

RÁMCOVÁ DOHODA
o poskytovaní mobilných elektronických komunikačných služieb

uzavretá v zmysle § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) a v zmysle § 66 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom
obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
medzi

Objednávateľ: Slovenská správa ciest
Sídlo: Miletičova 19, 826 19 Bratislava
Štatutárny orgán: Ing. Ivan Rybárik, generálny riaditeľ
Právna forma: rozpočtová organizácia zriadená Ministerstvom dopravy a výstavby SR (právny nástupca MDVRR SR) zriaďovacou listinou č. 5854/M-95 zo dňa 7.12.1995, v úplnom znení pod č. 316/M - 2005 zo dňa 14. februára 2005, zmenená rozhodnutím MDPT SR č. 100 z 11. mája 2006, rozhodnutím č. 86 z 22. mája 2008, zmenenú rozhodnutím MDVRR SR č. 162 zo dňa 24. októbra 2014 a naposledy zmenenú rozhodnutím MDVRR SR č. 24/2016 zo dňa 22. marca 2016.
IČO: 0000 33 28
DIČ: [REDAKOVANÉ]
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN: [REDAKOVANÉ]
Telefón: [REDAKOVANÉ]
E-mail: ssc@ssc.sk
Osoby oprávnené rokovať vo veciach:
zmluvných: Ing. Ivan Rybárik, generálny riaditeľ
technických: [REDAKOVANÉ] vedúci odboru vnútornej správy
(ďalej ako „objednávateľ“)

a

Poskytovateľ: Slovak Telekom, a.s.
Sídlo: Bajkalská 28, 817 62 Bratislava
Právna forma: akciová spoločnosť
Registrácia: v Obchodnom registri vedenom pri Okresnom súde Bratislava I, oddiel Sa, vložka číslo 2081/B
zastúpený: Mgr. Csaba Balko, Manažér predaja strategických zákazníkom podľa podpisového poriadku Slovak telekomu, a.s.
IČO: 35763469
DIČ: [REDAKOVANÉ]
IČ DPH: [REDAKOVANÉ]
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
IBAN: [REDAKOVANÉ]
Adresa na doručovanie písomností: Bajkalská 28, 817 62 Bratislava
E-mailová adresa: biznis@telekom.sk
Osoby oprávnené na rokovanie:
vo veciach zmluvných: [REDAKOVANÉ]
vo veciach technických: [REDAKOVANÉ]
(ďalej ako „poskytovateľ“)
(ďalej spoločne ako „strany dohody“)

Článok I. PREAMBULA

1. Strany dohody uzatvárajú túto rámcovú dohodu na základe výsledku verejného obstarávania - verejnej súťaže na predmet zákazky: „**Výber mobilného operátora**“ podľa zákona o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov zverejnenej objednávateľom v postavení verejného obstarávateľa vo Vestníku verejného obstarávania pod č. 64/2022 a značkou 15846-MSS zo dňa 08.03.2022 a v Úradnom vestníku EÚ zo dňa 07.03.2022 pod značkou 2022/S 046-119929. Podkladom pre uzatvorenie tejto rámcovej dohody sú súťažné podklady vo verejnom obstarávaní vyhlásenom objednávateľom ako verejným obstarávateľom a ponuka predložená poskytovateľom ako úspešným uchádzačom.
2. Poskytovateľ vyhlasuje, že
 - a) sa oboznámil a riadne a zodpovedne preskúmal a zvážil všetky podmienky a okolnosti súvisiace s realizáciou predmetu rámcovej dohody,
 - b) predmet rámcovej dohody mu je jasný a zrozumiteľný,
 - c) je schopný predmet rámcovej dohody, na základe svojej odbornej spôsobilosti, technického vybavenia a personálu, ktorý má k dispozícii, vykonávať riadne, kompletne, na požadovanej odbornej úrovni a v požadovanej kvalite, a to v rozsahu a v súlade s podmienkami dohodnutými touto rámcovou dohodou, v súťažných podkladoch objednávateľa na výber poskytovateľa pre predmet zákazky: „Výber mobilného operátora“, požiadavkami objednávateľa, doručenými objednávkami a v súlade s platnými a účinnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

Článok II. PREDMET RÁMCOVEJ DOHODY

1. Predmetom tejto rámcovej dohody je záväzok poskytovateľa poskytnúť objednávateľovi komplexné, bezpečné, bežné a ekonomicky výhodné mobilné elektronické komunikačné služby vrátane dátových služieb (ďalej len „služby“) a vrátane bezplatného vytvorenia hlasovej virtuálnej privátnej siete (ďalej len „VPS“) prostredníctvom vlastnej siete mobilných telefónov objednávateľa, pričom každá jednotlivá SIM karta objednávateľa bude zaradená do niektorého z nasledovných produktov:
 - a) **PRODUKT 1** – program, ktorý v mesačnej paušálnej platbe bude obsahovať nasledovné služby:
 - poplatok za SIM kartu zaradenú vo VPS;
 - neobmedzené volania v rámci VPS;
 - neobmedzené volania do národných mobilných sietí v SR;
 - neobmedzené volania do pevných sietí v SR;
 - neobmedzené SMS a MMS do mobilných sietí v SR;
 - služby CLIP, CLEAR;
 - zaslanie SMS správ o zmeškaných hovoroch v prípade nedostupnosti siete alebo vypnutého mobilného telefónu;
 - možnosť využívať hlasový a dátový roaming regulovaný EÚ;
 - bezplatné poskytnutie 4G siete pre hlasové, aj dátové služby;
 - internet v mobile s predplateným objemom dát 2GB a s následným znížením prenosovej rýchlosti bez ďalšieho spoplatnenia;

- notifikácia pri vyčerpaní 80 % a 100 % predplatených dát.
- b) PRODUKT 2** – program, ktorý v mesačnej paušálnej platbe bude obsahovať nasledovné služby:
- poplatok za SIM kartu zaradenú vo VPS;
 - neobmedzené volania v rámci VPS;
 - neobmedzené volania do pevných sietí v SR;
 - neobmedzené volania do národných mobilných sietí v SR;
 - neobmedzené volania do krajín EÚ;
 - neobmedzené SMS a MMS do mobilných sietí v SR a EÚ;
 - služby CLIP, CLEAR;
 - zaslanie SMS správ o zmeškaných hovoroch v prípade nedostupnosti siete alebo vypnutého mobilného telefónu;
 - možnosť využívať hlasový a dátový roaming regulovaný EÚ;
 - bezplatné poskytnutie 4G siete pre hlasové, aj dátové služby;
 - internet v mobile s predplateným objemom dát 6GB a s následným znížením prenosovej rýchlosti bez ďalšieho spoplatnenia;
 - notifikácia pri vyčerpaní 80 % a 100 % predplatených dát.
- c) PRODUKT 3** – program, ktorý v mesačnej paušálnej platbe bude obsahovať nasledovné služby:
- mobilný internet (dátové služby) s objemom dát – 2GB
 - bezplatné poskytnutie 4G siete;
 - možnosť využívať dátový roaming regulovaný EÚ;
 - notifikácia pri vyčerpaní 80 % a 100 % predplatených dát.
- 2.** Predmetom tejto rámcovej dohody je záväzok poskytovateľa zabezpečiť pre objednávateľa pri poskytovaní služieb nasledovné:
- a)** záručný servis mobilných telefónov a zariadení nevyhnutných na poskytovanie VPS,
 - b)** pridelenie obchodného zástupcu a zamestnanca na fakturačnom oddelení mobilného operátora pre objednávateľa,
 - c)** zachovanie súčasných mobilných telefónnych čísel / bezplatný prenos telefónnych čísel počas prvého dňa účinnosti tejto rámcovej dohody,
 - d)** sekundová tarifikácia od prvej sekundy,
 - e)** aktivácia a deaktivácia regulovaného hlasového a dátového Roamingu bez finančnej zábezpeky,
 - f)** bezplatné poskytovanie elektronického podrobného rozpisu hovorov a nákladov za fakturačné obdobie za jednotlivé SIM karty,
 - g)** v prípade vyžiadania bezplatný podrobný rozpis hovorov a nákladov na SIM kartu - papierový,
 - h)** bezplatná papierová súhrnná faktúra,
 - i)** možnosť vytáčať telefónne čísla pomocou skrátených čísiel,
 - j)** možnosť vytvoriť smerové a časové profily vo VPS pre jednotlivé SIM karty,
 - k)** pridelenie ucelenej číselnej rady (súkromný číselný plán) v prípade vydania nových tel. čísel,
 - l)** príjem a odosielanie SMS, MMS,
 - m)** možnosť zmeny telefónneho čísla,
 - n)** bezplatné poskytnutie PUK1 kódu,

- o) bezplatná kontrola spotreby prevolaných minút,
- p) bezplatná aktivácia a výmena SIM karty pri strate, poškodení,
- q) bezplatná aktivácia novej SIM karty,
- r) bezplatná aktivácia a poskytovanie DUAL SIM – jedno číslo na dvoch SIM kartách,
- s) bezplatná aktivácia služieb CLIP, CLIR,
- t) služba odkazová schránka,
- u) neobmedzené menenie VPS paušálov i viac krát za rok,
- v) telefonické zablokovanie a odblokovanie SIM karty,
- w) presmerovanie hovorov,
- x) bezplatné dočasné prerušenie poskytovania služieb na SIM,
- y) blokovanie odchádzajúcich hovorov,
- z) zasielanie SMS pri nedostupnom volanom tel. čísle,
- aa) konferenčný hovor,
- bb) blokovanie audiotextových čísiel a čísiel spoplatnených osobitným spôsobom,
- cc) začiatok a koniec fakturačného mesiaca sa bude zhodovať s kalendárnym mesiacom, tzn. začínať bude prvý deň kalendárneho mesiaca a končiť posledný deň kalendárneho mesiaca v súlade s návrhom rámcovej dohody,
- dd) splatnosť faktúr 30 dní odo dňa doručenia faktúry,
- ee) nulové administratívne poplatky pri výmene mobilných telefónov,
- ff) mesačné zasielanie všetkých poskytovaných a fakturovaných služieb pre každú SIM kartu vo formáte .xls, resp. .xlsx, z ktorého bude jasné za aké služby sa na akej SIM karte v danom mesiaci platilo,
- gg) technická podpora – pridelenie operátora na V.I.P. linke, poskytovanie telefonической podpory 12x5 (12hodín, 5 dní v týždni – pracovné dni).

3. Predmetom tejto rámcovej dohody je záväzok poskytovateľa zabezpečiť pre objednávateľa pri poskytovaní služieb nasledovné požiadavky na mobilné telefóny a ich príslušenstvo (ďalej len „mobilné telefóny“ alebo „zariadenia“):

- a) dodať neblokované mobilné telefóny bez viazanosti,
- b) k jednotlivým hlasovým paušálom možnosť nákupu mobilného telefónu vrátane štandardného príslušenstva (nabíjačka, dátový kábel) vo zvýhodnenej cene 1 € s DPH podľa aktuálnej akciovej ponuky poskytovateľa. K jednotlivým hlasovým paušálom prislúcha maximálny cenový limit mobilného telefónu a maximálny počet kusov počas celej platnosti rámcovej dohody:

<i>Hlasový paušál</i>	<i>Maximálny cenový limit na 1 mobilný telefón v € s DPH</i>	<i>Predpokladaný počet za obdobie 48 mesiacov v prípade potreby objednávateľa</i>
PRODUKT 1 (Maximálny možný súčet telefónov za obdobie 48 mesiacov 334 + 154 = 488 ks)	130 € na tzv. „referentský mobilný telefón“	167 ks v 1. roku, 167 ks v 3. roku (možná obmena za MT z prvého roku)
	250 € na tzv. „technický mobilný telefón“	77 ks v 1. roku, 77 ks v 3. roku (možná obmena za MT z prvého roku)
PRODUKT 2 (Maximálny možný súčet telefónov za obdobie 48 mesiacov 15 + 15 = 30 ks)	250 € na tzv. „technický mobilný telefón“	15 ks v 1. roku, 15 ks v 3. roku (možná obmena za MT z prvého roku)

K hlasovému paušálu PRODUKT 1 požaduje objednávatel' možnosť nákupu 2 typov mobilných telefónov z akciovej ponuky poskytovateľa, a to tzv. „referentský mobilný telefón“ a tzv. „technický mobilný telefón“:

- i. tzv. „referentský mobilný telefón“: zariadenie, ktoré budú zamestnanci objednávatel'a využívať na bežnú prácu s mobilným telefónom ako telefonovanie, odosielanie SMS, vybavovanie emailov ako aj práca s rôznymi aplikáciami v teréne.
- ii. tzv. „technický mobilný telefón“: zariadenie, ktoré budú zamestnanci objednávatel'a používať predovšetkým pri práci v teréne pri využívaní technicky náročnejších aplikácií, programov a SW, ktoré si vyžadujú väčšiu operačnú pamäť a veľký, dobre čitateľný displej.

K hlasovému paušálu PRODUKT 2 požaduje objednávatel' možnosť nákupu 1 typu mobilných telefónov z akciovej ponuky poskytovateľa, a to tzv. „technický mobilný telefón“.

Objednávatel' na úvod platnosti rámcovej dohody (v 1. roku) požaduje dodať podľa vyššie uvedenej tabuľky počet 259 kusov mobilných telefónov ($167 + 77 + 15 = 259$ ks) a v 3. roku ich bude požadovať podľa potreby objednávatel'a (maximálne v počte 259 ks).

V prípade, že objednávatel' nevyužije možnosť dodania celkového maximálneho počtu mobilných telefónov (t. j. 518 ks mobilných telefónov) počas trvania rámcovej dohody, bude mu prostredníctvom dobropisu vrátená suma za nevyčerpané kusy mobilných telefónov.

- c) bezplatný servis mobilných telefónov počas plynutia záručnej doby,
- d) počas servisu mobilného telefónu poskytne náhradný mobilný telefón v rovnakej alebo vyššej triede,
- e) bezplatné vyzdvihnutie mobilného telefónu v lehote najneskôr do 48 hodín od nahlásenia potreby servisu zariadenia, v pracovných dňoch v sídle objednávatel'a uvedeného v záhlaví tejto rámcovej dohody a opätovné bezplatné doručenie servisovaného zariadenia späť k rukám objednávatel'a do sídla objednávatel'a uvedeného v záhlaví tejto rámcovej dohody.
- f) po uplynutí doby 24 mesiacov má objednávatel' možnosť požadovať nové mobilné telefóny, ktoré budú spĺňať špecifikácie v opise predmetu zákazky, maximálne v počtoch uvedených v tabuľke vyššie.

4. Predmetom tejto rámcovej dohody je záväzok poskytovateľa, že:
 - a) zabezpečí nadštandardnú starostlivosť pri poskytovaní služieb objednávatel'ovi a poskytne najvyššiu kvalitu pri riešení požiadaviek objednávatel'a s tým súvisiacich,
 - b) zabezpečí objednávatel'ovi osobitný postup a podmienky pri predaji mobilných zariadení a ich príslušenstva určených na používanie v sieti poskytovateľa.
5. Táto rámcová dohoda vymedzuje základné podmienky, podľa ktorých poskytovateľ poskytuje objednávatel'ovi služby a mobilné zariadenia uvedené v tomto článku rámcovej dohody, pričom platí, že dojednania tejto rámcovej dohody majú prednosť pred odchýlnymi dojednaniaми strán dohody obsiahnutých v osobitne uzatváraných zmluvách o pripojení a všeobecných obchodných podmienkach poskytovateľa.
6. Predmet tejto rámcovej dohody sa bude vzťahovať na cca 259 účastníckych SIM kariet s hlasovým paušálom (z toho 244 ks pre PRODUKT 1 a 15 ks pre PRODUKT 2) a cca 63 dátových SIM kariet (pre PRODUKT 3). Počas trvania rámcovej dohody si objednávatel' vyhradzuje právo v závislosti od svojej reálnej prevádzkovej potreby uvedený počet SIM kariet upravovať. Objednávatel' požaduje možnosť drobného navýšenia a poníženia počtu hlasových paušálov jednotlivých produktov (programov) v závislosti od aktuálnej veľkosti organizácie a

personálnych zmien. Zároveň objednávateľ požaduje možnosť suspendovania SIM kariet na obdobie niekoľkých mesiacov (dočasná deaktivácia tel. čísla) napr. z dôvodu čerpania materských dovolení, prípadne dlhodobých PN zamestnancov objednávateľa.

7. V prípade, že objednávateľ nevyužije možnosť dodania celkového maximálneho počtu mobilných telefónov (t. j. 518 ks mobilných telefónov) počas trvania rámcovej dohody, bude mu prostredníctvom dobropisu vrátená suma za nevyčerpané kusy mobilných telefónov.
8. Poskytovateľ sa zaväzuje počas celej doby trvania rámcovej dohody zabezpečiť úroveň pokrytia sieťou mobilných hlasových služieb 2G minimálne 98 % obyvateľstva Slovenskej republiky, úroveň pokrytia sieťou mobilných dátových služieb a internetu technológiou minimálne 3G a vyššou minimálne 85 % obyvateľstva Slovenskej republiky a úroveň pokrytia sieťou mobilných dátových služieb a internetu technológiou minimálne 4G a vyššou minimálne 85 % obyvateľstva Slovenskej republiky.

Článok III.

MIESTO A SPÔSOB PLNENIA PREDMETU RÁMCOVEJ DOHODY A DOBA TRVANIA

1. Miestom plnenia predmetu tejto rámcovej dohody pri poskytovaní služieb je celé územie Slovenskej republiky. Miestom dodania zariadení objednávateľovi je adresa sídla objednávateľa uvedená v záhlaví tejto rámcovej dohody.
2. Jednotlivé plnenia tejto rámcovej dohody sa budú realizovať formou objednávok na poskytnutie služieb a/alebo dodanie zariadení. Strany dohody vyhlasujú, že za účelom riadneho plnenia predmetu tejto rámcovej dohody sa budú pri uskutočňovaní jednotlivých objednávok riadiť ustanoveniami tejto rámcovej dohody, na základe ktorých sa poskytovateľ zaväzuje riadne a včas poskytnúť objednávateľovi objednané služby a zariadenia a objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi dohodnutú cenu v súlade s článkom IV. tejto rámcovej dohody a zároveň, že sa na obsahu objednávok dohodnú vopred.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť plnenie predmetu tejto rámcovej dohody na základe úplnej a preukázateľne doručenej objednávky na adresu jeho sídla uvedenú v záhlaví tejto rámcovej dohody. Objednávka bude doručená poskytovateľovi osobne, poštou alebo elektronicky na dohodnutú adresu a za podmienok dohodnutých v článku IX. tejto rámcovej dohody. Poskytovateľ je povinný písomne potvrdiť prijatie objednávky najneskôr nasledujúci kalendárny deň po doručení objednávky. Za písomné potvrdenie prijatia objednávky sa považuje aj zaslanie potvrdenia o prijatí objednávky elektronicky na dohodnutú adresu osoby určenej objednávateľom. V prípade neúplnosti objednávky spôsobujúcej, že od poskytovateľa nemožno objektívne očakávať plnenie v zmysle tejto rámcovej dohody, je objednávateľ povinný na výzvu poskytovateľa objednávku doplniť.
4. Strany dohody sa dohodli, že objednávka musí obsahovať najmä:
 - a) názov a sídlo objednávateľa,
 - b) identifikačné údaje objednávateľa,
 - c) označenie objednáwanej služby a/alebo zariadenia,
 - d) ďalšie podmienky týkajúce sa konkrétneho plnenia,
 - e) dátum vystavenia objednávky,
 - f) podpis oprávnenej osoby objednávateľa.

5. V prípade, ak poskytovateľ z akýchkoľvek dôvodov (okrem dôvodov vis maior uvedených v článku VIII. rámcovej dohody), nepotvrdí prijatie objednávky v lehote stanovenej v bode 3. tohto článku rámcovej dohody a to ani po písomnej a/alebo elektronickej urgencii zo strany objednávateľa, považuje sa za deň akceptácie objednávky najbližšie nasledujúci pracovný deň po doručení objednávky poskytovateľovi.
6. Poskytovateľ sa zaväzuje dodať objednávateľovi služby a/alebo zariadenia (predmet plnenia) špecifikovaný v príslušnej objednávke na podklade tejto rámcovej dohody najneskôr v lehote do 10 dní odo dňa potvrdenia prijatia úplnej objednávky poskytovateľom, ak nebolo dohodnuté inak. V prípade, ak poskytovateľ nevie dodať objednávateľovi objednanú službu a/alebo zariadenie v lehote určenej v objednávke alebo v lehote určenej touto rámcovou dohodou, je povinný bezodkladne o tejto skutočnosti objednávateľa informovať a určiť náhradnú lehotu plnenia. V prípade ak poskytovateľ nedodá objednávateľovi objednanú službu a/alebo zariadenie ani v ním určenej náhradnej lehote, je povinný uhradiť objednávateľovi zmluvnú pokutu podľa článku VII. bodu 7. tejto rámcovej dohody. Výška zmluvnej pokuty je limitovaná výškou ceny objednanej služby, a/alebo zariadenia, ktoré neboli dodané riadne a včas.
7. Táto rámcová dohoda sa uzatvára na dobu určitú a to **na obdobie 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti alebo do vyčerpania finančného limitu** uvedeného v článku IV. bod 7. tejto rámcovej dohody, a to podľa toho, ktorá právna skutočnosť nastane skôr.
8. Táto rámcová dohoda zaniká pred uplynutím doby trvania uvedenej v predchádzajúcom bode:
- a) **dohodou strán dohody;** v tomto prípade rámcová dohoda zaniká ku dňu, ktorý bude v tejto dohode určený ako deň zániku dohody. Ak takýto deň určený nie je, táto rámcová dohoda zaniká ku dňu nadobudnutia účinnosti takejto dohody.
 - b) **písomnou výpoveďou** rámcovej dohody zo strany **objedávateľa a to aj bez udania dôvodu alebo zo strany poskytovateľa** ak z objektívnych dôvod nemôže ďalej zabezpečovať riadne a včasné plnenie predmetu rámcovej dohody a to v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite (napr.: z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služieb). O tejto skutočnosti musí byť objednávateľ informovaný minimálne 15 dní vopred pred samotným doručením výpovede objednávateľovi; v opačnom prípade sa výpovedná doba predlžuje o jeden mesiac. Stranami dohody bola dohodnutá trojmesačná výpovedná doba, ktorá začína plynúť v prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď preukázateľne doručená druhej strane dohody.
 - c) **odstúpením od rámcovej dohody oprávnenou stranou dohody** z dôvodu uvedeného v článku VIII. bode 8. tejto rámcovej dohody.
 - d) **odstúpením od rámcovej dohody zo strany poskytovateľa** ak objednávateľ opakovane neuhradil riadne doručенú faktúru v lehote jej splatnosti a dostal sa tak do omeškania o viac ako 15 kalendárnych dní so zaplatením splatnej faktúry a/alebo ak objednávateľ opakovane porušuje niektorú zo svojich povinností uvedenú v článku VII. bod 2. písm. b) až f) tejto rámcovej dohody.
 - e) **odstúpením od rámcovej dohody zo strany objednávateľa v prípade ak:**
 - i. poskytovateľ opakovane neposkytne plnenie uvedené v objednávke riadne a včas, v dohodnutom rozsahu, kvalite a cene, t.j. za podmienok dohodnutých v jednotlivjej objednávke a/alebo v tejto rámcovej dohode;

- ii. poskytovateľ na základe opakovanej písomnej sťažnosti objednávateľa na kvalitu poskytovaných služieb nezabezpečí nápravu;
- iii. poskytovateľ opakovane porušuje svoje povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z tejto rámcovej dohody;
- iv. objednávateľ zistí, že poskytovateľ nebol v čase uzavretia tejto rámcovej dohody zapísaný v registri partnerov verejného sektora, v súlade so zákonom č. 315/2016 Z.z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov alebo v prípade ak bol poskytovateľ po nadobudnutí účinnosti tejto rámcovej dohody z registra partnerov verejného sektora vymazaný.

Odstúpeniu od tejto rámcovej dohody musí predchádzať písomné upozornenie adresované porušujúcej strane dohody o porušení zmluvnej povinnosti a o možnosti odstúpenia, ak v primeranej lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní, nedôjde k náprave. Písomné upozornenie o porušení zmluvnej povinnosti adresované poskytovateľovi sa nevyžaduje v prípade odstúpenia od rámcovej dohody objednávateľom z dôvodu uvedeného pod písm. e) odrážka iv. tohto článku rámcovej dohody. Odstúpenie od tejto rámcovej dohody je platné a účinné dňom preukázateľného doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej strane dohody.

9. V prípade zániku rámcovej dohody sú strany dohody povinné vysporiadať všetky svoje zmluvné záväzky do 30 dní odo dňa zániku tejto rámcovej dohody.
10. Odstúpenie od rámcovej dohody sa nedotýka nárokov na náhradu škody vzniknutej porušením ustanovení a podmienok tejto rámcovej dohody, nárokov na zaplatenie zmluvných pokút a úrokov z omeškania ako ani zmluvných ustanovení týkajúcich sa riešenia sporov medzi stranami dohody a iných ustanovení, ktoré podľa prejavenej vôle strán dohody alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení tejto rámcovej dohody.

Článok IV. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Strany dohody vzájomne prehlasujú, že cena za poskytovanie služieb (plnenie predmetu rámcovej dohody) je stanovená dohodou v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a je špecifikovaná v prílohe č. 1 tejto rámcovej dohody, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť rámcovej dohody. Strany dohody sa dohodli na jednotkových cenách za jednotlivé poskytované služby. Celková cena za predmet plnenia rámcovej dohody je závislá od objednaných a zrealizovaných plnení po dobu účinnosti tejto rámcovej dohody maximálne do výšky finančného limitu uvedeného v bode 7. tohto článku rámcovej dohody.
2. Cenu dohodnutú v bode 1. tohto článku rámcovej dohody je objednávateľ povinný uhradiť na základe faktúry vystavenej poskytovateľom do 30 dní odo dňa jej preukázateľného doručenia objednávateľovi, doručovanou vždy spolu s čiastkovými faktúrami vystavenými pre jednotlivé SIM karty, pričom fakturačným obdobím je jeden kalendárny mesiac. **Strany dohody sa dohodli, že začiatok a koniec fakturačného obdobia sa bude zhodovať s kalendárnym mesiacom, za ktorý sú poskytnuté služby fakturované**, tzn. fakturačné obdobie bude začínať prvý deň daného kalendárneho mesiaca a končiť bude v posledný deň daného kalendárneho mesiaca **s výnimkou prvej fakturácie poskytnutých služieb** (fakturačné obdobie bude začínať v prvý deň účinnosti tejto zmluvy v danom kalendárnom mesiaci a končiť bude v posledný deň daného kalendárneho mesiaca) **a poslednej fakturácie poskytnutých služieb** (fakturačné obdobie bude začínať prvý deň daného kalendárneho mesiaca a končiť bude v

posledný deň účinnosti tejto zmluvy v danom kalendárnom mesiaci). Faktúry musia obsahovať náležitosti daňového dokladu a budú uhrádzané výlučne prevodným príkazom. Na účely tejto dohody sa za deň úhrady faktúry považuje deň odpísania finančných prostriedkov z účtu objednávateľa v prospech účtu poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto rámcovej dohody. V prípade, ak nastane omeškanie platby faktúry z dôvodov na strane Štátnej pokladnice, nie je objednávateľ po túto dobu v omeškaní so zaplatením fakturovanej sumy a zároveň nie je založený dôvod na odstúpenie od tejto rámcovej dohody poskytovateľom, v zmysle článku III. bod 8. písm. d), tejto rámcovej dohody. V prípade, že splatnosť faktúry pripadne na deň pracovného voľna alebo pracovného pokoja, bude sa za deň splatnosti považovať najbližší nasledujúci pracovný deň.

3. Objednávateľ si vyhradzuje právo, že v prípade, ak faktúra nebude mať náležitosti riadneho daňového dokladu, vráti faktúru poskytovateľovi na doplnenie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť, pričom lehota splatnosti sa preruší a nová lehota splatnosti začne znova plynúť dňom doručenia opravenej faktúry.
4. Strany dohody sa vzájomne dohodli, že faktúra bude zasielaná výhradne ako doporučená zásielka s označením „Faktúra“, resp. bude doručovaná osobne do sídla objednávateľa. Pokiaľ faktúra nebude doručovaná uvedeným spôsobom, nie je možné požadovať úrok z omeškania za jej neskoré uhradenie.
5. Adresou pre doručovanie faktúry je adresa sídla objednávateľa uvedená v záhlaví tejto rámcovej dohody.
6. Strany dohody vzájomne potvrdzujú, že poskytovateľ je platiteľom DPH a objednávateľ nie je platiteľom DPH.
7. Celková cena za predmet tejto rámcovej dohody nesmie presiahnuť finančný limit plnenia, ktorý je vo výške **235 633,24 €** bez DPH. Objednávateľ nie je povinný vyčerpať finančný limit plnenia uvedený v tomto bode počas účinnosti tejto rámcovej dohody. Poskytovateľ sa zaväzuje, že voči objednávateľovi nebude uplatňovať žiadne sankcie z dôvodu nevyčerpania dohodnutého maximálneho finančného limitu podľa tohto bodu rámcovej dohody.
8. V cene za predmet plnenia uvedenej v bode 1. tohto článku rámcovej dohody sú zahrnuté všetky náklady poskytovateľa, ktoré súvisia s aktiváciou a využívaním služieb, uskutočnením, dodaním a plnením predmetu tejto rámcovej dohody.
9. Objednávateľ nebude poskytovať zálohové platby za plnenie predmetu rámcovej dohody.
10. Objednávateľ uhradí poskytovateľovi cenu za služby v takom rozsahu, v akom mu boli v danom kalendárnom mesiaci skutočne poskytnuté.

Článok V. OSOBITNÉ DOJEDNANIA

1. Strany dohody sa dohodli, že podmienky dohodnuté touto rámcovou dohodou budú poskytované a vzťahované v rovnakej miere na všetky služby poskytované poskytovateľom objednávateľovi počas platnosti tejto dohody na základe všetkých zmlúv o pripojení, ktorých

predmetom je poskytovanie služieb poskytovateľom objednávateľovi a ktoré budú medzi stranami dohody uzatvorené počas účinnosti tejto rámcovej dohody.

2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude na vyžiadanie a podľa potreby objednávateľa poskytovať informácie v súvislosti s poskytovanými službami podľa tejto rámcovej dohody a informácie o ich využívaní, informácie súvisiace s užívaním SIM kariet a zariadení, súčinnosť pri uvádzaní SIM kariet a zariadení do prevádzky.
3. Strany dohody sa dohodli, že všetky služby poskytované objednávateľovi bude poskytovateľ poskytovať na základe príslušných zmlúv o pripojení, a to
 - a) po dobu viazanosti dohodnutú medzi poskytovateľom a objednávateľom v príslušnej zmluve o pripojení, resp. jej dodatku, najdlhšie však po dobu trvania účinnosti tejto rámcovej dohody,
 - b) ak doba viazanosti nie je dohodnutá v príslušnej zmluve o pripojení a/alebo dodatku k nej, tak po dobu trvania účinnosti tejto rámcovej dohody.
4. Predĺženie doby viazanosti príslušnej zmluvy o pripojení bude viazané na uzatvorenie dodatku k príslušnej zmluve o pripojení.
5. Strany dohody sa dohodli, že objednávateľ je oprávnený požiadať poskytovateľa o:
 - a) zmenu programu služieb aktivovaných na SIM kartách,
 - b) dočasné prerušenie poskytovania služieb prostredníctvom SIM kariet **na dobu v závislosti od potrieb objednávateľa** odo dňa oznámenia požiadavky objednávateľa, pričom počas doby prerušenia objednávateľ neuhrádza poplatky vyplývajúce z tejto dohody a zo zmluvy o pripojení pre príslušnú SIM kartu.
 - c) zmenu telefónneho čísla priradeného príslušnej SIM karte,
 - d) možnosť drobného navýšenia a poníženia počtu hlasových paušálov jednotlivých produktov (programov) v závislosti od aktuálnej veľkosti organizácie a personálnych zmien.
6. Poskytovateľ vyhlasuje, že za predmet obchodného tajomstva pre účely tejto rámcovej dohody bude považovať telefónne čísla objednávateľa registrované na objednávateľa ku dňu podpisu tejto rámcovej dohody ako aj telefónne čísla registrované na objednávateľa počas účinnosti tejto rámcovej dohody. Poskytovateľ nie je oprávnený zverejniť tieto telefónne čísla v zozname ostatných účastníkov poskytovateľa, v telefónnom zozname ostatných účastníkov poskytovanom poskytovateľom univerzálnej služby alebo poskytovanom zo strany inej osoby a zverejnené v rámci informačnej služby v zmysle príslušných právnych predpisov.
7. V prípade porušenia povinností niektorého držiteľa SIM karty, nie je poskytovateľ oprávnený meniť program na jednotlivých SIM kartách alebo deaktivovať danú SIM kartu bez súhlasu objednávateľa.
8. Poskytovateľ nie je oprávnený vyžadovať minimálny mesačný obrat na jednej SIM karte a ani za všetky aktivované SIM karty počas účinnosti tejto rámcovej dohody.
9. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť bezplatné a bezodkladné informovanie objednávateľa v prípade plánovaných výluk, výpadkov služieb a/alebo ich nedostupnosti.

10. Poskytovateľ je **povinný ku dňu podpisu tejto rámcovej dohody predložiť** objednávateľovi **zoznam všetkých známych subdodávateľov**, ktorý je Prílohou č. 2 tejto rámcovej dohody, v ktorom poskytovateľ uvedie relevantné, úplné a pravdivé údaje o všetkých známych subdodávateľoch, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno, priezvisko, adresu pobytu, dátum narodenia **spolu so súhlasom subdodávateľa so spracovaním osobných údajov objednávateľom a to za účelom realizácie tejto rámcovej dohody**, v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. V prípade, ak nebude poskytovateľ zabezpečovať predmet plnenia tejto rámcovej dohody alebo jeho časť prostredníctvom subdodávateľa, uvedie v zozname subdodávateľov, ktorý je Prílohou č. 2 tejto rámcovej dohody, že nebude zabezpečovať predmet plnenia tejto rámcovej dohody alebo jeho časť prostredníctvom subdodávateľa.
11. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi a/alebo zmenu v osobe subdodávateľa uvedeného v Prílohe č. 2 tejto rámcovej dohody. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi do piatich pracovných dní odo dňa, kedy sa poskytovateľ dozvedel o tejto zmene. K zmene v osobe subdodávateľa môže dôjsť len po odsúhlasení nového subdodávateľa objednávateľom na základe aktualizovania Prílohy č. 2 tejto rámcovej dohody a to dodatkom k tejto rámcovej dohode, v súlade s článkom X. bodom 4. tejto rámcovej dohody. Poskytovateľ je povinný najneskôr 5 pracovných dní pred dňom, ktorý predchádza dňu, v ktorom by mala nastať zmena v osobe subdodávateľa, písomne oznámiť objednávateľovi zámer zmeny v osobe subdodávateľa s uvedením identifikačných údajov pôvodného aj nového subdodávateľa, a to v rozsahu údajov podľa Prílohy č. 2 tejto rámcovej dohody a zároveň predložiť súhlas nového subdodávateľa so spracovaním osobných údajov objednávateľom a to za účelom realizácie tejto rámcovej dohody, v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
12. Poskytovateľ zodpovedá za konanie, neplnenie, nedbanlivosť, opomenutie povinností alebo potrebného konania riadne a včas subdodávateľov v ktoromkoľvek rade tak, ako by išlo o konanie, neplnenie, nedbanlivosť, opomenutie povinností alebo potrebného konania riadne a včas samotného poskytovateľa. Súhlas objednávateľa s novým subdodávateľom nezbavuje poskytovateľa žiadneho z jeho záväzkov vyplývajúcich z rámcovej dohody alebo objednávky zadanej podľa rámcovej dohody.
13. Poskytovateľ nie je oprávnený previesť práva a/alebo povinnosti z tejto rámcovej dohody na tretie osoby bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa.
14. Poskytovateľ nie je oprávnený jednostranným úkonom započítať akúkoľvek svoju pohľadávku vyplývajúcu z rámcovej dohody proti pohľadávke objednávateľa.
15. Poskytovateľ sa zaväzuje, že svoje pohľadávky voči objednávateľovi nepostúpi (ani s nimi nebude inak obchodovať) tretej strane bez písomného súhlasu objednávateľa.
16. Objednávateľ zabezpečuje ochranu osobných údajov s ktorými sa oboznámil v súvislosti s plnením predmetu zmluvy v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).

Článok VI. ZÁRUČNÁ DOBA

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že zariadenia dodávané na základe tejto rámcovej dohody a príslušných zmlúv o pripojení spĺňajú príslušné kvalitatívne parametre podľa platných noriem a že počas záručnej doby budú mať vlastnosti obvyklé pre ich riadne užívanie.
2. Zjavné alebo skryté vady zariadení je objednávateľ povinný oznámiť poskytovateľovi bez zbytočného odkladu po tom, čo ich zistí alebo po tom, čo mohli byť zistené neskôr, najneskôr však do uplynutia záručnej doby; inak právo zo zodpovednosti za tieto vady zaniká.
3. Poskytovateľ poskytuje na dodané zariadenia záruku v trvaní **24 mesiacov**. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia zariadenia objednávateľom. Plynutie záručnej doby sa preruší dňom uplatnenia práva objednávateľa na odstránenie väd, a to dorúčením reklamácie, ktorej formu a spôsob uplatňovania si strany dohody navzájom dohodnú vždy písomne a/alebo elektronicky pred uplatnením reklamácie v konkrétnom prípade.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť na zariadenia bezplatný servis (opravu) v trvaní záručnej doby odo dňa prevzatia konkrétného zariadenia. Počas trvania servisu je poskytovateľ povinný objednávateľovi poskytnúť náhradné zariadenie v rovnakej alebo vyššej triede.
5. Strany dohody sa dohodli pre prípad vady zariadení, že počas záručnej doby má objednávateľ právo požadovať a poskytovateľ povinnosť odstrániť vadu v čo najkratšom technicky možnom čase. Ak sa ukáže, že vada je neopraviteľná, zaväzuje sa poskytovateľ bezodplatne dodať rovnaké zariadenie, alebo ak to nie je možné, tak zariadenie s porovnateľnými parametrami a funkciami v rovnakej alebo vyššej triede.
6. V ostatných prípadoch neupravených touto rámcovou dohodou sa strany dohody budú riadiť ustanoveniami § 422 a nasl. Obchodného zákonníka, ktoré upravujú nároky zo zodpovednosti za vady a ustanoveniami § 429 a nasl. Obchodného zákonníka, ktoré upravujú záruku za akosť.

Článok VII. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A ZMLUVNÉ SANKCIE

1. Poskytovateľ zodpovedá objednávateľovi za škodu, ktorú mu spôsobí porušením svojich povinností. Zodpovednosť za škodu spôsobenú v súvislosti s touto rámcovou dohodou sa riadi § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.
2. Objednávateľ sa zaväzuje riadne a včas plniť všetky svoje povinnosti vyplývajúce mu z tejto rámcovej dohody ako aj zo zmlúv o pripojení, a to najmä:
 - a) riadne a včas uhrádzať poskytovateľovi cenu podľa článku IV. tejto rámcovej dohody,
 - b) využívať služby výhradne pre svoju potrebu a zaväzuje sa neposkytovať služby iným osobám a nesprostredkovať poskytovanie služieb tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa,
 - c) nesmie využívať služby v rozpore s dobrými mravmi, protizákonným spôsobom alebo takým spôsobom, ktorý by mal alebo mohol mať za následok zníženú kvalitu užívania služieb pre ostatných užívateľov služieb poskytovateľa,

- d) nesmie neoprávnene zasahovať do verejného telekomunikačného zariadenia a ani umožniť takýto zásah tretej osobe,
 - e) nesmie pripájať na verejnú sieť elektronických komunikácií koncové zariadenie, ktorého technická spôsobilosť nebola povolená náležitým spôsobom,
 - f) nesmie používať služby spôsobom, ktorý znemožňuje poskytovateľovi kontrolu ich používania, pričom za znemožnenie kontroly používania služieb sa považuje najmä využívanie služieb protiprávnym spôsobom.
3. Objednávateľ sa zaväzuje, že na základe písomného upozornenia poskytovateľa v prípade jeho podozrenia zo zneužívania služieb vykoná alebo zabezpečí všetky potrebné úkony smerujúce k upusteniu od stavu a činnosti porušujúcich právne predpisy a zmluvné dojednania, resp. poskytne súčinnosť poskytovateľovi pri odstraňovaní protiprávneho spôsobu využívania poskytovaných služieb.
 4. Poskytovateľ je povinný konať tak, aby predchádzal vzniku škody a urobil všetky vhodné a potrebné opatrenia nevyhnutné k odvráteniu hroziacej škody.
 5. Poskytovateľ zodpovedá za dodané služby tak, aby tieto služby nemali také vady, ktoré by boli spôsobené zanedbaním alebo porušením jeho povinností a ktoré by podľa tejto rámcovej dohody a platnej legislatívy bránili riadnemu užívaniu.
 6. Sankcie dohodnuté v tejto rámcovej dohode sú zmluvnými sankciami a ich uplatníť u druhej strany dohody nie je dotknuté právo strany dohody požadovať od druhej strany dohody náhradu škody (tzv. nezapočítateľná zmluvná pokuta). Zmluvná pokuta sa nezapočítava do výšky náhrady škody a náhrada škody nie je výškou zmluvnej pokuty obmedzená.
 7. V prípade porušenia povinnosti poskytovateľa poskytnúť služby a dodať zariadenie, ktoré tvoria predmet tejto rámcovej dohody v zmysle článku I. tejto rámcovej dohody riadne a včas, v požadovanej kvalite a rozsahu, bola stranami dohody dohodnutá zmluvná pokuta vo výške 2 % z ceny služby a/alebo zariadenia, ktoré neboli poskytnuté a/alebo dodané riadne a včas, v požadovanej kvalite a rozsahu a to za každý i začatý deň omeškania, ak táto rámcová dohoda neurčuje inak.
 8. Ak poskytovateľ nezabezpečí prenos všetkých telefónnych čísel objednávateľa počas prvého dňa účinnosti tejto rámcovej dohody v zmysle článku II. bod 2. písm. j) rámcovej dohody, je poskytovateľ povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 500,- € (slovom: päťsto eur) za nesplnenie uvedenej povinnosti, a to za každý aj začatý deň omeškania.
 9. V prípade porušenia inej zmluvnej povinnosti poskytovateľa, ako je uvedené v bode 7. a 8. tohto článku rámcovej dohody, je poskytovateľ povinný v prípade opakovaného porušenia takejto zmluvnej povinnosti uhradiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 300,- € (slovom: tristo eur) za každé takéto porušenie zmluvnej povinnosti a to aj opakovane.
 10. Ak je objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúry, poskytovateľ má právo na zaplatenie úroku z omeškania podľa § 1 ods. 1 nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka.

11. Zmluvné pokuty a úroky z omeškania stanovené touto rámcovou dohodou sú splatné v 14. deň nasledujúci po doručení výzvy na zaplatenie zmluvnej pokuty alebo úroku z omeškania druhej strany dohody.
12. Základom pre výpočet úrokov z omeškania a zmluvných pokút podľa tohto článku rámcovej dohody sú ceny bez DPH.

Článok VIII. VYŠŠIA MOC

1. Strany dohody nie sú povinné plniť povinnosti podľa tejto rámcovej dohody počas doby trvania okolností, ktoré sú nezávislé od vôle strán dohody a ktoré vylučujú ich zodpovednosť v zmysle príslušných právnych predpisov. V prípade, že takéto okolnosti nastanú, lehoty v zmysle tejto rámcovej dohody sa predlžujú o dobu trvania takýchto okolností. Strana dohody, ktorá bola takýmito okolnosťami postihnutá je však povinná o tejto skutočnosti bezodkladne písomne informovať druhú stranu dohody, inak stráca nárok na uplatnenie svojich práv podľa tohto bodu rámcovej dohody.
2. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany dohody a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana dohody túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť strán dohody sa považujú najmä, avšak nie výlučne, prírodné katastrofy, vojny, štrajky, rozhodnutia správnych orgánov.
3. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v čase, keď povinná strana dohody bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti, alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov alebo o ktorej bolo v čase uzatvárania rámcovej dohody s vysokou mierou pravdepodobnosti predpokladateľné, že nastane.
4. Strana dohody nenesie zodpovednosť za nesplnenie svojich povinností, vyplývajúcich z rámcovej dohody, ak preukáže kumulatívne, že:
 - a) nesplnenie nastalo následkom mimoriadnych nepredvídateľných a neodvrátiteľných udalostí,
 - b) prekážky ani ich následky nebolo možné v čase uzatvárania rámcovej dohody predvídať a
 - c) prekážkam ani ich následkom sa nedalo zabrániť, vyhnúť ani ich prekonať.
5. Strana dohody, ktorá porušuje svoju povinnosť alebo ktorá s prihliadnutím na všetky okolnosti má vedieť, že poruší svoju zmluvnú povinnosť, je povinná oznámiť druhej strane dohody povahu prekážky, ktorá jej bráni alebo bude brániť v plnení povinnosti, o jej dôsledkoch a o pominutí pôsobenia prekážky. Správa sa musí podať bez zbytočného odkladu po tom, čo sa povinná strana dohody o prekážke dozvedela alebo pri náležitej starostlivosti mohla dozvedieť. Nesplnenie oznamovacej povinnosti zaväzuje povinnú stranu dohody nahradiť škodu, ktorej sa mohlo včasným oznámením predísť.
6. Účinky okolností vylučujúcich zodpovednosť sú obmedzené iba na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto účinky spojené.

7. O dobu trvania okolností vylučujúcich zodpovednosť sa predlžuje čas plnenia tak, aby bol pre oprávnenú stranu dohody prijateľný.
8. Ak okolnosti vylučujúce zodpovednosť trvajú dlhšie ako jeden mesiac u ktorejkoľvek strany dohody, je druhá strana dohody oprávnená od tejto rámcovej dohody odstúpiť.

Článok IX. DORUČOVANIE

1. Všetky dokumenty, oznámenia, žiadosti, správy, výzvy, požiadavky a ostatné písomnosti určené druhej strane dohody (ďalej len „písomnosti“) musia byť doručené, ak táto rámcová dohoda neustanovuje inak:
 - a) v písomnej forme prostredníctvom pošty doporučené s doručenkou; za deň doručenia sa považuje dátum prevzatia zásielky, alebo
 - b) osobne do sídla druhej strany dohody, alebo
 - c) formou e-mailu, pri bežnej komunikácii zaslaním spätného potvrdzujúceho e-mailu príjemcom, pričom za spätný potvrdzujúci e-mail príjemcu sa nepovažuje správa automaticky vygenerovaná systémom.
2. V prípade zmeny ktoréhokoľvek z údajov v záhlaví rámcovej dohody alebo v kontaktných osobách v záverečných ustanoveniach tejto rámcovej dohody je príslušná strana dohody, ktorej sa zmena týka, povinná túto skutočnosť bezodkladne písomne oznámiť druhej strane dohody. Ak si strana dohody nesplní svoju oznamovaciu povinnosť, má sa za to, že platia posledné známe identifikačné údaje alebo údaje vyplývajúce z príslušného registra.

Článok X. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Strany dohody si na vecné plnenie a realizáciu tejto rámcovej dohody určili kontaktné osoby:

objednávateľ:



poskytovateľ:



2. Táto rámcová dohoda a vzťahy vzniknuté na základe tejto rámcovej dohody sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.
3. Prípadné spory vyplývajúce z tejto rámcovej dohody alebo v súvislosti s ňou (ďalej len „spor“) sa budú snažiť strany dohody riešiť najprv v dobrej viere vzájomným rokovaním s cieľom vyriešiť spor vzájomnou dohodou. Pokiaľ sa stranám dohody napriek obojstrannej snahe nepodarí vyriešiť spor dohodou, je oprávnený k riešeniu sporu príslušný všeobecný súd Slovenskej republiky.

4. Rámcovú dohodu je možné meniť a dopĺňať len na základe vzájomnej dohody strán dohody formou písomných a očíslovaných dodatkov, ktoré budú tvoriť neoddeliteľnú súčasť tejto rámcovej dohody. Zmenu rámcovej dohody počas jej trvania možno uskutočniť bez nového verejného obstarávania len v súlade s § 18 a nasl. zákona č. 343/2015 o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov.
5. Každé ustanovenie tejto rámcovej dohody sa interpretuje tak, aby bolo vykonateľné, platné a účinné podľa všeobecne záväzných právnych predpisov. Pokiaľ by však bolo podľa všeobecne záväzných právnych predpisov nevykonateľné, neplatné alebo neúčinné, nebudú tým dotknuté ostatné ustanovenia rámcovej dohody. V prípade takejto nevykonateľnosti, neplatnosti alebo neúčinnosti budú strany dohody v dobrej viere rokovať, aby sa dohodli na zmenách alebo doplnkoch rámcovej dohody, ktoré sú potrebné na realizáciu zámerov rámcovej dohody a nahradia jej nevykonateľné, neplatné alebo neúčinné ustanovenia ustanoveniami vykonateľnými, platnými a účinnými, ktoré budú svojím zmyslom a účelom čo najbližšie zmyslu a účelu nevykonateľných, neplatných a neúčinných ustanovení rámcovej dohody.
6. Objednávateľ je povinnou osobou a táto rámcová dohoda je povinne zverejňovanou zmluvou podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov, na základe čoho sa na účinnosť tejto rámcovej dohody podľa Občianskeho zákonníka v platnom znení vyžaduje jej zverejnenie v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR.
7. Poskytovateľ súhlasí so zverejnením tejto rámcovej dohody, vrátane jej príloh, v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR, v súlade so zákonom č. 546/2010 Z.z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
8. Poskytovateľ podpisom tejto rámcovej dohody berie na vedomie, že objednávateľ ako správca majetku štátu je povinný v súlade s § 5 ods. 3 zákona č. 374/2014 o pohľadávkach štátu v znení neskorších predpisov zverejniť neuhradenú pohľadávku štátu do 30 dní od dátumu jej splatnosti v Centrálnom registri splatných pohľadávok štátu vedenom Ministerstvom financií SR.
9. Neoddeliteľnou súčasťou rámcovej dohody sú nasledovné prílohy:
 - Príloha č. 1** - Cenová ponuka
 - Príloha č. 2** - Zoznam subdodávateľov
 - Príloha č. 3** - Všeobecné obchodné podmienky poskytovateľa
10. Táto Rámcová dohoda nadobúda platnosť dňom podpisu oprávnených zástupcov strán dohody a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.
11. Táto rámcová dohoda je vyhotovená v siedmich rovnopisoch, každý so silou originálu, pričom pre poskytovateľa sú určené dva rovnopisy rámcovej dohody a pre objednávateľa päť rovnopisov rámcovej dohody vrátane jej príloh.
12. Strany dohody prehlasujú, že ich vôľa vyjadrená v tejto rámcovej dohode je vážna, slobodná a určitá, že prejavy vôle obidvoch strán dohody sú dostatočne zrozumiteľné a nekonajú v tiesni

ani za nápadne nevýhodných podmienok, rámcovú dohodu si prečítali a na znak súhlasu s celým jej obsahom ju obidve strany dohody podpisujú.

V Bratislave dňa 09.05.2022

V Bratislave dňa 03.05.2022

.....

za objednávateľa
Ing. Ivan Rybárik
generálny riaditeľ

.....

za poskytovateľa
Mgr. Csaba Balko
manažér predaja strategic.zákazníkom

ZOZNAM POLOŽIEK NA NACENENIE

P. č.	Názov	Predpokladaný počet za 48 mesiacov	Merná jednotka SIM/ks	Jednotková cena v EUR s DPH	Celková cena v EUR s DPH
1.	Mesačný poplatok za hlasový paušál PRODUKT 1	244	1 SIM	18,12	4421,28
2.	Mesačný poplatok za hlasový paušál PRODUKT 2	15	1 SIM	25,92	388,80
3.	Mesačný poplatok za mobilný internet	63	1 SIM	3,60	226,80
4.	Mobilný telefón (informácia v opise predmetu zákazky bod 1.2)	518	1 ks	1,00	518,00
A) Celková cena za služby za mesiac v EUR s DPH (súčet celkových cien v EUR s DPH za položky 1 až 3)					5036,88
B) Celková cena za služby za 48 mesiacov v EUR s DPH bez mobilných telefónov (súčet celkových cien v EUR s DPH za položky 1 až 3 pre násobený 48 mesiacmi)					241770,24
C) Maximálna celková cena za mobilné telefóny za 48 mesiacov v EUR s DPH					518,00
Celková cena za poskytnutie predmetu zákazky podľa stanovených predpokladaných množstiev čerpania za obdobie 48 mesiacov v EUR s DPH (= súčet cien B + C)					242288,24

VYHLÁSENIE UCHÁDZAČA O SUBDODÁVKACH

Uchádzač/skupina dodávateľov:

Obchodné meno Slovak Telekom, a.s.

Adresa spoločnosti Bajkalská 28, 817 62 Bratislava

IČO 35763469

Dolu podpísaný zástupca uchádzača týmto čestne vyhlasujem, že na poskytnutí predmetu zákazky „Výber mobilného operátora“ vyhlásenej verejným obstarávateľom Slovenská správa ciest so sídlom Miletičova 19, 826 19 Bratislava v Úradnom vestníku Európskej únie dňa 07.03.2022 pod značkou 2022/S 046-119929:

☒ sa nebudú podieľať subdodávatelia a celý predmet uskutočníme vlastnými kapacitami.

☐ sa budú podieľať nasledovný subdodávatelia :

P. č.	Obchodné meno a sídlo subdodávateľa	IČO	% podiel na zákazke	Predmet subdodávok
1				
2				
3				

Upozornenie: Navrhovaný subdodávateľ musí spĺňať podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia a nemôžu existovať u neho dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až h) a ods. 7 zákona o verejnom obstarávaní (oprávnenie dodávať tovar, uskutočňovať stavebné práce alebo poskytovať službu preukazuje subdodávateľ vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, ktorý má plniť).

V Bratislave, dňa 04.04.2022

.....

Mgr.Csaba Balko

Manažér predaja strategickým zákazníkom

VŠEOBECNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE VEREJNÝCH SLUŽIEB SPOLOČNOSTI SLOVAK TELEKOM, A. S.



ZAŽÍME TO SPOLU

ČASŤ I. PREDMET VP

1. Slovak Telekom, a.s., so sídlom Bajkalská 28, 817 62 Bratislava, SR, IČO: 35 763 469, zapísaná v obch. registri Okresného súdu Bratislava I, Odd: Sa, VI. číslo: 2081/B (aj „Podnik“, „ST“ alebo „Telekom“) je v súlade so Zákonom a so všeobecným a individuálnymi povoleniami vydanými Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb („RÚ“) podnikom poskytujúcim elektronické komunikačné siete a služby a v rozsahu predmetu činnosti aj iné služby.
2. Tieto VP upravujú práva a povinnosti medzi Podnikom ako poskytovateľom elektronických komunikačných služieb prostredníctvom mobilných alebo pevných sietí a účastníkmi týchto služieb. Tieto VP upravujú práva a povinnosti strán v súvislosti s inou službou, ak dohoda o poskytovaní danej služby odkazuje na tieto VP.

ČASŤ II. ZÁKLADNÉ POJMY, VÝKLADOVÉ PRAVIDLÁ

Článok 1. Základné pojmy

Záujemca je osoba, ktorá podá návrh na uzavretie Zmluvy.

Účastník je osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu s Podnikom na základe Zmluvy.

Adresát je osoba, ktorú Účastník určil na preberanie Účastníkovi určených písomností, faktúr (vyúčtovaní) a upomienok s účinkami doručenia pre Účastníka.

Platiteľ je iná osoba ako Účastník, ktorá udelila Podniku súhlas na inkaso (mandát), na základe ktorého je Podnik oprávnený zasielať banke Platiteľa výzvy na odpísanie dlžnej sumy za účelom úhrady faktúr Účastníka.

Predajné miesto (aj „Telekom Centrum“) je obchodný priestor, v ktorom Podnik alebo jeho zmluvný predajca ponúka predaj Služieb a tovarov. Ak je to technicky možné, považujú sa za predajné miesta Podniku aj iné komunikačné prostredia, ako napr. internetový portál a e-shop.

Internetová stránka je internetová stránka www.telekom.sk.

Pevná sieť je elektronická komunikačná sieť v zmysle Zákona, využívajúca pripojenie v pevnom umiestnení a prevádzkovaná Podnikom. Pevnou sieťou sa pre účely týchto VP rozumie aj družicová sieť.

Mobilná sieť je elektronická komunikačná sieť v zmysle Zákona, využívajúca mobilné pripojenie a prevádzkovaná Podnikom v pridelených frekvenčných pásmach a príslušných technológiách.

Sieť je elektronická komunikačná sieť Podniku, ako napr. Mobilná sieť alebo Pevná sieť alebo iná elektronická komunikačná sieť.

SIM karta je mikroprocesorový modul a technologický predpoklad, umožňujúci aktívne prihlásenie sa do Mobilnej siete. Je zároveň koncovým bodom siete.

eSIM je mikroprocesorový modul zabudovaný napevno do zariadenia, ktorý slúži na nahratie eSIM profilu s cieľom umožnenia aktívneho prihlásenia sa do Mobilnej siete.

eSIM profil je súhrn konfiguračných údajov nevyhnutných pre aktívne prihlásenie sa do Mobilnej siete prostredníctvom zariadenia s eSIM, ako aj ďalších konfiguračných údajov, ak tak určí Podnik.

Služba je elektronická komunikačná služba („Služba EKS“) alebo iná služba Podniku, ktorá sa riadi týmito VP.

Zákon je zákon č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

Zmluva je spoločné označenie pre Zmluvu o poskytovaní verejných služieb, resp. Zmluvu o poskytovaní verejne dostupných služieb alebo inú zmluvu medzi Podnikom a Účastníkom. Jej predmetom je zriadenie alebo poskytovanie Služieb alebo predaj tovarov Účastníkovi. Ak sa v akomkoľvek dokumente týkajúcom sa Zmluvy uvádza pojem Zmluva, rozumie sa ním samotná Zmluva, jej dodatky, jej neoddeliteľné súčasti a všetky prílohy, ak nie je uvedené inak. Súčasťou Zmluvy je Cenník, OP, Podmienky spracúvania údajov a VP, ak nie je dohodnuté inak. Súčasťou Zmluvy sú aj dokumenty predzmluvná informácia a zhrnutie zmluvy poskytované Podnikom podľa Zákona obsahujúce informácie o Službe, ku ktorej sa má uzavrieť Zmluva (ďalej aj len „Pred-

zmluvné dokumenty“). Pojmy Zmluva o poskytovaní verejných služieb a Zmluva o poskytovaní verejne dostupných služieb sa v dokumentoch Podniku používajú ako rovnocenné.

Cenník pre poskytovanie služieb (aj „Cenník“) je aktuálny cenník cien Služieb, obsahuje podrobnosti o jednorazových, pravidelných, variabilných cenách, vrátane termínov zúčtovacích období a spôsobe úhrady cien a informácie, ako si Účastník môže vyžiadať informácie o aktuálnych cenách a prípadných zľavách z týchto cien.

Osobitné podmienky (aj „OP“) sú špecifické podmienky pre vybrané typy Služieb.

Vyššia moc je akákoľvek okolnosť, vylučujúca zodpovednosť v zmysle právnych predpisov, najmä havárie, živelné pohromy, zemetrasenia a iné poveternostné vplyvy alebo prírodné katastrofy, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, vojny, teroristické útoky, hackerské útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu alebo iné prekážky, ktoré nastali nezávisle od vôle Podniku a bránia mu v splnení jeho povinností, ak nemožno rozumne predpokladať, že by Podnik takúto prekážku alebo jej následky odvrátil alebo prekonal a že by v čase vzniku záväzku Podniku takúto prekážku predvídaval.

Zábezpeka je peňažná čiastka zložená Účastníkom v prospech Podniku za účelom zabezpečenia a prípadnej úhrady pohľadávok Podniku voči Účastníkovi.

Bezpečnostné údaje sú prihlasovacie meno, heslo, PIN kód, PUK kód, ID kód, prípadne iné personalizované prvky bezpečnosti pridelené Účastníkovi alebo dohodnuté s Účastníkom za účelom identifikácie Účastníka, administrácie Služieb a bezpečnej komunikácie s Podnikom pri využití prostriedkov diaľkovej komunikácie. Účastník je povinný chrániť Bezpečnostné údaje pred ich prezradením, stratou, zničením alebo použitím (zneužitím) zo strany neoprávnenej osoby. Podnik môže určiť vzájomný vzťah medzi Bezpečnostnými údajmi zverejnením na Internetovej stránke.

Predplatená služba je Služba poskytovaná na základe vopred uhradenej finančnej čiastky, z ktorej sa poplatok za poskytované elektronické komunikačné služby, za služby informačnej spoločnosti a za iné služby priebežne odpočítava.

Nominálny kredit je predplatená hodnota Predplatennej služby Podniku za peňažné plnenie zo strany Účastníka.

Bonusový kredit je hodnota kreditu poskytnutá Účastníkovi Podnikom bez peňažného plnenia zo strany Účastníka, určená len na využitie elektronických komunikačných služieb Podniku.

Podmienky spracúvania údajov sú Podmienky ochrany súkromia a spracúvania osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov v Podniku, sú súčasťou VP a sú zverejnené na Internetovej stránke.

Článok 2. Výkladové pravidlá, poradie priority

1. Nadpisy použité vo VP slúžia na uľahčenie orientácie v texte a nepoužijú sa ako výkladové pravidlá. Ak nie je uvedené inak, pojmy podľa článku 1. tejto Časti majú rovnaký význam aj v Zmluvách.
2. Ak by sa dostali VP, Podmienky spracúvania údajov, OP, Cenník alebo samotná Zmluva do vzájomného rozporu, platí poradie výkladu a prednosti: 1. Zmluva, 2. Cenník, 3. OP, 4. Podmienky spracúvania údajov, 5. VP.
3. Ak Zmluva a/alebo iný dokument je vyhotovený okrem slovenského aj v inom jazyku, je rozhodujúce slovenské znenie.

ČASŤ III. ZMLUVNÝ VZŤAH

Článok 1. Podmienky uzavretia Zmluvy, zriadenie Služby

1. Záujemca môže podať návrh na uzavretie Zmluvy osobne na Predajnom mieste, telefonicky, elektronicky, inou formou, za podmienok určených Podnikom. Za návrh na uzavretie Zmluvy sa považuje najmä predloženie vyplneného formulára Zmluvy. Ak nedôjde k uzavretiu Zmluvy v deň doručenia návrhu Záujemcu o jej uzavretie, je Záujemca viazaný svojím návrhom počas lehoty 30 dní odo dňa jeho doručenia Podniku.

2. Záujemca je povinný predložiť Podniku na požiadanie platné doklady k identifikácii a k prevereniu podmienok nevyhnutných na uzavretie Zmluvy. Podnik môže od Zájemcu požadovať aj doklady potrebné k posúdeniu spôsobilosti Zájemcu riadne a včas plniť záväzky zo Zmluvy. Za týmto účelom môže Podnik požiadať Zájemcu o poskytnutie nevyhnutných osobných údajov. Zájemca ich nie je povinný poskytnúť, avšak bez ich poskytnutia minimálne v rozsahu údajov spracúvaných na zákonné účely podľa Podmienok spracúvania údajov nebude môcť Podnik Zmluvu uzavrieť.
 3. Dokladom pre identifikáciu Zájemcu je doklad totožnosti, v prípade občana SR najmä občiansky preukaz a v prípade cudzieho štátneho príslušníka cestovný pas a povolenie na pobyt v SR (okrem osôb, u ktorých sa v zmysle právnych predpisov povolenie na pobyt v SR nevyžaduje) alebo iný doklad, prostredníctvom ktorého dokáže Podnik získať a overiť identifikáciu Zájemcu v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov.
 4. Ak je Zájemca právnickou osobou, dokladom pre získanie a overenie jeho identifikácie je najmä výpis z úradného registra, v ktorom je Zájemca zapísaný a ktorý je použiteľný na právne úkony, alebo iný doklad preukazujúci existenciu a právnu subjektivitu Zájemcu. Podnik môže žiadať predloženie výpisu z úradného registra alebo iného dokladu, ktorý nebude starší ako 3 mesiace od vydania.
 5. Podnik môže žiadať od Zájemcu aj iné doklady alebo splnenie iných podmienok, ak je to potrebné alebo umožnené právnymi predpismi, na hodnoverné preukázanie splnenia podmienok pre uzavretie Zmluvy. Podnik môže žiadať od Zájemcu, ktorý žiada priznanie práv ustanovených Zákonom pre mikropodniky, malé podniky a neziskové organizácie, predloženie čestného vyhlásenia o splnení podmienok pre priznanie statusu mikropodniku, malého podniku alebo neziskovej organizácie a v prípade dôvodných pochybností o pravdivosti takéhoto vyhlásenia predloženie dokladov preukazujúcich jeho pravdivosť a Zájemca je povinný požiadavke Podniku vyhovieť.
 6. Podnik poskytne Zájemcovi alebo Účastníkovi Predzmluvné dokumenty spôsobom a v čase upravenými v Zákone. V Zákone ustanovených prípadoch Podnik môže Predzmluvné dokumenty poskytnúť ich sprístupnením na Internetovej stránke; v takom prípade je potrebné, aby si Zájemca alebo Účastník Predzmluvné dokumenty stiahol a uchovával si ich pre prípad potreby neskoršieho použitia. Cieľom Predzmluvných informácií je poskytnúť stanovený rozsah informácií o Službe, preto neobsahujú úplný výpočet podmienok využívania Služby. Samotné poskytnutie Predzmluvných dokumentov ešte neznamená záväzok poskytovať Službu, ku ktorej sú poskytnuté. Za akceptáciu návrhu Zájemcu sa považuje najmä písomný súhlas Podniku s formulárom návrhu Zmluvy predloženým Zájemcom, odovzdanie SIM karty Zájemcovi, prístupnenie eSIM profilu s cieľom jeho nahratia, prípadne iný úkon Podniku nevzbudzujúci žiadne pochybnosti o prijatí návrhu Podnikom. Ak Zmluva nadobudne účinnosť počas zúčtovacieho obdobia, Podnik v prvom zúčtovacom období nasledujúcom po účinnosti Zmluvy (i) vyúčtuje alikvotnú časť mesačného poplatku, ak sú predmetom Zmluvy Služby s mesačným poplatkom a (ii) poskytne alikvotnú časť voľných minút, dát alebo iných jednotiek, ak sú predmetom Zmluvy Služby s tzv. voľnými minútami, dátami alebo inými jednotkami.
 7. Podnik má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak:
 - a) poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné, alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
 - b) Zájemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom Podniku alebo iného podniku, alebo niektorý z podnikov už odstúpil od zmluvy o poskytovaní verejných služieb s ním alebo vypovedal s ním zmluvu o poskytovaní verejných služieb, alebo sa Zájemca nachádza v zozname dlžníkov vedenom podľa príslušných právnych predpisov,
 - c) Zájemca nesúhlasil s podmienkami Zmluvy.
 8. Právna forma, v akej sa Zmluva uzavrie, závisí od práv a povinností v nej upravených a Predajného miesta využitého na uzavretie Zmluvy.
 9. Za písomnú formu Zmluvy sa považuje aj Zmluva opatrená digitalizovaným podpisom strán prostredníctvom technologického zariadenia (napr. tabletu) alebo uzavretá s využitím prostriedkov diaľkovej komunikácie pri splnení zákonných požiadaviek. Uvedené sa uplatní aj na zmenu Zmluvy alebo iný právny úkon s ňou súvisiaci.
 10. Ak sa má uzavrieť Zmluva v písomnej forme a na jej dojednanie sa využili prostriedky diaľkovej komunikácie, Účastník doručí Podniku vlastnoručne podpísané znenie Zmluvy najneskôr v lehote 15 dní odo dňa doručenia príslušnej objednávky. V opačnom prípade môže Podnik zrušiť Službu poskytovanú na základe tejto objednávky.
 11. Účastník uzatvára Zmluvu osobne alebo prostredníctvom svojho zástupcu, ktorý je povinný preukázať svoje oprávnenie konať za Účastníka dokladom v originálnom vyhotovení alebo úradne overenou kópiou. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie konať za Účastníka písomným plnomocenstvom s úradne osvedčeným podpisom Účastníka alebo osoby oprávnenej konať v mene Účastníka, pokiaľ písomné plnomocenstvo nebolo zo strany Účastníka udelené na predajnom mieste Podniku a pred oprávneným zástupcom Podniku. Rozsah udelenej plnej moci musí byť dostatočne určitý. Určitosť rozsahu plnej moci je oprávnený posúdiť Podnik.
 12. Ak je Zájemca zahraničnou osobou, doklady preukazujúce jeho identifikáciu musia byť preložené do úradného (štátneho) jazyka Slovenskej republiky; to neplatí, ak doklady preukazujúce jeho identifikáciu budú predložené v českom jazyku a podpis oprávnenej osoby musí byť úradne osvedčený spôsobom, ktorý umožňuje použiť úradné osvedčenie podpisu v zahraničí na právne úkony v Slovenskej republike (napr. existencia bilaterálnej medzištátnej dohody, doložka Apostille a pod.).
 13. Podmienky tohto článku sa uplatnia aj pri zmene Zmluvy.
- Zriadenie Služieb Pevnej siete**
14. Zriadenie Služby môže byť dostupné len vo vybraných lokalitách, v rozsahu technických alebo prevádzkových možností Podniku alebo ak sú splnené iné podmienky objektívne potrebné na jej riadne poskytovanie v požadovanom umiestnení koncového bodu Siete, spočívajúce najmä v získaní potrebných povolení, súhlasov alebo iné podmienky stanovené Podnikom. Podmienkou pre zriadenie je aj preukázanie, že Účastník je vlastníkom alebo oprávneným užívateľom nehnuteľnosti, v ktorej sa má umiestniť koncový bod Siete, a umožnenie Podniku využívať vnútorné rozvody potrebné na pripojenie koncového bodu do Siete. Ak Zájemca nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných rozvodov, je potrebné zabezpečenie súhlasu vlastníka alebo správcu s ich využitím, prípadne súhlas vlastníka nehnuteľnosti alebo iných dotknutých osôb (napr. správcov rozvodov v nehnuteľnosti) s vybudovaním potrebného prípojného vedenia k priestoru, kde má byť zriadený koncový bod Siete. Zájemca je zároveň povinný zabezpečiť v nehnuteľnosti, v ktorej žiada zriadenie Služby, prístup pre Podnik do nehnuteľnosti, ako aj do rozvodov, ktorých sprístupnenie je nevyhnutné pre zriadenie alebo poskytovanie Služby, resp. pre vybudovanie prípojného vedenia (vrátane elektrických rozvodov v prípade pripojenia zariadení Podniku nevyhnutných na poskytovanie služby do elektrickej siete), v prípade, ak má byť Služba zriadená technikom Podniku alebo je potrebné vybudovanie prípojného vedenia. V prípade, ak v súvislosti so vstupom do nehnuteľnosti, v ktorej má byť zriadená Služba (vrátane vybudovania prípojného vedenia) alebo v súvislosti s prístupom do rozvodov nevyhnutných na zriadenie Služby (vrátane vybudovania prípojného vedenia) v rozsahu podľa predchádzajúcej vety vznikne povinnosť uhradiť tretej strane poplatky súvisiace so sprístupnením nehnuteľnosti alebo rozvodov (napr. poplatky za zaplombovanie rozvodov a iné), tieto je povinný uhradiť Zájemca.

- V prípade, že tieto poplatky uhradí Podnik, Zaujemca sa zaväzuje Podniku takéto náklady uhradiť; na vyúčtovanie takýchto nákladov a ich úhradu sa primerane uplatnia ustanovenia týchto VP, OP, Cenníka alebo Zmluvy, ktoré upravujú úhradu jednorazových platieb Zaujemcom Podniku. Ak je zriadenie Služby technicky realizovateľné a Zaujemca poskytne, resp. zabezpečí, príslušný súhlas s využívaním vnútorných rozvodov, s prístupom do nehnuteľnosti alebo do rozvodov, resp. s vybudovaním prípojného vedenia, Podnik ju zriadi do 30 dní od uzavretia Zmluvy. Ak Podnik šetrením po uzavretí Zmluvy zistí technickú neuskutočniteľnosť zariadenia (vrátane prípadu nezabezpečenia, resp. neposkytnutia, príslušných súhlasov), Zmluva zaniká v celom rozsahu okamihom doručenia písomného oznámenia Účastníkovi; žiadna zo strán nemá nárok na náhradu škody vzniknutej v dôsledku takéhoto zániku Zmluvy.
15. Dostupnosť Služby v rámci pokrytia jednotlivých lokalít a technológií je možné overiť na Internetovej stránke. Takéto overenie má len informatívny charakter.
16. Zriadenie Služby alebo pripojenia k Pevnej sieti sa vykonáva samoinštaláciou, inštaláciou prostredníctvom technika alebo iným spôsobom uvedeným v Cenníku, OP alebo priamo v Zmluve. Ak Účastník zvolí samoinštaláciu, zodpovedá za správne vykonanie úkonov potrebných na zriadenie, ako aj za prípadné škody, ktoré nesprávnym vykonaním úkonov vznikli Podniku alebo tretím stranám.
17. Závazok Podniku poskytovať Službu na základe Zmluvy vznikne ku dňu zriadenia pripojenia k Pevnej sieti alebo zriadenia Služby, ak je takéto zriadenie nevyhnutnou podmienkou pre poskytovanie Služby.
18. Ak Účastník svojím konaním alebo nečinnosťou zmarí zriadenie pripojenia k Sieti alebo dohodnutej Služby, je povinný uhradiť Podniku náhradu nákladov vynaložených v súvislosti s jej zriaďovaním.
19. Ustanovenia bodov 13 až 17 sa uplatnia aj na zmenu umiestnenia koncového bodu Siete. V prípade technickej neuskutočniteľnosti zmeny umiestnenia zaniká len príslušná dohoda o zmene Zmluvy. Práva a povinnosti založené Zmluvou zostanú v platnosti v pôvodnom znení.
- Zriadenie Služieb Mobilnej siete**
20. Služby Mobilnej siete môže Účastník využívať len v geografickej oblasti pokrytej rádiovým signálom Mobilnej siete. Oblasti pravdepodobného pokrytia v rámci príslušnej technológie sú orientačne znázornené na aktuálnej mape pokrytia dostupnej na Internetovej stránke a na Predajných miestach. Zmenu v pokrytí Podnik zverejní vyznačením v aktuálnej mape pokrytia alebo iným vhodným spôsobom ku dňu účinnosti zmeny. Vzhľadom na charakter šírenia rádiových vln Podnik negarantuje na každom mieste geografickej oblasti vyznačenej v aktuálnej mape pokrytia (i), že Účastník dosiahne pripojenie k Mobilnej sieti, (ii) rovnakú alebo najvyššiu kvalitu a dostupnosť Služieb, a preto Podnik nezodpovedá za prípadné zhoršenie kvality prenosu signálu (napr. priepustnosti alebo rýchlosti prenosu dát), resp. kvality Služby spôsobenú poveternostnými, fyzikálnymi a inými vplyvmi. Nedostatočné pokrytie signálom obmedzené len na niektoré časti SR, ani zmena pokrytia, nezakladá právo Účastníka odstúpiť od Zmluvy.
21. Rýchlosť prístupu do Mobilnej siete môže byť výrazne nižšia v závislosti od sily signálu potrebného na poskytnutie Služby v príslušnej lokalite, od počtu ďalších aktívne pripojených Účastníkov v danom okamihu v príslušnej lokalite, ako aj iných faktorov. Podnik je oprávnený v prípadoch uvedených vo VP, Cenníku alebo OP uplatňovať opatrenia na riadenie prevádzky, uplatňovať meranie a riadenie prevádzky za účelom predchádzania preťaženiú sieťového spojenia, stanoviť obmedzenia týkajúce sa prístupu k Službám, aplikáciám alebo informáciám, pričom v prípade, ak Podnik toto oprávnenie využije, uvedie informácie o uplatnených opatreniach, postupoch merania a riadenia prevádzky a obmedzeniach a o tom, ako môžu tieto postupy vplývať na kvalitu Služby v platnom Cenníku alebo OP.
22. Aktivácia SIM karty alebo eSIM profilu je ich pripojenie k Mobilnej sieti a predstavuje technologický a administratívny predpoklad pre ich prevádzku a poskytovanie príslušnej Služby.
23. Aktivovanú SIM kartu so Službami s mesačným poplatkom odovzdá Podnik Účastníkovi do užívania spravidla bezprostredne po nadobudnutí účinnosti Zmluvy. Aktivovaný eSIM profil so Službami s mesačným poplatkom Podnik sprístupní spravidla bezprostredne po nadobudnutí účinnosti Zmluvy; eSIM profil je sprístupnený momentom, v ktorom je Účastníkovi umožnené si eSIM profil nahráť na eSIM, a to bez ohľadu na prípadnú potrebu vykonania úkonov v zodpovednosti Účastníka potrebných pre nahrať eSIM profilu. Aktivácia registrovanej SIM karty alebo aktivácia eSIM profilu s Predplatenou službou sa uskutoční prvým hovorom. V prípade neregistrovanej a neaktivovanej SIM karty s Predplatenou službou je Účastník povinný registrovať a aktivovať SIM kartu s Predplatenou službou dodatočne, podľa pokynov Podniku, ktoré sú uvedené v týchto VP, prípadne v dokumentoch odovzdaných alebo sprístupnených spolu so SIM kartou s Predplatenou službou (napr. obal SIM karty, booklet, list a pod.). Pri neaktivovanej a neregistrovanej SIM karte s Predplatenou službou bude prvý hovor automaticky presmerovaný na bezplatnú zákaznickú linku Predplatennej služby za účelom vykonania registrácie SIM karty s Predplatenou službou na Účastníka; týmto registračným hovorom však nedochádza k aktivácii SIM karty s Predplatenou službou, ale k aktivácii SIM karty s Predplatenou službou dôjde až pri nasledujúcom hovore automaticky presmerovanom na bezplatnú zákaznickú linku Predplatennej služby a po vrátení podpísaného Registračného formulára Účastníkom Podniku. Podpis Registračného formulára sa uskutočňuje s cieľom ukončenia procesu registrácie a aktivácie SIM karty s Predplatenou službou a Registračný formulár je doručovaný Účastníkovi, ktorý požiadal o registráciu SIM karty s Predplatenou službou prostredníctvom registračnej webovej stránky Predplatennej služby alebo prostredníctvom bezplatnej zákaznickej linky Predplatennej služby, kuriérom do vlastných rúk na adresu, ktorú Účastník zadal pri registrácii SIM karty s Predplatenou službou. V osobitných prípadoch Podnik Účastníkovi odovzdá aktivovanú SIM kartu alebo sprístupní aktivovaný eSIM profil s Predplatenou službou.
24. SIM karta je vo výlučnom vlastníctve Podniku a je neprenosná. SIM kartu nie je možné prenajať ani ju inak previesť na inú osobu, ani získať do držby od tretej osoby bez súhlasu Podniku. eSIM profil je majetkom Podniku. Všetky práva, ktoré platná právna úprava priznáva k eSIM profilu vzhľadom na jeho povahu, zostávajú po celý čas ich trvania Podniku, pričom Podnik umožní Účastníkovi využívať len tie práva a len v takom rozsahu, ktoré sú nevyhnutné na naplnenie účelu Zmluvy a len počas trvania Zmluvy a Účastník je povinný podľa toho postupovať, a zároveň nakladanie s nimi zo strany Účastníka je v maximálnom možnom rozsahu, aký platná právna úprava pripúšťa, obmedzené, eSIM profil preto najmä nie je možné ďalej rozširovať alebo udeľovať práva na jeho ďalšie použitie. SIM kartu alebo eSIM profil je možné využívať iba na účel a spôsobom dohodnutým s Podnikom. SIM kartu alebo eSIM profil nie je možné upravovať alebo zasahovať do nich ani akýmkoľvek spôsobom kopírovať, modifikovať alebo inak manipulovať s technickými konfiguračnými alebo inými údajmi obsiahnutými na nich, tvoriacimi ich súčasť alebo obsiahnutými v nich.
25. Podnik je oprávnený (i) považovať volanie a inú komunikáciu zo SIM karty alebo eSIM profilu pridelených Účastníkovi za jednoznačný identifikátor Účastníka a (ii) realizovať softvérové zmeny SIM karty alebo eSIM profilu, ak takáto zmena nemá za následok zníženie kvality a rozsahu Služieb a nespôsobí vznik neodôvodnených nákladov pre Účastníka. Účastník zodpovedá za konanie tretích osôb, ktoré využili SIM kartu alebo eSIM profil Účastníka a za spôsobenú škodu. Nahrať eSIM profilu na eSIM dochádza ku konfigurácii príslušnej eSIM podľa konfiguračných údajov eSIM profilu, a to tak pri jeho nahrať, ako aj následne počas trvania Zmluvy (napr. v prípade

zmeny, doplnenia, úpravy konfiguračných údajov Podnikom). Predpokladom využívania Služieb prostredníctvom SIM karty je jej vloženie do vhodného zariadenia (napr. mobilný telefón). Predpokladom využívania Služieb prostredníctvom eSIM profilu je vykonanie úkonov v zodpovednosti Účastníka, pričom ich vykonanie/nevykonanie Účastníkom nemá vplyv na platnosť príslušnej Zmluvy a práva a povinnosti z nej plynúce. Môže ísť o úkony smerujúce k nahratu eSIM profilu na zariadenie s eSIM, ako napríklad zabezpečenie si prístupu k internetu, k elektronickej pošte, prihlásenie sa do rozhrania určitého Podniku, ako aj samotné nahranie eSIM profilu na príslušné zariadenie s eSIM. Podnik sprístupní Účastníkovi základné inštrukcie pre správne vykonanie úkonov v zodpovednosti Účastníka, rozsah úkonov v zodpovednosti Účastníka sa však môže líšiť v závislosti od príslušného zariadenia s eSIM.

26. V prípade Služieb Mobilnej siete sa zriadením prístupu k Sieti rozumie súhrn úkonov Podniku, po vykonaní ktorých je možné pripojiť koncové zariadenie k Mobilnej sieti v SR v miestach pokrytých rádiovým signálom siete, ako aj k sieťam iných podnikov (v zahraničí), a to v rozsahu uvedenom v Cenníku.

Článok 2. Práva a povinnosti Účastníka

1. Účastník má práva a povinnosti v zmysle Zákona a iných právnych predpisov. Okrem toho má Účastník právo:

- a) požiadať o dočasné prerušenie poskytovania Služieb, ak to nie je v rozpore so Zmluvou, a to za podmienok špecifikovaných v Zmluve, maximálne však súhrnne na dobu 6 mesiacov za každý bežný rok trvania Zmluvy (s výnimkou Predplatených služieb). Služba bude automaticky reaktivovaná k plánovanému dátumu znovuzapojenia, na ktorom sa Podnik a Účastník dohodli. Podnik má právo Službu reaktivovať aj automaticky po uplynutí doby 6 mesiacov podľa prvej vety,
 - b) požiadať za odplatu o zmenu telefónneho čísla aj podľa vlastného výberu, ak je takáto možnosť uvedená v Cenníku, ak je zvolené telefónne číslo voľné a jeho pridelenie je technicky možné,
 - c) pri Službách Mobilnej siete využívať službu Roaming. Účastník môže v sieti zahraničného poskytovateľa alebo pri komunikácii s iným účastníkom v jeho sieti, využívať len služby povolené zahraničným poskytovateľom. Za poplatky vyvolané nevhodným nastavením služieb počas využívania Služby Roaming zodpovedá výlučne Účastník, vrátane poplatkov za využitie sietí zahraničných operátorov s dosahom v pohraničných oblastiach, napr. v pohraničných oblastiach SR. Podnik nezodpovedá za kvalitu signálu a služieb zahraničného operátora,
 - d) využívať Predplatenú službu do výšky Nominálneho kreditu a prípadného Bonusového kreditu. Doba platnosti Nominálneho kreditu a prípadného Bonusového kreditu, ako aj ďalšie podmienky spotrebovania Nominálneho kreditu a prípadného Bonusového kreditu, sú upravené v Cenníku. Bonusový kredit nevyčerpaný v dobe platnosti prepadá bez náhrady; nie je možné ho preplatiť a ani preniesť na inú SIM kartu alebo eSIM profil. Podnik je oprávnený uviesť aj iný druh kreditu ako Nominálny kredit alebo Bonusový kredit za podmienok určených v Cenníku.
2. Účastník je okrem iných povinností podľa Zmluvy alebo právnych predpisov povinný najmä:
- a) používať Službu za účelom a podmienok podľa Zmluvy, pokynov a návodov Podniku odovzdaných Účastníkovi alebo zverejnených na Internetovej stránke,
 - b) využívať SIM kartu alebo eSIM profil (napr. nahranie eSIM profilu na eSIM) a akúkoľvek Službu výlučne prostredníctvom koncového zariadenia schváleného podľa príslušných predpisov alebo pokynov Podniku, ktoré nebude inštalované v zariadení pripojenom na inú sieť ako je Sieť (napr. v GSM bráne), resp. ktorého pripojenie k Sieti nebude umožňovať prepojenie Siete s inou sieťou s cieľom ukončovania prevádzky smerovanej z inej

(vrátane verejnej) siete elektronickej komunikácie v Sieti, bez predchádzajúcej písomnej dohody s Podnikom,

- c) využívať Službu na osobnú potrebu a ďalej ju akýmkoľvek spôsobom neposkytovať tretím osobám ani prostredníctvom nej neposkytovať ďalšie Služby, ak nie je dohodnuté inak, a pritom dodržiavať Zákon, princípy dobrých mravov, etických noriem pre používanie Služby a v primeranej miere brať do úvahy záujmy tretích osôb a vyhýbať sa akémukoľvek konaniu alebo opomenutiu, ktoré by mohlo ohroziť alebo porušiť záujmy Podniku alebo tretích osôb,
- d) uhradiť Podniku cenu Služieb, ktoré sú poskytované jemu alebo s jeho súhlasom tretím osobám. Ak Účastník prostredníctvom Služby využije možnosť platby za tovary alebo služby tretích osôb, je povinný uhradiť ich cenu vyúčtovanú Podnikom,
- e) nezneužívať Službu spôsobom, ktorým by neoprávnene zasahoval do práv Podniku alebo tretích osôb, najmä, no nielen spôsobmi uvedenými v článku 4 tejto časti, ako ani na hromadné zasielanie nevyžiadanej komunikácie,
- f) bez výzvy alebo pokynu Podniku nezasahovať a nemanipulovať s vecami vo vlastníctve Podniku alebo jeho zmluvného partnera používanými pri poskytovaní Služby a ani neumožniť takéto konanie tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
- g) poskytnúť na žiadosť Podniku náležitú súčinnosť v nevyhnutnom rozsahu v súvislosti (i) s prevádzkou, údržbou, meraním alebo kontrolou zariadení používaných na poskytovanie Služieb, (ii) so zriadením alebo poskytovaním Služby alebo plnením iných povinností Podniku, vrátane informovania Podniku o skrytých silno-prúdových, plynovodných, vodovodných alebo iných rozvodoch a zariadeniach, ak je to potrebné (iii) s ochranou Siete z hľadiska jej bezpečnosti, integrity alebo prevádzky, a na tento účel, ak je to potrebné, používať Podnikom dodatočne zavedené a Účastníkovi oznámené spôsoby ochrany Siete, (iv) so zneužívaním Služby za účelom uskutočnenia potrebných úkonov smerujúcich k upusteniu od takéhoto stavu alebo od činností, ktoré porušujú právne predpisy alebo Zmluvu; tým nie je dotknutá zodpovednosť Účastníka za škodu v zmysle platných právnych predpisov,
- h) zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť napojenie koncového bodu Siete na zdroj elektrickej energie s požadovaným napätím a zabezpečiť ochranu proti prepätiu,
- i) zabezpečiť primeranú úroveň bezpečnosti a ochrany zariadení, ktoré využíva pre účely pripojenia do Siete; za týmto účelom je na výzvu, podľa pokynov Podniku, povinný kontrolovať alebo upraviť nastavenia a úroveň bezpečnosti zariadení; Účastník je tiež povinný na výzvu Podniku využívať najvyššiu možnú a bezplatne dostupnú verziu softvéru koncového zariadenia, ak je dostupná na Internetovej stránke, alebo umožniť Podniku automatickú aktualizáciu softvéru alebo iných nastavení zariadenia za účelom predchádzania alebo eliminácie bezprostredných, bezpečnostných a aktuálnych hrozieb pre Účastníka alebo Sieť Podniku pri danom type Služby,
- j) oznamovať Podniku zmenu identifikačných údajov Účastníka, fakturačnej adresy, údajov o Adresátovi, ako aj iných údajov uvedených v dokumentoch o poskytovaní Služby alebo iných plnení, a to písomne spolu s dokladom preukazujúcim zmenu, najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa príslušnej zmeny, ak nebolo určené inak. Zmena nadobudne voči Podniku účinky až dňom ich oznámenia a hodnoverného preukázania. Podnik zaktualizuje údaje najneskôr v najbližšej faktúre vystavenej po dni doručenia oznámenia alebo do 15 dní odo dňa doručenia oznámenia podľa toho, ktorá skutočnosť nastane neskôr. Podnik je oprávnený získavať a aktualizovať identifikačné údaje Účastníka aj iným spôsobom, najmä z vybraných úradných registrov podľa Zákona; týmto nie je dotknutá povinnosť Účastníka podľa prvej vety tohto písm.,

- k) vyvarovať sa a zamedziť akémukoľvek konaniu alebo opomenutiu, ktorým by úmyselne alebo vedomo nedbanlivo poškodzoval Sieť alebo siete iných podnikov alebo umožnil neoprávnený prístup (bez výslovného povolenia oprávnenej osoby) do svojich systémov a zariadení najmä tým, že by rozširoval vírusy, spam alebo iné formy škodlivého softwaru (tzv. malware), a tým by umožnil neoprávnené nakladanie, najmä monitorovanie, pozmeňovanie, extrakciu, zverejňovanie alebo iné zneužitie údajov a dát inej osoby,
- l) oznámiť bez zbytočného odkladu telefonicky a následne listinne poškodenie, stratu alebo odcudzenie SIM karty alebo koncového zariadenia alebo stratu dispozície nad eSIM profilom z dôvodu poškodenia, straty alebo odcudzenia zariadenia s eSIM, na ktorom bol eSIM profil nahratý, alebo z iných dôvodov; takéto oznámenie je z dôvodov ochrany Účastníka považované za žiadosť o prerušenie prevádzky Služby. Podnik zabezpečí prerušenie najneskôr nasledujúci pracovný deň, najviac však po dobu 5 dní od prijatia žiadosti. V prípade, ak sa Podnik nedohodne s Účastníkom, ktorý je fyzickou osobou, na inom postupe, Podnik má právo obnoviť prevádzku na predmetnej SIM karte alebo eSIM profile po uplynutí doby 5 dní automaticky po predchádzajúcom upozornení. V prípade neskorého, nepravdivého alebo nepotvrdeného oznámenia zodpovedá Účastník za vzniknuté škody, ako aj za škody spôsobené znovuzapojením takejto SIM karty, eSIM profilu alebo koncového zariadenia do prevádzky. Účastník je povinný uhradiť cenu za Služby poskytnuté prostredníctvom poškodenej, stratenej alebo odcudzenej SIM karty alebo koncového zariadenia alebo eSIM profilu nahratého na eSIM strateného, odcudzeného alebo poškodeného zariadenia alebo straty dispozície nad eSIM profilom z iných dôvodov do času, keď túto skutočnosť oznámil Podniku,
- m) Účastník Predplatennej služby, ktorý uzavrel s treťou osobou dohodu o tom, že táto osoba preberie namiesto Účastníka práva a povinnosti zo Zmluvy na Predplatenú službu, je povinný zabezpečiť bez zbytočného odkladu registráciu a súčinnosť tejto tretej osoby ako nového Účastníka a zodpovedá za to, že nový Účastník registráciu vykoná a súčinnosť poskytne. Podnik nie je povinný registráciu tejto tretej osoby ako nového Účastníka vykonať, ak nie sú splnené podmienky podľa článku 1 tejto časti pre uzavretie Zmluvy. Nový Účastník zodpovedá za to, že úkon registrácie robí v súlade s dohodou a so súhlasom Účastníka,
- n) v prípade, ak žiada priznanie práv pre mikropodniky, malé podniky alebo neziskové organizácie, predložiť Podniku čestné vyhlásenie o splnení podmienok pre priznanie statusu mikropodniku, malého podniku alebo neziskovej organizácie, a to pri uzavretí Zmluvy alebo počas jej trvania a predložiť doklady vyžiadané Podnikom preukazujúce pravdivosť vyhlásenia v prípade dôvodných pochybností Podniku o jeho pravdivosti.

Článok 3. Práva a povinnosti Podniku

1. Podnik má okrem ďalších práv podľa Zmluvy alebo príslušných predpisov najmä právo:
 - a) overiť údaje Záujemcu a Účastníka,
 - b) na zaplatenie ceny za poskytnutú alebo požadovanú Službu v súlade so Zmluvou,
 - c) na náhradu škody spôsobenej Účastníkom na Sieti a zariadení vo vlastníctve Podniku alebo tvoriacom súčasť Sieť,
 - d) požadovať úhradu fakturovanej sumy za Služby ešte pred ukončením zúčtovacieho obdobia minimálne vo výške pravidelnej mesačnej platby za Službu na základe čiastkovej faktúry, v lehote splatnosti 5 pracovných dní od jej vystavenia. Čiastková faktúra sa zasiela Účastníkovi v listinnej forme. Podnik oznámi Účastníkovi vystavenie čiastkovej faktúry v deň jej vystavenia aj prostredníctvom volania alebo SMS správy, ak je to možné.

K tomuto postupu má Podnik právo pristúpiť v prípadoch, keď je primerané domnievať sa, že úhrada jeho pohľadávok je ohrozená, najmä ak Účastník:

- d1) je dlžníkom Podniku,
- d2) vykázal v zúčtovacom období neprimerane vysoký nárast objemu Služieb s dôsledkom neprimeraného nárastu fakturovanej sumy alebo
- d3) nebude v budúcnosti schopný riadne hradiť svoje finančné záväzky,
- d4) umožňuje tretej osobe zneužívanie Služieb a bezodkladne nezabezpečí všetky úkony smerujúce k upusteniu od takejto činnosti;
- e) podmieniť poskytnutie Služby alebo iného plnenia zložením Zábezpeky z dôvodov pre dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby zo strany Podniku alebo ak Účastník nedáva záruku, že si bude riadne a včas plniť záväzky alebo v iných dohodnutých prípadoch,
- f) uspokojiť svoje splatné pohľadávky voči Účastníkovi zo Zábezpeky, ak Účastník nezaplatí cenu za poskytnuté Služby ani do 45 dní po splatnosti faktúry alebo ak neuhradí platbu za iné plnenie, za ktoré prebieha úhrada po jeho poskytnutí, resp. ktorého poskytovanie je započaté pred jeho úhradou, v lehote splatnosti. Ak Podnik využije Zábezpeku alebo jej časť na úhradu splatných pohľadávok, nie je povinný poskytnúť Účastníkovi Službu, na zabezpečenie úhrady ktorej bola Zábezpeka pôvodne zložená, a to až do doplnenia Zábezpeky do požadovanej sumy,
- g) uskutočniť prevod práv a povinností Účastníka zo Zmluvy na tretiu osobu so súhlasom existujúceho a nového Účastníka až po uhradení všetkých záväzkov voči Podniku. Za záväzkov voči Podniku sa považuje pre účely tohto ustanovenia aj záväzok existujúceho Účastníka pred lehotou splatnosti. Podnik je oprávnený neudelieť súhlas, najmä ak nový Účastník naplnia niektorú z podmienok pre odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa článku 1 tejto Časti VP,
- h) pokiaľ je to potrebné za účelom ochrany účastníkov, bezpečnosti a integrity Sieť, alebo infraštruktúry alebo sietí iných podnikov, pred bezprostredným alebo trvajúcim ohrozením, ako aj za účelom kontinuity poskytovania Služieb a ich parametrov, predchádzania alebo zamedzovania zneužívania Služieb alebo iného konania v rozpore so Zákonom, inými právnymi predpismi alebo Zmluvou:
 - h1) vykonávať nevyhnutné zmeny koncových a iných zariadení pripojených k Pevnej sieti (napr. nastavenie zariadenia, vymazanie škodlivých aplikácií zo zariadenia alebo inštalovanie nových potrebných aplikácií do zariadenia),
 - h2) vykonať bezplatnú výmenu koncových zariadení Pevnej siete,
 - h3) vykonávať monitoring bezpečnosti a integrity Sieť, alebo
 - h4) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Sieť alebo koncových zariadení primerané identifikovanému riziku, pokiaľ zavedenie takejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady na strane Účastníka a uplatňovať ďalšie opatrenia na riadenie prevádzky v súlade s týmito VP a platnou právnou úpravou; pokiaľ opatrenia na riadenie prevádzky uplatnené Podnikom môžu mať vplyv na kvalitu Služby, súkromie koncových užívateľov a ochranu ich osobných údajov, Podnik o tomto vplyve informuje (napr. v Zmluve, jej súčastiach) v rozsahu vyplývajúcom mu z platnej právnej úpravy;
- i) zmeniť zúčtovacie obdobie, za ktoré je pravidelne vystavovaná faktúra. O tejto zmene Podnik informuje Účastníka vopred,
- j) postúpiť pohľadávku voči Účastníkovi inej osobe, ak je Účastník napriek písomnej výzve Podniku nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní s úhradou; pri postúpení pohľadávky môže Podnik odovzdať postupníkovi aj zmluvnú dokumentáciu, z ktorej vznikla pohľadávka,

- k) zmeniť telefónne číslo pridelené Účastníkovi v naliehavých technických alebo prevádzkových prípadoch, ak je to potrebné pre ochranu Účastníka, iného účastníka alebo Siete, o čom bude Podnik informovať Účastníka minimálne 10 dní vopred,
 - l) zrušiť odkazovú schránku, ak ju Účastník nevyužíva po dobu dvoch mesiacov,
 - m) umožniť Účastníkovi využiť niektoré typy Služieb prostredníctvom Predplatennej služby aj ak cena Služby, o ktorej poskytnutie prejaví Účastník svojím aktívnym úkonom záujem, je vyššia ako aktuálna výška Nominálneho kreditu alebo aj Bonusového kreditu, ak ide o úhradu elektronickej komunikačnej služby Podniku. Pokiaľ Účastník využije takéto Služby a vznikne mu záväzok na zaplatenie ceny za Službu, je povinný ho uhradiť bezodkladným dobitím Nominálneho kreditu minimálne vo výške záväzku, pričom záväzok bude vysporiadaný znížením dobitého Nominálneho kreditu o výšku záväzku. Ak si Účastník nedobije Nominálny kredit v dostatočnej výške na uhradenie záväzku ani do 30 dní od jeho vzniku, Podnik je oprávnený požadovať úhradu záväzku aj iným spôsobom ako dobitím Nominálneho kreditu.
 - n) obmedziť Službu, ak takéto obmedzenie Služby vyplýva z platnej právnej úpravy.
 - o) požadovať zaplatenie celej kúpnej ceny tovaru pri predaji na splátky (resp. pohľadávky z iného plnenia, za ktoré sa realizuje úhrada v splátkach) pre nesplnenie niektorej splátky a to za podmienok stanovených v Zmluve.
2. Podnik je okrem povinností podľa Zmluvy alebo právnych predpisov povinný vrátiť Účastníkovi zloženú Zábezpeku, resp. jej zostatok na účet Účastníka alebo poštovým poukazom najneskôr do 30 dní od zániku nároku na Zábezpeku. Nárok na Zábezpeku zaniká uplynutím 3 mesiacov odo dňa ukončenia Zmluvy alebo uhradenia všetkých záväzkov Účastníka, podľa toho, ktorá skutočnosť nastala neskôr. V súvislosti s poskytnutím Zábezpeky nevzniká Účastníkovi nárok na úroky alebo iné formy zhodnotenia poskytnutých prostriedkov.

Článok 4. Prerušenie alebo obmedzenie Služieb

1. Podnik je oprávnený na nevyhnutný čas dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb, ak to vyplýva z právnych predpisov alebo z nasledovných dôvodov:
 - a) za účelom vykonania nevyhnutnej pravidelnej údržby Siete alebo prevádzkových zariadení,
 - b) zo závažných technických alebo prevádzkových dôvodov, napr. prekročenia kapacity, nevyhnutnej opravy alebo reštrukturalizácie Siete alebo prevádzkových zariadení,
 - c) z dôvodov Vyššej moci,
 - d) zmeny v zariadení alebo výmeny zariadenia z dôvodov podľa článku 3, bod 1, písm. h),
 - e) zavedenia dodatočných spôsobov ochrany Siete podľa článku 3, bod 1, písm. h).
 2. Ak to bude vzhľadom na okolnosti možné, Podnik bude o opatreniach podľa bodu 1 Účastníkov informovať.
 3. Podnik je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb alebo niektorej Služby z dôvodu:
 - a) zneužívania Služieb, a to až do odstránenia ich zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich ich zneužívanie,
 - b) nezaplatenia splatnej ceny za Službu alebo spoločnej faktúry za Služby v celom rozsahu, a to napriek predchádzajúcemu upozorneniu Podniku a uplynutiu dodatočnej lehoty 5 dní odo dňa upozornenia, a to až do zaplatenia alebo zániku Zmluvy; v prípade neuhradenia spoločnej faktúry sa oprávnenie vzťahuje na všetky Služby, ku ktorým bola vystavená spoločná faktúra,
 - c) podstatného porušenia zmluvných podmienok zo strany Účastníka iných ako v písmenách a) a b) tohto bodu, ak bol Účastník na možnosť prerušenia alebo obmedzenia upozornený Podnikom,
 - d) ak Podnik bude k takémuto postupu povinný pristúpiť na základe právneho predpisu alebo rozhodnutia orgánu verejnej moci (vrátane orgánov Európskych spoločenstiev),
 - e) smrti Účastníka, a to odo dňa, keď sa Podnik dozvie o smrti Účastníka, najmä na základe doručenia úmrtného listu alebo právoplatného rozhodnutia o vyhlásení Účastníka za mŕtveho.
4. Za zneužívanie Služby sa pre účely VP a Zmluvy považuje, ak:
- a) sa dodatočne po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dlžníkom Podniku alebo iného podniku elektronických komunikačných sietí alebo služieb alebo ak niektorý z takýchto podnikov odstúpil od akejkoľvek zmluvy s ním alebo ju vypovedal,
 - b) Účastník použije Službu na iný účel, ako je určená alebo na podporu, vytvorenie možnosti alebo zapojenie sa do akejkoľvek aktivity v rozpore so zákonom alebo dobrými mravmi, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií alebo výhražného anonymného volania, na prenos alebo šírenie informácií, ktorými dochádza k porušovaniu práv tretích osôb alebo iným spôsobom,
 - c) Účastník použije Službu na narušenie Siete, vrátane pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k Sieti, pokúsi sa o preťaženie Siete, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti bezpečnosti alebo integrite Siete,
 - d) svojvoľne zmení alebo inak neoprávnene zasiahne do telekomunikačného alebo iného zariadenia tvoriaceho súčasť Siete vrátane koncového bodu Siete alebo zariadenia pripojeného do Siete alebo taký zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobanlivosti,
 - e) Účastník využíva Službu alebo jej časť (napr. volania, SMS, dáta), za ktorú sa účtuje pevná cena bez ohľadu na objem skutočne využitých plnení, spôsobom, ktorý je výrazne a neprimerane nad rámec obvyklej priemernej miery využívania Služby inými účastníkmi (jedným účastníkom za porovnateľný časový úsek), najmä neúmerne využívanie tzv. neobmedzených paušálov, alebo ktorý má alebo môže mať za následok zníženie kvalitatívnych alebo iných parametrov Služby pre ostatných účastníkov alebo iné ohrozenie Siete, ak sa takéto konanie zo strany Účastníka opakuje alebo pokračuje aj po upozornení zo strany Podniku,
 - f) Účastník alebo osoba, ktorej umožnil využiť Službu, sa pokúsi ukrátiť Podnik o úhrady za Službu,
 - g) Účastník ruší alebo ohrozuje bezpečnosť, integritu alebo prevádzku zariadením, ktoré nie je vo vlastníctve Podniku, alebo nesplní požiadavky podľa právnych predpisov, výrobcu alebo Podniku,
 - h) Účastník používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Podniku kontrolu jej používania,
 - i) Účastník používa Službu v rozpore s jej využitím len pre potreby Účastníka, najmä ak neoprávnene poskytne Službu tretej osobe alebo prostredníctvom nej poskytuje ďalšie služby,
 - j) Účastník neuhradil včas čiastkovú faktúru za Služby vystavenú v súlade s článkom 3 bod 1 písm. d),
 - k) Účastník porušuje svoje povinnosti podľa článku 2 bod 2 písm. b).

Článok 5. Zmena Zmluvy

1. Ak nie je v Zmluve alebo v jej súčasťi dohodnuté inak, môžu sa zmluvné strany dohodnúť na zmene Zmluvy alebo inom právnom úkone písomne, ústne alebo iným spôsobom, pokiaľ je zachovaná vôľa zmluvných strán.
2. O zmenu Zmluvy môže požiadať ktorákoľvek zmluvná strana. Pre uskutočnenie zmeny je potrebné splniť podmienky stanovené Podnikom pre daný typ zmeny.
3. Podnik má právo požadovať, aby Účastník v prípade žiadosti o zmenu Zmluvy podanej telefonicky, elektronickými prostriedkami

alebo iným prostriedkom komunikácie na diaľku doplnil svoju žiadosť o zmenu Zmluvy aj v listinnej forme, a to do 3 pracovných dní doručenej na adresu sídla Podniku.

4. Podnik môže podmieniť uskutočnenie požadovanej zmeny Zmluvy zložením Zábezpeky, iným vhodným spôsobom zabezpečenia záväzkov alebo uhradením všetkých splatných záväzkov Účastníka. Podnik má právo neakceptovať návrh na zmenu Zmluvy: a) počas doby, keď je poskytovanie Služieb prerušené alebo obmedzené, b) počas omeškania Účastníka s úhradou splatnej ceny za Služby, c) počas plynutia výpovednej doby, d) z dôvodov nesplnenia podmienok vyžadovaných k akceptácii navrhovanej zmeny, e) porušovania povinností Účastníka vyplývajúcich zo Zmluvy, Podmienok spracúvania údajov, VP a OP. Neakceptovanie návrhu Účastníka, ako aj dôvody jeho neakceptácie je Podnik oprávnený Účastníkovi oznámiť do 30 dní od doručenia návrhu.
5. Podnik má právo zmeniť zmluvné podmienky dojednané s Účastníkom v Zmluve, pričom zmenou zmluvných podmienok sa rozumie najmä úplná alebo čiastočná úprava, zmena alebo zrušenie Služby, vrátane jej kvality, rozsahu, štruktúry, ceny alebo inej podmienky (ďalej ako „zmena zmluvných podmienok“). Podnik je oprávnený uskutočniť zmenu zmluvných podmienok z dôvodu dojednaného v Zmluve alebo v ktorejkoľvek súčasti Zmluvy, alebo z niektorého z nasledovných dôvodov:
 - a) zmeny podmienok na trhu poskytovania elektronických komunikačných služieb,
 - b) zvýšenia nákladov Podniku súvisiacich s poskytovaním Služby alebo programu Služieb,
 - c) zmeny inflácie podľa Štatistického úradu SR,
 - d) zmeny marketingovej stratégie Podniku, spočívajúcej najmä v zavedení, zmene alebo zrušení Služieb,
 - e) technologického vývoja Služieb alebo Siete,
 - f) legislatívnej zmeny s priamym alebo nepriamym dopadom na zmluvné podmienky (vrátane zmeny sadzby DPH alebo inej platby), alebo
 - g) vydania rozhodnutia príslušného orgánu verejnej moci (vrátane orgánov Európskych spoločenstiev), ktoré zakladá povinnosť alebo právo Podniku vykonať zmenu zmluvných podmienok.
6. Účastník má právo pri zmene Zmluvy zo strany Podniku, okrem zmeny, ktorá je výhradne v prospech Účastníka, je výlučne administratívneho charakteru, nemá negatívny vplyv na Účastníka alebo vyplýva z osobitného predpisu, odstúpiť od Zmluvy najneskôr do jedného mesiaca odo dňa jej oznámenia bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady. V takomto prípade právne účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny zmluvných podmienok ak Účastník neurčí v odstúpení skorší dátum účinkov odstúpenia. Ak Účastník neodstúpi od Zmluvy, má sa za to, že s danou zmenou zmluvných podmienok súhlasí. Podnik takúto zmenu Zmluvy oznámi Účastníkovi najneskôr mesiac vopred.

Informácie o iných zmenách zmluvných podmienok Podnik oznámi Účastníkovi niektorým zo stanovených spôsobov oznamovania podľa časti VII. najneskôr ku dňu účinnosti zmeny zmluvných podmienok, ak v osobitných prípadoch nevyplýva Podniku povinnosť oznámiť danú zmenu skôr. Takáto zmena je účinná ku dňu uvedenej Podnikom v oznámení o zmene zmluvných podmienok.

Článok 6. Doba trvania Zmluvy, zánik Zmluvy

1. Ak doba trvania Zmluvy alebo poskytovania Služby nie je v Zmluve určená inak, platí, že bola dojednaná doba neurčitá. Zmluvné strany sa môžu dohodnúť, že aj keď bola Zmluva uzavretá na dobu neurčitú, Služba bude poskytovaná počas doby určitej, prípadne že Službu sa Účastník zaviazal využívať aspoň počas určitého minimálneho obdobia (tzv. doba viazanosti). Ak je poskytovanie Služby dohodnuté na dobu určitú alebo na dobu viazanosti a ak počas

nej dôjde k obmedzeniu alebo prerušeniu jej poskytovania, doba trvania poskytovania Služby alebo doba viazanosti sa predĺži o obdobie trvania obmedzenia alebo prerušenia poskytovania Služby, ak nie je v Zmluve uvedené inak. Ak po uplynutí dohodnutej doby viazanosti Účastník aj naďalej využíva príslušnú Službu, Podnik je oprávnený uplatňovať a účtovať štandardnú nezľavnenú cenu Služby podľa Cenníka platného v čase poskytovania Služby.

2. Ak je predmetom Zmluvy viacero plnení, zánik Zmluvy sa týka len toho plnenia, pri ktorom sú naň dané dôvody, ak z právnej úpravy alebo Zmluvy nevyplýva inak. Ak nie je dohodnuté alebo určené inak, Zmluva zaniká:
 - a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
 - b) dohodou zmluvných strán,
 - c) výpoveďou,
 - d) odstúpením,
 - e) dňom doručenia oznámenia Podniku Účastníkovi o technickej neuskutočniteľnosti zariadenia alebo poskytovania Služby,
 - f) pri Predplatennej službe uplynutím posledného dňa 30-dňovej doby platnosti aktivačných kódov, pokiaľ Účastník, ktorý požiadal o registráciu SIM karty s Predplatenou službou prostredníctvom registračnej webovej stránky Predplatennej služby alebo prostredníctvom bezplatnej zákaznickej linky Predplatennej služby, nezačal Podnikom priradený aktivačný kód pre aktiváciu SIM karty s Predplatenou službou. Doba platnosti aktivačného kódu pre aktiváciu SIM karty s Predplatenou službou začína plynúť okamihom jeho vydania zo strany Podniku. Doba platnosti aktivačných kódov vydaných do 1. 5. 2017 uplynula dňom 31. 7. 2017.
 - g) pri Predplatennej službe uplynutím doby platnosti SIM karty alebo eSIM profilu podľa Cenníka, ktorá začne plynúť odo dňa prvého prihlásenia SIM karty alebo eSIM profilu Účastníka do Siete alebo odo dňa posledného dobíтия Nominálneho kreditu, pričom pre začiatok plynutia tejto lehoty je rozhodujúci dôvod, ktorý nastane neskôr (za prvé prihlásenie do Siete sa na tieto účely považuje napr. prijatie hovoru, uskutočnenie hovoru alebo odoslanie SMS alebo iný úkon v závislosti od Služby).
3. Zmluvu na dobu neurčitú môže Účastník vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez udania dôvodu. Podnik môže vypovedať Zmluvu na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez udania dôvodu.
4. Podnik môže vypovedať Zmluvu bez ohľadu na skutočnosť, či je uzavretá na dobu určitú alebo neurčitú:
 - a) ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služby, okrem univerzálnej služby,
 - b) z dôvodu modernizácie Siete alebo Služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby.
5. Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany, nasledovne: (i) pri Predplatených službách uplynie posledným dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane, (ii) pri fakturovaných službách Mobilnej siete a pri Službách Pevnej siete začne plynúť prvým dňom zúčtovacieho obdobia nasledujúceho po doručení výpovede alebo prvým dňom neskoršieho zúčtovacieho obdobia uvedeného vo výpovedi, nie však neskoršie ako prvým dňom tretieho zúčtovacieho obdobia nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane a uplynie posledným dňom tohto zúčtovacieho obdobia.
6. Účastník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií z dôvodov dohodnutých v Zmluve alebo určených Zákonom alebo inými právnymi predpismi. Ak Podnik ani po opakovanej uznannej reklamacii 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 Podniku stále pretrváva.

7. Ak sa podľa Zmluvy poskytuje viac Služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy podľa predchádzajúceho bodu len vo vzťahu k tej Službe alebo časti Služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od Služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo dotýka, ak osobitný predpis alebo Zmluva neurčuje inak.
8. Podnik má právo odstúpiť od Zmluvy, okrem iných prípadov dojednaných v Zmluve alebo jej súčasti, ak:
 - a) Účastník opakovane neoprávnene zasiahne do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobanlivosti,
 - b) Účastník nezaplatil cenu za poskytnuté Služby ani do 45 dní po dni splatnosti,
 - c) Účastník pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa právnych predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Podniku ho neodpojí,
 - d) Účastník opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Podniku kontrolu jej používania, najmä ak využíva Službu v rozpore s právnymi predpismi,
 - e) Účastník opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
 - f) Účastník zneužíva Službu alebo jej časť,
 - g) údaje Účastníka sa dodatočne preukážu ako nepravdivé, čo môže mať za následok ujmu Podniku,
 - h) v majetkových pomeroch Účastníka nastali také podstatné zmeny, ktoré budú mať, alebo majú za následok, že Účastník nebude alebo nie je schopný dodržiavať Zmluvu, najmä záväzok riadne a včas uhrádzať cenu za Služby, a to najmä najneskôr do okamihu, kedy bol na majetok Účastníka vyhlásený konkurz, povolená reštrukturalizácia alebo ak bola na Účastníka uvalená nútená správa, ak vstúpil do likvidácie, ak bola voči nemu nariadená daňová alebo iná exekúcia alebo ak je v režime vyrovnania alebo núteného vyrovnania, a to s prihliadnutím na podmienky stanovené príslušnými právnymi predpismi,
 - i) Podnik eviduje voči Účastníkovi pohľadávku po lehote splatnosti pri ktoromkoľvek ďalšom zmluvnom vzťahu na poskytovanie Služby.
 - j) Účastník je v omeškaní so zaplatením kúpnej ceny tovaru, alebo jej časti, predaného na základe Zmluvy aj po poskytnutí dodatočnej primeranej lehoty na jej úhradu,
 - k) príde k zneužitiu Služby umožnením jej využívania v rozpore s jej určením alebo prekonaním, alebo pokusom o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania Služby oprávnenými subjektmi.
9. Odstúpením od Zmluvy sa Zmluva zrušuje ku dňu doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej zmluvnej strane. Ak zmluvná strana uvedie v odstúpení od Zmluvy neskorší deň, ku ktorému sa má Zmluva zrušiť, Zmluva sa zruší až k tomuto dňu. Zánikom Zmluvy zanikajú a rušia sa aj všetky právne vzťahy založené Zmluvou, resp. vzniknuté na základe Zmluvy. V prípade odstúpenia od Zmluvy, ktorej predmetom je predaj tovaru, Zmluva zaniká od počiatku; zmluvné strany sú povinné vrátiť si, čo si navzájom plnili.
10. Zmluvu je možné ukončiť aj na základe dohody strán. Účastník, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu dohodou, predloží Podniku listinnú žiadosť, z ktorej obsahu bude vyplývať prejav vôle Účastníka dohodnúť sa s Podnikom na ukončení Zmluvy. Ak Účastník podá návrh dohody na ukončenie Zmluvy uzavretej na dobu určitú, resp. s platne dojednaným záväzkom viazanosti, akceptácia návrhu Účastníka nebude zrealizovaná skôr ako Účastník uhradí svoje záväzky zo Zmluvy, vrátane záväzkov vzniknutých z predčasného ukončenia Zmluvy, ak nie je dohodnuté inak. Podmienkou akceptácie návrhu Účastníka na ukončenie Zmluvy dohodou je uhradenie všetkých záväzkov Účastníka po lehote splatnosti. Podnik nie je povinný návrh dohody na ukončenie Zmluvy podaný Účastníkom akceptovať.
11. Pri zániku Zmluvy nie je Podnik povinný vrátiť Účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky za tie úkony, ktoré Podnik uskutočnil. Účastník je povinný bezodkladne vrátiť Podniku zariadenia a iné predmety (napr. SIM karta) vo vlastníctve Podniku, ktoré mu boli poskytnuté na účely využívania Služieb na dobu trvania Zmluvy. Podnik pri zániku Zmluvy vystaví konečné vyúčtovanie za Služby, ktoré je Účastník povinný uhradiť.
12. V prípade zániku Zmluvy pri Predplatennej službe je o vrátenie zostatkového nespotrebovaného Nominálneho kreditu, (t. j. nie Bonusového kreditu), ktorý Účastník nevyčerpal na Predplatenú službu počas doby trvania Zmluvy, oprávnený požiadať len Účastník Predplatennej služby alebo jeho splnomocnený zástupca. O vrátenie zostatkového nespotrebovaného Nominálneho kreditu podľa predchádzajúcej vety je možné požiadať osobne na ktoromkoľvek Predajnom mieste Podniku alebo prostredníctvom Podniku doručenej písomnej žiadosti o vrátenie zostatkového nespotrebovaného Nominálneho kreditu s úradne osvedčeným podpisom Účastníka. Účastník Predplatennej služby alebo jeho splnomocnený zástupca nie je oprávnený požiadať o vrátenie zostatkového nespotrebovaného Nominálneho kreditu prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, ako napr. Zákaznícka linka Podniku, internetový portál alebo e-shop.
13. Ak v prípade Predplatennej služby výpoveď zo Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy alebo dohoda o ukončení Zmluvy nebude Účastníkom podpísaná na Predajnom mieste Podniku, Podniku doručená výpoveď zo Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy alebo dohoda o ukončení Zmluvy s úradne osvedčeným podpisom Účastníka sa zároveň považuje za žiadosť o vrátenie zostatkového nespotrebovaného Nominálneho kreditu (nie Bonusového kreditu). Podnik vráti Účastníkovi zostatkový nespotrebovaný Nominálny kredit do 14 kalendárnych dní od zániku Zmluvy výpoveďou alebo dohodou o ukončení Zmluvy. V prípade existencie inej právnej skutočnosti (napr. smrť alebo zánik Účastníka), ktorá spôsobuje zánik Zmluvy, Podnik vráti zostatkový nespotrebovaný Nominálny kredit oprávnenej osobe do 14 kalendárnych dní odo dňa, keď oprávnená osoba preukázala svoje oprávnenie na vrátenie zostatkového nespotrebovaného Nominálneho kreditu (napr. právoplatné osvedčenie o dedičstve, obsahom ktorého je aj výška zostatkového nespotrebovaného Nominálneho kreditu, právoplatné rozhodnutie o rozdelení likvidačného zostatku a pod.).
14. Zostatkový nespotrebovaný Nominálny kredit, nie Bonusový kredit, v hodnote, ktorú mal zostatkový nespotrebovaný Nominálny kredit v okamihu zániku Zmluvy podľa účtovných záznamov Podniku, bude Účastníkovi vrátený poskytnutím náhrady v peniazoch, pričom ak hodnota zostatkového nespotrebovaného Nominálneho kreditu, nie Bonusového kreditu, bude rovná alebo menšia ako 50,00 EUR, zostatkový nespotrebovaný Nominálny kredit bude Účastníkovi vrátený na bankový účet, ktorý Účastník uvedie v žiadosti o vrátenie zostatkového nespotrebovaného Nominálneho kreditu. V prípade, ak Účastník v žiadosti o vrátenie zostatkového nespotrebovaného Nominálneho kreditu neuvedie číslo bankového účtu alebo hodnota zostatkového nespotrebovaného Nominálneho kreditu, nie Bonusového kreditu, bude väčšia ako 50,00 EUR, bude zostatkový nespotrebovaný Nominálny kredit Účastníkovi vrátený formou peňažnej poukážky, ktorá bude Podnikom odoslaná na jemu naposledy známu adresu Účastníka, ak sa Účastník s Podnikom nedohodnú inak.

ČASŤ IV. CENY A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Ak nie je cena za Službu výslovne dojednaná v Zmluve, vzťahuje sa na ňu Cenník. Cenník je dostupný na Internetovej stránke a Predajnom mieste. Pre určenie konečnej ceny Služieb je rozhodujúci ich odpočet podľa informačného systému Podniku.
2. Všetky ceny za Služby sú vyúčtované faktúrou po skončení zúčtovacieho obdobia, resp. obdobia, za ktoré je Podnik povinný v zmysle dohody o frekvencii fakturácie vystaviť faktúru. Účtovanie ceny sa začína dňom zriadenia Služby, resp. dňom začatia jej poskytovania.

- Zúčtovacie obdobie je jednomesačné. Začiatok a koniec Zúčtovacieho obdobia je uvedený v Zmluve. Účastníkom – fyzickým osobám nepodnikateľom, je listinná forma faktúry vystavená po skončení dvojmesačného obdobia; pri dvojmesačnej frekvencii fakturácie je celková cena rozdelená na dve rovnaké čiastky (so zohľadnením zaokrúhľovacích rozdielov) s dvoma lehotami splatnosti, pričom prvá čiastka bude splatná v mesiaci vystavenia faktúry a druhá v nasledujúcom mesiaci. Účastníkom s dohodnutou elektronickou formou faktúry je faktúra vystavená po uplynutí jednomesačného zúčtovacieho obdobia. Deň vzniku daňovej povinnosti je deň dodania služby podľa platného zákona o dani z pridanej hodnoty. Podnik má právo vyúčtovať cenu všetkých alebo viacerých Služieb alebo iných plnení poskytnutých Účastníkovi na základe viacerých Zmlúv spoločnou faktúrou. V prípade úhrady spoločnej faktúry v čiastočnom rozsahu bude uhradená suma použitá na úhradu ceny Služieb a iných platieb (vrátane splátok) pomernou čiastkou k fakturovanej cene týchto Služieb a iných platieb, ak Účastník neurčí inak; cena jednotlivých Služieb a iných platieb sa považuje za uhradenú až uhradením spoločnej faktúry v celom rozsahu.
3. V prípade elektronickej formy faktúry Podnik vyúčtováva cenu Služby alebo iných platieb faktúrou výlučne v elektronickej forme a Podnik nie je povinný zasielať aj faktúru v papierovej forme, ak Účastník nepožiada o vyhotovenie odpisu elektronickej faktúry za odplatu podľa Cenníka, ak Podnik odpis poskytuje. Elektronicke faktúry sprístupňuje Podnik Účastníkovi na Internetovej stránke; sprístupnenie je podmienené použitím niektorého Bezpečnostného údaja. V prípade dohody s Účastníkom sprístupňuje Podnik elektronicke faktúry zároveň aj jej zaslaním na e-mailovú adresu oznámenú Účastníkom ako nezaheslovanú prílohu; Podnik nezodpovedá za prípadné zneužitie elektronickej faktúry zaslanej na e-mailovú adresu oznámenú Účastníkom. Ak je s Účastníkom využívajúcim viaceré Služby alebo realizujúcim platby s určitou periodicitou dohodnuté zasielanie spoločnej faktúry a Účastník požiadava o zmenu formy faktúry, Podnik uskutoční zmenu vo vzťahu k všetkým Službám a platbám realizovaným s určitou periodicitou, pre ktoré je spoločná faktúra dohodnutá. Účastník a Podnik sa dohodli, že ak je s Účastníkom využívajúcim viac Služieb Mobilnej siete dohodnuté zasielanie spoločnej faktúry v papierovej forme, papierová forma faktúry obsahuje základnú úroveň rozpísaných faktúr iba súhrnne za všetky Služby a rozpis zvlášť pre Služby poskytované ku každému telefónnemu číslu bude sprístupnený na Internetovej stránke.
 4. Pokiaľ faktúra za Služby alebo iné platby bez ohľadu na formu jej vyhotovenia nie je Účastníkovi doručená alebo sprístupnená do 17 dní po skončení fakturačného obdobia a Účastník túto skutočnosť Podniku bezodkladne oznámi, najneskôr však v lehote do 22 dní po skončení fakturačného obdobia, bude mu doručený odpis faktúry. V prípade, ak faktúra nemohla byť doručená Účastníkovi napr. z dôvodu, že si Účastník riadne nesplnil svoju povinnosť podľa časti III. čl. 2 bod 2 písm. j) VP, je Účastník povinný splniť si danú povinnosť dodatočne spoločne s oznámením, že mu nebola doručená alebo sprístupnená faktúra v lehote podľa predchádzajúcej vety; po dodatočnom oznámení bude Účastníkovi doručený odpis faktúry na novú fakturačnú adresu. Neoznámením niektorej zo skutočností uvedených vyššie nezaničí povinnosť Účastníka uhradiť Podniku cenu za poskytnuté Služby alebo iné platby.
 5. Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky riadne a včas. Riadna úhrada obsahuje správne uvedené údaje z faktúry, najmä variabilný symbol, fakturovanú čiastku a číslo účtu, ktoré sú potrebné pre identifikáciu a priradenie platby Účastníka. Včasná úhrada je pripísaná na účet Podniku najneskôr v deň splatnosti uvedený na príslušnej faktúre; dňom splatnosti faktúry je vždy štrnásty kalendárny deň nasledujúci po skončení obdobia, za ktoré sa faktúra vystavuje, ak faktúra neurčuje neskorší deň splatnosti.
 6. V prípade neuhradenia ceny Služby alebo iného peňažného záväzku Účastníka voči Podniku riadne a včas, je Podnik oprávnený účtovať: i) Účastníkovi, ktorý je právnickou osobou alebo fyzickou osobou oprávnenou na podnikanie, úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania, pričom pre zmluvné vzťahy na poskytovanie Služieb Mobilnej siete uzavreté pred 1. 7. 2015 sa uplatní úrok z omeškania vo výške podľa právnych predpisov, ii) Účastníkovi, ktorý je fyzickou osobou – nepodnikateľom, úrok z omeškania podľa predpisov občianskeho práva. Ak právna úprava stanoví vyššie úroky z omeškania, ako sú dohodnuté v tomto bode, má Podnik právo na úroky z omeškania, v takejto zákonnej výške.
 7. Ak bola pre prípad porušenia povinnosti zo Zmluvy dohodnutá zmluvná pokuta, jej zaplatením nezaničí právo dotknutej zmluvnej strany na náhradu škody, ktorá prevyšuje zmluvnú pokutu a ktorá jej vznikla porušením danej povinnosti. Účastník zodpovedá za riadnu a včasnú úhradu cien za poskytnuté alebo požadované Služby alebo iné platby vyúčtované v príslušnej faktúre, aj ak si v Zmluve určí Adresáta alebo ak je úhrada realizovaná z účtu Platiteľa na základe súhlasu na inkaso.
 8. Náklady Účastníka spojené s úhradou faktúr alebo s prijatím preplatkov úhrady faktúr vrátených Účastníkovi znáša v plnom rozsahu Účastník. Pri úhrade faktúr zo zahraničia je Účastník povinný zabezpečiť pripísanie úhrady v prospech účtu Podniku v plnej výške a včas.
 9. Podnik je oprávnený prijať plnenie poskytnuté treťou osobou na splnenie akéhokoľvek záväzku Účastníka vyplývajúceho zo Zmluvy, ako aj prijať súhlas na inkaso udelený Platiteľom Podniku za účelom úhrady faktúr Účastníka.
 10. Podnik má právo započítavať svoje pohľadávky voči Účastníkovi, vrátane pohľadávok, ktoré ešte nie sú splatné, proti pohľadávkam Účastníka voči Podniku.
 11. Podnik má právo požadovať platbu vopred.
 12. Podnik má právo zaokrúhľovať cenu Služieb účtovaných sekundovou tarifáciou a konečnú cenu podľa pravidiel matematického zaokrúhľovania na celé eurocenty.
 13. Podnik môže upozorniť Účastníka na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku, ak neuhradil cenu Služieb alebo iných platieb v lehote splatnosti, a určiť dodatočnú lehotu na zaplatenie (ďalej len „oneskorená platba“). Náhradu nákladov v súvislosti s oneskorenou platbou, ako aj všetky náklady spojené s mimosúdnym, súdnym alebo exekučným vymáhaním znáša Účastník.
 14. V prípade úhrady faktúr inkasným spôsobom informuje Podnik Účastníka a Platiteľa o sume inkasa a dátume jeho splatnosti (ďalej len „prenotifikácia“). Účastník súhlasí so skrátením lehoty na zaslanie prenotifikácie, ktorú Podnik zašle Účastníkovi najmenej 7 dní pred splatnosťou faktúry, a to vo faktúre, e-mailom, SMS alebo iným vhodným spôsobom. Prenotifikácia sa vzťahuje na všetky výzvy na inkaso, ktoré Podnik zašle banke za účelom úhrady faktúry až do jej úhrady v celom rozsahu. Zavedenie úhrady faktúr inkasným spôsobom z bankového účtu Účastníka, zmenu alebo zrušenie účtu, zavedenia alebo zmeny inkasného limitu, alebo zrušenia tohto spôsobu platby, je Účastník povinný oznámiť Podniku bezodkladne, najneskôr do konca zúčtovacieho obdobia, za ktoré má byť vystavená faktúra, ktorú má Účastník záujem uhradiť inkasným spôsobom; povinnosť oznámiť uvedené skutočnosti sa považuje za splnenú aj v prípade, ak predmetné skutočnosti oznámi Podniku v súlade s platnou právnu úpravou upravujúcou presun platobného účtu prijímajúci poskytovateľ platobných služieb. Ak Účastník uvedené zmeny oznámi Podniku neskôr, platba najbližšej faktúry prebehne podľa dovtedy dohodnutého spôsobu. Neúspešnú výzvu na inkaso je Podnik oprávnený opakovať. Ak je výzva na inkaso neúspešná a Účastník nezabezpečí úhradu faktúry iným spôsobom riadne a včas, dostane sa do omeškania s dôsledkami uvedenými

- v týchto VP. Podnik zašle banke výzvu na inkaso, ak v čase zaslania výzvy eviduje platný súhlas na inkaso. Ak súhlas na inkaso zriadil Platiteľ, je Účastník povinný zabezpečiť osobný kontakt Platiteľa s Podnikom za účelom získania kontaktných údajov pre prenotifikáciu. V opačnom prípade sa inkaso považuje za zriadené z účtu, ktorého majiteľom je Účastník, a prenotifikácia je zaslaná Účastníkovi. Účastník je povinný bezodkladne zabezpečiť potvrdenie súhlasu na inkaso v banke, ktorá vedie daný účet.
15. V prípade úhrady faktúr Účastníka inkasným spôsobom súhlas na inkaso zaniká najmä:
- a) zmenou alebo zrušením účtu uvedeného v súhlase na inkaso, okrem prípadov, ak uvedené skutočnosti nastali v súvislosti s presunom platobného účtu v súlade s platnou právnou úpravou,
 - b) odmietnutím inkasa zo strany banky z dôvodu uvedenia nesprávneho účtu v súhlase na inkaso,
 - c) uplynutím 36 mesiacov odo dňa, kedy Podnik predložil banke poslednú výzvu na inkaso na základe udeleného súhlasu na inkaso, a to aj ak bolo toto inkaso refundované alebo odmietnuté,
 - d) v ďalších prípadoch, ak tak určujú právne predpisy alebo to vyplýva z dohody medzi Podnikom a osobou, ktorá súhlas na inkaso udelila.
16. Podnik má právo odmietnuť úhradu Účastníka inkasným spôsobom, najmä ak:
- a) má Podnik dôvodné podozrenie, že Účastník alebo Platiteľ zneužíva vrátenie (refundáciu) platby od svojej banky do 8 týždňov odo dňa odpísania prostriedkov z jeho účtu, napr. pravidelnými (vrátenia aspoň dvoch po sebe nasledujúcich úhrad faktúr Účastníka) alebo opakovanými (aspoň trikrát) vráteniami platieb, a práva Podniku by mohli byť takýmto konaním negatívne dotknuté,
 - b) je inkaso opakovane (aspoň trikrát) odmietnuté zo strany banky z dôvodu, za ktorý zodpovedá Účastník alebo Platiteľ, napr. neexistujúci súhlas na inkaso,
 - c) v ďalších prípadoch, ak to vyplýva z právnych predpisov.
- V takom prípade je Účastník povinný uhradiť svoje záväzky iným spôsobom, ktorý Podnik umožňuje.

ČASŤ V. ROZSAH ZODPOVEDNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Podnik a Účastník, ktorý je spotrebiteľom alebo ktorý využíva služby Mobilnej siete, zodpovedajú voči sebe navzájom za škody nimi spôsobené v dôsledku porušenia svojich povinností zo Zmluvy, Zákona a ostatných právnych predpisov, ibaže by preukázali, že škodu nezavinili alebo že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, ak nie je uvedené inak. Žiadne ustanovenie Zmluvy neznamena obmedzenie alebo vylúčenie zodpovednosti Podniku za konanie alebo opomenutie Podniku, ktorým bola spotrebiteľovi spôsobená smrť alebo ujma na zdraví.
2. Podnik a Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom a ktorý využíva služby Pevnej siete, zodpovedajú voči sebe navzájom za škody nimi spôsobené v dôsledku porušenia svojich povinností zo Zmluvy, Zákona a ostatných právnych predpisov, ibaže by preukázali, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, ak nie je uvedené inak. V prípade služieb Pevnej siete si zmluvné strany navzájom nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak. Podnik zodpovedá za škody spôsobené porušením svojich povinností; zodpovednosť Podniku za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia, chybného poskytnutia Služby je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo chybné poskytnutú Službu, resp. pomerne znížiť cenu za Službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo chybného poskytnutia Služby.
3. Podnik nezodpovedá za škodu spôsobenú:
 - a) obsahom prenášaných informácií a údajov, najmä ak ide o infor-

mácie a údaje poskytované v rámci služieb tretích strán (napr. audiotextové služby, služby s pridanou hodnotou, služby informačnej spoločnosti),

- b) využitím služieb tretích strán sprístupnených v sieti Podniku,
 - c) v dôsledku nedovoleného, nevhodného alebo nesprávneho nastavenia alebo umiestnenia Služieb alebo zariadenia zo strany Účastníka,
 - d) stratou, poškodením alebo zničením informácií, údajov alebo súborov prenášaných prostredníctvom Služieb zabezpečujúcich pripojenie do siete internet,
 - e) použitím iného zariadenia, ktoré ruší prevádzku sietí alebo Služieb alebo nebolo schválené na prevádzkovanie v rámci SR, alebo nespĺňa štandardné technické parametre,
 - f) zneužitím Bezpečnostného údajá neoprávnenou osobou,
 - g) prevádzkou rozvodov alebo zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve Podniku,
 - h) spôsobenú v dôsledku dôvodov Vyššej moci.
4. Účastník zodpovedá Podniku za škodu spôsobenú:
- a) porušením povinností zo Zmluvy alebo z právnych predpisov, a to osobne Účastníkom, ako aj treťou osobou, ktorej umožnil využívanie Služieb, hoci aj z nebanlivosti,
 - b) neoprávneným využívaním Služby alebo zariadenia zo strany Účastníka,
 - c) porušením zákonnej povinnosti počínať si tak, aby svojou činnosťou nepoškodzoval vedenia a nerušil prevádzku sietí alebo Služieb a neoprávnené nezasahoval do siete a do poskytovania Služieb; za takúto škodu Podnik nenesie žiadnu zodpovednosť.
5. Žiadna zo strán nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností povinnej strany bolo spôsobené konaním poškodenej strany alebo nedostatkom súčinnosti, ktorú bola poškodená strana povinná poskytnúť. Osoba, ktorej hrozí škoda, je povinná s prihliadnutím na okolnosti urobiť opatrenia potrebné na odvrátenie škody alebo na jej zmiernenie (napr. použiť náhradné spôsoby komunikácie). Povinná osoba nie je povinná nahradiť škodu, ktorá vznikla tým, že poškodený túto povinnosť nespĺnil.
6. Účastník si môže voči Podniku uplatniť právo na náhradu škody písomným podaním obsahujúcim zrozumiteľný, určitý, prehľadný a pravdivý opis rozhodujúcich okolností vzniku škody v dôsledku zavineného porušenia povinností Podniku, vyčíslenie škody a sumu škody uplatňovanej Účastníkom voči Podniku.

ČASŤ VI. REKLAMAČNÝ PORIADOK, MECHANIZMUS NA UROVNANIE SPOROV, NAHLASOVANIE PORÚCH

1. Účastník má právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za Službu, vo veci kvality poskytnutej Služby alebo vo veci namietnutia inej chyby v súvislosti s poskytnutou alebo požadovanou Službou.
2. Reklamáciu je Účastník oprávnený uplatniť osobne na ktoromkoľvek Predajnom mieste, alebo dorúčením reklamácie v listinnej forme podpísanej Účastníkom na adresu Podniku uvedenú na faktúre, na adresu sídla Podniku alebo na adresu ktoréhokoľvek Predajného miesta Podniku, a to v lehote najneskôr do posledného dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola faktúra Účastníkovi doručená alebo nastala skutočnosť zakladajúca dôvod na podanie reklamácie, alebo do 30 dní odo dňa doručenia faktúry alebo vzniku predmetnej skutočnosti, podľa toho, ktorá lehota uplynula neskôr. Inak sa na takéto podanie neprihliada ako na reklamáciu. Podnet zaslaný elektronicky, faxom alebo iným spôsobom komunikácie na diaľku (t. j. v inej ako listinnej forme), ak sa ním namieta chyba Služby, sa považuje za reklamáciu, na základe ktorej vznikajú Účastníkovi a Podniku práva a povinnosti podľa bodov 5 až 10 tejto časti, iba ak je doplnený originál podnetu v listinnej forme, najneskôr do 3 pracovných dní.
3. V reklámácii je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu

bydliska, resp. sídla alebo miesta podnikania, IČO spolu s uvedením telefónneho čísla alebo iného identifikátora Služby, ktorej sa reklamácia týka, jasným a zrozumiteľným spôsobom opísať predmet reklamácie a čoho sa na základe reklamácie domáha. V prípade podania reklamácie splnomocnenou osobou je Podnik oprávnený požadovať aj priloženie listinnej plnej moci s overeným podpisom splnomocniteľa.

4. Ak reklamácia nespĺňa podmienky podľa bodov 2 a 3 a tieto nedostatky sú prekážkou pre riadne posúdenie a vybavenie reklamácie, Podnik má právo vyzvať Účastníka na doplnenie potrebných náležitostí, pričom lehota na prešetrenie reklamácie začína v takomto prípade plynúť od momentu odstránenia nedostatkov a splnenia podmienok na podanie reklamácie. Ak je to potrebné pre účely objektívneho prešetrenia reklamácie, Účastník je povinný Podniku poskytnúť nevyhnutne potrebnú súčinnosť na základe výzvy Podniku, pričom bez poskytnutia tejto súčinnosti nie je Podnik povinný v preverovaní reklamácie pokračovať.
5. Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za Službu, t. j. podanie reklamácie nezavahuje Účastníka povinnosti uhradiť cenu za poskytnuté Služby riadne a včas.
6. Podnik oznámi Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie na trvanlivom nosiči do 30 dní od jej doručenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Podnik túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Podnik je povinný o predĺžení informovať Účastníka na trvanlivom nosiči pred uplynutím pôvodnej lehoty s uvedením dôvodov. Ak si Účastník zvolí spôsob informovania o vybavení reklamácie, Podnik informuje o vybavení reklamácie zvoleným spôsobom.
7. Ak sa na základe reklamácie zistí chyba na zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za ňu nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich 6 mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako 6 mesiacov, ale dlhšie ako 1 mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
8. Ak reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich 6 mesiacov, Účastník má právo na odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich 6 mesiacov, najneskôr do skončenia prešetrovania zariadenia alebo na jej zaplatenie v 3 mesačných splátkach. Ak je využívanie Služby kratšie ako 6 mesiacov, ale dlhšie ako 1 mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
9. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná odôvodnene, bude táto zúčtovaná najneskôr v zúčtovacom období nasledujúcom po období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne Podnik dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
10. Účastník, ktorý je spotrebiteľom (ďalej len ako „Spotrebiteľ“), je v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov oprávnený predložiť orgánu alternatívneho riešenia sporu návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ak Podnik zamietol alebo sa v lehote 30 dní odo dňa jej odoslania nevyjadril k žiadosti o nápravu, na základe ktorej Spotrebiteľ vyjadruje svoju nespokojnosť so spôsobom, ktorým Podnik vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa Spotrebiteľ domnieva, že Podnik porušil jeho práva. Spotrebiteľ môže svoju žiadosť o nápravu zaslať aj elektronicky na adresu spotrebiteľskespor@telekom.sk. Spotrebiteľ predloží návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu bezodkladne, najneskôr do 1 roka od doručenia zamietavej odpovede Podniku k žiadosti o nápravu alebo odo dňa márneho uplynutia 30-dňovej lehoty na vyjadrenie sa k žiadosti o nápravu zo strany Podniku. RÚ je orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory vyplývajúce zo Zmlúv, ktoré sa týkajú kvality a ceny Služieb; v ostatných prípadoch je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná in-

špekcia. Spotrebiteľ, ktorý si na webovej stránke prevádzkovej Podnikom a/alebo prostredníctvom iných elektronických prostriedkov objednal Podnikom ponúkaný tovar a/alebo službu, môže návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podať aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorú nájde na stránke <http://ec.europa.eu/odr>. Účastník, ktorý nie je Spotrebiteľom a ktorý nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený iniciovať na základe ním podaného návrhu na RÚ mimosúdne riešenie sporu v súlade s § 127 Zákona; možnosť Účastníka alebo Podniku obrátiť sa v danej veci na súd nie je dotknutá.

11. Podnik môže poveriť prijímaním a vybavovaním reklamácií tretie osoby; ich zoznam zverejní na Internetovej stránke.
12. Účastník má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré nezavinil. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby zavinený Podnikom, ak Služba Pevnej siete nebola poskytovaná nepretržite viac ako 24 hodín. Toto právo si Účastník môže uplatniť voči Podniku žiadosťou obsahujúcou termín a celkovú dobu neposkytovania Služby, a to najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania Služby.
13. Účastník je povinný bez zbytočného odkladu nahlásiť poruchu v poskytovaní Služby. Účastník nahlásuje poruchu Služby e-mailom alebo telefonicky na bezplatnú linku podpory 0800 123 777; aktuálne kontaktné údaje pre nahlásenie poruchy sú uvedené vždy na Internetovej stránke. Za poruchu Služby, pri ktorej Účastníkovi vzniká nárok podľa bodu 12, sa nepovažuje: a) výpadok Služby zavinený Účastníkom alebo chybou na koncovom zariadení Účastníka alebo prerušením elektrického napájania koncového zariadenia, b) prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby z dôvodov definovaných v časti III, článok 4, c) nefunkčnosť Služby spôsobená Vyššou mocou, d) prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služieb alebo zníženie kvality Služieb uskutočnené Podnikom z dôvodu uplatnenia pravidiel pre korektné využívanie Služieb alebo postupov Podniku zameraných na meranie a riadenie prevádzky sietí s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, ak takéto pravidlá alebo postupy boli dohodnuté vo vzťahu k príslušnej Službe, e) zníženie kvality Služby Mobilnej siete spôsobené niektorou z okolností uvedených v časti III, článok 1, bod 20 a 21 alebo v časti V, bod 3, písm. a) – c). Účastník môže požiadať Podnik o vykonanie servisného zásahu, ktorý môže byť spoplatnený, ak v dôsledku zavinenia Účastníka dôjde k výpadku Služby, chybe na koncovom zariadení alebo inej chybe Účastníka, prípadne ak dôjde k výpadku Služby zavineného Podnikom, ale v dôsledku konania a chyby Účastníka nie je možné výpadok opraviť skôr, ako dôjde k odstráneniu chyby spôsobenej Účastníkom. Podnik nie je povinný takejto žiadosti Účastníka vyhovieť, resp. je oprávnený ju poskytnúť len v prípade prevádzkových a technických možností a pri súčasnom zachovaní právnych predpisov. Za začiatok poruchy pre účely uplatnenia práva Účastníka podľa bodu 12 sa považuje deň a hodina ohlásenia poruchy Účastníkom Podniku, pokiaľ nie je technicky preukázateľný alebo Podniku známy skutočný čas začiatku poruchy, a za koniec poruchy sa považuje deň a hodina odstránenia poruchy.

ČASŤ VII. OZNAMOVANIE, DORUČOVANIE

1. Akúkoľvek informáciu, oznámenie, výpoveď, odstúpenie alebo iné podanie Účastníka doručuje Účastník v listinnej forme na Predajné miesto alebo na adresu sídla Podniku, prípadne na inú adresu Podniku určenú pre účely doručovania takéhoto podania. Aktuálne kontakty Podniku sú dostupné na Internetovej stránke. Ak Účastník doručí podanie v inej ako listinnej forme, môže ho Podnik požiadať o doručenie originálu najneskôr do 3 pracovných dní; na podania, ktoré neboli takto doplnené, sa neprihliada, ak nebolo dohodnuté inak.
2. Strany sa môžu dohodnúť aj na inej ako listinnej forme doručovania,

najmä elektronickej s využitím prostriedkov komunikácie na diaľku, pri ktorých je písomná forma zachovaná a sú splnené podmienky právnych predpisov (ust. § 40 ods. 4 Občianskeho zákonníka).

3. Akúkoľvek informáciu, oznámenie, upomienku, faktúru, zálohovú faktúru, výpoveď, odstúpenie alebo iné oznámenie Podniku doručuje Podnik Účastníkovi vždy s prihladnutím na charakter oznámenia niektorým z nasledovných spôsobov:

- a) doporučenou zásielkou na korešpondenčnú adresu uvedenú Účastníkom, ktorá sa považuje za doručenie dňom prevzatia Účastníkom. Ak nemožno zásielku z akéhokoľvek dôvodu takto doručiť, považuje sa za doručenie posledným dňom odbernej lehoty určenej na jej vyzdvihnutie po uložení u subjektu povereného doručovaním (napr. poštový podnik),
- b) obyčajnou zásielkou na korešpondenčnú adresu uvedenú Účastníkom, ktorá sa považuje za doručenie na štvrtý deň po jej odoslaní,
- c) prostredníctvom volania, SMS, faxom alebo e-mailom. Takáto správa sa považuje za oznámenie dňom jej odoslania na telefónne číslo Účastníka, resp. e-mail. Za jej doručenie sa považuje dovolanie sa, uloženie správy do hlasovej schránky alebo tri márne pokusy o dovolanie sa. Oznámenie doručené prostredníctvom zákazníckeho portálu, ak je jeho využívanie stranami dohodnuté, sa považuje za doručenie dňom jeho sprístupnenia v portáli,
- d) zverejnením na Internetovej stránke, na Predajných miestach alebo iným obdobným spôsobom, ktoré sa považuje za doručenie okamihom jeho zverejnenia. Tento spôsob oznámenia sa nevzťahuje na upomienky, faktúry, výpovede a odstúpenia alebo iné právne úkony určené právnym predpisom,
- e) iným spôsobom.

4. Za deň doručenia zásielky podľa písm. a) a b) predchádzajúceho bodu sa považuje aj deň, kedy ju Účastník odoprie prevziať alebo v ktorý je na zásielke vyznačená poznámka, že Účastník sa odťahoval, je neznámy alebo podobného významu a novú adresu Účastník Podniku neoznámil. Zásielky sú doručované len v rámci územia SR, pokiaľ nie je dohodnuté inak.

ČASŤ VIII. PRÍSLUŠNÉ PRÁVO A RIEŠENIE SPOROV

1. Na všetky vzťahy medzi Podnikom a Účastníkom sa vzťahuje právny poriadok SR, aj ak je Účastník cudzincom. Vzťahy, ktoré nie sú upravené v Zmluve, v Zákone, sa spravujú ostatnými právnymi predpismi právneho poriadku SR.
2. Strany budú všetky spory riešiť prednostne mimosúdnu cestou, rokovaním alebo dohodou. Ak nevyriešia spor mimosúdne, v prípade súdneho sporu je daná právomoc slovenského všeobecného súdu podľa právnych predpisov SR, pokiaľ strany neuzatvorili osobitnú rozhodcovskú zmluvu.

ČASŤ IX. ZMENY A PLATNOSŤ VP

1. Podnik má právo meniť a dopĺňať tieto VP. Zmena alebo doplnenie VP sa považuje za zmenu zmluvných podmienok. Podnik bude pri oznamovaní zmeny VP postupovať podľa časti III, článok 5 VP, podľa toho, či je zmena podstatná alebo nie.
2. Na vzťah medzi Účastníkom a Podnikom, založený Zmluvou, sa počas celej doby uplatňujú VP v ich aktuálnom znení. Zánik Zmluvy sa nedotýka účinnosti tých ustanovení VP, ktoré s ohľadom na svoju povahu majú pretrvať až do úplného vyrovnania nárokov zo Zmluvy, najmä o zodpovednosti za škodu, náhrade škody a sankciách, ustanovenia o voľbe práva.
3. Ak sa niektoré ustanovenie VP stane neplatné, neúčinné alebo nevykonateľné, ostatné ustanovenia zostávajú v platnosti. Podnik nahradí dané ustanovenie platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov uvedených vo VP pri zachovaní účelu a zmyslu daného ustanovenia.
4. VP vydané Podnikom strácajú platnosť a účinnosť vždy dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nových VP vydaných Podnikom.

Všetky Zmluvy a iné dohody uzavreté pred účinnosťou nových VP medzi Účastníkmi a Podnikom a ktoré sa spravovali pôvodnými VP, sa odo dňa účinnosti nových VP riadia novými VP a považujú sa za Zmluvy uzavreté podľa nových VP.

5. Ustanovenia tejto časti sa rovnako uplatňujú aj na zmeny a platnosť OP a Cenníka, ak nie je uvedené inak.

ČASŤ X. PRECHODNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Týmto VP sa rušia a nahrádzajú VP účinné od 1. 7. 2021.
2. Ak Zmluva alebo jej časť odkazuje na Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejných služieb prostredníctvom mobilnej siete alebo Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejných služieb prostredníctvom pevnej siete, má sa za to, že takýto odkaz referuje na tieto VP. Časť týkajúca sa spracúvania údajov referuje na Podmienky spracúvania údajov.
3. Ak sa v OP, Cenníku alebo samotnej Zmluve uvádza „SIM karta“ (v príslušnom gramatickom tvare), myslí sa ňou aj „eSIM profil“ (v príslušnom gramatickom tvare), ak nie je v príslušnom dokumente alebo k príslušnej ponuke uvedené inak alebo ak to neodporuje zmyslu alebo významu, v akom je pojem „SIM karta“ v príslušnom dokumente alebo v príslušnej ponuke použitý.
4. Ak sa v právnych dokumentoch Podniku vydaných dňa 1. 2. 2022 alebo neskôr alebo právnych úkonoch Podniku vykonaných dňa 1. 2. 2022 alebo neskôr uvádza odvolávka na právnu úpravu obsiahnutú v zákone č. 351/2011 Z. z., a ak z obsahu dokumentu alebo právneho úkonu nevyplýva inak, má sa ňou na mysli príslušná právna úprava obsiahnutá v zákone č. 452/2021 Z. z.
5. Časť III., článok 6, bod 3, druhá veta VP sa uplatňuje na Zmluvy uzavreté alebo zmenené dňa 1. 2. 2022 alebo neskôr.
6. Tieto VP nadobúdajú účinnosť dňom **1. februára 2022**.

V Bratislave dňa 31. 1. 2022

Michaela Košťáľová, v.r.

Manažér riadenia MM segmentu a predajných kanálov