



Všeobecné podmienky poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej komunikačnej siete spoločnosti O2 Business Services, a. s.

(ďalej len „Všeobecné podmienky“)

1. Predmet Všeobecných podmienok

- 1.1. **O2 Business Services, a. s.**, so sídlom Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 50 087 487, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 6290/B (ďalej len „Poskytovateľ“), je v súlade so Zákonom, Všeobecným povolením č. 1/2014 na poskytovanie elektronických komunikačných sietí alebo elektronických komunikačných služieb (ďalej len "Všeobecné povolenie") a v súlade s Individuálnymi povoleniami, ktoré vydal Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „Úrad“), podnikom poskytujúcim elektronické komunikačné siete a služby.
- 1.2. Tieto Všeobecné podmienky upravujú práva a povinnosti medzi Poskytovateľom ako poskytovateľom elektronických komunikačných služieb prostredníctvom pevných sietí a užívateľmi (účastníkmi) týchto služieb a sú vydané v súlade so zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej len „Zákon“).

2. Základné pojmy

„**Cenník**“ je aktuálny cenník cien Služieb Poskytovateľa vydaný v súlade s ustanovením § 44 Zákona.

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

„**Koncové zariadenie**“ je technické zariadenie pripojené ku koncovému bodu siete Poskytovateľa určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných prostredníctvom poskytovanej Služby.

„**Miesto inštalácie**“ je miesto, v ktorom bude umiestnené koncové zariadenie.

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

„**Odvodzávajúci podnik**“ je podnik poskytujúci v súlade so Zákonom verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike, ktorého účastník požiadala o prenesenie čísla prideleného účastníkovi na základe zmluvy o poskytovaní verejných služieb týmto podnikom k inému podniku poskytujúcemu verejnú telefónnu službu. V prípade prenosu čísla k Poskytovateľovi podľa článku 11 týchto Všeobecných podmienok je odovzdávajúcim podnikom podnik poskytujúci verejnú telefónnu službu, ktorého účastník podal u Poskytovateľa žiadosť o prenesenie čísla k Poskytovateľovi. V prípade procesu prenášania čísla od Poskytovateľa podľa článku 11 týchto Všeobecných podmienok je Odovzdávajúcim podnikom Poskytovateľ.

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

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

„**Porucha**“ je stav, kedy Účastník vôbec nemôže využívať Službu, zavinенý chybou siete Poskytovateľa; vada na koncovom zariadení, ktorá nemá vplyv na funkčnosť Služby, ako aj prerušenie elektrického napájania koncového zariadenia sa nepovažuje za Poruchu.

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

„**Preberací protokol**“ je písomný dokument potvrdzujúci zriadenie a začatie poskytovania Služby, pričom týmto momentom je Účastník spravidla povinný začať platiť Poskytovateľovi cenu za poskytovanú Službu. Aj v prípade, že Účastník odmietne bez vážneho dôvodu podpísať Preberací protokol, považuje sa Služba za zriadenú a odovzdanú a Účastníkovi vzniká povinnosť platiť riadne vystavené faktúry za Služby. Pri Službách, ktorých zriadenie sa vykonáva aktiváciou nevyžadujúcou inštaláciu Koncového zariadenia Poskytovateľom v mieste zriadenia a poskytovania Služby, sa takýto Preberací protokol nevyhotovuje a v tomto prípade Poskytovateľ oznamuje sprístupnenie Služby Účastníkovi oznámením o aktivácii Služby, pričom týmto momentom sa začína fakturácia Služieb Účastníkovi.

„**Prenášané číslo**“ je také telefónne číslo sekundárne pridelené účastníkovi na základe Zmluvy, ktoré je v zmysle Opatrenia možné prenášať a o prenesenie ktorého Účastník požiadala. Účastník berie na vedomie, že čísla používané na identifikáciu jedného alebo viacerých koncových zariadení pripojených na prístup digitálnej siete integrovaných služieb (ISDN), čísla predvoľby, skupinové účastnícke čísla (napr. ISDN PRA, ISDN BRA, DDI číselné bloky) sa prenášajú výlučne ako jeden celok.



„**Prijímajúci podnik**“ je podnik poskytujúci v súlade so Zákonom verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike, o využívanie služieb ktorého prejavil záujem na základe písomnej žiadosti o prenesenie čísla účastníka iného podniku poskytujúceho verejnú telefónnu službu. V prípade prenášania čísla k Poskytovateľovi podľa článku 11 týchto Všeobecných podmienok je Prijímajúcim podnikom Poskytovateľ. V prípade procesu prenášania čísla od Poskytovateľa podľa článku 11 týchto Všeobecných podmienok je prijímajúcim podnikom podnik, u ktorého Účastník podal žiadosť o prenesenie čísla od Poskytovateľa.

„**Sieť**“ je spoločné označenie pre Pevnú sieť Poskytovateľa alebo pre inú elektronickú komunikačnú sieť Poskytovateľa a využíva sa na poskytovanie Služieb.

„**Služby**“ sú elektronické komunikačné služby poskytované Účastníkovi zo strany Poskytovateľa na základe Zmluvy a Špecifikácie, umožňujúce prenos hlasovej alebo dátovej komunikácie alebo iných foriem elektronickej komunikácie prostredníctvom pevného pripojenia, ako aj doplnkové a iné služby.

„**Špecifikácia**“ je príloha Zmluvy, na základe ktorej bude Služba zriadená a poskytovaná Účastníkovi a v ktorej je špecifikovaný druh poskytovanej Služby, cena za Službu, technické a ďalšie podmienky poskytovania Služby.

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

„**VPN**“ je virtuálna privátna sieť Účastníka, ktorá je poskytovaná Poskytovateľom prostredníctvom verejnej elektronickej komunikačnej siete pre komunikáciu v rámci uzavretej skupiny užívateľov.

„**Webové sídlo**“ je oficiálna webová stránka Poskytovateľa www.o2bs.sk.

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

„**Zmluva**“ je zmluva o poskytovaní verejných služieb, uzatvorená medzi Poskytovateľom a Účastníkom v súlade s ustanovením § 44 Zákona.

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

3. Zmluvné podmienky

- 3.1. Poskytovateľ bude poskytovať Účastníkovi Služby na základe Zmluvy, ktorej neoddeliteľnou súčasťou sú tieto Všeobecné podmienky a Špecifikácia služieb.
- 3.2. Záujemca je povinný poskytnúť Poskytovateľovi v súlade so Zákonom údaje v rozsahu obchodné meno, miesto podnikania a IČO, ak ide o fyzickú osobu - podnikateľa, alebo obchodné meno, sídlo, IČO, ak ide o právnickú osobu.
- 3.3. Záujemca sa od okamihu predloženia návrhu na uzavretie Zmluvy zaväzuje dodržiavať tieto Všeobecné podmienky.
- 3.4. Poskytovateľ alebo ním poverená osoba sú oprávnení Záujemcu vyzvať na predloženie platných dokladov vzťahujúcich sa na jeho osobu, ako aj dokladov stanovených Poskytovateľom na riadnu identifikáciu a na overenie Záujemcu, na preverenie podmienok nevyhnutných na uzavretie Zmluvy a na spôsobilosť riadne a včas plniť záväzky zo Zmluvy zo strany Záujemcu. Nevyhnutným dokladom na identifikáciu Záujemcu je tiež výpis z príslušného registra preukazujúci právnu subjektivitu Záujemcu. Ak je to podľa uváženia Poskytovateľa nevyhnutné na identifikáciu Záujemcu, je Poskytovateľ okrem vyššie uvedených dokladov oprávnený požadovať aj iné hodnoverné doklady alebo splnenie iných podmienok. V prípade nepredloženia vyššie uvedených dokladov, alebo ak sa preukáže, že doklady nie sú platné alebo sa nevzťahujú na osobu, ktorá ich predložila, si Poskytovateľ vyhradzuje právo neuzavrieť so Záujemcom Zmluvu, prípadne prerušiť alebo ukončiť poskytovanie Služieb. Ustanovenia tohto článku platia obdobne aj na Účastníka.
- 3.5. Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy okrem iných prípadov uvedených v týchto Všeobecných podmienkach, aj v prípadoch, kedy:
 - a) poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
 - b) Záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu preto, že je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku poskytujúceho elektronické komunikačné služby, alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním, alebo vypovedal s ním zmluvu,
 - c) Záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy a/alebo týchto Všeobecných podmienok.
- 3.6. Uzavretie Zmluvy sa uskutoční v písomnej forme, ak nie je pre danú Službu dohodnuté inak. Zmluva, pokiaľ má písomnú formu, musí byť podpísaná Záujemcom alebo jeho splnomocnencom. V prípade právnickej osoby musí byť Zmluva podpísaná štatutárnym zástupcom. Splnomocnenec sa preukazuje písomným splnomocnením s úradne overeným podpisom Účastníka.



- 3.7. Zriadenie Služby je možné iba v dostupných lokalitách a v rozsahu technických alebo prevádzkových možností Poskytovateľa. Podmienkou pre zriadenie Služby je preukázanie, že Zájemca je vlastníkom alebo oprávneným užívateľom nehnuteľnosti, v ktorej sa má umiestniť koncový bod Siete. V prípade, ak Zájemca nie je súčasne aj vlastníkom alebo správcom vnútorných rozvodov v nehnuteľnosti potrebných pre pripojenie koncového bodu do Siete, je potrebné, aby zabezpečil súhlas vlastníka alebo správcu s ich využitím. V prípade, že miesto inštalácie je v pamiatkovej zóne, Poskytovateľ v súčinnosti so Zájemcom je povinný zabezpečiť aj súhlasné stanovisko príslušného úradu.
- 3.8. Ak je zriadenie Služby technicky možné, Poskytovateľ ju zriadi spravidla do 30 dní odo dňa uzavretia Zmluvy (pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli v Špecifikácii inak), pričom dohodnutá doba zriadenia Služby sa predlžuje o dobu, počas ktorej Poskytovateľ nemá k dispozícii potrebné súhlasné stanoviská podľa bodu 3.7. V prípade, ak by Poskytovateľ po uzavretí Zmluvy zistil, že nie je možné technicky Službu zriadiť, Zmluva zaniká v celom rozsahu od okamihu doručenia písomného oznámenia Účastníkovi.
- 3.9. Zájemca je povinný na svoje náklady zabezpečiť prípravu miesta inštalácie koncového zariadenia potrebného na zriadenie a prevádzku Služby a v prípade potreby uschovať koncové zariadenia do doby inštalácie Služby.
- 3.10. Zriadenie Služby alebo pripojenia k Pevnej sieti sa vykonáva inštaláciou prostredníctvom technika alebo iným spôsobom uvedeným v Zmluve. Závazok Poskytovateľa poskytovať Službu na základe Zmluvy vznikne ku dňu zriadenia pripojenia k Pevnej sieti alebo ku dňu zriadenia Služby.
- 3.11. Druhy Služieb pevnej siete poskytované Poskytovateľom sú uvedené na webovom sídle Poskytovateľa.

4. Práva a záväzky Poskytovateľa

- 4.1. Poskytovateľ je okrem ďalších povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach povinný najmä:
 - a) udržiavať Sieť Poskytovateľa v takom technickom a prevádzkovom stave, aby sa dosahovala obvyklá kvalita stanovená v príslušných technických normách a v technických špecifikáciách pre siete, služby alebo pre siete a služby podľa ustanovenia § 64 ods. 8 Zákona,
 - b) odstraňovať Poruchy vzniknuté v sieti Poskytovateľa alebo na koncových 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,
 - d) 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,
 - e) poskytnúť Účastníkovi na základe jeho žiadosti, ak je to technicky možné, službu identifikácie zlomyseľného, obťažujúceho a výhražného volania,
 - f) zabezpečiť Účastníkovi nepretržitý prístup na čísla tiesňového volania,
 - g) plniť povinnosti v zmysle § 43 Zákona.
- 4.2. Poskytovateľ má okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach právo:
 - a) na zaplatenie ceny za poskytnuté Služby,
 - b) požadovať od Účastníka zabezpečenie svojich pohľadávok ako podmienku poskytovania Služieb Poskytovateľa v osobitných prípadoch,
 - c) zákonnými spôsobmi overiť podklady a ostatné identifikačné údaje a doklady Účastníka a tieto doklady spracúvať kopírovaním, skenovaním alebo iným zaznamenávaním na nosič informácií a archivovať ich, s čím Účastník 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 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) dodatočne vyfakturovať Služby, ktoré z technických príčin nebolo možné vyfakturovať za zúčtovacie obdobie, v ktorom boli poskytnuté,



- i) uložiť zmluvnú pokutu, ak je s Účastníkom dohodnutá; Poskytovateľ má tiež nárok na náhradu nákladov spojených s upomienkou oneskorenej platby, obmedzením, prerušením služieb a/alebo odpojením z dôvodu neplatenia a/alebo z dôvodu porušenia Zmluvy zo strany Účastníka,
- j) prijať nevyhnutné opatrenia na zabezpečenie bezpečnosti a integrity Siete,
- k) uplatniť práva v zmysle § 43 ods. 1 Zákona.

5. Práva a záväzky Účastníka

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

- a) na používanie Služieb v rozsahu, v kvalite a za podmienok stanovených v Zmluve/Špecifikácii, 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) 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,
- d) 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“,
- e) požiadať o zmenu telefónneho čísla,
- f) požiadať o zamedzenie zobrazenia čísla volajúceho (Calling Line Identification Restriction - CLIR) a o zobrazenie volaného čísla (Calling Line Identification Presentation - CLIP),
- g) uplatniť práva v zmysle § 43 ods. 10 a 11 Zákona.

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

- a) využívať Služby spôsobom, ktorý je v súlade so Zákonom, Zmluvou, týmito Všeobecnými podmienkami, Cenníkom, písomnými návodmi a s pokynmi Poskytovateľa a ktorý nesmie negatívne ovplyvniť prevádzku Siete alebo akejkolvek 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;
 - (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 neúmerné využívanie tzv. nekonečných, resp. neobmedzených volaní za účelom získania finančného prospechu (napr. získavanie kreditu) volajúceho alebo volaného priamo závislého od dĺžky takéhoto volania;
- b) využívať Poskytovateľom dodatočne zavedené spôsoby ochrany Sietí a Služieb, ak je to v prospech Účastníka alebo Siete,
- c) platiť za poskytnuté Služby,
- d) dodržiavať ďalšie povinnosti uvedené v týchto Všeobecných podmienkach, v Zmluve a jej prílohách,
- e) písomne oznámiť Poskytovateľovi do 3 pracovných dní každú zmenu svojich údajov,
- f) poskytnúť Poskytovateľovi akúkoľvek potrebnú súčinnosť a umožniť mu kontrolu používania Služby, najmä možnosť preveriť prípady podozrenia na zneužívanie Služieb,
- g) nezneužívať poskytované Služby na hromadné zasielanie nevyžiadaných správ alebo inej nevyžiadanej komunikácie vrátane neúmerného a neodôvodneného zaťažovania zákazníckej linky,
- h) nezasielať správy alebo inú nevyžiadajúcu komunikáciu na účely priameho marketingu bez predchádzajúceho písomného súhlasu užívateľa – prijímateľa e-mailových správ a nevyžiadanej komunikácie, alebo ak nie je známa totožnosť a adresa odosielateľa; v prípade porušenia týchto povinností je Poskytovateľ oprávnený prerušiť poskytovanie Služby,
- i) plniť povinnosti v zmysle § 43 ods. 12 Zákona.

6. Zmena Zmluvy

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



- 6.2. 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.
- 6.3. Poskytovateľ je v prípade:
- zvýšenia nákladov Poskytovateľa,
 - zmeny podmienok na trhu poskytovania elektronických komunikačných služieb,
 - zmeny miery inflácie zverejnenej Štatistickým úradom SR,
 - realizovania legislatívnych zmien, príp. rozhodnutí orgánu štátnej správy,
- aj bez súhlasu Účastníka 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.

7. Platnosť Zmluvy a ukončenie Zmluvy/Špecifikácie

- 7.1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak sa zmluvné strany nedohodli inak.
- 7.2. Platnosť Zmluvy zaniká:
- dohodou,
 - výpoveďou v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami, ak je Zmluva uzavretá na dobu neurčitú,
 - odstúpením od Zmluvy v súlade so Všeobecnými podmienkami,
 - ak tak ustanovuje Zákon alebo osobitný predpis,
 - zánikom Účastníka bez právneho nástupcu,
 - ak tak ustanovujú tieto Všeobecné podmienky.
- 7.3. Účastník je oprávnený ukončiť platnosť Zmluvy a/alebo Špecifikácie uzatvorenej na dobu neurčitú písomnou výpoveďou aj bez uvedenia dôvodu. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu/Špecifikáciu v zmysle podmienok stanovených Zákonom, ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby. Ak Poskytovateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby podľa platnej Zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením.
- 7.4. Výpovedná lehota je jeden kalendárny mesiac a je rovnaká pre obidve zmluvné strany. Výpovedná doba začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 7.5. V prípade prenesenia telefónneho čísla od Poskytovateľa ako Odovzdávajúceho podniku k inému podniku dôjde k ukončeniu platnosti a účinnosti tej časti Zmluvy/Špecifikácie, ktorá sa vzťahuje na prenášané telefónne číslo.
- 7.6. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že v prípade, kedy je Zmluva a/alebo Špecifikácia uzatvorená na dobu určitú a súčasne žiadna zo zmluvných strán písomne neoznámí druhej zmluvnej strane najneskôr 30 kalendárnych dní pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva/Špecifikácia uzatvorená, že trvá na ukončení platnosti a účinnosti Zmluvy a na ukončení poskytovania Služby v zmysle príslušnej Špecifikácie k dohodnutému dátumu, Zmluva a Špecifikácia ostávajú naďalej platné a účinné a mení sa doba, na ktorú boli uzatvorené, z doby určitej na dobu neurčitú. V prípade, že zmluvná strana doručí druhej zmluvnej strane oznámenie podľa predchádzajúcej vety, platí, že uplynutím dohodnutej doby určitej platnosť a účinnosť Zmluvy a/alebo Špecifikácie zaniká k dohodnutému dátumu.
- 7.7. Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy/Špecifikácie bez sankcií (s výnimkou vysporiadania zriaďovacích nákladov a nákladov na obstaranie zariadení poskytnutých Účastníkovi), a to výhradne postupom podľa článku 15.1. písm.
- Všeobecných podmienok, ak:
 - 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/Špecifikácie 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/Špecifikácie 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,
 - Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií tej istej Poruchy Služby neposkytuje Službu podľa Zmluvy/Špecifikácie alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy/Špecifikácie 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/Špecifikácie do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.
- 7.8. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok podľa ustanovenia bodu 7.7. písm. a) týchto Všeobecných podmienok sa v súlade so Zákom považujú také jednostranné zmeny v neprospech Účastníka, ktoré sa týkajú zmeny ceny a spôsobu výpočtu ceny za poskytovanú Službu, zmena kvality poskytovanej Služby alebo jednostranná zmena času trvania Zmluvy/Špecifikácie. Za podstatné zmeny zmluvných podmienok sa považujú aj také zmeny zmluvných podmienok, na ktorých sa zmluvné strany písomne v Zmluve a/alebo v Špecifikácii dohodli, že sa budú považovať za podstatné.
- 7.9. Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy/Špecifikácie, a to výhradne v súlade s postupom podľa článku 15.1. písm. a) týchto Všeobecných podmienok, ak:
- Účastník nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
 - Účastník opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia Sieť alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
 - 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,
 - Účastník opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania,
 - Účastník opakovane porušuje podmienky Zmluvy a/alebo Špecifikácie,
 - údaje v zmysle bodu 3.4. sa dodatočne preukážu ako nepravdivé alebo ak sa nepreukáže ich pravdivosť,
 - Účastník vstúpil do likvidácie,
 - je Účastník v úpadku, najmä ak na Účastníka alebo na jeho majetok bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu alebo na povolenie reštrukturalizácie,
 - ak bola na Účastníka alebo jeho majetok vyhlásená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.
- 7.10. V prípade odstúpenia sa končí platnosť Zmluvy/Špecifikácie dňom doručenia oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane, pokiaľ nie je v oznámení o odstúpení uvedený neskorší deň.
- 7.11. Ak dôjde k odstúpeniu od Zmluvy/Špecifikácie zo strany Poskytovateľa podľa bodu 7.9., je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od všetkých Zmlúv/Špecifikácií uzavretých s Účastníkom.
- 7.12. Ukončením platnosti jednotlivej Špecifikácie sa automaticky neruší platnosť ostatných Špecifikácií, ktoré má Účastník uzatvorené s Poskytovateľom, ani platnosť Zmluvy. V prípade, že Účastník urobí úkon smerujúci k ukončeniu Zmluvy, zánikom Zmluvy sa automaticky zrušujú aj všetky Špecifikácie, ktoré sú prílohou predmetnej Zmluvy.
- 7.13. Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom. Ukončenie platnosti a účinnosti Špecifikácie/Zmluvy sa nedotýka platnosti a účinnosti tých ustanovení Špecifikácie, Zmluvy a Všeobecných podmienok, ktoré s ohľadom na svoju povahu majú pretrvať až do úplného vyrovnania všetkých záväzkov či nárokov vyplývajúcich zo Zmluvy a/alebo Špecifikácie, 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 Špecifikácie/Zmluvy nezaniká povinnosť Účastníka uhradiť cenu poskytnutých Služieb, ako aj uhradiť všetky iné peňažné záväzky voči Poskytovateľovi, a súčasne splniť všetky svoje ostatné záväzky voči Poskytovateľovi.
- 7.14. Pri zániku Špecifikácie/Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je Poskytovateľ povinný vrátiť Účastníkovi aktívne a zriaďovacie poplatky, s čím Účastník bez výhrad súhlasí. V prípade preplatku zo strany Účastníka k momentu ukončenia Špecifikácie/Zmluvy bude tento preplatok vrátený Účastníkovi na jeho účet.

8. Cena a platobné podmienky

- 8.1. Ceny Služieb sú obsiahnuté v Špecifikácii Služby, ktorá tvorí neoddeliteľnú prílohu Zmluvy, príp. v Cenníku. Pre určenie výšky ceny poskytnutých Služieb je rozhodujúci údaj v informačnom systéme Poskytovateľa. Platný Cenník je k dispozícii na webovom sídle Poskytovateľa.
- 8.2. Zúčtovacím obdobím je obdobie stanovené Poskytovateľom, ktoré je spravidla zhodné s kalendárnym mesiacom. Účastník berie na vedomie, že ak k začiatku poskytovania Služby došlo v priebehu dohodnutého zúčtovacieho obdobia, Poskytovateľ bude faktúrovať Účastníkovi za prvé zúčtovacie obdobie alikvotnú časť pravidelného mesačného poplatku a alikvotnú časť voľných minút, objemu dát, ak je predmetom Zmluvy poskytovanie Služieb s tzv. voľnými minútami alebo objemami dát.
- 8.3. Poskytovateľ má právo na úhradu ceny za zriadenie Služby, za poskytovanie Služby a za poskytnuté zariadenia.



- 8.4. V prípade, že faktúra nebude Účastníkovi doručená v lehote do 15 pracovných dní odo dňa ukončenia zúčtovacieho obdobia, je Účastník povinný túto skutočnosť oznámiť Poskytovateľovi, na základe čoho bude Účastníkovi bezplatne vystavený odpis faktúry. V prípade neoznámenia tejto skutočnosti sa faktúra považuje za doručenú v 15. pracovný deň odo dňa ukončenia zúčtovacieho obdobia.
- 8.5. Účastník nemá právo na jednostranné započítanie svojich prípadných pohľadávok oproti pohľadávkam Poskytovateľa.
- 8.6. Účastník sa zaväzuje uhradiť ceny za Služby vo výške a v lehote splatnosti uvedenej vo faktúre.
- 8.7. 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.
- 8.8. Pokiaľ bolo možné Službu využívať iba čiastočne alebo ju nebolo možné využívať vôbec pre Poruchu technického alebo prevádzkového charakteru na strane Poskytovateľa a Porucha trvala viac než 5 kalendárnych dní, Poskytovateľ vráti pomernú časť ceny mesačného programu za čas neposkytovania Služby alebo sa s Účastníkom dohodne na inej forme náhrady. Predpokladom je, že Účastník bez zbytočného odkladu ohlásí Poskytovateľovi Poruchu a poskytne nevyhnutnú súčinnosť pri odstraňovaní Poruchy. Účastník je povinný právo na vrátenie pomernej časti ceny mesačného programu uplatniť najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania Služby, inak nárok zaniká.
- 8.9. Poskytovateľ je oprávnený písomne alebo iným spôsobom, ktorý si stanoví (napr. prostredníctvom SMS, e-mailu), upozorniť Účastníka na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, že neuhradil sumu uvedenú vo faktúre v lehote splatnosti, a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie.
- 8.10. Poskytovateľ má nárok na úrok z omeškania z dlžnej sumy vo výške podľa platných právnych predpisov za každý deň omeškania až do zaplatenia.
- 8.11. Poskytovateľ má právo započítať zaplatené úhrady, preddavky alebo preplatky na požadované Služby oproti všetkým nezaplateným pohľadávkam Poskytovateľa voči Účastníkovi.
- 8.12. Poskytovateľ má voči Účastníkovi nárok na zaplatenie trov súdneho, exekučného konania, príp. právneho zastúpenia v prípade súdneho vymáhania dlžnej sumy od Účastníka.
- 8.13. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Služby sú poskytované na území Slovenskej republiky, a preto sa uplatňuje DPH stanovená zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.

9. Ochrana a spracúvanie osobných údajov Účastníka

- 9.1. Pojmy definované nižšie v tomto článku sa v rovnakom význame používajú aj v ostatných článkoch týchto Podmienok a v ďalších zmluvných dokumentoch a vyhláseniach poskytnutých ktoroukoľvek zmluvnou stranou:
 - „**Dotknutá osoba**“ znamená dotknutá osoba v zmysle § 5 písm. n) Zákona o ochrane osobných údajov.
 - „**Lokalizačné údaje**“ znamenajú 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 ustanovenia § 2 Zákona o ochrane osobných údajov.
 - „**Povinné údaje**“ znamenajú (i) vo vzťahu k Účastníkovi fyzickej osobe podnikateľovi: obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo, telefónne číslo a výšku nehradených záväzkov; (ii) vo vzťahu k Účastníkovi právnickej osobe: obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo, telefónne číslo a výšku nehradených záväzkov; a (iii) iné údaje nevyhnutne potrebné na poskytovanie Služby.
 - „**Prevádzkové údaje**“ znamenajú 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, poskytovania Služby 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, pričom Poskytovateľ preferuje a požaduje od Účastníka písomný prejav vôle vyjadrený podpisom v príslušnom dokumente Poskytovateľa s označením „Súhlas so spracovaním osobných údajov“, ktorý tvorí neoddeliteľnú prílohu Zmluvy. V osobitných prípadoch sa za Súhlas považuje aj 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 za podmienky, že takouto formou poskytnutý súhlas spĺňa všetky náležitosti vyžadované Zákonom o ochrane osobných údajov.

„**Účel spracovania**“ znamená účel uvedený v bode 9.4. nižšie.

„**Údaje**“ znamenajú osobné údaje fyzických osôb podnikateľov alebo údaje právnických osôb alebo osôb, ktoré Účastník v podpísanom Súhlase so spracovaním osobných údajov označil ako „kontaktné / oprávnené osoby“ a ktoré je Poskytovateľ na základe Súhlasu alebo v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov oprávnený spracúvať, poskytovať tretím stranám alebo iným spôsobom s takýmito údajmi nakladať. Pokiaľ výslovne nie je uvedené inak, pre účely týchto Všeobecných podmienok sa za Údaje považujú tiež Prevádzkové údaje a Lokalizačné údaje.

„**Zákon o ochrane osobných údajov**“ znamená zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.

- 9.2. Poskytovateľ získava, overuje, spracúva a používa Údaje v rozsahu stanovenom príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, najmä Zákonom o ochrane osobných údajov, ďalej v Zmluve, v týchto Všeobecných podmienkach a v rozsahu a na účely uvedené v Súhlase. Poskytovateľ je vo vzťahu k spracúvaniu Osobných údajov prevádzkovateľom, resp. príjemcom v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov. V prípade, že Účastník poskytne Poskytovateľovi osobné údaje svojich zamestnancov a/alebo iných fyzických osôb, ktoré sú ako kontaktné / oprávnené osoby uvedené v Súhlase udelenom Účastníkovi Poskytovateľovi, Účastník je povinný zabezpečiť písomný súhlas týchto osôb ako dotknutých osôb so spracúvaním ich osobných údajov.
- 9.3. 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 zariadenia. Bez ohľadu na predchádzajúcu vetu Účastník berie na vedomie, že Povinné údaje predstavujú Údaje, bez ktorých nie je možné uzatvoriť a plniť Zmluvu/Špecifikáciu, uskutočňovať jej zmeny, jej ukončenie, prípadne vykonať prenesenie čísla. Účastník môže svoj Súhlas odvolať na základe výslovného, zrozumiteľného a určitého prejavu vôle po náležitej identifikácii Účastníka, a to buď zaslaním písomnej žiadosti na adresu sídla Poskytovateľa alebo na e-mailovú adresu osobne.udaje@o2bs.sk. Odvolanie Súhlasu nemá vplyv na právo a/alebo povinnosť Poskytovateľa spracúvať Údaje v rozsahu stanovenom Zákonom a všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 9.4. Poskytovateľ spracúva osobné údaje za účelom poskytovania Služieb a služieb, ktoré so Službami súvisia, alebo za iným účelom stanoveným v príslušnom právnom predpise alebo v udelenom Súhlase. Konkrétne účely spracovania osobných údajov Účastníka sú vždy uvedené v príslušnom Súhlase. Účastník nesie plnú zodpovednosť za škody spôsobené nesprávnosťou alebo neaktuálnosťou poskytnutých osobných údajov.
- 9.5. Údaje môžu byť spracúvané manuálne, s použitím úplne automatizovaných alebo čiastočne automatizovaných, alebo iných ako automatizovaných prostriedkov spracúvania.
- 9.6. Okrem prípadu, že je v príslušnom všeobecne záväznom právnom predpise, v Zmluve, v udelenom Súhlase alebo v týchto Všeobecných podmienkach uvedené inak, osobné údaje môže Poskytovateľ spracúvať 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 s tým, že takto stanovená doba platnosti Súhlasu predstavuje dobu nevyhnutú na dosiahnutie účelu spracovania a je primeraná vzhľadom na povahu zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom.
- 9.7. Poskytovateľ môže spracúvať údaje sám alebo prostredníctvom sprostredkovateľa, prostredníctvom ktorého zabezpečuje poskytovanie Služby, zabezpečuje iné služby so Službou spojené, alebo zabezpečuje iný účel spracúvania. Sprostredkovateľ bude spracúvať údaje v rozsahu a za podmienok dohodnutých s Poskytovateľom v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov. Zoznam sprostredkovateľov, ktorí spracúvajú Údaje v mene Poskytovateľa, je uverejnený na webovom sídle Poskytovateľa.
- 9.8. Poskytovateľ je oprávnený, pokiaľ právne predpisy neustanovujú inak, poskytovať údaje v rozsahu, na účely a počas doby uvedenej v tomto článku 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 Účastníkovi poskytujú.
- 9.9. 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 tomto článku.

- 9.10. 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 bode 9.6. osobám, ktorým Poskytovateľ postúpil svoje neuhradené pohľadávky voči Účastníkovi po lehote splatnosti.
- 9.11. 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. Týmto ustanovením 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 telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia podľa § 43 ods. 1 písm. c) druhého bodu Zákona a účinnejšej ochrany podnikov pred takými osobami.
- 9.12. Poskytovateľ je oprávnený vykonávať marketing Služieb a služieb súvisiacich so Službami a služieb partnerov Poskytovateľa len v súlade a na základe všeobecne záväzných právnych predpisov a Účastníkom poskytnutého 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 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.
- 9.13. Telefonické hovory na zákazníckych linkách môžu byť 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 prehratí upozornenia o zázname. Ak Účastník nesúhlasí s vyhotovením zvukového záznamu, má právo ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa na Poskytovateľa iným vhodným spôsobom.
- 9.14. 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.
- 9.15. **Informácie o právach dotknutej osoby**

Osoba poskytujúca osobné údaje (dotknutá osoba) má nasledovné práva:

- 9.15.1 **Právo na prístup k osobným údajom:** Dotknutá osoba má právo získať od Poskytovateľa potvrdenie o tom, či sa spracúvajú osobné údaje, ktoré sa jej týkajú. Dotknutá osoba má právo získať prístup k týmto osobným údajom.
- 9.15.2 **Právo na opravu osobných údajov:** Dotknutá osoba má právo na to, aby Poskytovateľ bez zbytočného odkladu opravil nesprávne osobné údaje, ktoré sa jej týkajú. So zreteľom na účel spracúvania osobných údajov má dotknutá osoba právo na doplnenie neúplných osobných údajov.
- 9.15.3 **Právo na výmaz osobných údajov:** Dotknutá osoba má právo na to, aby Poskytovateľ bez zbytočného odkladu vymazal osobné údaje, ktoré sa jej týkajú, ak dotknutá osoba uplatnila právo na výmaz, ak osobné údaje už nie sú potrebné na účel, na ktorý sa získali alebo inak spracúvali, dotknutá osoba odvolá súhlas, na základe ktorého sa spracúvanie osobných údajov vykonáva, a neexistuje iný právny základ pre spracúvanie osobných údajov, alebo ak dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov a neprevažujú žiadne oprávnené dôvody na spracúvanie osobných údajov alebo dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov na účel priameho marketingu, alebo ak osobné údaje sa spracúvajú nezákonne, alebo ak je dôvodom pre výmaz splnenie povinnosti podľa Zákona o ochrane osobných údajov, osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, alebo ak sa osobné údaje získavali v súvislosti s ponukou služieb informačnej spoločnosti.
- 9.15.4 **Právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov:** Dotknutá osoba má právo na to, aby Poskytovateľ obmedzil spracúvanie osobných údajov, ak dotknutá osoba namieta správnosť osobných údajov, a to počas obdobia umožňujúceho Poskytovateľovi overiť správnosť osobných údajov, alebo ak spracúvanie osobných údajov je nezákonné a dotknutá osoba namieta vymazanie osobných údajov a žiada namiesto toho obmedzenie ich použitia, alebo ak Poskytovateľ už nepotrebuje osobné údaje na účel spracúvania osobných údajov, ale potrebuje ich dotknutá osoba na uplatnenie právneho nároku, alebo ak dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov, a to až do overenia, či oprávnené dôvody na strane Poskytovateľa prevažujú nad oprávnenými dôvodmi dotknutej osoby. Dotknutú osobu, ktorej spracúvanie



osobných údajov sa obmedzí, je Poskytovateľ povinný informovať pred tým, ako bude obmedzenie spracúvania osobných údajov zrušené. Poskytovateľ je v prípade, ak to dotknutá osoba požaduje, povinný informovať dotknutú osobu o príjemcoch, ktorým Poskytovateľ oznámil opravu osobných údajov, vymazanie osobných údajov alebo obmedzenie spracúvania osobných údajov.

9.15.5 **Právo na prenosnosť osobných údajov:** Dotknutá osoba má právo získať osobné údaje, ktoré sa jej týkajú a ktoré poskytla Poskytovateľovi, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a má právo preniesť tieto osobné údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi.

9.15.6 **Právo namietať spracúvanie osobných údajov:** Dotknutá osoba má právo namietať spracúvanie jej osobných údajov z dôvodu týkajúceho sa jej konkrétnej situácie vykonávané na právnom základe z dôvodu, že spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na splnenie úlohy realizovanej vo verejnom záujme alebo z dôvodu, že spracúvanie je nevyhnutné na účel oprávnených záujmov Poskytovateľa alebo tretej strany, vrátane profilovania založeného na týchto ustanoveniach. Poskytovateľ nesmie ďalej spracúvať osobné údaje, ak nepreukáže nevyhnutné oprávnené záujmy na spracúvanie osobných údajov, ktoré prevažujú nad právami alebo záujmami dotknutej osoby, alebo dôvody na uplatnenie právneho nároku. Dotknutá osoba má právo namietať spracúvanie osobných údajov, ktoré sa jej týkajú, na účel priameho marketingu vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s priamym marketingom.

9.16. Dotknutá osoba je oprávnená požiadať Poskytovateľa, aby sa na ňu nevzťahovalo rozhodnutie, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní osobných údajov vrátane profilovania a ktoré má právne účinky, ktoré sa jej týkajú alebo ju obdobne významne ovplyvňujú. Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť dotknutej osobe porušenie ochrany jej osobných údajov, ak takéto porušenie ochrany osobných údajov môže viesť k vysokému riziku pre práva fyzickej osoby.

9.17. Poskytovateľ je povinný poskytnúť dotknutej osobe na základe jej žiadosti informácie, ktoré sa týkajú spracúvania jej osobných údajov. Informácie je povinný poskytnúť v listinnej podobe alebo elektronickej podobe, spravidla v rovnakej podobe, v akej bola podaná žiadosť. Ak o to požiada dotknutá osoba, informácie môže Poskytovateľ poskytnúť aj ústne, ak dotknutá osoba preukáže svoju totožnosť iným spôsobom. Poskytovateľ je povinný poskytnúť dotknutej osobe súčinnosť pri uplatňovaní jej práv podľa tohto článku.

9.18. Poskytovateľ je povinný poskytnúť dotknutej osobe požadované informácie do jedného mesiaca od doručenia žiadosti. Uvedenú lehotu môže Poskytovateľ v odôvodnených prípadoch s ohľadom na komplexnosť a počet žiadostí predĺžiť o ďalšie dva mesiace, a to aj opakovane. Poskytovateľ je povinný informovať o každom takom predĺžení dotknutú osobu do jedného mesiaca od doručenia žiadosti spolu s dôvodmi predĺženia lehoty. Poskytovateľ poskytuje dotknutej osobe informácie o osobných údajoch bezplatne. V prípade, ak je žiadosť dotknutej osoby zjavne neopodstatnená alebo neprimeraná najmä pre jej opakujúcu sa povahu, Poskytovateľ môže požadovať primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na poskytnutie informácií alebo primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na oznámenie alebo primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na uskutočnenie požadovaného opatrenia, alebo odmietnuť konať na základe žiadosti.

9.19. O obmedzení práv dotknutej osoby v súlade s ustanovením § 30 Zákona o ochrane osobných údajov Poskytovateľ informuje dotknutú osobu, ak tým nie je ohrozený účel obmedzenia.

9.20. Poskytovateľ sa zaväzuje všetky osobné údaje Účastníkov chrániť v súlade s platnými právnymi predpismi, najmä so Zákomom o ochrane osobných údajov. Poskytovateľ je povinný chrániť spracúvané osobné údaje pred ich poškodením, zničením, stratou, zmenou, neoprávneným prístupom a sprístupnením, poskytnutím alebo zverejnením, ako aj pred akýmkoľvek inými neprípustnými spôsobmi spracúvania.

9.21. Poskytovateľ vyhlasuje, že vykonal všetky úkony pre čo najvyššiu úroveň zabezpečenia osobných údajov Účastníka, ako aj k zabezpečeniu všetkých dátových, databázových a poštových súborov Účastníka pred ich stratou, poškodením alebo zničením.

9.22. Poskytovateľ vyhlasuje že zaručuje bezpečnosť spracúvaných osobných údajov, pričom pri prijímaní technických a organizačných opatrení za účelom zabezpečenia ochrany práv a ochrany osobných údajov najmä pred náhodným alebo nezákonným zničením, stratou, zmenou alebo neoprávneným poskytnutím prenášaných osobných údajov, uchovávaných osobných údajov alebo inak spracúvaných osobných údajov, alebo neoprávneným prístupom, bral do úvahy povahu, rozsah, kontext, účel spracúvania osobných údajov, ako aj možné riziká, ktoré by mohli byť spôsobilé narušiť bezpečnosť ochrany osobných údajov a ich závažnosť.

9.23. Poskytovateľ sa zaväzuje neposkytnúť osobné údaje tretím osobám, nepoužiť osobné údaje na iný než dohodnutý účel, osobné údaje nezneužiť pre svoj prospech alebo v prospech tretej osoby a nenakladať s osobnými údajmi v rozpore s týmto článkom Všeobecných podmienok.

9.24. Poskytovateľ a jeho zamestnanci sú povinní zachovávať mlčanlivosť o všetkých osobných údajoch získaných od Účastníka. Osobné údaje nesmú využiť pre osobnú potrebu, nesmú ich zverejniť, poskytnúť ani sprístupniť. Túto



- mlčanlivosť sa zaväzujú zachovať aj po skončení platnosti a účinnosti Zmluvy. Poskytovateľ zodpovedá za to, že mlčanlivosť budú zachovávať aj jeho zamestnanci, iné ním poverené osoby, ako aj prípadní externí spolupracovníci.
- 9.25. Poskytovateľ vyhlasuje, že všetky prevádzkové údaje, ktoré získava prostredníctvom ním poskytovaných služieb, sú uložené v zabezpečených dátových centrách, ktoré sa nachádzajú na území Slovenskej republiky alebo Českej republiky a že prijal všetky potrebné opatrenia na zabezpečenie ochrany svojich serverov a dátových úložísk v súlade so Zákomom o ochrane osobných údajov.
- 9.26. Poskytovateľ vyhlasuje, že je držiteľom certifikátov ISO /IEC 27018 na zabezpečenie osobných údajov v cloudových úložiskách, ISO /IEC 27001 Information security management systems a ISO/IEC 20000-1:2011 Information technology - Service management, a že tieto certifikáty garantujú kompatibilitu ním poskytovaných Služieb s požiadavkami na ochranu údajov vyplývajúcimi z platnej legislatívy.

10. Reklamačný poriadok

- 10.1. Reklamáciu je možné uplatniť v prípade, že Účastník:
- a) zistil závalu v poskytovaní Služby, t.j. najmä ak kvalita Služieb nezodpovedá parametrom dohodnutým v Špecifikácii/Zmluve alebo požiadavkám stanoveným Úradom (ďalej len „Reklamácia kvality“); alebo
 - b) namieta nesprávne vyúčtovanú Službu (ďalej len „Reklamácia úhrady“).
- 10.2. 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) akejkolvek vady Služieb spôsobenej nesprávnym používaním Služieb alebo koncových zariadení Účastníkom, vrátane nesprávneho nastavenia Služieb alebo koncového zariadenia Účastníkom;
 - c) 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 Poskytovateľa;
 - d) obsahu informácií prenášaných užívateľmi Siete, najmä obsahu informácií a údajov poskytovaných v rámci služieb tretích strán (napr. audiotexové služby), s výnimkou obsahu informácií poskytovaných v rámci Služby.
- 10.3. Reklamáciu môže uplatniť Účastník alebo jeho právny nástupca, alebo osoba splnomocnená Účastníkom na základe písomného splnomocnenia s úradne overeným podpisom.
- 10.4. Reklamácia musí byť Účastníkom uplatnená písomne a doručená Poskytovateľovi výhradne postupom podľa bodu 15.1. písm. a) týchto Všeobecných podmienok, a to do 30 dní odo dňa chybného poskytnutia Služby alebo nesprávneho 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 Poskytovateľom akceptované.
- 10.5. V Reklamacii je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje (najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu sídla alebo miesta podnikania a IČO). Účastník ďalej 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 Reklamacii, pokiaľ sa zmeny týkajú už raz reklamovaného nesprávneho zúčtovania alebo vadného poskytnutia Služieb.
- 10.6. V prípade, že Účastníkovi nebude Služba poskytovaná v dôsledku zavinenia Poskytovateľom a zmluvné strany sa nedohodli inak, Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas Poskytovateľom zavineneho neposkytovania Služby. Toto právo si môže Účastník uplatniť v lehote do troch mesiacov od obnovenia poskytovania Služby. Okrem identifikačných údajov Účastník v oznámení uvedie presne a prehľadne trvanie neposkytovania Služby. Uvedené platí v prípade, ak to povaha reklamovanej Služby umožňuje.
- 10.7. Reklamácia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie faktúry 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.

- 10.8. 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 tohto článku, 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.
- 10.9. Poskytovateľ pri vybavovaní Reklamácie komunikuje s Účastníkom len na základe kontaktných údajov uvedených v Zmluve alebo uvedených v splnomocnení pre vybavenie Reklamácie. Oznámenie o vybavení Reklamácie obsahuje spravidla rozhodnutie o Reklamácií a jeho stručné odôvodnenie, vrátane prípadných technických údajov. Oznámenie o vybavení Reklamácie je odosielané spravidla ako bežná poštová zásielka, avšak Poskytovateľ môže podľa svojho uváženia zvoliť aj formu doporučenej poštovej zásielky. Oznámenie o vybavení Reklamácie odoslané prostredníctvom poštového podniku sa má za doručené tretí deň po odoslaní, aj keď Účastník oznámenie neprevzal. Oznámenie odoslané e-mailom sa má za doručené okamihom odoslania. Dátum odoslania oznámenia o vybavení Reklamácie sa zároveň považuje za dátum vybavenia reklamácie.
- 10.10. V prípade, že bude Reklamácia kvality alebo Reklamácia úhrady uznaná ako oprávnená, Účastníkovi bude v závislosti od povahy Reklamácie vrátená časť sumy fakturovaná 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.
- 10.11. Ak Účastník nesúhlasí s tým, ako bola Reklamácia vybavená, prípadný spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality Služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie, môže predložiť Úradu.
- 10.12. 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 týmto Reklamačným poriadkom.
- 10.13. 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.
- 10.14. 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. Prenositeľnosť čísla

- 11.1. Poskytovateľ zabezpečuje prenositeľnosť čísla na základe príslušných ustanovení Zákona a Opatrenia v rozsahu a spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok (ďalej len ako „Prenositeľnosť čísla“).
- 11.2. O prenesenie čísla prideleného Žiadateľovi iným podnikom poskytujúcim verejnú telefónnu službu k Poskytovateľovi môže Žiadateľ požiadať výlučne Poskytovateľa podaním žiadosti o prenesenie čísla k Poskytovateľovi v písomnej forme, ktorá je zároveň zmluvou o prenose čísla (ďalej spoločne len „Žiadosť PP“).
- 11.3. Žiadateľ podpísaním Žiadosti PP udeľuje Poskytovateľovi a odovzdávajúcemu podniku súhlas so vzájomným poskytnutím a so spracovaním všetkých osobných údajov Žiadateľa (splnomocneného zástupcu/osoby oprávnenej konať v mene Žiadateľa) uvedených v Žiadosti PP na účely prenesenia telefónneho čísla (ďalej len ako „Dohodnutý účel“), a to na dobu nevyhnutnú na dosiahnutie Dohodnutého účelu, s použitím automatizovaných, poloautomatizovaných a iných ako automatizovaných prostriedkov spracúvania. Údaje v rozsahu uvedenom v Žiadosti PP poskytuje Žiadateľ Poskytovateľovi dobrovoľne na Dohodnutý účel.
- 11.4. 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 PP.
- 11.5. Podaním Žiadosti PP udeľuje Žiadateľ Poskytovateľovi súhlas na to, aby všetky Prenášané čísla prenesené na základe Žiadosti PP k Poskytovateľovi ako Prijímajúcemu podniku boli poskytnuté Poskytovateľom iným podnikom poskytujúcim verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike a osobe zabezpečujúcej prevádzku centrálnej



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

- 11.6. Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade, keď :
- odovzdávajúci podnik odmietne prenesenie niektorého z Prenášaných čísel uvedených v Žiadosti PP a túto skutočnosť Poskytovateľovi oznámi spôsobom dohodnutým medzi Poskytovateľom a Odovzdávajúcim podnikom v lehote do dvoch (2) pracovných dní od doručenia Žiadosti Poskytovateľovi, alebo
 - odovzdávajúci podnik v tej istej lehote prenesenie niektorého z Prenášaných čísel uvedených v Žiadosti nepotvrdí,
- Poskytovateľ proces prenesenia dotknutého Prenášaného čísla uvedeného v Žiadosti PP zastaví ku dňu doručenia oznámenia odovzdávajúcim podnikom.
- 11.7. 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 pridelil Žiadateľovi ako Účastníkovi k tejto Zmluve číslo z vlastnej číselnej množiny, a zároveň sa prenesenie Prenášaného čísla k Poskytovateľovi neuskutočnilo z dôvodov na strane odovzdávajúceho podniku alebo na strane Žiadateľa, budú práva a povinnosti Poskytovateľa a Žiadateľa ako Účastníka z takejto Zmluvy riadne trvať po celú dojednanú dobu vo vzťahu k telefónnemu číslu pridelenému pôvodne Poskytovateľom z vlastnej číselnej množiny.
- 11.8. Žiadateľ je oprávnený odstúpiť od Žiadosti PP, a to prejavom vôle doručeným Poskytovateľovi najneskôr v lehote do troch (3) pracovných dní od podania Žiadosti PP. Na úkon Žiadateľa smerujúci k odstúpeniu od Žiadosti o PP urobený neskôr Poskytovateľ nie je povinný prihliadať.
- 11.9. Žiadosť PP, ktorá je zároveň zmluvou o prenos 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 PP, resp. do jedného (1) pracovného dňa po nadobudnutí účinnosti zmluvy o prenose čísla v zmysle Opatrenia. Poskytovateľ oznámi Žiadateľovi deň realizácie technického prenesenia čísla najneskôr v deň predchádzajúci dňu realizácie technického prenesenia čísla, a to napr. telefonicky na kontaktné číslo uvedené Žiadateľom v Žiadosti PP. Poskytovateľ sa môže so Žiadateľom dohodnúť na neskoršej účinnosti zmluvy o prenose čísla.
- 11.10. O prenesenie čísla prideleného Poskytovateľom Účastníkovi k prijímajúcemu podniku môže Účastník požiadať príslušný prijímajúci podnik spôsobom podľa pokynov prijímajúceho podniku (ďalej len „žiadosť“), pričom žiadosť od prijímajúceho podniku považuje Poskytovateľ za návrh Účastníka na ukončenie Zmluvy, na základe ktorej bolo Prenášané číslo Účastníkovi pridelené. Poskytovateľ v lehote do dvoch (2) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti od prijímajúceho podniku túto žiadosť overí a prijímajúcemu podniku žiadosť potvrdí a zároveň môže Účastníkovi oznámiť podmienky ukončenia Zmluvy, alebo túto žiadosť v súlade s bodom 11.11. odmietne.
- 11.11. Poskytovateľ ako Odovzdávajúci podnik prenesenie Prenášaných čísel uvedených v žiadosti odmietne z dôvodov uvedených v Opatrení, a to najmä v prípade, ak:
- Účastník v žiadosti nepožiadaval o prenesenie všetkých čísel patriacich v čase doručenia žiadosti do príslušnej skupiny skupinových účastníckych čísel (§ 2 ods. 4 Opatrenia),
 - pre Prenášané číslo prebieha skôr začatý proces prenášania čísla (§ 2 ods. 5 Opatrenia),
 - Prenášané číslo nepatrí do rozsahu prenositeľných čísel stanovených Opatrením (§ 3 Opatrenia),
 - Prenášané číslo nebolo Účastníkovi Poskytovateľom pridelené na užívanie alebo ak je žiadosť v rozpore s Opatrením (§ 6 ods. 5 Opatrenia),
 - pre niektoré z Prenášaných čísel sú splnené dôvody na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa ustanovenia § 43 ods. 1 písm. c) Zákona (§ 6 ods. 4 Opatrenia).
- 11.12. V prípade, keď Poskytovateľ prenesenie Prenášaných čísel odmietne, Účastník môže pokračovať v prenášaní ktoréhokoľvek z Prenášaných čísel výlučne na základe novej žiadosti doručenej príslušnému prijímajúcemu podniku.
- 11.13. V prípade, že došlo k prenosu Prenášaného čísla k prijímajúcemu podniku, považuje sa Zmluva za ukončenú dňom technického prenesenia príslušného Prenášaného čísla medzi verejnou telefónnou sieťou Poskytovateľa a verejnou telefónnou sieťou príslušného prijímajúceho podniku, čím nie sú dotknuté nároky Poskytovateľa vyplývajúce z takto ukončenej Zmluvy a/alebo Špecifikácie.
- 11.14. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že s účinnosťou odo dňa doručenia žiadosti 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 požadovať také zmeny Služieb, ktorých obsah je v rozpore s obsahom žiadosti, napr. požiadať o zmenu



Prenášaného čísla na iné telefónne číslo alebo o dočasné prerušenie poskytovania Služieb vo vzťahu k Prenášanému číslu.

- 11.15. 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 päťnásobku priamej platby Účastníka za služby spojené s prenosom čísla, najmenej však 20 €, maximálna výška celkovej kompenzácie nepresiahne 100 €. Účastník môže požiadať o kompenzáciu prijímajúci podnik do 30 dní odo dňa ukončenia prenosu čísla, inak toto právo zaniká. Podnik, ktorý počas procesu prenášania čísla spôsobil, že číslo bolo prenesené oneskorene alebo bolo prenesené k inému podniku proti vôli Účastníka, poskytne Účastníkovi kompenzáciu do 60 dní od doručenia žiadosti o kompenzáciu.
- 11.16. Poskytovateľ si vyhradzuje právo poskytnúť kompenzáciu aj v nepeňažnej forme, ktorej hodnota zodpovedá výške kompenzácie.

12. Obmedzenie alebo vyradenie siete z prevádzky

- 12.1. Poskytovateľ je oprávnený zo závažných technických alebo prevádzkových dôvodov alebo z dôvodu vyššej moci obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb na nevyhnutnú dobu.
- 12.2. Poskytovateľ prijme zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojej Siete 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.
- 12.3. 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 takéto prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služieb vykonať.
- 12.4. Poskytovateľ je oprávnený dočasne obmedziť alebo prerušiť poskytovanie všetkých Služieb Účastníkovi, ktoré sa poskytujú na základe Zmluvy/Špecifikácií, ak Účastník porušuje tieto Všeobecné podmienky a Zákona; ak Účastník používa zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa osobitných predpisov; v prípade, kedy je Účastník v omeškaní s úhradou splatnej faktúry; 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; 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 podľa bodu 3.4. neplatné.
- 12.5. 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 a/alebo v rozpore s dobrými mravmi. Poskytovateľ je oprávnený zamedziť prístup k internetovým stránkam na určitých serveroch siete Internet s nelegálnym obsahom alebo s obsahom odporujúcim dobrým mravom.
- 12.6. Poskytovateľ umožní Účastníkovi bezplatné tiesňové volania aj v prípade obmedzenia poskytovania Služieb.
- 12.7. Účastník nemá nárok na akúkoľvek náhradu za nemožnosť využívania Služieb v dôsledku obmedzenia alebo prerušenia poskytovania Služieb na základe tohto článku 12 Všeobecných podmienok.

13. Zodpovednosť za škodu a náhrada škody

- 13.1. Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia svojich povinností uvedených v Zákone a/alebo v Zmluve a jej výška je obmedzená na poskytnutie zľavy podľa SLA. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, pokiaľ preukáže, že škodu nezavinil alebo že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
- 13.2. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne v dôsledku prerušenia, neposkytnutia či vadného poskytnutia Služieb. Tým nie je dotknuté právo Účastníka uplatniť reklamáciu podľa týchto Všeobecných podmienok. Poskytovateľ ďalej nezodpovedá Účastníkovi ani za prípadný ušlý zisk.



13.3. Poskytovateľ má právo na náhradu škody spôsobenej na verejnej sieti a na koncovom zariadení v dôsledku konaní či opomenutí Účastníka, ktoré predstavujú porušenie všeobecne záväzných právnych predpisov. 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.

14. Voľba práva a riešenie sporov

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

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

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

15. Oznamovanie

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

- a) doručenie písomnosti osobne alebo prostredníctvom subjektu povereného doručovaním (napr. pošta), a
- b) doručenie prostredníctvom diaľkovo dostupných elektronických komunikačných prostriedkov, a to správy prostredníctvom elektronickej pošty (ďalej len „e-mail“) alebo hlasovým volaním.

15.2. Za doručenie prostredníctvom subjektu povereného doručovaním sa považuje obyčajné doručenie písomnosti, doporučené doručenie písomnosti alebo doporučené doručenie písomnosti s doručenkou. Písomnosť sa považuje za doručenie dňom, keď Účastník alebo iná dospelá osoba bývajúc 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 doručenie dňom, keď bola uložená, aj keď sa Účastník o uložení nedozvedel.

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

15.4. Účastníkovi sa písomnosť doručuje na poslednú známu adresu Účastníka uvedenú v databáze Účastníkov.

16. Spoločné a záverečné ustanovenia

16.1. V prípade, že by nastal rozpor medzi Všeobecnými podmienkami, Zmluvou a Špecifikáciou, platí nasledovné poradie záväznosti:

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

16.2. Obsahom týchto Všeobecných podmienok nie sú informácie týkajúce sa univerzálnej služby, keďže Poskytovateľ nie je poskytovateľom univerzálnej služby.

16.3. Ďalšie práva a povinnosti zmluvných strán, vrátane parametrov a ostatných podmienok poskytovania Služby, môžu byť uvedené na webovom sídle Poskytovateľa.

16.4. 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 dotknuté 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.

16.5. Tieto Všeobecné podmienky v plnom rozsahu nahrádzajú predchádzajúce znenie zo dňa 9.11.2017. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 25.5.2018.