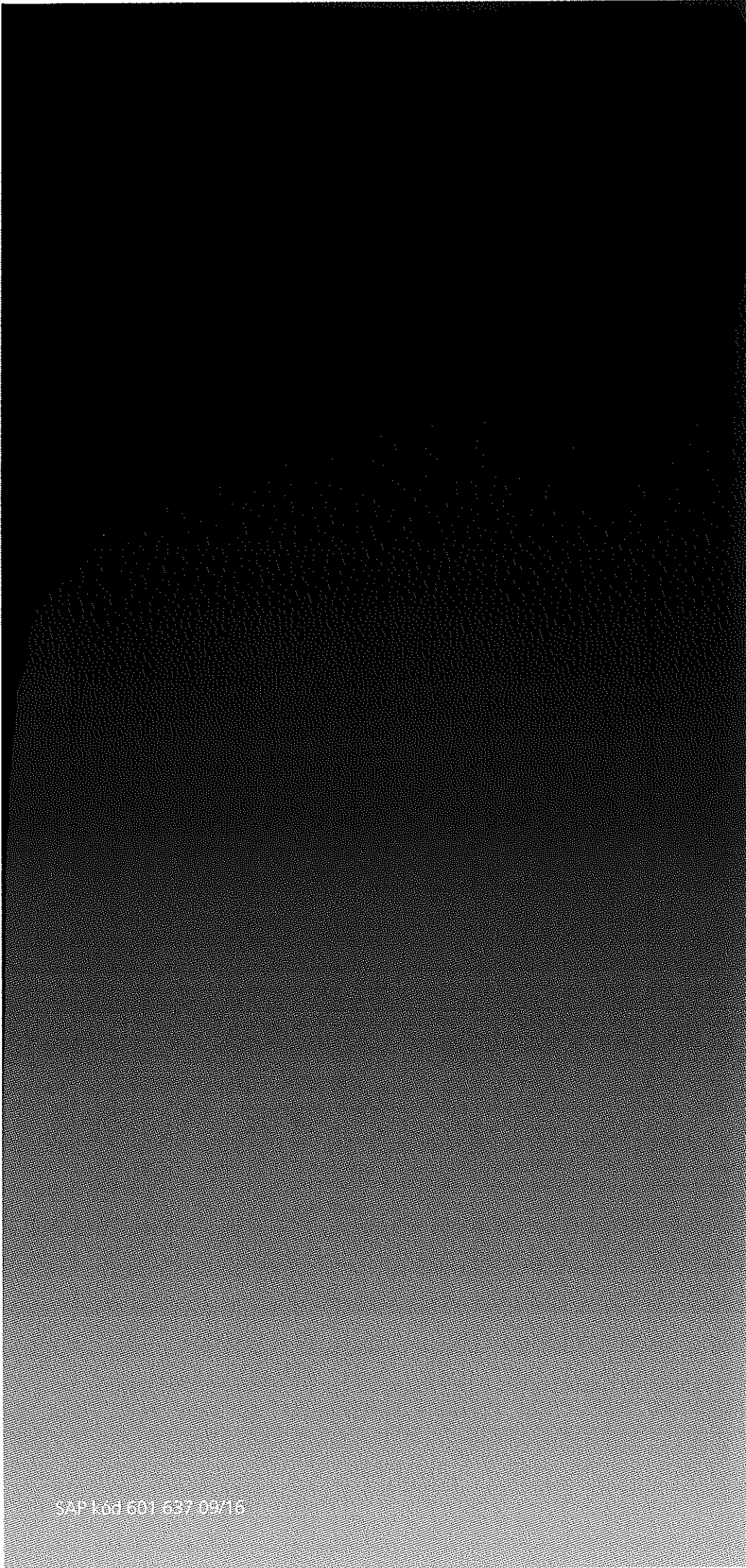
- 18.11** Poskytovateľ je oprávnený v súvislosti s Platobnou operáciou znížiť hodnotu Kreditu aj o cenu Služby, ktorá bola použitá pri objednávaní tovaru alebo služby, a to v sume v zmysle platného Cenníka. Ak Poskytovateľ obmedzil Účastníkovi poskytovanie Služby, vykonávanie Platobných operácií zo strany Účastníka nie je možné.
- 18.12** Do sumy podľa čl. 18.1 za započítavajú aj platby Účastníka realizované v Aplikačnom obchode.

### **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 doručené 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, osobitné podmienky, Zmluva a Cenník, platí nasledovné poradie záväznosti:
- a) Zmluva,
  - b) Cenník,
  - c) osobitné podmienky,
  - d) 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 6. 9. 2016. Tieto Všeobecné podmienky dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nahrádzajú znenie Všeobecných podmienok zo dňa 1. 2. 2016.





Príloha RD č. 3:

## Zoznam osôb zodpovedných za riadenie a riadiacich zamestnancov Poskytovateľa

<b>Vedenie spoločnosti O2 Slovakia, s.r.o.</b>	
Generálny riaditeľ	Peter Gažík
Riaditeľ financií	Martin Klímek
Riaditeľ predaja a služieb zákazníkom	Radek Štěrba
Riaditeľ marketingu	Igor Tóth
Riaditeľ sietí	Juraj Eliáš
Riaditeľ informačných systémov	Ján Vanovčan
Riaditeľ korporátnej komunikácie	Rení Parák
Riaditeľka ľudských zdrojov	Mária Rapanová
Riaditeľ právnych záležitostí	Dávid Durbák
Riaditeľ stratégie a rozvoja obchodných príležitostí	Tomáš Masár

**Telekomunikačný úrad Slovenskej republiky**  
Odbor správy frekvenčného spektra  
Továrenská 7, P.O.Box 18, 810 06 BRATISLAVA 16

Číslo 5701/10/06

Dátum: 25.8.2006

**Rozhodnutie**

Telekomunikačný úrad Slovenskej republiky, odbor správy frekvenčného spektra (ďalej len „úrad“) ako príslušný orgán štátnej správy v oblasti elektronických komunikácií podľa § 5, § 6 ods. 1, 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „správny poriadok“) a § 6 ods. 1 písm. b), ods. 3 písm. a) a § 11 ods. 1 písm. c) zákona č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) rozhodol o žiadosti spoločnosti Telefónica O2 Slovakia s.r.o. so sídlom Kutlíkova 17, 852 50 Bratislava o pridelenie frekvencií na zriaďovanie a prevádzkovanie verejnej elektronickej komunikačnej siete - mobilnej telefónnej siete GSM a UMTS v Slovenskej republike na poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb v mobilnej sieti takto:

podľa ustanovenia § 12 ods. 1, § 30 ods. 1 písm. c), § 32 ods.1, 2, ods. 16, 17 a 19 zákona o elektronických komunikáciách

**vydáva toto povolenie:**

<b>Držiteľ povolenia</b>	
Názov	<b>Telefónica O2 Slovakia s.r.o.</b>
Adresa	<b>Kutlíkova 17 852 50 Bratislava</b>
IČO	<b>35 848 863</b>

<b>Elektronická komunikačná služba</b>	Prostredníctvom verejnej mobilnej telefónnej siete poskytovať verejnú mobilnú telefónnu službu a verejné dátové a multimedialne služby
<b>Elektronická komunikačná sieť</b>	Verejná elektronická komunikačná sieť - mobilná telefónna sieť GSM a UMTS

<b>Frekvencie</b>	V pásme GSM 900, GSM 1 800, UMTS a 28/29 GHz
-------------------	--

<b>GSM 900</b>		
kanál (n)	frekvencia $f_1$ (MHz)	frekvencia $f_2$ (MHz)
91-94	908,2-908,8	953,2-953,8
98-101	909,6-910,2	954,6-955,2
105-108	911,0-911,6	956,0-956,6
112-115	912,4-913,0	957,4-958,0
989-1023	883,0-889,8	928,0-934,8
<b>GSM 1800</b>		
713-788	1750,4-1765,4	1845,4-1860,4

28/29GHz		
kanál (n)	frekvencia $f_1$ (MHz)	frekvencia $f_2$ (MHz)
24	28206,5	29214,5
25	28234,5	29242,5

UMTS		
prijímač základňovej stanice (MHz)	vysielač základňovej stanice (MHz)	prijímač a vysielač základ. stanice (MHz)
párové (FDD)	párové (FDD)	nepárové (TDD)
1960-1980	2150-2170	1910-1915

### Podmienky pre využívanie pridelených frekvencií a poskytovanie elektronických komunikačných sietí a služieb

Poskytovanie elektronických komunikačných sietí, služieb alebo sietí a služieb podlieha podmienkam stanoveným vo všeobecnom povolení úradu VP č.1/2005 na poskytovanie elektronických komunikačných sietí a elektronických komunikačných služieb.

Ak držiteľ povolenia má zámer odstúpiť od poskytovania elektronických komunikačných sietí/služieb je povinný oznámiť túto skutočnosť úradu a užívateľom sietí/služieb minimálne 6 mesiacov pred termínom ukončenia poskytovania sietí/služieb a vrátiť toto povolenie bez nároku na vrátenie jednorazovej úhrady ani jej alikvótnej časti.

Podmienky pre používanie pridelených frekvencií sú stanovené v pláne využitia frekvenčného spektra, a to pre pásmo GSM 900 v prílohe FP/MS-01, pre GSM 1800 v prílohe FP/FS-04, pre UMTS v prílohe FP/MS-04 a pre frekvenčné pásmo 28/29 GHz v prílohách FP/FS-20 a FP/FS-21, ktoré sú zverejnené na [www.teleoff.gov.sk](http://www.teleoff.gov.sk), a príslušnými medzinárodnými dohodami, ktorými je Slovenská republika viazaná.

Pridelený blok frekvencií vo frekvenčnom pásme 28/29 GHz je určený pre infraštruktúru verejnej mobilnej telefónnej siete GSM a UMTS systémom bod-multibod (P-MP) a bod - bod (P-P). Pri použití pridelených frekvencií pre spoje bod-bod (P-P) držiteľ povolenia je povinný dodržať podmienky frekvenčného plánovania podľa príslušnej medzinárodnej dohody platnej pre systémy bod-multibod (P-MP), ktorou je Slovenská republika viazaná.

Ochranný kanál vo frekvenčnom pásme 28/29 GHz je možné využívať po vzájomnej dohode medzi držiteľmi povolení, ktorí majú pridelené susedné bloky frekvencií.

Frekvenčné plánovanie v pridelených úsekoch frekvencií vykonáva držiteľ povolenia. Pritom zodpovedá za dodržanie stanovených podmienok na hranici štátu, ktoré sú definované príslušnými medzinárodnými dohodami, ktorými je Slovenská republika viazaná, a ktoré sú uvedené nižšie.

Prevádzkovanie každého rádiového zariadenia podlieha individuálnemu povoleniu podľa § 32 zákona o elektronických komunikáciách. O individuálne povolenie na prevádzkovanie rádiového zariadenia je držiteľ povolenia povinný požiadať najmenej 6 týždňov pred plánovaným uvedením zariadenia do prevádzky.

Koncové zariadenia je možné zriaďovať a prevádzkovať na základe všeobecných povolení úradu VPR-9/2001 a VPR-08/2005.

Držiteľ povolenia zodpovedá za vhodnosť umiestnenia základňových a retranslačných staníc z hľadiska elektromagnetickej kompatibility.



Držiteľ povolenia má právo budovať infraštruktúru siete, zriaďovať pevné rádiové spoje typu bod-bod (P-P) aj v iných frekvenčných pásmach, ktoré sú pre takýto účel stanovené v národnej tabuľke frekvenčného spektra. V takom prípade na základe individuálnej žiadosti bude frekvencia pridelená v povolení na prevádzkovanie rádiového zariadenia podľa § 32 zákona o elektronických komunikáciách.

Držiteľ povolenia je povinný uhradiť jednorazovú úhradu za vymedzenie frekvencií v stanovenom termíne. Nedodržanie tejto podmienky bude mať za následok sankcie podľa zákona o elektronických komunikáciách.

Držiteľ povolenia môže požiadať úrad o predĺženie platnosti tohto povolenia najmenej 6 týždňov pred ukončením jeho platnosti.

Držiteľ povolenia je povinný do 14 dní po uplynutí 12 mesiacov odo dňa nadobudnutia právoplatnosti tohto povolenia a do 14 dní po uplynutí 24 mesiacov odo dňa nadobudnutia právoplatnosti tohto povolenia predložiť úradu správu o aktuálnom percentuálnom pokrytí obyvateľstva vlastnou sieťou a plnení ďalších záväzkov vyplývajúcich z toho povolenia.

<b>Platnosť povolenia</b>	<b>20 rokov</b> <b>odo dňa nadobudnutia právoplatnosti tohto povolenia</b>
---------------------------	---

<b>Záväzky, ktoré na seba prevzal podnik v priebehu výberového konania</b>	
Termín uvedenia vlastnej mobilnej siete GSM do prevádzky	do 6 mesiacov odo dňa nadobudnutia právoplatnosti tohto povolenia
Termín uvedenia mobilnej siete UMTS do prevádzky	do 12 mesiacov odo dňa nadobudnutia právoplatnosti tohto povolenia
Počet základňových staníc GSM uvedených do prevádzky so súčasným začatím poskytovania služby prostredníctvom týchto základňových staníc do 12 mesiacov odo dňa nadobudnutia právoplatnosti tohto povolenia	<b>400</b>
Počet základňových staníc GSM uvedených do prevádzky so súčasným začatím poskytovania služby prostredníctvom týchto základňových staníc do 24 mesiacov odo dňa nadobudnutia právoplatnosti tohto povolenia	<b>800</b>
Pokrytie populácie vlastnou sieťou do 12 mesiacov odo dňa nadobudnutia právoplatnosti tohto povolenia	<b>12%</b>
Pokrytie populácie vlastnou sieťou do 24 mesiacov odo dňa nadobudnutia právoplatnosti tohto povolenia	<b>45%</b>

Minimálny rozsah poskytovaných služieb k 31.12. 2007				Pridaná hodnota
Hlas	Textové správy	Roaming	Internet	
Hlasové služby	SMS	Medzinárodný	Mobilný internet	Hry v r. 2007
Hlasová schránka	MMS		Email na telefóne	Podrobné fakturovanie v r. 2007
Podržanie hovoru	Skupinové SMS		Služobný email	Uvitacie melódie v r.2008
Zmeškané hovory	Chat		Mobil Exchange Plus	Prenájom telefónov v r.2008
Presmerovanie hovoru			Spojenie s kanceláriou	Cell Info v r. 2009
Zablokovanie hovoru				Navigácia v r.2009
Konferenčný hovor				Webový portál v r.2009
CLIR				GSM bankovníctvo v r.2009
CLIP				Platenie účtov cez bankomat v r.2009
Tandem				

#### Úhrada za povolenie

- **Za vymedzenie frekvencií 150 000 000.- Sk (slovom stopät'desiat miliónov slovenských korún) jednorazovo do 14 dní odo dňa nadobudnutia právoplatnosti tohto povolenia**
- Úhradu je potrebné poukázať na účet úradu:  
Telekomunikačný úrad SR, IČO 308 44 355, DIČ 2020872689  
Štátna pokladnica, Radlinského 32, 810 05 Bratislava  
Číslo účtu 7000136022/8180  
Variabilný symbol je číslo tohto povolenia  
Úrad nie je platcom DPH

#### Podmienky vyplývajúce z medzinárodných dohôd

V pásme GSM 900 MHz na štátnej hranici nesmie úroveň intenzity poľa frekvencií, ktoré nie sú prednostné pre SR, prekročiť hodnotu 19 dB $\mu$ V/m vo výške 3 m nad úrovňou terénu. Pre prednostné frekvencie sa hodnota úrovne intenzity poľa 19 dB $\mu$ V/m vzťahuje na vzdialenosť 15 km v hĺbke územia susedného štátu.

V pásme GSM 1800 MHz na štátnej hranici nesmie úroveň intenzity poľa frekvencií, ktoré nie sú prednostné pre SR, prekročiť hodnotu 25 dB $\mu$ V/m vo výške 3 m nad úrovňou terénu. Pre prednostné frekvencie sa hodnota úrovne intenzity poľa 25 dB $\mu$ V/m vzťahuje na vzdialenosť 15 km v hĺbke územia susedného štátu.

V pásme UMTS úroveň intenzity poľa každej nosnej frekvencie nesmie prekročiť hodnotu 37 dB $\mu$ V/m/5 MHz vo výške 3 m nad úrovňou terénu vo vzdialenosti 6 km v hĺbke územia susedného štátu.

Vysielač v systéme bod-multibod (P-MP), ktorý pracuje na prednostnej frekvencii, môže vytvárať výkonovú hustotu (pfd), ktorá neprekračuje $-105 \text{ dBW}/(\text{MHzm}^2)$ vo vzdialenosti 15 km v hĺbke územia susedného štátu.
Vysielač v systéme bod-bod (P-P), ktorý pracuje na prednostnej frekvencii, môže vytvárať výkonovú hustotu (pfd), ktorá neprekračuje $-115 \text{ dBW}/(\text{MHzm}^2)$ vo vzdialenosti 25 km v hĺbke územia susedného štátu.
Vysielač v systéme bod-multibod (P-MP), ktorý pracuje na frekvencii, ktorá nie je prednostná pre SR, môže vytvárať výkonovú hustotu (pfd), ktorá neprekračuje $-105 \text{ dBW}/(\text{MHzm}^2)$ na štátnej hranici.
Vysielač v systéme bod-bod (P-P), ktorý pracuje na frekvencii, ktorá nie je prednostná pre SR, môže vytvárať výkonovú hustotu (pfd), ktorá neprekračuje $-115 \text{ dBW}/(\text{MHzm}^2)$ na štátnej hranici.
Frekvenčný úsek o šírke 28 MHz vo frekvenčnom pásme 28/29 GHz zodpovedajúci kanálu č. 24 je prednostný vo všetkých koordinačných zónach voči všetkým susedným štátom.
V prípade viacerých zdrojov rušenia v jednom konkrétnom bode v pásme 28/29 GHz výsledná hodnota rušiaceho signálu je súčtom odpovedajúcich hodnôt pfd.
Pokiaľ podmienky stanovené pre pohraničné oblasti nie je možné dodržať, môže sa držiteľ povolenia dohodnúť s operátorom susednej krajiny, ktorý má tieto frekvencie pridelené. Takáto dohoda podlieha schváleniu úradom. V opačnom prípade prevádzka zariadenia bude povolená až na základe úspešnej medzinárodnej koordinácie.

#### Odôvodnenie:

Spoločnosť Telefónica O2 Slovakia s.r.o. dňa 14. júla 2006 predložila žiadosť s ponukou do výberového konania na pridelenie frekvencií na zriaďovanie a prevádzkovanie verejnej elektronickej komunikačnej siete - mobilnej telefónnej siete GSM a UMTS v Slovenskej republike na poskytovanie verejných elektronickej komunikačných služieb v mobilnej sieti, ktoré úrad vyhlásil v súlade so zákonom o elektronickej komunikácii dňa 31. mája 2006. V súlade s § 32 ods. 9 zákona o elektronickej komunikácii predseda úradu menoval výberovú komisiu. Výberová komisia na základe podmienok uvedených v zákone a vo výzve vyhodnotila ponuky predložené do výberového konania, stanovila poradie účastníkov a dňa 2. augusta 2006 doručila úradu správu o priebehu a výsledku výberového konania.

Podľa § 33 ods. 2 správneho poriadku účastník konania dostal pred vydaním rozhodnutia možnosť vyjadriť sa k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník konania túto možnosť využil dňa 21.08.2006. Vo svojom vyjadrení požiadal o možnosť využiť frekvencie vo frekvenčnom pásme 28/29 GHz i pre sieť v inom štandarde, pokiaľ to bude v súlade s platnými medzinárodnými odporúčaniami. Úrad však tieto frekvencie vo výberovom konaní vymedzil výhradne pre infraštruktúru verejnej mobilnej telefónnej siete GSM a UMTS systémom bod-multibod (P-MP) a bod -bod (P-P).

Keďže úrad je pri pridelení frekvencií viazaný poradím určeným výberovou komisiou, pridelenie frekvencií spoločnosti Telefónica O2 Slovakia s.r.o., ktorá sa umiestnila na prvom mieste a rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto povolenia.