

č. 10/2018

194

## RÁMCOVÁ DOHODA

### o komplexné zabezpečenie mobilných telekomunikačných služieb telekomunikačného operátora prostredníctvom privátnej siete

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

(ďalej len „rámcová dohoda“)  
medzi zmluvnými stranami:

#### Účastník:

##### Organizácia:

**Slovenská inšpekcia životného prostredia**  
štátna rozpočtová organizácia zriadená MŽP SR

Sídlo:

Jeséniova 17D, 831 01 Bratislava

IČO:

00156906

Bankové spojenie:

Štátna pokladnica

IBAN:

SK19 8180 0000 0070 0039 2448

V zastúpení:

Ing. Mgr. Juraj Paxián, poverený zastupovaním generálnej riaditeľky

(ďalej len „Účastník“)

a

#### Podnik:

##### Obchodné meno:

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

Sídlo:

Einsteinova 24, 851 01 Bratislava

Meno a funkcia

štatutárneho orgánu :

Ing. Stanislav Molčan, na základe splnomocnenia  
Ing. Marek Kottman, na základe splnomocnenia

IČO:

35848863

DIC:

2020216748

Bankové spojenie:

Slovenská sporiteľňa, a.s.

IBAN:

SK1409000000000630964963

Spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., Slovenskej republiky pod vložkou číslo: 27882/B, oddiel: Sro

(ďalej len „Podnik“)

(Účastník a Podnik spolu ďalej ako „zmluvné strany“ alebo jednotlivito aj ako „zmluvná strana“)

## Článok I.

### Úvodné ustanovenie

1. Predmet tejto rámcovej dohody je vzhľadom na výšku hodnoty v zmysle ustanovenia § 5 ods. 3 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZVO“) považovaný za podlimitnú zákazku.
2. Účastník uskutočnil verejné obstarávanie postupom zadávania podlimitnej zákazky bez využitia elektronického trhoviska na predmet zákazky „Mobilný operátor“. Výsledkom

verejného obstarávania je výber úspešného uchádzača, s ktorým je ako s dodávateľom uzatvorená táto rámcová dohoda.

## **Článok II.**

### **Predmet rámcovej dohody a jeho časti**

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

## **Článok III.**

### **Miesto a čas plnenia**

1. Predmet plnenia vyplývajúci z predmetu rámcovej dohody bude dodávaný zo strany Podniku na základe e-mailových objednávok Účastníka. Podnik po doručení objednávky obratom potvrdí Účastníkovi rozsah objednávky s uvedením predpokladaného dátumu dodania v lehote a za podmienok upravených ďalej v tejto rámcovej dohode.
2. Podnik zabezpečí dodanie tovaru vyplývajúceho z predmetu rámcovej dohody podľa objednávok Účastníka v požadovanom množstve, kvalite a druhu vrátane balenia a doručenia na miesto určenia uvedené v objednávke Účastníka.
3. Lehota na poskytnutie predmetu plnenia v zmysle predmetu tejto rámcovej dohody: do 36 hodín od prijatia objednávky.
4. V prípade, že Účastník požaduje dodať predmet plnenia vyplývajúci z predmetu rámcovej dohody v neskorších termínoch, ako je uvedené v bode 3. tohto článku, Účastník tieto termíny uvedie v objednávke.
5. Podnik je povinný bez omeškania oznámiť Účastníkovi vznik akejkoľvek udalosti, ktorá bráni alebo sťažuje dodávku a má za následok nedodržanie dohodnutej lehoty dodania.
6. Súčasťou dodávky je dodací list so základnými údajmi o dodávke.

7. Miestom dodania tovaru v rámci predmetu rámcovej dohody je sídlo Účastníka uvedené v záhlaví tejto rámcovej dohody, a/alebo sídla jeho jednotlivých inšpektorátov alebo stálych pracovísk, ktoré sú uvedené v prílohe č. 6 tejto rámcovej dohody.
8. Dodávka predmetu plnenia v zmysle predmetu rámcovej dohody na základe objednávky je splnená dňom písomne potvrdeného prevzatia Účastníkom. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na Účastníka okamihom písomne potvrdeného prevzatia predmetu plnenia vyplývajúceho z predmetu rámcovej dohody a objednávky.
9. Účastník zabezpečí písomne potvrdenie prevzatia dodávky na mieste plnenia.
10. Účastník je povinný skontrolovať dodaný predmet plnenia vyplývajúci z predmetu rámcovej dohody a objednávky podľa dodacieho listu. Ak údaje nesúhlasia alebo je porušený, či inak poškodený prepravný obal, má Účastník právo odmietnuť predmet plnenia vyplývajúci z predmetu tejto rámcovej dohody prevziať.

#### **Článok IV. Cena a platobné podmienky**

1. Cena za predmet plnenia je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, vyhlášky MF SR č. 87/ 1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
2. Cena je uvedená v prílohe č. 1 k tejto rámcovej dohode, ktorá tvorí jej neoddeliteľnú súčasť. V prípade ak aktuálna cenniková cena za predmet plnenia vymedzený v predmete tejto rámcovej dohody bude nižšia ako cena uvedená v prílohe č. 1 tejto rámcovej dohody, bude Podnikom fakturovaná aktuálna cenniková (katalógová) cena.
3. K cenám za predmet plnenia vymedzený v predmete tejto rámcovej dohody bude pripočítaná DPH podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o daní z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.
4. Ceny dohodnuté podľa bodu 2 tohto článku je Účastník povinný uhradiť na základe faktúry vystavenej Podnikom, a to v lehote splatnosti faktúry, ktorá je 30 dní odo dňa doručenia faktúry Účastníkovi. Vo faktúre alebo jej prílohe budú podrobne špecifikované všetky poskytované služby, za ktoré sa faktúra vystavila, a to najmä označenie jednotlivých služieb podľa prílohy č. 2, počet poskytovaných služieb vrátane merných jednotiek, a cena týchto služieb. Zúčtovacie obdobie na účely tejto rámcovej dohody je kalendárny mesiac a začína v prvý deň kalendárneho mesiaca a končí posledný deň toho istého kalendárneho mesiaca, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Zmluvné strany sa v súvislosti s fakturáciou dohodli aj na týchto podmienkach:
  - a) Frekvencia fakturácie – mesačne.
  - b) Elektronická faktúra vo forme pdf bude zasielaná na určenú e-mailovú adresu Účastníka.
  - c) Podnik na požiadanie Účastníka poskytne bezplatne podrobný výpis hovorov v elektronickej forme.
5. Počas trvania tejto rámcovej dohody je Účastník oprávnený každých šesť (6) mesiacov od nadobudnutia účinnosti tejto rámcovej dohody, na účely overenia vývoja ceny služieb porovnateľných so službami uvedenými v prílohe č.2, vykonať prieskum trhu, ktorého cieľom má byť zistenie aktuálnej ceny služieb porovnateľných so službami uvedenými v prílohe č. 2 a preverenie ekonomickej výhodnosti rámcovej dohody v aktuálnych trhovách podmienkach.

6. Účastník preverí v súlade s bodom 5 tohto článku ekonomickú výhodnosť tejto rámcovej dohody v aktuálnych trhových podmienkach prieskumom trhu. Účastník zisťuje aktuálnu trhovú cenu služieb porovnateľných so službami uvedenými v prílohe č. 2 zisťovaním ceny týchto porovnateľných služieb za obdobných zmluvných podmienok, aké sú v tejto rámcovej dohode, a to prieskumom záväzkovo-právnych vzťahov, ktoré uzatvoril Podnik alebo iný dodávateľ týchto služieb s inými účastníkmi, alebo prieskumom ceny ponuky Podniku alebo iného dodávateľa týchto služieb na trhu.
7. Ak aktuálna trhovú cenu niektorej služby porovnateľnej so službou uvedenou v prílohe č.2 zistená prieskumom trhu podľa bodu 5 a 6 tohto článku je nižšia ako cena porovnateľnej služby uvedená v prílohe č. 1 „Cenník“ tejto rámcovej dohody, je Podnik povinný zúčastniť sa rokovania na základe výzvy Účastníka v termíne uvedenom vo výzve, ktorého predmetom bude návrh dodatku k tejto rámcovej dohode (ďalej len „návrh dodatku“), ktorým sa zníži v prílohe č. 1 „Cenník“ uvedená jednotková cena služby alebo služieb. Ak sa zmluvné strany nedohodnú na dodatku, ktorým sa zníži cena služby alebo služieb uvedená v prílohe č. 1 „Cenník“, je Účastník oprávnený ukončiť túto rámcovú dohodu a zmluvy súvisiace s rámcovou dohodou uzavreté na základe tejto rámcovej dohody písomným odstúpením doručeným Podniku. Zmluvné strany nie sú povinné vrátiť si plnenia, ktoré si navzájom poskytli do dňa účinnosti odstúpenia.
8. Celková cena za plnenia podľa rámcovej dohody a zmlúv súvisiacich s rámcovou dohodou nesmie presiahnuť **finančný limit plnenia vo výške 58 434,79 EUR bez DPH**. Účastník nie je povinný vyčerpať finančný limit plnenia v tomto bode počas účinnosti rámcovej dohody.
9. V prípade regulácie niektorej z cien za služby poskytované podľa tejto rámcovej dohody uvedenej v prílohe č.1 „Cenník“ rámcovej dohody zo strany štátom na to oprávneného orgánu alebo orgánom Európskej únie je oprávnený Podnik alebo Účastník požiadať počas doby platnosti tejto Rámcovej dohody druhú zmluvnú stranu o uzavretie dodatku k Rámcovej dohode, ktorým sa primerane upraví výška cien dohodnutých v prílohe č. 1 „Cenník“ tejto Rámcovej dohody. V prípade uvedenom v predchádzajúcej vete je Podnik alebo Účastník povinný písomne oznámiť úmysel upraviť cenu druhej zmluvnej strane spolu s podrobným popisom a odôvodnením navrhovaných úprav ceny, a to v primeranom časovom predstihu pred dňom účinnosti navrhovanej úpravy cien. Zmluvná strana je povinná do 20 dní od doručenia návrhu na úpravu ceny oznámiť druhej zmluvnej strane, súhlas alebo nesúhlas s navrhovanou úpravou ceny. Znížiť cenu plnenia je možné len na základe uzatvoreného dodatku k tejto rámcovej dohode. Zvýšiť cenu plnenia uvedeného v rámcovej dohode je možné uskutočniť len uzatvorením dodatku k rámcovej dohode v súlade s podmienkami uvedenými v § 18 zákona o VO, pričom celková cena za plnenia podľa tejto rámcovej dohody a zmlúv súvisiacich s rámcovou dohodou nesmie presiahnuť finančný limit plnenia uvedený v bode 8 tohto článku.
10. Ak po splnení podmienok uvedených v bode 9 tohto článku rámcovej dohody Účastník nebude súhlasiť s navrhovaným zvýšením ceny v súlade s ust. zákona o VO, je Podnik oprávnený ukončiť rámcovú dohodu a zmluvy súvisiace s rámcovou dohodou písomným odstúpením doručeným Účastníkovi. Zmluvné strany nie sú povinné vrátiť si plnenia, ktoré si navzájom poskytli do dňa účinnosti odstúpenia.
11. Ak po splnení podmienok uvedených v bode 9 tohto článku rámcovej dohody Podnik nebude súhlasiť s navrhovaným znížením ceny, je Účastník oprávnený ukončiť rámcovú dohodu a zmluvy súvisiace s rámcovou dohodou písomným odstúpením doručeným Podniku.

Zmluvné strany nie sú povinné vrátiť si plnenia, ktoré si navzájom poskytli do dňa účinnosti odstúpenia.

#### **Článok V. Sankcie**

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

#### **Článok VI. Doba platnosti rámcovej dohody**

1. Rámcová dohoda sa uzatvára na dobu určitú, a to na 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti alebo do vyčerpania finančného limitu uvedeného v bode 8 článku IV. tejto rámcovej dohody.
2. Túto rámcovú dohodu je možné ukončiť pred uplynutím dohodnutej doby
  - a) na základe písomnej dohody zmluvných strán,
  - b) odstúpením od rámcovej dohody. Zmluvná strana je oprávnená od rámcovej dohody odstúpiť, ak druhá zmluvná strana závažne alebo opakovane porušuje dohodnuté podmienky tejto rámcovej dohody alebo proti záujmom druhej zmluvnej strany alebo v prípadoch dojednaných v tejto rámcovej dohode. Odstúpenie musí mať písomnú formu a je účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane.Zmluvné strany si môžu v zmluvách súvisiacich s rámcovou dohodou dohodnúť aj ďalšie dôvody ukončenia zmluvy súvisiacej s rámcovou dohodou.
3. Závažným porušením rámcovej dohody sa rozumie najmä nedodržanie stanovených cien, neposkytnutie služieb v súlade s objednávkou, nedodržanie dodacích lehôt, riadne nevybavovanie reklamácií alebo nedodržanie platobných podmienok. Za opakované porušenie dohodnutých podmienok rámcovej dohody sa považuje také porušenie, keď k porušeniu už došlo a na závažný stav bola druhá zmluvná strana písomne upozornená alebo ak k odstráneniu závažného stavu nedošlo ani po písomnom upozornení druhej zmluvnej strany a po stanovení primeranej lehoty na odstránenie.
4. Ak Podnik stratí oprávnenie na výkon činnosti, prostredníctvom ktorej dochádza k plneniu tejto rámcovej dohody, je povinný túto skutočnosť bezodkladne, najneskôr deň nasledujúci po dni straty takéhoto oprávnenia, oznámiť Účastníkovi. Rámcová dohoda sa ukončuje dňom doručenia tohto oznámenia Účastníkovi.

## Článok VII. Osobitné dojednania

1. Ak je v zmysle predmetu rámcovej dohody predmetom plnenia aj poskytnutie zariadenia (telefónu) a počas doby viazanosti sa prejaví vada poskytnutého zariadenia, poskytne Podnik bezplatne a bezodkladne na základe písomnej žiadosti (najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa od uplatnenia reklamácie) Účastníkovi náhradné zariadenie s minimálne takou istou technickou špecifikáciou, akú má vadné zariadenie, a to až do vybavenia reklamácie.
2. Každá zo zmluvných strán je oprávnená sprístupniť informáciu podliehajúcu povinnosti mlčanlivosti v rozsahu požadovanom právoplatným rozhodnutím súdu alebo iného štátneho orgánu alebo právnymi predpismi SR, vrátane zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Pred takým sprístupnením informuje o požiadavke na sprístupnenie druhú zmluvnú stranu a vykoná primerané opatrenia potrebné na ochranu dôverných informácií druhej zmluvnej strany. Dotknutá zmluvná strana je v prípade takéhoto sprístupnenia povinná neodkladne na výzvu druhej zmluvnej strany označiť údaje a informácie, ktoré tvoria predmet jej obchodného tajomstva a z tohto dôvodu nemôžu byť sprístupnené.
3. Dôvernými informáciami nie sú informácie, ktoré sa bez porušenia rámcovej dohody stali verejne známymi, informácie získané oprávnene inak, ako od druhej zmluvnej strany a informácie, ktorých používanie upravujú osobitné predpisy, napr. informácie, ktoré je zmluvná strana povinná sprístupniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (zákon o slobode informácií) alebo iných právnych predpisov.
4. Ustanovenie bodu 2 tohto článku sa nevzťahuje na splnenie povinnosti zverejňovať zmluvy podľa platných právnych predpisov. Podnik je povinný v prípade takéhoto zverejňovania bezodkladne Účastníkovi oznámiť a označiť údaje a informácie, ktoré tvoria predmet jeho obchodného tajomstva a z tohto dôvodu nemôžu byť zverejnené.
5. Účastník nesúhlasí so zverejnením jeho údajov alebo osobných údajov jeho zamestnancov v telefónnom zozname a s poskytovaním informačných služieb o účastníckych číslach pridelených Účastníkovi na základe tejto Rámcovej dohody a v súlade s touto Rámcovou dohodou.
6. Podnik sa zaväzuje predmet rámcovej dohody poskytovať Účastníkovi sám.
7. Zabezpečenie plnenia predmetu tejto rámcovej dohody prostredníctvom subdodávateľa alebo subdodávateľov je možné len na základe predchádzajúceho písomného oznámenia zo strany Podniku s uvedením údajov o subdodávateľovi alebo subdodávateľoch a následného písomného odsúhlasenia subdodávateľa alebo subdodávateľov zo strany Účastníka. Bez písomného súhlasu Podnik nemôže zabezpečiť plnenie tejto rámcovej dohody prostredníctvom subdodávateľa alebo subdodávateľov.
8. Podnik je povinný počas plnenia tejto rámcovej dohody Účastníkovi najneskôr
  - a) v čase jej uzavretia uviesť údaje o všetkých známych subdodávateľoch, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia pričom povinnosti vyplývajúce z bodu 7 tohto článku nie sú tým dotknuté,

- b) v deň, ktorý bezprostredne nasleduje dňu, kedy nastala zmena oznámiť akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi,
- c) v prípade zmeny subdodávateľa je Podnik povinný predložiť písomné oznámenie o zmene subdodávateľa, ktoré bude obsahovať minimálne: podiel zákazky, ktorý má Podnik v úmysle zadať subdodávateľovi, údaje navrhovaného subdodávateľa, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia. Na zmenu subdodávateľa sa použijú podmienky uvedené v bode 7 tohto článku rámcovej dohody.
9. Účastník vyžaduje, aby každý subdodávateľ spĺňal podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia v zmysle zákona o VO a neexistovali u neho dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až j) a ods. 7 zákona o VO, oprávnenie dodávať tovar, poskytovať službu sa preukazuje vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, ktorý má subdodávateľ plniť.
10. Ak navrhovaný subdodávateľ nespĺňa podmienky účasti uvedené v bode 9 tohto článku, Účastník písomne požiada Podnik o jeho nahradenie. Podnik doručí návrh nového subdodávateľa do piatich dní odo dňa doručenia žiadosti podľa prvej vety, ak Účastník neurčil dlhšiu lehotu.
11. Nedodržanie podmienok uvedených v bodoch 6 až 10 tohto článku sa považuje za závažné porušenie tejto rámcovej dohody.
12. Pokiaľ nie je v tejto rámcovej dohode uvedené inak, akékoľvek písomnosti, a iné úkony uskutočnené zmluvnými stranami v súvislosti s touto rámcovou dohodou a jej predmetom alebo plnením z neho vyplývajúceho, musia byť vyhotovené v písomnej forme a doručené na adresu druhej zmluvnej strany uvedenú v záhlaví tejto rámcovej dohody a/alebo na inú adresu, ktorú oznámila táto zmluvná strana druhej zmluvnej strane ako adresu pre doručovanie písomností. V prípade, že zmluvná strana neoznámila druhej zmluvnej strane inú adresu na doručovanie, považuje sa za adresu doručovania adresa uvedená v záhlaví tejto rámcovej dohody. Všetky písomnosti doručované na základe tejto rámcovej dohody alebo v súvislosti s touto rámcovou dohodou, ak nie je v tejto rámcovej dohode uvedené inak, budú doručované ako doporučené zásielky alebo doporučené zásielky s doručenkou.
13. V prípade doručovania prostredníctvom pošty alebo iného doručovateľa sa písomnosť považuje za doručенú, doručením na adresu zmluvnej strany uvedenú v záhlaví tejto rámcovej dohody a/alebo na inú adresu, ktorú oznámila táto zmluvná strana druhej zmluvnej strane ako adresu pre doručovanie písomností a odovzdaním písomnosti osobe oprávnenej prijímať písomnosti za túto zmluvnú stranu a podpisom takej osoby na doručenke, najneskôr však uplynutím piatich /5/ pracovných dní odo dňa uvedeného na podacom lístku, a to bez ohľadu na úspešnosť doručenia. Účinky doručenia nastávajú aj odmietnutím prevzatia zásielky, ako aj v prípade vrátenia zásielky späť na adresu odosielajúcej zmluvnej strany s poznámkou „adresát neznámy“ alebo „adresát nezastihnutý“ alebo inou poznámkou.
14. V prípade osobného doručovania sa písomnosť považuje za doručенú odovzdaním písomnosti osobe oprávnenej prijímať písomnosti za túto zmluvnú stranu a podpisom takej osoby na doručenke a/alebo kópiu doručovanej písomnosti alebo opatrením prezenčnej pečiatky podateľne na doručovanej písomnosti, alebo odmietnutím prevzatia písomnosti takou osobou.
15. Doručovanie prostredníctvom elektronickej pošty je možné len v prípadoch dojednaných zmluvnými stranami v tejto rámcovej dohode. Adresou Účastníka na doručovanie

prostredníctvom elektronickej pošty je: [REDAKOVANÉ] a adresou Podniku na doručovanie prostredníctvom elektronickej pošty je: 02bs@o2bs.sk, ak v tejto Zmluve nie určená osobitá adresa na doručovanie. V prípade doručovania prostredníctvom elektronickej pošty sa písomnosť považuje za doručenie prijatím potvrdenia druhej zmluvnej strany o doručení písomností, najneskôr však uplynutím troch (3) pracovných dní od odoslania elektronickej správy a to aj bez prijatia potvrdenia o doručení.

## **Článok VII. Záverečné ustanovenia**

1. Táto rámcová dohoda sa riadi a vykladá v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky. Ak nie je dohodnuté v tejto rámcovej dohode inak, riadia sa právne vzťahy z nej vyplývajúce a vznikajúce ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách, zákona o VO, Obchodného zákonníka, Občianskeho zákonníka a súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Všetky spory, ktoré vznikajú z rámcovej dohody, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, budú riešené pred vecne a miestne príslušným súdom podľa právneho poriadku Slovenskej republiky.
3. Táto rámcová dohoda nadobúda platnosť a je pre zmluvné strany záväzná odo dňa jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán, táto rámcová dohoda nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky.
4. Podnik berie na vedomie povinnosť Účastníka zverejniť túto rámcovú dohodu v súlade s ustanoveniami zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov v Centrálnom registri zmlúv vedenom na Úrade vlády Slovenskej republiky a s jej zverejnením súhlasí.
5. Ak sa niektoré z ustanovení tejto rámcovej dohody stane nevynútiteľným alebo neplatným podľa platného práva, bude toto ustanovenie neúčinné len do tej miery, do akej je nevynútiteľné či neplatné. Ďalšie ustanovenia tejto rámcovej dohody ostávajú naďalej záväzné a v plnej platnosti a účinnosti. Pokiaľ nastane takáto situácia, zmluvné strany nahradia nevynútiteľné či neplatné ustanovenie iným ustanovením, ktoré sa mu svojim obsahom a účelom bude najviac približovať.
6. Táto rámcová dohoda je vyhotovená v piatich (5) vyhotoveniach, z ktorých štyri (4) vyhotovenia obdrží Účastník a jedno (1) vyhotovenie obdrží Podnik.
7. Žiadna zo zmluvných strán nie je oprávnená postúpiť túto rámcovú dohodu ako celok alebo akúkoľvek jej časť bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany.
8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto rámcovej dohody sú:
  - a) Príloha č. 1 – Cenník
  - b) Príloha č. 2 – Opis predmetu zákazky,
  - c) Príloha č. 3 – Zmluva o poskytovaní verejných služieb,
  - d) Príloha č. 4 – Všeobecné zmluvné podmienky Podniku,
  - e) Príloha č. 5 – Poverené osoby za zmluvné strany



f) Príloha č. 6 – Zoznam Inšpektorátov a Stálych pracovísk Slovenskej inšpekcie životného prostredia

9. Ustanovenia zmluvy súvisiacou s touto rámcovou dohodou, ktoré sú v rozpore s touto rámcovou dohodou vrátane jej príloh, sú neplatné.
10. Zmluvné strany prehlasujú, že sa oboznámili s jednotlivými ustanoveniami tejto rámcovej dohody, ich znenie prerokovali a porozumeli mu, zmluvu neuzavreli v tiesni ani za nevýhodných podmienok a na znak svojho súhlasu so znením jej ustanovení ju potvrdzujú svojimi podpismi.

Účastník  
V Bratislave, dňa 10-05-2018

Podnik  
V Bratislave, dňa 07.05.2018

.....  
Ing. Mgr. Juraj Paxián,  
poverený na zastupovanie  
generálnej riaditeľky



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

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

## Príloha č. 1 - Cenník

Poradie	Kod	Názov	Jednotková cena	Množstvo	Merná jednotka	Celková cena	Typ	Popis
1		Cena celkom + telekomunikačné zariadenia	58434,7912	1		58434,7912		
1.1		Celková cena za 48 mesiacov v EUR bez DPH	1214,7527	48		58308,1296		
1.1.1		Celková cena za 1 mesiac v EUR bez DPH	1214,7527	1		1214,7527		
1.1.1.1		Mesačný poplatok za Program 1	14,3000	16 SIM		228,8		
1.1.1.2		Mesačný poplatok za Program 2	10,6399	29 SIM		308,5571		
1.1.1.3		Mesačný poplatok za Program 3	5,1460	39 SIM		200,694		
1.1.1.4		Mesačný poplatok za Program 4	5,5121	4 SIM		22,0484		
1.1.1.5		Cena za 1 minútu hovoru do mobilnej siete Telekom časovo neobmedzene	0,0366	5102	minúta	186,7332		
1.1.1.6		Cena za 1 minútu hovoru do siete Orange časovo neobmedzene	0,0366	2426	minúta	88,7916		
1.1.1.7		Cena za 1 minútu hovoru do siete O2 časovo neobmedzene	0,0366	1569	minúta	57,4254		
1.1.1.8		Cena za 1 minútu hovoru do ostatných mobilných sietí v SR časovo neobmedzene	0,0366	17	minúta	0,6222		
1.1.1.9		Cena za 1 minútu hovoru do pevných sietí v SR časovo neobmedzene	0,0366	653	minúta	23,8998		
1.1.1.10		Cena odoslanej SMS do národných sietí v SR	0,0220	3818	SMS	83,996		
1.1.1.11		Cena odoslanej MMS do národných sietí v SR	0,0879	150	MMS	13,185		
1.2		Telekomunikačné zariadenia	126,6616	1		126,6616		
1.2.1		Mobilné zariadenie pre Program 1	0,8333	58	ks	48,3314		
1.2.2		Mobilné zariadenie pre Program 2	0,8333	78	ks	64,9974		
1.2.3		Mobilné zariadenie pre Program 3	0,8333	8	ks	6,6664		
1.2.4		Mobilné zariadenie pre Program 4	0,8333	8	ks	6,6664		

## Príloha č. 2 Opis predmetu zákazky

Predmet zákazky je poskytnutie komplexného zabezpečenia mobilných telekomunikačných služieb telekomunikačného operátora prostredníctvom virtuálnej privátnej siete

Poskytovanie služieb mobilnej telefónnej siete – poskytovanie spoľahlivých, kompletných bezpečných a ekonomicky výhodných služieb mobilného operátora (hovory, SMS, MMS, internet v mobile, ďalšie služby), zriadenie a prevádzkovanie virtuálnej privátnej siete verejného obstarávateľa, pripojenie účastníka do telefónnej siete úspešného uchádzača vrátane prenesenia súčasných telefónnych čísiel.

Verejný obstarávateľ v rámci opisu predmetu zákazky definoval minimálne požiadavky a na predmet zákazky. Uchádzač môže vo svojej ponuke predložiť vlastný návrh aj s kvalitatívne lepšími parametrami, ak nedisponuje plnením/ službou spĺňajúcou definované minimálne požiadavky.

### POSKYTOVANIE SLUŽIEB MOBILNEJ SIETE

Predmetom zákazky je poskytovanie služieb mobilnej telefónnej siete – poskytovanie spoľahlivých, komplexných, bezpečnostných a ekonomicky výhodných služieb mobilného operátora (hovory SMS, MMS, internet v mobile, ďalšie služby), zriadenie a prevádzkovanie virtuálnej privátnej siete verejného obstarávateľa, pripojenie účastníka do telefónnej siete úspešného uchádzača vrátane prenesenia súčasných telefónnych čísiel.

#### Požiadavky na predmet zákazky:

- Zriadenie hlasovej virtuálnej privátnej siete (ďalej len „VPS“) a zabezpečenie mobilných hlasových služieb prostredníctvom VPS
- Zabezpečenie mobilných dátových služieb
- Zriadenie paušálnych volacích programov:

Program 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 vlastnej siete poskytovateľa služieb
- Neobmedzené volania na pevné siete v SR
- Neobmedzené volania do ostatných národných mobilných sietí v SR
- Neobmedzené volania do krajín EÚ
- Neobmedzené SMS a MMS v SR a EÚ
- Minimálne 10000MB neobmedzený internet v mobile, po prečerpaní predplatených dát, zníženie prenosovej rýchlosti, bez ďalšieho spoplatnenia
- 4G internet
- Regulovaný roaming v zmysle nariadenia EÚ
- Služby CLIP, CLEAR
- Zaslanie SMS správ o zmeškaných hovoroch v prípade nedostupnosti siete alebo vypnutého mobilného telefónu
- Mobilné zariadenie pre Program 1 v maximálnej cene 1€ s DPH

Program 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 vlastnej siete poskytovateľa služieb
- Neobmedzené volania na pevné siete v SR
- Neobmedzené SMS a MMS v SR
- Minimálne 4000MB neobmedzený internet v mobile, po prečerpaní predplatených dát, zníženie prenosovej rýchlosti, bez ďalšieho spoplatnenia
- 4G internet
- Regulovaný roaming v zmysle nariadenia EÚ
- Služby CLIP, CLEAR
- Zaslanie SMS správ o zmeškaných hovoroch v prípade nedostupnosti siete alebo vypnutého mobilného telefónu
- Mobilné zariadenie pre Program 2 v maximálnej cene 1€ s DPH

Program 3 – program, ktorý v mesačnej paušálnej platbe bude obsahovať nasledovné služby:

- Poplatok za SIM kartu zaradenú vo VPS
- Neobmedzené volania v rámci VPS
- Neobmedzené SMS a MMS v SR
- Minimálne 1000MB neobmedzený internet v mobile, po prečerpaní predplatených dát, zníženie prenosovej rýchlosti, bez ďalšieho spoplatnenia
- 4G internet
- Regulovaný roaming v zmysle nariadenia EÚ
- Služby CLIP, CLEAR
- Zaslanie SMS správ o zmeškaných hovoroch v prípade nedostupnosti siete alebo vypnutého mobilného telefónu
- Mobilné zariadenie pre Program 3 v maximálnej cene 1€ s DPH

Program 4 – program, ktorý v mesačnej paušálnej platbe bude obsahovať nasledovné služby:

- Poplatok za SIM kartu s mesačnou službou neobmedzený mobilný internet s minimálnym objemom predplatených dát 5000MB, po prečerpaní predplatených dát zníženie prenosovej rýchlosti, bez ďalšieho spoplatnenia dát
- 4G internet
- Regulovaný roaming v zmysle nariadenia EÚ
- Mobilné zariadenie - dátové pre Program 4 v maximálnej cene 1€ s DPH

Nad rámec paušálnych mesačných programov:

- Volania v rámci mobilnej telefónnej siete poskytovateľa
- Volania do ostatných mobilných národných sietí
- Volania do pevných národných sietí
- SMS a MMS do národných mobilných sietí
- regulovaný roaming v EÚ (hlas, SMS, MMS, dáta) v zmysle regulácie EÚ
- Sekundová tarifikácia od prvej sekundy
- Hovory do všetkých národných telekomunikačných sietí časovo neobmedzené, jednotná sadzba volaní v silnej, slabej prevádzke a v prevádzke cez víkend.
- Nákup mobilných telefónov a dátových zariadení za pevnú cenu 1€ s DPH pre každý „Program“
- Pridelenie obchodného zástupcu a zamestnanca na fakturačnom oddelení mobilného operátora pre verejného obstarávateľa

- Zabezpečenie bezplatnej info linky:  
uchádzač je povinný poskytovať verejnému obstarávateľovi informácie a technickú pomoc a podporu súvisiacu s užívaním mobilných telekomunikačných služieb a zariadení, súčinnosť pri ich uvádzaní do prevádzky ako aj informácie súvisiace s využívaním služieb uchádzača a to formou bezplatnej telefónnej linky prevádzkovej uchádzačom a to v čase denne od 08:00 h do 16:00 h. Zároveň bude v tomto čase poskytovaná podpora formou elektronickej komunikácie e-mailom
- Poskytovanie elektronickeho podrobného rozpisu hovorov a správ za ukončené fakturačné obdobie do 24 hod podľa špecifikácie verejného obstarávateľa.
- Zabezpečenie okamžitej písomnej informovanosti zo strany poskytovateľa v prípade plánovaných, ako aj neplánovaných výluk, výpadkov mobilných telekomunikačných služieb
- Zmena programu za ktorýkoľvek v cenníku k rámcovej zmluve uvedený hlasový alebo dátový paušál na ktorejkoľvek SIM karte bez obmedzenia počtu zmien.
- Bezplatné zaradenie SIM karty do VPS
- Zriadenie novej SIM karty
- Bezplatná výmena SIM karty
- Zmena telefónneho čísla
- Poskytovanie PIN2, PUK, PUK2 kódu k jednotlivým SIM kartám podľa potreby
- Služba odkazová schránka
- Telefonické zablokovanie a odblokovanie SIM karty
- Presmerovanie hovorov
- Blokovanie odchádzajúcich hovorov
- Konferenčný hovor
- Utajenie čísla na ktorejkoľvek SIM karte
- Možnosť lokalizácie jednotlivých SIM kariet
- Možnosť zavedenia limitu roamingovej prevádzky na prenos hlasu aj na prenos dát
- Možnosť použiť jedno dátové zariadenie v SR a aj v zahraničí
- Prístup k emailom, kalendáru, poznámkam prostredníctvom mobilného dátového prenosu
- Začiatok a koniec fakturačného mesiaca sa bude zhodovať s kalendárnym mesiacom, tzn. fakturačné obdobie bude začínať v prvý deň kalendárneho mesiaca a končiť v posledný deň kalendárneho mesiaca
- Opis faktúry podľa špecifikácie verejného obstarávateľa
- Ponechanie existujúcich čísel
- iné doplnkové služby podľa aktuálnej ponuky uchádzača

#### **Požiadavky na mobilné telefóny a dátové zariadenia:**

- Verejný obstarávateľ požaduje k jednotlivým SIM kartám zaradeným v Programe 1 až 4 dodať mobilné telekomunikačné zariadenia vrátane štandardného príslušenstva za pevne stanovenú cenu 1€ s DPH, nasledovne:
  - Pre Program 1 - Mobilné telekomunikačné zariadenie typu Huawei P9 lite 2017 alebo ekvivalent uvedeného typu.

- Pre Program 2 – Mobilné telekomunikačné zariadenie typu Huawei P10 lite alebo ekvivalent uvedeného typu.
  - Pre Program 3 - Mobilné telekomunikačné zariadenie typu Huawei P10 lite alebo dual sim telekomunikačné zariadenie Honor 9, alebo ekvivalent uvedených typov. Verejný obstarávateľ sa rozhodne, ktorý typ zariadenia si vyberie v priebehu platnosti Zmluvy.
  - Pre Program 4 - Mobilné dátové zariadenie typu Huawei E3372H alebo ekvivalent uvedeného typu,
- Dodávka mobilných telekomunikačných zariadení a dátových zariadení na náklady a v režii poskytovateľa mobilných služieb.
  - Záručný servis mobilných telefónov a dátových zariadení.
  - Zabezpečenie bezplatného vyzdvihnutia a opätovného doručenia servisovaného zariadenia
  - Zabezpečenie vyzdvihnutia servisovaného zariadenia do 24 hodín od nahlásenia poruchy zariadenia v pracovné dni
  - Poskytnutie náhradného zariadenia reprezentantom rovnakej kategórie počas doby servisu zariadení

ena č. 3



Číslo zmluvy:	
---------------	--

## ZMLUVA O POSKYTOVANÍ VEREJNÝCH SLUŽIEB

(ďalej len „Zmluva“)

podľa § 44 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) medzi:

### 1. POSKYTOVATELIA

**O2 Slovakia, s.r.o.**, Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, IČO: 35 848 863, IČ DPH: SK2020216748, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 27882/B (ďalej len „O2SK“)

**O2 Business Services, a. s.**, Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, IČO: 50 087 487, IČ DPH: SK2120172670, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 6290/B (ďalej len „O2BS“)

spoločne zast.: Martin Ďurov, obchodný riaditeľ, na základe splnomocnenia

a

### 2. ÚČASTNÍK

Obchodné meno / meno:	<b>Slovenská inšpekcia životného prostredia</b>
Sídlo / adresa:	<b>Jeséniova 17D, 831 01 Bratislava</b>
IČO:	<b>00156906</b>
IČ DPH:	<b>SK2020890190</b>
DIČ:	<b>2020890190</b>
Zapísaný:	
Telefónne číslo:	<b>+421265422408</b>
E-mail:	<b>informacie@sizp.sk</b>
Poštová adresa, ak je iná ako sídlo:	
Adresa na zasielanie faktúr, ak je iná ako sídlo:	
E-mail na zasielanie elektronických faktúr:	

### V MENE KTORÉHO KONÁ

Meno a priezvisko:	<b>Ing. Mgr. Juraj PAXIÁN</b>
Funkcia:	<b>poverený zastupovaním GR</b>
Telefónne číslo:	<b>+421265422408, +421259304108</b>
E-mail:	

Vyhlasenie zástupcu Účastníka: (Vyberte)

Vyhlasujem, že som oprávnený konať v mene a na účet Účastníka na základe písomného splnomocnenia zo dňa \_\_\_\_\_ s úradne overeným podpisom Účastníka alebo na základe zákona alebo na základe rozhodnutia štátneho orgánu. Dokumenty preukazujúce moje oprávnenie prikladám k tejto Zmluve.

## 1. PREDMET ZMLUVY A ZMLUVNÉ DOKUMENTY

- 1.1. Poskytovatelia sa zaväzujú poskytovať Účastníkovi verejné služby (ďalej len „Služba“ resp. „Služby“), ktoré si Účastník od niektorého z Poskytovateľov objedná. Každú jednotlivú Službu si Účastník objedná formou príslušnej Špecifikácie Služby (ďalej len „Špecifikácia“), ktorá definuje komerčné aj technické parametre Služby a tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy. Účastník je zároveň zaviazaný riadiť sa pri používaní Služieb Všeobecnými podmienkami poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb O2BS, vydanými v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „VP O2BS“) a Všeobecnými podmienkami poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej telefónnej siete O2SK, vydanými v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov a podmienky poskytovania platobných služieb (ďalej len „VP O2SK“), v závislosti od Špecifikácie.
- 1.2. Zmluvné strany vyhlasujú, že sú si v celom rozsahu vedomé skutočnosti, že podmienky pre poskytovanie jednotlivých Služieb, vrátane všetkých práv a povinností Zmluvných strán sú stanovené touto Zmluvou a nasledovnými Zmluvnými dokumentami:
  - Špecifikácie, ktoré definujú komerčné a technické parametre objednaných Služieb
  - Cenník O2BS, v prípade Služieb O2BS
  - Cenník O2SK, v prípade Služieb O2SK
  - VP O2BS
  - VP O2SK
  - Preberací protokol alebo Dodací list, ktorého podpisom Účastník deklaruje zriadenie a odovzdanie Služieb v rozsahu konkrétnej Špecifikácie
  - Dokumenty preukazujúce plnomocenstvo zástupcu Účastníka.

## 2. POPLATKY ZA SLUŽBY A FAKTURÁCIA

- 2.1. Zriaďovací poplatok je jednorazový poplatok splatný na začiatku zmluvného obdobia a zväčša pokrýva jednorazové náklady Poskytovateľov danej Služby spojené so zriadením Služby.
- 2.2. Pravidelný mesačný poplatok je poplatok za kalendárny mesiac poskytovania Služby alebo poplatok za prenájom telekomunikačných zariadení.
- 2.3. Poplatky za prevádzku sú poplatky spojené s prevádzkou elektronických komunikačných Služieb za príslušný mesiac v zmysle platnej Špecifikácie, prípadne Cenníka O2BS a O2SK platného v danom období a iné poplatky v závislosti od meraných hodnôt Služby.
- 2.4. Poplatky za Službu sú spravidla fakturované v tom mesiaci, v ktorom je Služba poskytovaná. Poplatky za Službu, pri ktorej sú súčasťou celkovej mesačnej ceny aj poplatky za prevádzku, budú fakturované v mesiaci nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola Služba Účastníkovi poskytnutá.
- 2.5. Minimálny objem (ďalej len „MO“) je špecifikovaný v Špecifikácii príslušnej Služby.
- 2.6. Účastník berie na vedomie, že ceny uvedené v príslušnej Špecifikácii sú nadradené tým, ktoré sú uvedené v aktuálne platnom Cenníku O2BS a O2SK.
- 2.7. Fakturačné obdobie je vždy obdobie jedného kalendárneho mesiaca, za ktoré je Účastníkovi fakturovaný Pravidelný mesačný poplatok.
- 2.8. Účastník vyjadruje záväzok platiť Poskytovateľom poplatky za poskytované Služby vo výške určenej Špecifikáciami, prípadne Cenníkmi O2BS a O2SK platnými v danom období, a to na základe riadne vystavených faktúr.
- 2.9. Faktúra na Zriaďovací poplatok bude Účastníkovi vystavená po podpise Preberacieho protokolu, ktorým Účastník písomne potvrdí zriadenie Služby.
- 2.10. Pokiaľ Účastník odmietne bez závažného dôvodu podpísať Preberací protokol, považuje sa Služba za zriadenú a odovzdanú a Účastníkovi vzniká povinnosť platiť riadne vystavené faktúry za Služby.
- 2.11. Poskytovatelia sú oprávnení fakturovať spolu s mesačnými poplatkami aj rozdiel medzi dosiahnutým objemom fakturácie za Služby vo Fakturačnom období a výškou MO, v prípade ak bol dohodnutý v konkrétnej Špecifikácii a za podmienok dohodnutých v tejto Špecifikácii.
- 2.12. Splatnosť faktúry je 14 dní od jej vystavenia.



### 3. DOBA TRVANIA ZMLUVY A VÝPOVEDNÁ LEHOTA

- 3.1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
- 3.2. Doba viazanosti poskytovania konkrétnych Služieb/doba určitá sa vždy dohaduje jednotlivo v predmetných Špecifikáciách a začína plynúť dňom prevzatia Služby deklarovaneho podpisom Preberacieho protokolu, pokiaľ nebude v Špecifikácii uvedené inak.
- 3.3. Pokiaľ je v Špecifikácii Služby dohodnutá zmluvná viazanosť/doba určitá pre poskytovanie konkrétnej služby (spravidla sa jedná o Špecifikáciu pre služby pevnej siete) a z dôvodov na strane Účastníka dôjde k ukončeniu dohodnutej doby poskytovania Služby pred jej uplynutím, Poskytovatelia majú právo vyfakturovať Účastníkovi zmluvnú pokutu vo výške vypočítanej ako súčin Pravidelného mesačného poplatku a počtu Fakturačných období zostávajúcich do skončenia zmluvnej viazanosti/doby určitej. V prípade, ak je v Špecifikácii dohodnutý iný spôsob ukončenia alebo vzorec výpočtu zmluvnej pokuty, majú ustanovenia Špecifikácie prednosť.
- 3.4. Pokiaľ je v špecifikácii Služby dohodnutý aj MO – minimálna výška mesačnej fakturácie za služby (spravidla sa jedná o Špecifikáciu pre mobilné služby) a Účastník podá výpoveď pred uplynutím zmluvnej viazanosti/doby určitej, Poskytovatelia majú právo vyfakturovať Účastníkovi zmluvnú pokutu vo výške vypočítanej ako súčin výšky MO a počtu Fakturačných období zostávajúcich do skončenia zmluvnej viazanosti/doby určitej. V prípade poskytnutej dotácie na obstaranie zariadení (ďalej len „HW budget“) a jeho čiastočného čerpania v čase podania výpovede pred uplynutím zmluvnej viazanosti/doby určitej Poskytovatelia po vzájomnej dohode s Účastníkom môžu zohľadniť objem nevyčerpaných prostriedkov pri výpočte zmluvnej pokuty alebo Účastníkovi umožnia prostriedky dočerpať počas výpovednej lehoty.
- 3.5. Výpovedná lehota Zmluvy v rozsahu konkrétnej Špecifikácie je jeden mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená. V prípade, ak je v Špecifikácii dohodnutá pre konkrétnu službu iná výpovedná lehota, má prednosť lehota uvedená v Špecifikácii.
- 3.6. Po skončení výpovednej lehoty Zmluvy alebo po skončení zmluvnej viazanosti podľa konkrétnej Špecifikácie Služby sú Poskytovatelia oprávnení začať účtovať za Služby štandardné cenníkové ceny uvedené v cenníku O2BS a O2SK platnom v čase ukončenia viazanosti. V prípadoch, kedy bude v konkrétnej Špecifikácii dohodnuté preklenovacie obdobie po skončení viazanosti, počas ktorého zostávajú v platnosti cenové podmienky podľa Špecifikácie, sú Poskytovatelia oprávnení začať účtovať štandardné cenníkové ceny až po uplynutí preklenovacieho obdobia.

### 4. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 4.1. Vzťahy vzniknuté na základe tejto Zmluvy sa riadia ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník okrem vzťahov výslovne upravených v Zákone. Zmluvné strany sa dohodli, že použitie akéhokoľvek ustanovenia ktoréhokoľvek právneho predpisu Slovenskej republiky, ktoré nie je kogentné, je výslovne vylúčené v rozsahu, v ktorom by jeho použitie mohlo meniť (či už úplne alebo len čiastočne) význam, účel alebo interpretáciu ktoréhokoľvek ustanovenia tejto Zmluvy.
- 4.2. Súdom, ktorý má právomoc na súdne konanie vedené proti Účastníkovi, ktorý nie je občanom Slovenskej republiky, je vždy súd Slovenskej republiky miestne príslušný podľa sídla konkrétneho Poskytovateľa. Obdobne to platí aj pre právomoc Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb pre mimosúdne vyrovnanie sporu medzi Poskytovateľmi a zahraničným Účastníkom v zmysle Zákona. Pokiaľ v tejto Zmluve nie je dohodnuté inak, príslušnosť a právomoc súdu sa spravuje zákonom č. 160/2015 Z.z. Civilný sporový poriadok.
- 4.3. Účastník podpisom potvrdzuje, že sa oboznámil s VP O2BS a VP O2SK, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 4.4. Splnomocnená osoba, resp. zákonný zástupca týmto udeľuje súhlas Poskytovateľom ako prevádzkovateľom v zmysle zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení, aby spracúvala a uchovávala údaje Splnomocnenej osoby/zákonného zástupcu vo vyššie uvedenom rozsahu (ďalej len "Osobné údaje") za účelom identifikácie osoby, ktorá v jeho mene koná v súvislosti so Zmluvou o poskytovaní verejných služieb. Tento súhlas je udelený dobrovoľne na dobu neurčitú a možno ho kedykoľvek odvolať u konkrétneho Poskytovateľa, ktorý predmetné údaje spracúva. Splnomocnená

osoba/zákonný zástupca svojím podpisom potvrdzuje, že bol poučený o dobrovoľnosti poskytnutia tohto súhlasu, o svojich právach pri spracúvaní Osobných údajov a o tom, že jeho Osobné údaje sú pravdivé, úplné a presné. Splnomocnená osoba/zákonný zástupca berie na vedomie, že jeho osobné údaje môžu Poskytovatelia spracúvať prostredníctvom tretích osôb ako sprostredkovateľov.

- 4.5. Poskytovatelia sú oprávnení uvádzať Účastníka v zozname svojich referenčných zákazníkov.
- 4.6. Pojmy používané v tejto Zmluve, ktoré tu nie sú osobitne definované, majú rovnaký význam ako rovnaké pojmy definované vo VP O2BS a VP O2SK.
- 4.7. Obe Zmluvné strany berú na vedomie, že ukončením Zmluvy budú ukončené aj všetky Špecifikácie, ktoré k Zmluve prislúchajú. Ukončenie jednotlivých Špecifikácií sa aj v tomto prípade riadi ustanoveniami v článku 3 body 3.3. a 3.4.
- 4.8. Účastník sa zaväzuje po celú dobu účinnosti tejto Zmluvy písomne oznamovať Poskytovateľom zmenu identifikačných údajov Účastníka a to adresy sídla, fakturačnej adresy, názvu či mena, právnej formy, telefónneho čísla, IČO, DIČ a to najneskôr do siedmich kalendárnych dní odo dňa takejto zmeny.
- 4.9. Zmluva sa vyhotovuje v troch vyhotoveniach, z ktorých po podpísaní každá Zmluvná strana obdrží jedno vyhotovenie.
- 4.10. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán. Ak sa Zmluva povinne zverejňuje v zmysle zákona č. 546/2010 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony, nadobúda Zmluva účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle tohto zákona.
- 4.11. Účastník súhlasí s použitím poskytnutých kontaktných osobných údajov na zaslanie marketingových a propagačných informácií Poskytovateľmi. Súhlas poskytuje Poskytovateľom na obdobie trvania Zmluvy. Poskytnutie súhlasu je dobrovoľné a súhlas je kedykoľvek odvolateľný písomnou formou.
- 4.12. Účastník súhlasí, aby Poskytovatelia Osobné údaje Účastníka (vrátane prevádzkových údajov a lokalizačných údajov vzťahujúcich sa na telefónne číslo pridelené Poskytovateľmi na základe Špecifikácie) spracúval a uchovával počas doby trvania zmluvného vzťahu na účely marketingu služieb, produktov a ponúk partnerov Poskytovateľov, ktorých zoznam je uvedený na webovom sídle O2SK a Účastník zároveň súhlasí s tým, že ho Poskytovatelia budú o nich informovať prostredníctvom SMS, elektronickej pošty alebo iným podobným spôsobom. Súhlas poskytuje Poskytovateľom na obdobie trvania Zmluvy. Poskytnutie súhlasu je dobrovoľné a súhlas je kedykoľvek odvolateľný písomnou formou.
- 4.13. Účastník berie na vedomie, že jeho osobné, prevádzkové a lokalizačné údaje môžu byť spracúvané prostredníctvom tretích osôb ako sprostredkovateľov.
- 4.14. Zmluvné strany vyhlasujú, že táto Zmluva nahradzuje všetky predchádzajúce písomné a ústne dojednania medzi zmluvnými stranami, vrátane pôvodnej zmluvy o poskytovaní verejných služieb, ak bola podpísaná, pričom všetky špecifikácie služieb uzatvorené pred podpisom tejto Zmluvy ostávajú v platnosti a vzťahujú sa na nich podmienky dohodnuté v tejto Zmluve.
- 4.15. Zmluvné strany vyhlasujú, že ich vôľa vyjadrená v tejto Zmluve je vážna, slobodná a určitá, že prejavy vôle oboch Zmluvných strán sú dostatočne zrozumiteľné. Na znak súhlasu Zmluvných strán s celým obsahom tejto Zmluvy ju obidve Zmluvné strany podpisujú.
- 4.16. Každá zo Zmluvných strán je oprávnená písomne požiadať o zmenu tejto Zmluvy. Akúkoľvek zmenu zmluvy je možné uskutočniť len vo forme písomného dodatku k Zmluve.

V Bratislave, dňa 07.05.2018

V BRATISLAVA ..... dňa 10-05-2018

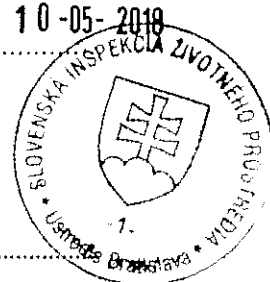
Za Poskytovateľov O2BS a O2SK  
(Zastupení)  
O2 Business Services, a.s.  
Einsteinova 24, 851 01 Bratislava  
Tel.: +421 2 2211 2211  
IČ: 50087487  
DIČ: 2120172670

Za Účastníka

V spolupráci s

Martin Ďurov – Sales Director

Ing. Mgr. Jura PAXIÁN – poverený zast. GR



# Všeobecné podmienky



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

**1. Pojmy**

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

„**Alternatívna roamingová tarifa**“ je Služba poskytovaná Účastníkovi v Roamingu ako alternatíva k službe EÚ Roaming (napr. denné balíky Poskytovateľa alebo neverejné tarify).

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

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

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

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

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

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

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

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

„**Debtor Bank**“ je banka Platiteľa.

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

„**EÚ Roaming**“ je Roaming poskytovaný Účastníkom v súlade s nariadením č. 531/2012 o roamingu vo verej-

ných mobilných komunikačných sieťach (v platnom znení) v krajinách EÚ a EHP (Nórsko, Lichtenštajnsko, Island) za ceny, ktorých výška sa odvíja od domácich cien Služieb a na ktorého využívanie sa vzťahujú Zásady primeraného využívania.

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

**„Kredit“** je vopred zaplatená cena Predplatennej služby, do hodnoty ktorej je možné čerpať Predplatenú službu v súlade s Cenníkom. Kredit slúži aj na vykonávanie Platobných operácií v zmysle Zákona o platobných službách.

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

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

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

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

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

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

**„Poskytovateľ“** je spoločnosť O2 Slovakia, s.r.o., so sídlom Einsteinova č. 24, 851 01 Bratislava 5, IČO 35 848 863, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 27882/B. Na účely poskytovania Platobných služieb sa Poskytovateľ považuje za poskytovateľa platobných služieb v obmedzenom

rozsahu podľa § 79a Zákona o platobných službách, ktorý poskytuje Platobné služby na základe rozhodnutia Národnej banky Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava č. ODB-12791-5/2012 z 1. 2. 2013.

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

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

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

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

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

**„Prijímajúci podnik“** je podnik poskytujúci v súlade so Zákonom mobilnú verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike, o využívanie služieb ktorého prejavil záujem na základe písomnej žiadosti o prenesenie čísla účastníka iného podniku poskytujúceho mobilnú verejnú telefónnu službu. V prípade prenášania čísla k Poskytovateľovi podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Prijímajúcim podnikom Poskytovateľ. V prípade procesu prenášania čísla od Poskytovateľa podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Prijímajúcim podnikom podnik, u ktorého Účastník podal žiadosť o prenesenie čísla od Poskytovateľa podľa čl. 12. 10.

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

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

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

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

„**Služby**“ sú elektronické komunikačné služby poskytované Účastníkom zo strany Poskytovateľa na základe Zmluvy, umožňujúce prenos hlasovej komunikácie alebo iných foriem elektronickej komunikácie (napr. prenos dát), ktoré zahŕňajú verejnú telefónnu službu členenú na mesačné programy, doplnkové a iné služby (vrátane servisných služieb, Platobných služieb a služieb tretích strán, pokiaľ ďalej nie je uvedené inak) v rozsahu a štruktúre podľa platného Cenníka.

„**Účastník**“ je koncový užívateľ, ktorý uzavrel s Poskytovateľom Zmluvu. V prípade použitia SIM karty za účelom vykonávania Platobných operácií na základe zmluvy o poskytnutí jednorazovej platobnej služby sa Účastník považuje za Platiteľa v zmysle Zákona o platobných službách.

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

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

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

„**Zásady primeraného využívania**“ sú zásady, ktoré je Poskytovateľ oprávnený uplatňovať na využívanie služby EÚ Roaming s cieľom predchádzania zneužívania alebo neobvyklého používania tejto Služby.

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

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

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

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

## 2. Zmluvné podmienky

2.1 Poskytovateľ bude poskytovať Účastníkovi Služby na základe Zmluvy, ktorej neoddeliteľnou súčasťou sú Všeobecné podmienky a Cenník, podľa príslušných medzinárodne uznávaných štandardov elektronických komunikácií, a to v oblastiach pokrytých príslušným rádiovým signálom mobilnej siete Poskytovateľa alebo zmluvného operátora Poskytovateľa v Slovenskej republike, kde sú Služby dostupné, ako aj v oblastiach pokrytých príslušným rádiovým signálom mobilných sietí zmluvných zahraničných operátorov, a to všetko v rozsahu podľa ponuky Služieb Poskytovateľa a podľa jednotlivého typu SIM karty alebo iného zariadenia, ktoré umožňuje užívanie Služby.

2.2 Záujemca uzatvorí s Poskytovateľom Zmluvu, ktorá nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvoma zmluvnými stranami a účinnosť Aktiváciou SIM karty s výnimkou ustanovení čl. 5, 6, 7 Spoločných ustanovení Zmluvy, ktoré nadobúdajú platnosť a účinnosť okamihom podpisu Zmluvy obidvomi zmluvnými stranami. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať Aktiváciu SIM karty najneskôr do 30 dní od podpisu Zmluvy. Ak v tejto lehote, t. j. do Aktivácie SIM karty, nastane niektorá zo skutočností uvedených v § 43 ods. 1 písm. c) Zákona alebo z dôvodov ustanovených týmito Všeobecnými podmienkami (napr. článok 2.3 a 2.5), Poskytovateľ si vyhradzuje právo nevykonať Aktiváciu SIM karty, o čom informuje Záujemcu; ustanovenia čl. 5, 6 a 7 Spoločných ustanovení Zmluvy v takom prípade zaniknú uplynutím lehoty 30 dní od podpisu Zmluvy. Ak sa Zmluva povinne zverejňuje v zmysle zákona č. 546/2010 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony, nadobúda Zmluva účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle tohto zákona, ak tento deň nastane po Aktiváciou SIM karty. V prípade Predplatených služieb Účastník berie na vedomie, že Zmluva, na základe ktorej mu budú poskytované Predplatené služby, nie je písomná a nadobúda platnosť a účinnosť Aktiváciou SIM karty Poskytovateľom po predchádzajúcej identifikácii Účastníka v zmysle čl. 2.3 a 2.5 Všeobecných podmienok, pričom úkon smerujúci k Aktivácii SIM karty je Záujemca povinný uskutočniť do dátumu uvedenom na obale SIM karty.

2.3 Pokiaľ nie je v týchto Všeobecných podmienkach uvedené inak, Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. SIM karta je Záujemcovi pridelená na základe Zmluvy, Poskytovateľ si vyhradzuje právo obmedziť množstvo pridelených SIM kariet. Záujemca je povinný poskytnúť Poskytovateľovi v súlade so Zákonom údaje v rozsahu (i) meno, priezvis-

ko, titul, adresu trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátnu príslušnosť, ak ide o fyzickú osobu, a (ii) obchodné meno, miesto podnikania a IČO, ak ide o fyzickú osobu - podnikateľa alebo (iii) obchodné meno, sídlo, IČO, ak ide o právnickú osobu. V prípade nepredloženia vyššie uvedených údajov alebo ak sa preukáže, že tieto údaje nie sú pravdivé alebo sa nevzťahujú na jeho osobu, si Poskytovateľ vyhradzuje právo neuzavrieť so Závajcom Zmluvu. Poskytovateľ si vyhradzuje právo upraviť spôsob poskytnutia údajov v zmysle tohto článku. Závajca o Predplatené služby je povinný poskytnúť údaje podľa tohto čl. 2.3 po kúpe balíčka obsahujúceho SIM kartu umožňujúcu užívanie Predplatených služieb podľa pokynov Poskytovateľa. Aktivácia SIM karty umožňujúcej užívanie Predplatených služieb bude vykonaná do 5 pracovných dní po poskytnutí údajov v zmysle tohto čl. 2.3 Poskytovateľovi.

- 2.4** Závajca sa od okamihu predloženia návrhu na uzavretie Zmluvy alebo poskytnutím údajov v zmysle čl. 2.3 pri Predplatení služby zaväzuje dodržiavať Všeobecné podmienky, Cenník a návod na používanie SIM karty a/alebo mobilného telefónu.
- 2.5** Poskytovateľ alebo ním poverená osoba sú oprávnení Závajcu vyzvať na predloženie platných dokladov vzťahujúcich sa na jeho osobu, ako aj dokladov stanovených Poskytovateľom na riadnu identifikáciu a na overenie Závajcu, na preverenie podmienok nevyhnutných na uzavretie Zmluvy a na spôsobilosť riadne a včas plniť záväzky zo Zmluvy. Týmto dokladmi sú najmä občiansky preukaz, v prípade cudzieho štátneho príslušníka cestovný pas, povolenie na pobyt v Slovenskej republike, predloženie povolenia na pobyt v Slovenskej republike nie je potrebné u osôb, u ktorých sa povolenie na pobyt v Slovenskej republike podľa všeobecne záväzných predpisov nevyžaduje. Ak je Závajca podnikateľom, resp. právnickou osobou, je nevyhnutným dokladom na jeho identifikáciu tiež výpis z príslušného registra preukazujúci právnu subjektivitu Závajcu. Ak je to podľa uváženia Poskytovateľa nevyhnutné na identifikáciu Závajcu, je Poskytovateľ okrem vyššie uvedených dokladov oprávnený požadovať aj iné hodnoverné doklady alebo splnenie iných podmienok (napr. vodičský preukaz, preukaz poistenca, zloženie zábezpeky, preukázanie platby platobnou kartou). Pri Predplatených službách je Poskytovateľ oprávnený Závajcu vyzvať, aby správnosť údajov podľa čl. 2.3 Všeobecných podmienok preukázal iným spôsobom určeným Poskytovateľom. Lehota na aktiváciu SIM karty umožňujúcej užívanie Predplatených služieb podľa článku 2.3 Všeobecných podmienok neplynie po dobu od výzvy Poskytovateľa do

overenia osobných údajov v zmysle tohto čl. 2.5. V prípade nepredloženia vyššie uvedených dokladov alebo ak sa preukáže, že doklady nie sú platné alebo sa nevzťahujú na jeho osobu, si Poskytovateľ vyhradzuje právo neuzavrieť so Závajcom Zmluvu, prípadne prerušiť alebo ukončiť poskytovanie Služieb. Ustanovenia tohto článku platia obdobne aj na Účastníka.

- 2.6** Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy okrem iných prípadov uvedených v týchto Všeobecných podmienkach aj keď
- a) poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
  - b) Závajca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu preto, že je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku poskytujúceho elektronické komunikačné služby, alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním, alebo vypovedal s ním zmluvu,
  - c) Závajca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy.
- 2.7** Zmluva, pokiaľ má písomnú formu, musí byť podpísaná Závajcom, zákonným zástupcom alebo splnomocnencom. V prípade právnickej osoby musí byť Zmluva podpísaná štatutárnym zástupcom. Splnomocnenec sa preukazuje splnomocnením s úradne overeným podpisom Závajcom.
- 2.8** Zmluvu je možné uzavrieť len s osobou, ktorá je v plnom rozsahu spôsobilá na právne úkony. V prípade Predplatených služieb je oprávnený Zmluvu uzavrieť aj Závajca, ktorého vek v deň Aktivácie SIM karty dovŕšil vek 15 rokov.
- 2.9** Účastník sa zaväzuje, že tretiu osobu, ktorej prípadne dočasne prenechá na používanie SIM kartu umožňujúcu využívanie Služieb, oboznámi so Všeobecnými podmienkami, s Cenníkom, s písomnými návodmi a s pokynmi Poskytovateľa, ktoré sa týkajú poskytovania Služieb. Pri odbere Služieb zodpovedá Účastník za úkony tejto osoby tak, ako keby konal sám (najmä je povinný uhradiť cenu Služieb využívaných takouto treťou osobou).

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

- 3.1** Poskytovateľ je okrem ďalších povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach povinný najmä:
- a) udržiavať sieť Poskytovateľa v takom technickom a prevádzkovom stave, aby sa dosahovala obvyklá kvalita stanovená v príslušných technických normách a v tech-

nických špecifikáciách pre siete, služby alebo pre siete a služby podľa § 64 ods. 8 Zákona,

- b) odstraňovať závady vzniknuté v sieti Poskytovateľa alebo v iných zariadeniach, a to čo možno najrýchlejšie podľa dostupných technických možností,
- c) poskytovať Účastníkovi servisné služby, ktoré spočívajú najmä v kontrole nastavenia Služieb a v zabezpečení ich riadneho nastavenia, a to prostredníctvom Značkových predajní a Predajných miest Poskytovateľa a zákaznickej linky, a ďalšie služby, v rozsahu a za podmienok uvedených v ponuke Poskytovateľa a v platnom Cenníku,
- d) vo svojich Značkových predajniach a v Predajných miestach, prípadne na svojom webovom sídle umožniť Účastníkovi oboznámiť sa s aktuálnym znením Všeobecných podmienok a Cenníka,
- e) čo najskôr informovať Účastníka o zmene jeho účastníckeho čísla, užívateľského mena alebo prístupových kódov vykonanej na základe článku 3.2 písm. e), ak to bude technicky možné, najneskôr do 5 pracovných dní pred vykonaním zmeny,
- f) informovať Účastníka alebo jeho zástupcu na požiadanie o stave Služieb, ktoré sú mu poskytované, a o nastavení Služieb, a to všetko za predpokladu, že Účastník alebo jeho zástupca splní podmienky identifikácie, ktoré na poskytovanie takýchto informácií stanovil Poskytovateľ, v rozsahu a za podmienok uvedených v ponuke Poskytovateľa a v platnom Cenníku,
- g) poskytnúť Účastníkovi na základe jeho žiadosti, ak je to technicky možné, službu identifikácie zlomyselného, obťažujúceho a výhražného volania,
- h) zabezpečiť Účastníkovi nepretržitý prístup na čísla tiesňového volania,
- i) plniť povinnosti v zmysle § 43 Zákona.

### 3.2 Poskytovateľ má okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach právo:

- a) na zaplatenie ceny za poskytnuté Služby,
- b) požadovať od Účastníka zloženie zábezpeky vo forme finančných prostriedkov vo výške podľa uváženia Poskytovateľa alebo zabezpečenie svojich pohľadávok inak, napr. ručenia atď., ako podmienku poskytovania Služieb Poskytovateľa v prípadoch stanovených týmito Všeobecnými podmienkami, Cenníkom, v prípadoch, keď je Poskytovateľ oprávnený prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb, alebo v prípade, keď podľa uváženia Poskytovateľa existuje riziko, že Účastník nebude riadne a včas plniť budúce záväzky voči Poskytovateľovi (napr. ak nepreukáže, že má platné povolenie

na trvalý pobyt v Slovenskej republike, v príp. právnickej osoby nemá sídlo v SR, vykázal v určitom období neprimerane vysoký nárast objemu volaní alebo elektronickej komunikačnej prevádzky alebo vedome umožnil tretej osobe zneužívanie Služieb) alebo v prípadoch osobitne dohodnutých s Účastníkom. Zábezpeka nie je úročena. Poskytovateľ je oprávnený použiť zábezpeku na úhradu záväzkov Účastníka. Ak nebude zábezpeka takto použitá, bude vrátená v čase, spôsobom a za podmienok určených Poskytovateľom, najmä započítaním oproti faktúre Poskytovateľa, ktorou fakturuje cenu Služieb Poskytovateľa vrátane služieb tretích strán, prípadné sankcie alebo iné položky, ktoré Poskytovateľ vyúčtováva s Účastníkom prostredníctvom faktúry. V prípade, ak Účastník neplní riadne svoje povinnosti vyplývajúce z týchto Všeobecných podmienok, najmä, nie však výlučne, podľa článku 7, Poskytovateľ si vyhradzuje právo vrátiť Účastníkovi zábezpeku až po ukončení platnosti Zmluvy,

- c) zákonnými spôsobmi overiť podklady a ostatné identifikačné údaje a doklady Účastníka predložené podľa článku 2.4 a 3.2 písm. d) a tieto doklady spracúvať kopírovaním, skenovaním alebo iným zaznamenávaním na nosič informácií a archivovať ich, s čím Účastník podľa čl. 10 vyjadruje svoj výslovný súhlas,
- d) zákonnými spôsobmi overiť dôveryhodnosť Účastníka a jeho schopnosť plniť si svoje záväzky, s čím Účastník súhlasí,
- e) zmeniť z naliehavých technických alebo prevádzkových dôvodov účastnícke číslo, užívateľské meno alebo identifikačné kódy Účastníka aj bez súhlasu Účastníka,
- f) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete Poskytovateľa a Služieb, ak usúdi, že zavedenie takejto ochrany je v prospech Účastníka alebo siete,
- g) vyžiadať si počas skúšobnej prevádzky od Účastníka informácie o záležitostiach súvisiacich so skúšobnou prevádzkou siete alebo Služieb,
- h) zmeniť Účastníkovi aj bez jeho súhlasu zúčtovacie obdobie,
- i) dodatočne vyfakturovať Služby, ktoré z technických príčin nebolo možné vyfakturovať za zúčtovacie obdobie, v ktorom boli poskytnuté,
- j) kedykoľvek bezplatne aktivovať Účastníkovi Služby, ktorých aktivácia ani využívanie nie sú spolplatnené, a Služby, ktorých spolplatnenie nastane až vykonaním aktívneho úkonu zo strany Účastníka, pričom o aktivácii týchto Služieb je Poskytovateľ povinný Účastní-



ka informovať. V prípade, že Účastník nebude súhlasiť s poskytovaním takto aktivovaných služieb, Poskytovateľ je povinný deaktivovať ich,

- k) uložiť zmluvnú pokutu, ak je s Účastníkom dohodnutá, Poskytovateľ má tiež nárok na náhradu nákladov spojených s upomienkou oneskorenej platby, obmedzením služieb a/alebo odpojením z dôvodu neplatenia vo výške stanovenej platným Cenníka a/alebo z dôvodu porušenia Zmluvy zo strany Účastníka,
- l) na základe žiadosti Účastníka uskutočniť prevod práv a postúpenie pohľadávok zo Zmluvy (ktorého súčasťou je prevod práv a povinností spojených so SIM kartou) na tretiu osobu (spolu s prevodom SIM karty) so súhlasom existujúceho a nového Účastníka až po preukázateľnom vyrovnaní všetkých doterajších záväzkov existujúceho Účastníka voči Poskytovateľovi. Za záväzok existujúceho Účastníka voči Poskytovateľovi sa podľa tohto ustanovenia považuje aj záväzok pred lehotou splatnosti,
- m) na základe žiadosti Účastníka zmeniť spôsob úhrady ceny Služieb prostredníctvom faktúry alebo Kreditu (Predplatená služba),
- n) prijať nevyhnutné opatrenia na zabezpečenie bezpečnosti a integrity siete,
- o) v prípade porušenia Všeobecných podmienok a/alebo podmienok stanovených pre využívanie konkrétneho programu služieb zmeniť program služieb aj bez súhlasu Účastníka,
- p) zmeniť Účastníkovi zvolený spôsob úhrady ceny Služieb prostredníctvom SEPA inkaso na platbu prevodom na bankový účet Poskytovateľa, a to po troch nezrealizovaných platbách, za ktoré zodpovedá Účastník, čím zároveň zaniká aj Mandát udelený Debtorom (Platiteľom),
- q) dočasne zmeniť Účastníkovi využívajúcom program Služieb s pravidelným mesačným poplatkom na iný program s platbou na faktúru, pri ktorom Účastník platí len za Služby reálne využité, ak je Účastník na základe právoplatného rozhodnutia vzatý do väzby a to na čas trvania väzby,
- r) uplatniť práva v zmysle §43 ods. 1 Zákona.

#### 4. Práva a záväzky Účastníka

##### 4.1 Účastník má okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach právo:

- a) na používanie Služieb príslušnej siete v rozsahu, v kvalite a za podmienok stanovených v Zmluve, vo Všeobec-

ných podmienkach a v Cenníku,

- b) obracať sa so svojimi pripomienkami, reklamáciami, ohlasovaním porúch a so žiadosťami na oddelenie starostlivosti o zákazníkov Poskytovateľa,
  - c) na bezplatné zverejnenie svojich údajov v zozname účastníkov, právo na kontrolu, úpravu alebo na likvidáciu príslušného zápisu, rovnako ako aj právo požiadať o bezplatné nezverejnenie týchto údajov,
  - d) umožniť použitie Služieb tretej strane za odplatu len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa; v prípade porušenia tejto povinnosti je Účastník povinný nahradiť Poskytovateľovi v celom rozsahu škodu, ktorá mu vznikla porušením tejto povinnosti,
  - e) na bezplatné volania na vnútroštátne čísla tiesňových volaní, a to na jednotné európske číslo tiesňového volania „112“, políciu „158“, hasičskú službu „150“, záchrannú službu „155“, mestskú políciu „159“,
  - f) požiadať o zmenu telefónneho čísla,
  - g) požiadať o dočasné prerušenie poskytovania Služieb, maximálne na obdobie 12 mesiacov, v prípade straty alebo krádeže SIM karty maximálne na obdobie 30 dní; v prípade nepožiadania o opätovné obnovenie služieb zo strany Účastníka do 12 mesiacov alebo nevyzdvihnutie si novej SIM karty v zmysle pokynov Poskytovateľa v prípade straty alebo krádeže SIM karty do 30 dní od podania žiadosti, dôjde v posledný deň týchto lehôt k ukončeniu Zmluvy,
  - h) požiadať o zamedzenie zobrazenia čísla volajúceho (Calling Line Identification Restriction) a o zobrazenie volaného čísla (Connected Line Identification Presentation),
  - i) zúčastniť sa na propagačných hrách a na vernostnom programe,
  - j) výberu, či jeho údaje v zmysle § 59 ods. 2 Zákona budú zaradené do telefónneho zoznamu a ak áno, ktoré údaje budú zverejnené,
  - k) uplatniť práva v zmysle §43 ods. 10 a 11 Zákona.
- 4.2** Účastník je okrem ďalších povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach povinný najmä:
- a) využívať Služby spôsobom, ktorý je v súlade so Zákonom, Zmluvou, s týmito Všeobecnými podmienkami, Cenníkom, písomnými návodmi a s pokynmi Poskytovateľa a ktorý nemôže negatívne ovplyvniť prevádzku siete alebo akejkoľvek jej časti, ani kvalitu Služieb poskytovaných iným Účastníkom. Za zneužitie sa považuje najmä, nie však výlučne:
    - (i) automatizované generovanie telekomunikačnej pre-

- vádzky, t.j. ak odchádzajúce volanie vykonáva automat;
- (ii) generovanie telekomunikačnej prevádzky, ktoré môže negatívne ovplyvniť prevádzku siete Poskytovateľa napriek predchádzajúcemu upozorneniu zo strany Poskytovateľa na takéto využívanie Služby;
  - (iii) využívanie Služby so stanoveným maximálnym cenovým stropom alebo poskytovanej v neohraničenom rozsahu za pevný mesačný poplatok v neprimeranom rozsahu neobvyklom oproti štandardnému správaniu užívateľa, vrátane, ale nie výlučne neúmerne využívanie tzv. nekonečných, resp. neobmedzených volaní, SMS alebo dát za účelom získania finančného prospechu (napr. získavanie Kreditu volajúceho alebo volaného priamo závislého od dĺžky takéhoto volania) alebo využívanie Služby takým spôsobom, že to môže negatívne ovplyvniť Poskytovateľa alebo možnosť iných Účastníkov využívať Služby; za štandardné správanie sa pre účely týchto Všeobecných podmienok považuje priemerná miera využívania toho istého plnenia ostatnými Účastníkmi so zachovaním primeraného pomeru 80:20 medzi odchádzajúcou a prichádzajúcou telekomunikačnou prevádzkou na danej SIM karte;
  - (iv) umožnenie využívania SIM karty na šírenie nelegálneho obsahu, neoprávneného zasahovania do práv tretích strán;
  - (v) umožnenie, aby prostredníctvom SIM karty boli poskytované akékoľvek služby elektronických komunikácií tretím stranám, prípadne poskytovanie technických riešení určených na poskytovanie Služby tretím stranám;
  - (vi) využitie tzv. GSM brán alebo iného zariadenia slúžiaceho na prepájanie volaní medzi sieťami jednotlivých podnikov;
  - (vii) využitie SIM karty výlučne na zabezpečenie spojenia medzi tretími stranami navzájom prostredníctvom nedovoleného presmerovania telekomunikačnej prevádzky pripojením na zariadenie slúžiace na automatické smerovanie telekomunikačnej prevádzky a/alebo využitím softvéru na takéto automatické smerovanie;
  - (viii) zneužívanie alebo neobvyklé používanie služby EÚ Roaming spôsobom uvedeným v čl. 8.7 Všeobecných podmienok;
  - (ix) spotreba Služieb Účastníka je opakovane 2 krát (a/alebo viac krát) väčšia ako priemerná spotreba iných Účastníkov s rovnakým programom;
- b) využívať Služby iba prostredníctvom mobilných telefónov alebo iných koncových zariadení, ktoré Poskytovateľ schválil na použitie SIM karty,

- c) využívať Poskytovateľom dodatočne zavedené spôsoby ochrany sietí a Služieb, ak je to v prospech Účastníka alebo siete,
- d) platiť za poskytnuté Služby v súlade so Všeobecnými podmienkami, najmä čl. 7, a s platným Cenníkom,
- e) dodržiavať ďalšie povinnosti uvedené v týchto Všeobecných podmienkach, platnom Cenníku a v návode na používanie Služieb, SIM karty, mobilného telefónu alebo iného koncového zariadenia,
- f) vyhovieť výzve Poskytovateľa, aby sa z dôležitého dôvodu súvisiaceho s poskytovaním Služieb dostavil osobne na výzvu Poskytovateľa do určenej Značkovej predajne alebo na iné miesto, ktoré určí Poskytovateľ, pričom tento dôvod musí byť uvedený vo výzve,
- g) písomne oznámiť Poskytovateľovi na oddelenie starostlivosti o zákazníkov do 15 pracovných dní každú zmenu svojich údajov podľa čl. 2.3,
- h) využívať SIM kartu Poskytovateľa výlučne na prevádzku mobilného telefónu alebo iného koncového zariadenia určeného na zabezpečenie hlasovej telefonickú komunikácie fyzickej osoby a výlučne pre svoju potrebu,
- i) poskytnúť Poskytovateľovi akúkoľvek potrebnú súčinnosť a umožniť mu kontrolu používania Služby, najmä možnosť preveriť prípady podozrenia na zneužívanie Služieb,
- j) nezneužívať poskytované Služby na hromadné zasielanie nevyžiadaných SMS správ, MMS správ, e-mailových správ alebo inej nevyžiadanej komunikácie, vrátane neúmerneho a neodôvodneného zafažovania Zákazníckej linky,
- k) nezasielať SMS správy, MMS správy, e-mailové správy alebo inú nevyžiadajúcu komunikáciu na účely priameho marketingu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Užívateľa – prijímateľa e-mailových správ a nevyžiadanej komunikácie, alebo ak nie je známa totožnosť a adresa odosielateľa, v prípade porušenia týchto povinností je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy,
- l) na základe výzvy Poskytovateľa poskytnúť zábezpeku,
- m) plniť povinnosti v zmysle §43 ods. 12 Zákona.

## 5. Zmena Zmluvy

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

**5.2** Okrem toho, ako je uvedené nižšie, Zmluvu je možné meniť ústnou dohodou alebo iným konkludentným spôsobom.

V nasledovných prípadoch je Zmluvu možné meniť iba písomnou formou:

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

**5.3** Dohoda o zmene Zmluvy medzi Účastníkom a Poskytovateľom uzavretá ústne alebo konkludentným spôsobom sa považuje za platne uzavretú okamihom prvého použitia Služieb Účastníkom, za predpokladu splnenia osobitných podmienok stanovených Poskytovateľom. Pokiaľ v osobitných podmienkach stanovených Poskytovateľom nie je ustanovené inak, takáto dohoda o zmene Zmluvy je uzavretá na dobu neurčitú.

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

**5.5** Poskytovateľ je v prípade:

- a) zvýšenia nákladov Poskytovateľa,
- b) zmeny podmienok na trhu poskytovania elektronických komunikačných služieb,
- c) zmeny miery inflácie zverejnenej Štatistickým úradom SR,
- d) realizovania legislatívnych zmien, príp. rozhodnutí orgánu štátnej správy

oprávnený úplne alebo sčasti upraviť, zmeniť alebo zrušiť rozsah poskytovaných Služieb, a to vrátane kvality, rozsahu a štruktúry, a úplne alebo sčasti zmeniť Cenník, a to vrátane štruktúry a výšky cien, ako aj úplne alebo sčasti zmeniť alebo zrušiť podmienky poskytovania Služieb.

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

ich zverejnením spôsobmi stanovenými Poskytovateľom pred účinnosťou danej zmeny.

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

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

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

**6.1** Zmluva nadobúda účinnosť Aktiváciou SIM karty Poskytovateľom a uzatvára sa na dobu určitú a to na 13 mesiacov od Aktivácie SIM karty, ak sa zmluvné strany nedohodli inak. Pokiaľ Účastník využije počas trvania Zmluvy Služby, Zmluva sa predlži na dobu ďalších 13 mesiacov odo dňa využitia Služieb, pričom po každom následnom využití Služieb sa Zmluva predlžuje vždy na dobu 13 mesiacov od posledného využitia Služieb. Uvedené sa nevzťahuje na Predplatené služby, pri využití ktorých platí, že pokiaľ Účastník počas trvania Zmluvy dobije Kredit, Zmluva sa predlži na dobu ďalších 13 mesiacov odo dňa dobitia kreditu. Po každom nasledujúcom dobití Kreditu sa Zmluva predlžuje vždy na dobu 13 mesiacov od posledného dobitia Kreditu. Za využitie Služby sa pre účely tohto článku nepovažuje prichádzajúci hovor, SMS alebo MMS v rámci SR a bezplatne aktivované Služby.

**6.2** Platnosť Zmluvy zaniká:

- a) dohodou,
- b) výpoveďou v súlade so Všeobecnými podmienkami, ak je Zmluva uzavretá na dobu neurčitú,
- c) odstúpením od Zmluvy v súlade so Všeobecnými podmienkami,
- d) ak tak ustanovuje Zákon alebo osobitný predpis,
- e) uplynutím doby v zmysle čl. 6.1,
- f) smrťou Účastníka (ak ide o fyzickú osobu) alebo zánikom Účastníka (ak ide o právnickú osobu) bez právneho nástupcu,

- g) ak tak ustanovujú tieto Všeobecné podmienky.
- 6.3** Účastník je oprávnený ukončiť platnosť Zmluvy písomnou výpoveďou aj bez udania dôvodu. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu v zmysle podmienok stanovených Zákonom, ak ďalej nemôže poskytovať verejnú službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania. Ak Poskytovateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejnej služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.
- 6.4** Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany. Ak je výpoveď doručená najneskôr v pätnásť deň pred ukončením zúčtovacieho obdobia vzťahujúceho sa na Účastníka, výpovedná lehota začne plynúť v deň doručenia výpovede a končí sa v posledný deň zúčtovacieho obdobia, v ktorom bola doručená druhej strane. V prípade, keď je výpoveď doručená v neskorší deň, ako je uvedené v predchádzajúcej vete, výpovedná lehota začne plynúť v prvý deň nasledujúceho zúčtovacieho obdobia a skončí sa v posledný deň nasledujúceho zúčtovacieho obdobia.
- 6.5** V prípade prenesenia telefónneho čísla od Poskytovateľa ako Odovzdávajúceho podniku k inému podniku dôjde k ukončeniu Zmluvy v časti vzťahujúcej sa na prenášané telefónne číslo dohodou. Za návrh na ukončenie Zmluvy podľa predchádzajúcej vety zo strany Účastníka sa považuje objednávka doručená Prijímajúcim podnikom v zmysle čl. 12.11 Všeobecných podmienok Poskytovateľovi. Návrh na ukončenie Zmluvy v zmysle predchádzajúcich ustanovení sa považuje za prijatý Poskytovateľom, t. j. k ukončeniu platnosti Zmluvy v časti vzťahujúcej sa na prenášané telefónne číslo dôjde dňom technického prenesenia prenášaného telefónneho čísla. Podrobnosti ustanovuje čl. 12 Všeobecných podmienok.
- 6.6** Účastník môže odstúpiť od Zmluvy, a to výhradne postupom podľa článku 17.1 písm. a), ak:
- a) neakceptuje podstatnú zmenu zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi Poskytovateľom oznámená; ak Poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, Účastník nemá právo odstúpiť od zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok

je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie,

- b) Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií, neposkytuje službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva,
  - c) Poskytovateľ neoznámil Účastníkovi výsledok prešetrovania reklamácie, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.
- 6.7** Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy, a to výhradne podľa článku 17.1 písm. a), ak:
- a) Účastník nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
  - b) Účastník opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
  - c) Účastník pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí,
  - d) Účastník opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania,
  - e) Účastník opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
  - f) sa údaje v zmysle čl. 2.3 dodatočne preukážu ako nepravdivé alebo ak sa nepreukáže ich pravdivosť,
  - g) Účastník vstúpil do likvidácie,
  - h) je Účastník v úpadku, najmä ak na Účastníka alebo na jeho majetok bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu alebo na povolenie reštrukturalizácie,
  - i) ak bola na Účastníka alebo jeho majetok vyhlásená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia,
  - j) Účastník neuhradí zábezpeku v lehote splatnosti stanovenej Poskytovateľom.
- 6.8** V prípade odstúpenia od Zmluvy sa končí jej platnosť dňom doručenia oznámenia o odstúpení druhej strane, pokiaľ nie je v oznámení o odstúpení uvedený neskorší deň.
- 6.9** Ak dôjde k odstúpeniu od Zmluvy zo strany Poskytovateľa podľa čl. 6.7, je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od všetkých Zmlúv uzavretých s Účastníkom.
- 6.10** Ukončenie Zmluvy podľa čl. 4.2 písm. g) sa považuje za

ukončenie Zmluvy dohodou.

**6.11** V prípade programu služieb O<sub>2</sub> Internet na doma Zmluva tiež zaniká dňom nasledujúcim po neúspešnej inštalácii zariadenia slúžiaceho na využívanie tejto Služby. Nemožnosť inštalácie musí potvrdiť technik v servisnom liste.

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

**6.13** Pri zániku Zmluvy z ktoréhokolvek dôvodu nie je Poskytovateľ povinný vrátiť Účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky, s čím Účastník vyslovene súhlasí. V prípade preplatku zo strany Účastníka k momentu ukončenia Zmluvy vráti Poskytovateľ tento preplatok prevodom na účet Účastníka. Účastník užívajúci Predplatenú službu je povinný vyčerpať Kredit počas trvania zmluvného vzťahu. Nevyčerpaný Kredit po ukončení Zmluvy bude Účastníkovi vrátený spôsobom stanoveným Poskytovateľom v hodnote zodpovedajúcej hodnote nevyčerpaného Kreditu. Povinnosť Poskytovateľa vrátiť Účastníkovi nevyčerpaný Kredit sa nevzťahuje na tzv. bonusový Kredit získaný v rámci akcie zo strany Poskytovateľa.

## **7. Cena a platobné podmienky**

**7.1** Ceny služieb sú obsiahnuté v platnom Cenníku, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Pre určenie výšky ceny poskytnutých Služieb je rozhodujúci údaj v informačnom systéme Poskytovateľa. Platný Cenník je k dispozícii na webovom sídle Poskytovateľa, v Značkových predajniach a v Predajných miestach.

**7.2** Zúčtovacím obdobím je obdobie stanovené Poskytovateľom, ktoré nemusí byť zhodné s kalendárnym mesiacom. Obvyklá dĺžka zúčtovacieho obdobia je 30, resp. 31 kalendárných dní, a jeho začiatok a koniec je vyznačený na príslušnej faktúre za dané zúčtovacie obdobie. Účastník berie na vedomie, že ak Zmluva bola uzavretá počas dohodnutého zúčtovacieho obdobia, Poskytovateľ vyúčtu-

je Účastníkovi za prvé zúčtovacie obdobie alikvotnú časť pravidelného mesačného poplatku a alikvotnú časť voľných minút, objemu dát, príp. kreditu, ak je predmetom zmluvy poskytovanie Služieb s tzv. voľnými minútami, objemami dát alebo kreditných mesačných programov.

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

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

**7.5** V prípade, že faktúra nebude Účastníkovi sprístupnená elektronicky v zmysle čl. 7.4 týchto Všeobecných podmienok alebo doručená v lehote do 15 pracovných dní odo dňa ukončenia zúčtovacieho obdobia, je Účastník povinný túto skutočnosť oznámiť Poskytovateľovi, na základe čoho bude Účastníkovi bezplatne vystavený odpis faktúry. V prípade neoznámenia tejto skutočnosti sa faktúra považuje za doručenú 15. pracovný deň odo dňa ukončenia zúčtovacieho obdobia.

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

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

**7.8** Záväzok Účastníka zaplatiť fakturovanú cenu je splnený dňom pripísania príslušnej sumy označenej príslušným

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

- 7.9** Pokiaľ bolo možné Službu využívať iba čiastočne alebo ju nebolo možné využívať vôbec pre závalu technického alebo prevádzkového charakteru na strane Poskytovateľa a závala trvala viac než 5 kalendárnych dní, Poskytovateľ vráti pomernú časť ceny mesačného programu za čas neposkytovania Služby alebo sa s Účastníkom dohodne na inej forme náhrady. Predpokladom je, že Účastník bez zbytočného odkladu ohlásí Poskytovateľovi poruchu a poskytne nevyhnutnú súčinnosť pri odstraňovaní závaly. Účastník je povinný právo na vrátenie pomernej časti ceny mesačného programu uplatniť najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania Služby, inak nárok zaniká.
- 7.10** Všetky poplatky spojené s úhradou faktúr vrátane vracania preplatkov úhrady faktúr znáša v plnom rozsahu Účastník.
- 7.11** Poskytovateľ je oprávnený písomne alebo iným spôsobom, ktorý si stanoví (napr. prostredníctvom SMS, emailu), upozorniť Účastníka na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, že neuhradil sumu uvedenú vo faktúre v lehote splatnosti, a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie.
- 7.12** Poskytovateľ má nárok na úrok z omeškania z dlžnej sumy vo výške podľa platných právnych predpisov za každý deň omeškania až do jej zaplatenia.
- 7.13** Predplatenú Službu je možné využívať po predchádzajúcom navýšení (dobití) Kreditu spôsobom stanoveným Poskytovateľom alebo po Aktivácii SIM karty s predplateným Kreditom, a to po dobu stanovenú v aktuálnom Cenníku, v balení obsahujúcom SIM kartu alebo v ponuke Služieb pre príslušnú hodnotu Kreditu. Ak si v priebehu takto stanovenej doby Účastník dobije svoj Kredit, predĺži sa doba, počas ktorej je možné Služby využívať, o dobu stanovenú v aktuálnej Cenníku alebo v ponuke Služieb, podľa hodnoty dobitého Kreditu. Účastník je povinný vyčerpať Kredit počas stanovenej lehoty. V prípade nevyčerpania Kreditu v stanovenej lehote bude Účastníkovi tento nevyčerpaný Kredit vrátený spôsobom stanoveným Poskytovateľom v hodnote zodpovedajúcej hodnote nevyčerpaného Kreditu. O vrátenie Kreditu je Účastník povinný požiadať pí-

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

- 7.14** Poskytovateľ má právo na zníženie Kreditu vo výške zodpovedajúcej cene za poskytnutú Predplatenú službu podľa Cenníka platnej v dobe, kedy bola Služba Účastníkom využitá, pričom, ak bol Účastníkovi pridelený tzv. bonusový Kredit získaný v rámci akcie zo strany Poskytovateľa, čerpá sa tento bonusový Kredit ako druhý v poradí po vyčerpaní riadne kúpeného Kreditu. Ak aktuálna výška Kreditu nestačí na úhradu poskytnutých Služieb a Účastník si bez zbytočného odkladu Kredit na potrebnú hodnotu nedobije, má Poskytovateľ právo na úhradu ceny za poskytnuté Služby.
- 7.15** Vzhľadom na osobitnú povahu úhrady ceny poskytnutých Predplatených služieb nevystavuje Poskytovateľ Účastníkovi pravidelné ani jednorazové vyúčtovanie Služieb.
- 7.16** Poskytovateľ má právo započítať zaplatené úhrady, zábezpeky, Kredit, preddavky alebo preplatky na požadované Služby oproti všetkým nezaplateným pohľadávkam Poskytovateľa voči Účastníkovi, a to v poradí:
- na cenu Služieb Poskytovateľa, s ktorých úhradou je Účastník v omeškaní,
  - na úhradu zmluvných pokút,
  - na úhradu úrokov z omeškania,
  - oproti ostatným pohľadávkam Poskytovateľa,
  - na cenu služieb tretích strán.
- 7.17** Poskytovateľ má voči Účastníkovi nárok na zaplatenie trov súdneho, exekučného konania, príp. právneho zastúpenia v prípade súdneho vymáhania dlžnej sumy od Účastníka.
- 7.18** Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade tzv. služieb tretích strán realizuje Poskytovateľ ako príkazník na základe inicializačnej SMS správy v dohodnutom tvare príkaz, v mene Účastníka ako príkazcu poukázať uhradené finančné prostriedky partnerovi, v spolupráci

s ktorým je zabezpečená realizácia konkrétnej služby tretej strany. Za uskutočnenie príkazu je Poskytovateľ oprávnený od Účastníka vopred požadovať náklady nevyhnutné na zrealizovanie príkazu.

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

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

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

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

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

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

## **8. Používanie sietí zahraničných operátorov**

**8.1** Účastník je oprávnený v rámci dohodnutých Služieb využívať službu Roaming, okrem prípadov, ktoré sa uvádzajú v čl. 8.4 a 13.5.

**8.2** Poskytovateľ má právo požadovať od Účastníka zloženie zábezpeky vo výške podľa uváženia Poskytovateľa. V prípade nezaplatenia zábezpeky nie je Poskytovateľ povinný aktivovať alebo poskytnúť Roaming. Ak využije Poskytovateľ zábezpeku v zmysle čl. 7.16, nie je povinný poskytnúť Roaming až do doplnenia zábezpeky do pôvodnej výšky.

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

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

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

**8.6** S cieľom zabrániť zneužívaniu alebo neobvyklému používaniu služby EÚ Roaming nad rámec pravidelného cestovania v krajinách EÚ a EHP sa na využívanie služby EÚ Roaming aplikujú Zásady primeraného využívania. Pri nedodržaní Zásad primeraného využívania a pri prekročení dátových limitov uvedených v Cenníku je Poskytovateľ oprávnený účtovať Účastníkovi k domácim cenám roamingové príplatky v zmysle platného Cenníka.

**8.7** Za zneužívanie a/alebo neobvyklé používanie služby EÚ Roaming v rozpore so Zásadami primeraného využívania sa považuje:

- a) prevažujúca prítomnosť a spotreba Účastníka v inom členskom štáte EÚ alebo EHP (nad 50%) oproti prítomnosti a spotrebe na území Slovenskej republiky, pričom
- deň, keď sa Účastník pripojí k domácej sieti, sa počíta ako deň prítomnosti tohto Účastníka v domácom štáte,
  - prítomnosť a spotreba Účastníka v štátoch, ktoré nie sú členmi EÚ a EHP, sa považujú za domácu prítomnosť a spotrebu,
  - ukazovatele prítomnosti a spotreby sleduje Poskytovateľ kumulatívne počas obdobia 120 dní,
  - ak existuje riziko zneužívania alebo neobvyklého používania služby EÚ Roaming vyplývajúce z neplnenia kri-

téria prevládajúcej domácej spotreby a prítomnosti, Poskytovateľ je oprávnený upozorniť Účastníka na riziko uplatnenia roamingových príplatkov. K uplatneniu roamingových príplatkov môže Poskytovateľ pristúpiť, ak v období 2 týždňov od upozornenia nedôjde k takej zmene správania, že Účastníkov prevážajúca spotreba a prítomnosť za posledných 134 dní bude na území Slovenskej republiky,

- Poskytovateľ je oprávnený účtovať roamingové príplatky k domácej cene na tie Služby, pri ktorých existuje riziko ich zneužívania alebo neobvyklého používania a to až do doby, kým takéto riziko trvá;

b) dlhodobé nevyužívanie určitej SIM karty (nepretržité alebo prerušované) v spojení s obdobiami, keď sa používa najmä (aj keď nie výlučne) na EÚ Roaming,

- správanie Účastníka sleduje Poskytovateľ počas obdobia 120 dní,

- k uplatneniu roamingových príplatkov môže Poskytovateľ pristúpiť, ak v období 2 týždňov od upozornenia Účastníka na riziko uplatnenia roamingových príplatkov nedôjde k zmene jeho správania;

c) Predplatené služby na viacerých SIM kartách a ich postupné používanie tým istým Účastníkom pri Roamingu,

- k uplatneniu roamingových príplatkov môže Poskytovateľ pristúpiť, ak v období 2 týždňov od upozornenia Účastníka na riziko uplatnenia roamingových príplatkov nedôjde k zmene jeho správania;

d) organizovaný predaj SIM kariet osobám, ktoré nemajú bydlisko alebo stabilné väzby k Slovenskej republike, s cieľom umožniť využívanie služby EÚ Roaming na iné účely, než pravidelné cestovanie,

- bezodkladne po zistení zneužívania služby EÚ Roaming je Poskytovateľ oprávnený uplatňovať roamingové príplatky;

- 8.8** S cieľom zabezpečiť, aby sa služba EÚ Roaming nezneužívala alebo nepoužívala neobvyklým spôsobom nesúvisiacim s pravidelným cestovaním mimo SR, Poskytovateľ je oprávnený od Účastníkov služby EÚ Roaming kedykoľvek vyžadovať dôkaz o mieste ich obvyklého pobytu v SR alebo iných stabilných väzbách v SR, ktoré sú dôvodom na ich častú a značnú prítomnosť na území SR (napr. predloženie dokladu o dočasnom pobyte Účastníka, dokladu s uvedenou poštovou alebo fakturačnou adresou Účastníka za iné služby, ktoré sú mu poskytované v SR, vyhlásenie inštitúcie poskytujúcej vysokoškolské vzdelávanie o účasti na dennom štúdiu, potvrdenie o výkone práce alebo činnosti v SR). V prípade nepreukázania obvyklého

pobytu alebo iných stabilných väzieb v SR je Poskytovateľ oprávnený Účastníkovi po predchádzajúcom upozornení účtovať roamingové príplatky.

- 8.9** Ak Poskytovateľ zistí, že Účastník zneužíva alebo neobvykle používa službu EÚ Roaming, alebo mu Účastník v súvislosti so službou EÚ Roaming poskytuje nesprávne informácie, je oprávnený prijať aj iné opatrenie ako je uloženie roamingových príplatkov (napr. vyžadovať od Účastníka zábezpeku, obmedziť alebo prerušiť Účastníkovi poskytovanie Služieb, zmeniť Účastníkovi program služieb).

- 8.10** Zásady primeraného využívania sa nevzťahujú na Alternatívne roamingové tarify.

- 8.11** Účastník využívajúci Alternatívnu roamingovú tarifu môže kedykoľvek požiadať vo forme určenej Poskytovateľom o prechod na službu umožňujúcu využívanie EU Roaming (a naopak). Poskytovateľ je povinný uskutočniť tento prechod do jedného pracovného dňa od doručenia tejto žiadosti. Poskytovateľ si vyhradzuje právo tento prechod odmietť, kým neuplynie minimálna doba platnosti predchádzajúcej roamingovej tarify, ktorá nepresiahne dva mesiace. Pre vylúčenie všetkých pochybností, ak je Alternatívna roamingová tarifa poskytovaná na základe písomnej zmluvy (Rámcová zmluva o poskytovaní osobitných podmienok pri poskytovaní elektronických komunikačných služieb a iné), prechod na službu umožňujúcu využívanie EU Roaming prostredníctvom všetkých SIM kariet Účastníka sa uskutoční bez zmeny tejto zmluvy a posledným dňom zúčtovacieho obdobia, v ktorom bol prechod uskutočnený, sa takéto zmluva považuje za ukončenú.

## **9. Podmienky poskytovania Služieb**

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

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



Nedostatočné pokrytie signálom nezakladá právo Účastníka odstúpiť od Zmluvy.

- 9.3 Základnou podmienkou využitia Služieb je držba mobilného telefónu alebo iného koncového zariadenia, ktoré podporuje využívanie Služieb požadovaných Účastníkom. Nesplnenie tejto podmienky nezakladá právo Účastníka odstúpiť od Zmluvy. Poskytovateľ negarantuje využívanie vybraných Služieb na iných zariadeniach než tých, ktoré sú odporúčané na využívanie Služieb priamo Poskytovateľom.
- 9.4 Pri vybraných Službách si Poskytovateľ vyhradzuje právo inštalovať zariadenie určené na poskytovanie danej Služby na/v nehnuteľnosti kde bude táto Služba poskytovaná.

## 10. Zhromažďovanie a používanie informácií o Účastníkoch

### 10.1 Pre účely tohto článku 10:

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

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

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

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

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

**Povinné údaje** znamená (i) vo vzťahu k Účastníkovi fyzickej osobe: meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, telefónne číslo, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť výška neuhradených záväzkov (ii) vo vzťahu k Účastníkovi fyzickej osobe – podnikateľovi: obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo, telefónne číslo a výška neuhradených záväzkov (iii) vo vzťahu k Účastníkovi právnickej osobe: obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo, telefónne číslo

a výška neuhradených záväzkov a (iv) iné údaje nevyhnutne potrebné na poskytovanie Služby.

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

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

**Účel spracovania** znamená účel uvedený v článku 10.4.

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

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

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

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

kach uvedené inak, poskytnutie Údajov a udelenie Súhlasu zo strany Účastníka je dobrovoľné a Účastník je oprávnený kedykoľvek udelený Súhlas odvolať. Poskytovateľ si nesmie udelenie Súhlasu vynucovať a ani podmieňovať hrozbou odmietnutia zmluvného vzťahu, služby alebo tovaru. Bez ohľadu na predchádzajúcu vetu, Účastník berie na vedomie, že Povinné údaje predstavujú Údaje, bez ktorých nie je možné uzatvoriť a plniť Zmluvu (ktorej súčasťou je aj zmluva o poskytnutí jednorazovej platobnej služby), uskutočňovať jej zmeny, jej ukončenie, prípadne vykonať prenesenie čísla alebo uskutočniť úkony podľa bodu 10.22. Účastník môže svoj Súhlas odvolať na základe výslovného, zrozumiteľného a určitého prejavu vôle (napr. doporučeným listom, telefonátom na zákaznícku linku a podobne, prípadne iným spôsobom uvedeným na webovom sídle Poskytovateľa) po náležitej identifikácii Účastníka. Odvolanie Súhlasu nemá vplyv na právo a/alebo povinnosť Poskytovateľa spracovávať Údaje v rozsahu stanovenom Zákonom a všeobecne záväznými právnymi predpismi.

- 10.4** Poskytovateľ spracováva Údaje za účelom poskytovania Služieb a služieb, ktoré so Službami súvisia alebo za iným účelom stanoveným v príslušnom právnom predpise alebo v udelenom Súhlase. Účel spracovania Údajov najmä zahŕňa (i) uzatvorenie a plnenie Zmluvy (ktorej súčasťou je aj zmluva o poskytnutí jednorazovej platobnej služby), jej zmeny alebo ukončenie (vrátane prenosu telefónneho čísla), predchádzanie zneužívania alebo neobvyklého používania Služieb (ii) fakturáciu poskytnutých Služieb, prijímanie a evidenciu platieb, evidenciu a postupovanie pohľadávok, (iii) vypracovanie a vedenie zoznamu Účastníkov a (iv) poskytovanie služieb s pridanou hodnotou.
- 10.5** Údaje môžu byť spracovávané manuálne, s použitím úplne automatizovaných alebo čiastočne automatizovaných alebo iných ako automatizovaných prostriedkov spracovania.
- 10.6** Okrem ak je v príslušnom všeobecne záväznom právnom predpise, v Zmluve, v udelenom Súhlase alebo v týchto Všeobecných podmienkach uvedené inak, Údaje môže Poskytovateľ spracovávať počas celej doby trvania zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom až do urovnania všetkých práv a povinností z neho vyplývajúcich, minimálne však do uplynutia 4 rokov odo dňa ukončenia zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom. Účastník berie na vedomie a súhlasí, že takto stanovená doba platnosti Súhlasu predstavuje dobu nevyhnutú na dosiahnutie Účelu spracovania a je primeraná vzhľadom na povahu zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom.

- 10.7** Poskytovateľ spracováva Údaje sám alebo prostredníctvom sprostredkovateľov, prostredníctvom ktorých poskytuje Službu, zabezpečuje iné služby so Službou spojené, alebo zabezpečuje iný Účel spracovania. Sprostredkovatelia spracúvajú Údaje v rozsahu a za podmienok dohodnutých s Poskytovateľom v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov. Zoznam sprostredkovateľov, ktorí spracúvajú Údaje v mene Poskytovateľa je uverejnený na webovom sídle Poskytovateľa a je priebežne aktualizovaný.
- 10.8** Poskytovateľ je oprávnený, pokiaľ právne predpisy neustanovujú inak, poskytnúť Údaje v rozsahu, na účely a počas doby uvedenej v článku 10.6 tým osobám, ktoré Poskytovateľ zastupujú alebo inak oprávnené chránia jeho záujmy (napr. osobám, ktoré sú oprávnené na základe zmluvy s Poskytovateľom vymáhať a inkasovať pohľadávky Poskytovateľa), alebo sa podieľajú najmä na vytváraní, ponúkaní, úprave, poskytovaní a prevádzkovaní Služieb, Služieb s pridanou hodnotou a s nimi súvisiacich služieb alebo na prevádzkovaní a údržbe systémov, prostredníctvom ktorých sa takéto Služby Účastníkom poskytujú, vrátane ale bez obmedzenia subjektom, ktoré sú súčasťou skupiny PPF. Oznámenie podľa §8 ods. 6 Zákona o ochrane osobných údajov sa bude vykonávať zverejnením na webovom sídle Poskytovateľa.
- 10.9** Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ je v súlade s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi oprávnený poskytovať osobám, ktoré zabezpečujú alebo ktoré majú oprávnenie zabezpečovať služby verejnej elektronickej komunikačnej siete alebo pridružené prostriedky, Údaje nevyhnutné pre poskytovanie Služieb, a to na účely prepojenia a prístupu k sieti, na vzájomné vyúčtovanie a na zabránenie zneužívania siete a Služieb počas doby uvedenej v článku 10.6 .
- 10.10** Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ je oprávnený, pokiaľ všeobecne záväzných právnych predpisov neustanovujú inak, poskytnúť Údaje v rozsahu, na účely a počas doby uvedenej v článku 10.6 osobám, ktorým Poskytovateľ postúpil svoje neuhradené pohľadávky voči Účastníkovi po lehote splatnosti.
- 10.11** Ak Účastník udelil Súhlas na poskytnutie Údajov právnickým osobám, združeniam právnických osôb alebo iným subjektom, ktoré vedú registre údajov o bonite právnických alebo fyzických osôb o ich platobnej disciplíne a dôveryhodnosti, Účastník berie na vedomie, že podrobné údaje o spôsobe hodnotenia a vedenia Údajov v rámci takýchto registrov sú zverejnené na príslušných webových sídlach týchto subjektov a Účastník je povinný sa s nimi oboznámiť. Ustanovením tohto článku 10.11 nie je do-

tknuté právo Poskytovateľa v zmysle § 55 ods. 1 Zákona vzájomne si poskytovať a vymieňať s inými podnikmi poskytujúcimi verejné siete alebo služby nevyhnutné údaje v rozsahu podľa § 56 ods. 3 Zákona, ak sa týkajú dlžníkov Poskytovateľa alebo osôb, o ktorých Poskytovateľ zistil, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia alebo zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia podľa § 43 ods. 1 písm. c) druhého bodu Zákona a účinnejšej ochrany podnikov pred takými osobami.

**10.12** Poskytovateľ je oprávnený vykonávať marketing Služieb a služieb súvisiacich so Službami (vrátane Služieb s pridanou hodnotou) a služieb partnerov Poskytovateľa len v súlade a na základe všeobecne záväzných právnych predpisov a Súhlasu. Poskytovateľ je oprávnený zvoliť si formu akou budú takéto marketingové aktivity vykonávané a je oprávnený ich vykonávať prostredníctvom tretích strán. Poskytovateľ je oprávnený za účelom vykonávania marketingových aktivít kontaktovať Účastníka prostredníctvom poštovej adresy, adresy elektronickej pošty, účastníckeho čísla, automatických volacích zariadení, faxom alebo iným obdobným spôsobom informovať o svojich nových Službách a o produktoch, prípadne o službách a o produktoch subjektov, ktoré sú v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom, spravidla označených ako O<sub>2</sub> Obchodné informácie (O<sub>2</sub> OI) alebo O<sub>2</sub> Inzercia.

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

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

s odosielaním každej jednotlivéj správy.

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

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

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

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

**10.19** Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách a dokladoch v prípadoch, ak Účastník používa SIM kartu za účelom uskutočnenia platobných operácií. Poskytovateľ je povinný tieto informácie a doklady utajovať, uchovávať, primerane zálohovať a chrániť pred neoprávneným prístupom, vyzradením, zneužitím, pozmenením, poškodením, zničením, stratou alebo odcudzením. Keď akýkoľvek všeobecne záväzný právny predpis alebo tieto Všeobecné podmienky neustanovujú inak, tieto informácie a doklady môžu byť poskytnuté tretím osobám len s predchádzajúcim písomným súhlasom dotknutého Účastníka alebo na jeho písomný pokyn, ak Zákon o platobných službách neustanovuje inak.

**10.20** Na účely zisťovania, preverenia a kontroly identifikácie Účastníka, ak používa SIM kartu za účelom uskutočne-

nia Platobných operácií, na účely prijímania a vybavovania reklamácií Platobných služieb je Účastník povinný pri každom obchode Poskytovateľovi na jeho žiadosť:

a) poskytnúť:

1. ak ide o fyzickú osobu, vrátane fyzickej osoby zastupujúcej právnickú osobu, meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu, adresu prechodného pobytu, rodné číslo, ak je pridelené, dátum narodenia, štátnu príslušnosť, druh a číslo dokladu totožnosti, a ak ide o fyzickú osobu, ktorá je podnikateľom, aj adresu miesta podnikania, predmet podnikania, označenie úradného registra alebo inej úradnej evidencie, v ktorej je zapísaný, a číslo zápisu do tohto registra alebo evidencie;
  2. ak ide o právnickú osobu, názov, identifikačné číslo, ak je pridelené, adresu sídla, predmet podnikania alebo inej činnosti, adresu umiestnenia podniku alebo organizačných zložiek a adresu miesta výkonu činnosti, zoznam osôb tvoriacich štatutárny orgán tejto právnickej osoby a údaje o nich v rozsahu podľa prvého bodu, označenie úradného registra alebo inej úradnej evidencie, v ktorej je táto právnická osoba zapísaná, a číslo zápisu do tohto registra alebo evidencie,
  3. kontaktné telefónne číslo, faxové číslo a elektronickú adresu, ak ich má,
  4. doklady a údaje preukazujúce a dokladujúce
    - schopnosť Účastníka ako používateľa Platobných služieb splniť si záväzky z obchodu,
    - požadované zabezpečenie záväzkov z obchodu,
    - oprávnenie na zastupovanie, ak ide o zástupcu,
    - splnenie ostatných požiadaviek a podmienok na uzavretie alebo vykonanie obchodu, ktoré sú ustanovené Zákonom o platobných službách alebo osobitnými predpismi alebo ktoré sú dohodnuté s Poskytovateľom,
- b) umožniť získať kopírovaním, skenovaním alebo iným zaznamenávaním
1. obrazovú podobizeň, titul, meno, priezvisko, rodné priezvisko, rodné číslo, dátum narodenia, miesto a okres narodenia, adresu trvalého pobytu, adresu prechodného pobytu, štátnu príslušnosť, záznam o obmedzení spôsobilosti na právne úkony, druh a číslo dokladu totožnosti, vydávajúci orgán, dátum vydania a platnosť dokladu totožnosti a
  2. ďalšie údaje z dokladov preukazujúcich a dokladujúcich údaje, na ktoré sa vzťahuje písmeno a).

**10.21** Na účely zisťovania, preverenia a kontroly identifikácie Účastníka, ak používa SIM kartu za účelom uskutočne-

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

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

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

**10.24** Články 10.20 až 10.22 sa rovnako vzťahujú na Stály Rozhodcovský súd Slovenskej bankovej asociácie so sídlom Rajska 15/A, 811 08 Bratislava 1, a to na poskytovanie, získavanie, sprístupňovanie a spracúvanie Údajov na účely konania a rozhodovania tohto stáleho rozhodcovského súdu o sporoch z poskytovania Platobných služieb medzi poskytovateľmi Platobných služieb a ich používateľmi Platobných služieb, ako aj na účel zdokumentovania činnosti tohto rozhodcovského súdu. Stály Rozhodcovský súd Slovenskej bankovej asociácie však sprístupňuje a poskytuje údaje len Národnej banke Slovenska na účely vykonávania pôsobnosti, dohľadu a činnosti podľa tohto zákona a osobitných predpisov, len orgánom členských štátov EÚ

v rozsahu potrebnom na účely spolupráce pri mimosúdnom rozhodovaní z poskytovania Platobných služieb a len účastníkom rozhodcovského konania pred týmto rozhodcovským súdom v rozsahu potrebnom na účely rozhodcovského konania.

**10.25** Poskytovateľ je oprávnený poskytovať Prevádzkové údaje v rozsahu telefónne číslo, čas a výška dobitia Kreditu, rovnako aj osobné údaje Účastníka (najmä, nie však výlučne meno, priezvisko) na základe žiadosti banke v zmysle zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, v prípade podozrenia z podvodnej transakcie uskutočnenej pri dobíjaní Kreditu.

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

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

marketingu.

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

## **11. Reklamačný poriadok**

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

a) poskytnuté Služby, t.j. najmä ak kvalita Služieb nezodpovedá požiadavkám stanoveným v Podmienkach, v Zákone, Zmluve alebo stanoveným Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „Reklamácia kvality“); alebo

b) vyúčtované Služby (ďalej len „Reklamácia úhrady“); alebo

c) uplatňované Zásady primeraného využívania.

V prípade reklamácie väd výrobkov, najmä mobilných telefónov a ich príslušenstva (ďalej len „Výrobok“), predaných Poskytovateľom Účastníkovi sa reklamácia Výrobku vybaví v Značkovej predajni, v prípade predaja na Predajnom mieste sa reklamácia Výrobku vybaví na Predajnom mieste, kde bol Výrobok kúpený, a to v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Ustanovenia čl. 11 sa na reklamáciu väd Výrobkov nepoužijú.

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

a) kvality služieb, pri ktorých Poskytovateľ nie je konečným dodávateľom (t.j. služba je Poskytovateľom len sprostredkovaná a medzi Účastníkom a poskytovateľom služby existuje priamy vzťah);

b) nedostatkov kvality Služieb (nemožnosť pripojenia sa k sieti, rôzna kvalita signálu), ktoré sú spôsobené stavom pokrytia územia rádiovým signálom mobilnej siete Poskytovateľa a zmluvných operátorov a sú v súlade s obmedzeniami uvedenými v Podmienkach (najmä v prípade poveternostných alebo fyzikálnych vplyvov na kvalitu signálu alebo v prípade nedostatočného geografického pokrytia);

c) akejkoľvek vady Služieb spôsobenej nesprávnym používaním Služieb alebo koncových zariadení Účastníkom vrátane nesprávneho nastavenia Služieb alebo koncového zariadenia Účastníkom;

d) dočasného prerušenia poskytovania Služby z dôvodov vyššej moci, najmä požiarov, živelných pohrôm, havárií, krízových situácií, teroristických útokov, štrajkov (za-

mestnancov tretích strán), nepokojov, a z iných dôvodov vylučujúcich zodpovednosť;

e) obsahu informácií prenášaných Účastníkmi telekomunikačnej siete, najmä obsahu informácií a údajov poskytovaných v rámci služieb tretích strán (ako sú napríklad audiotextové služby) s výnimkou obsahu informácií poskytovaných v rámci Služby.

### 11.3 Reklamáciu môže uplatniť:

a) Účastník alebo jeho právny nástupca,

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

### 11.4 Reklamácia musí byť uplatnená písomne a doručená Poskytovateľovi výhradne postupom podľa článku 17.1 písm.

a) týchto podmienok, a to do 30 dní odo dňa chybného poskytnutia Služby alebo chybného vyúčtovania Služby, v opačnom prípade právo Účastníka na Reklamáciu zaniká. Reklamácie, ktoré budú doručené Poskytovateľovi po uplynutí uvedenej lehoty alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.

### 11.5 a) Adresa na doručovanie Reklamácie prostredníctvom poštového podniku je uvedená na webovom sídle, príp. v Značkových predajniach alebo na Predajných miestach.

b) V prípade, že Účastník uplatní Reklamáciu osobne písomne na Značkovej predajni, Značková predajňa prevzme Reklamáciu na vybavenie a postúpi ju Oddeleniu starostlivosti o zákazníkov. Značková predajňa neposkytuje informácie o stave ani výsledku reklamačného konania, ibaže sa na tom Poskytovateľ a Účastník v konkrétnom prípade výslovne písomne dohodnú.

c) Bez ohľadu na ustanovenia článkov 11.4, 11.5.a a 11.5.b je Účastník oprávnený uplatniť Reklamáciu aj iným spôsobom, pokiaľ túto možnosť zverejní Poskytovateľ na svojom webovom sídle.

### 11.6 V Reklamácií je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ktorými sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla alebo miesta podnikania a IČO. Účastník ďalej uvedie telefónne číslo SIM karty, ktorého sa Reklamácia týka, a jasným a zrozumiteľným spôsobom popíše predmet Reklamácie. V Reklamácií týkajúcej sa uplatnenia Zásad primeraného využívania Účastník poskytne Poskytovateľovi dôkazy, že službu EÚ Roaming nevyužíva na iné účely ako na pravidelné cestovanie. Písomné podanie obsahujúce Reklamáciu sa vybaví podľa tohto Reklamačného poriadku bez ohľadu na jeho označenie. Účastník nie je oprávnený dodatočne meniť dôvody Reklamácie ani iné údaje uvedené v Reklamácií,

pokiaľ sa zmeny týkajú už raz reklamovaného chybného zúčtovania, chybného poskytnutia Služieb alebo chybného uplatnenia Zásad primeraného využívania.

11.7 V prípade, že Účastníkovi nebude poskytovaná Služba v dôsledku zavinenia Poskytovateľom, Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas Poskytovateľom zavineneho neposkytovania Služby. Toto právo si môže Účastník uplatniť v lehote troch mesiacov od obnovenia poskytovania Služby, a to doručením písomného oznámenia spôsobom podľa článku 11.5. Okrem identifikačných údajov podľa článku 11.6 Účastník v oznámení uvedie presne a prehľadne trvanie neposkytovania Služby a vyčíslenie pomernej časti z ceny Služby, ktorá má byť vrátená. Uvedené platí v prípade, ak to povaha niektorých Služieb umožňuje.

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

a) na odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šiestich mesiacov, a to najneskôr do vybavenia Reklamácie; alebo

b) na zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby v troch mesačných splátkach.

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

11.9 Reklamácie sa vybavujú v lehotách, ktoré zodpovedajú ich zložitosti a technickej či administratívnej náročnosti. Poskytovateľ Účastníkovi oznámi výsledok prešetrenia Reklamácie najneskôr do 30 dní od jej riadneho uplatnenia podľa článkov 11.4 a 11.5. V zložitých prípadoch môže Poskytovateľ túto lehotu predĺžiť o ďalších 30 dní. Pokiaľ Reklamácia nie je vybavená do 30, resp. 60 dní od doručenia, považuje sa Reklamácia za uznanú.

11.10 Poskytovateľ pri vybavovaní Reklamácie komunikuje s Účastníkom len na základe kontaktných údajov uvedených v Zmluve alebo uvedených v splnomocnení pre vybavenie Reklamácie. Týmto nie je dotknuté ustanovenie článku 11.11 poslednej vety tohto Reklamačného poriadku.

**11.11** Oznámenie o vybavení Reklamácie obsahuje spravidla rozhodnutie o Reklamácii a jeho stručné odôvodnenie vrátane prípadných technických údajov. Oznámenie o vybavení Reklamácie je odosielané spravidla ako bežná poštová zásielka. Poskytovateľ môže podľa svojho uváženia zvoliť formu doporučenej poštovej zásielky. V prípade, že Reklamácia bola uplatnená vo forme podľa článku 11.5 písm. c) tohto Reklamačného poriadku, Účastník súhlasí s tým, že oznámenie môže byť odoslané rovnakým spôsobom, akým bola Reklamácia uplatnená.

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

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

**11.14** Ak Účastník nesúhlasí s tým, ako bola Reklamácia vybavená, prípadný spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality Služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie, môže predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

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

**11.16** V prípade Reklamácie kvality je Poskytovateľ povinný:

- urýchlene identifikovať nedostatky a zabezpečiť ich odstránenie, a
- opakovane poskytnúť Služby, ak to je možné a Účastník s tým súhlasí, alebo
- v prípade samostatne hradených Služieb s pridanou hodnotou alebo iných služieb poskytovaných Poskytovateľom, ktoré nie je možné alebo účelné opakovane poskytnúť, vrátiť zaplatenú cenu týchto Služieb v súla-

de s čl. 11.13 a 11.15 tohto poriadku.

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

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

**11.19** Na reklamácie súvisiace s Platobnými službami uskutočnenými prostredníctvom SIM karty sa primerane vzťahujú ustanovenia tohto čl. 11 Všeobecných podmienok, pričom Poskytovateľ rozhodne o oprávnenosti reklamácie vzťahujúcej sa na poskytovanie Platobných služieb bezodkladne, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa doručenia reklamácie. Poskytovateľ poskytne Účastníkovi odpoveď ku každému bodu jeho reklamácie, a to v listinnej podobe alebo zmluvne dohodnutým spôsobom na trvanlivom médiu. Ak je to odôvodnené a lehotu 15 pracovných dní nie je možné dodržať, Poskytovateľ je povinný poskytnúť Účastníkovi predbežnú odpoveď s jasným uvedením dôvodov oneskorenia odpovede na reklamáciu a termín konečnej odpovede. Lehota na doručenie konečnej odpovede nesmie presiahnuť 35 pracovných dní. Účastník má nárok na nápravu zo strany Poskytovateľa, ak bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia neautorizovanej alebo chybne vykonanej Platobnej operácie, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa odpísania finančnej sumy z Kreditu za účelom vykonania Platobnej operácie, že zistil neautorizovanú alebo chybne vykonanú Platobnú operáciu, na základe ktorej mu vzniká nárok na nápravu.

**11.20** Účastník má v prípade oneskoreného prenosu čísla nárok na kompenzáciu za každý aj začatý kalendárny deň vo výške trojnásobku priamej platby Účastníka za služby spojené s prenosom čísla, najmenej však 12 €; maximálna výška celkovej kompenzácie nepresiahne 60 €, Účastník má v prípade prenosu čísla k inému podniku proti vôli Účastníka nárok na kompenzáciu za každý aj začatý kalendárny deň vo výške pätnásobku priamej platby Účastníka za služby spojené s prenosom čísla, najmenej však 20 €; maximálna výška celkovej kompenzácie nepresiahne 100 €.

Účastník môže požiadať o kompenzáciu Prijímajúci podnik do 30 dní odo dňa ukončenia prenosu čísla, inak toto právo zaniká. Podnik, ktorý počas procesu prenášania čísla spôsobil, že číslo bolo prenesené oneskorene alebo bolo prenesené k inému podniku proti vôli Účastníka, poskytne Účastníkovi kompenzáciu do 60 dní od doručenia žiadosti o kompenzáciu.

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

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

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

**12.2** O prenesenie čísla prideleného Žiadateľovi iným podnikom poskytujúcim mobilnú verejnú telefónnu službu k Poskytovateľovi môže Žiadateľ písomne požiadať výlučne Poskytovateľa podaním žiadosti o prenesenie čísla k Poskytovateľovi v písomnej forme v Značkovej predajni alebo na vybraných Predajných miestach, ktorých zoznam je zverejnený na webovom sídle Poskytovateľa, alebo iným spôsobom podľa pokynov Poskytovateľa uvedených na webovom sídle Poskytovateľa alebo v Cenníku (napr. formou SMS správy, telefonicky alebo vyplnením registračného formulára na internete) (ďalej len ako "**Žiadosť PP**"). Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že každé Prenášané číslo je možné prideliť len k takej SIM karte, o ktorej aktiváciu záujemca požiadal súčasne s podaním Žiadosti PP, ak nie je v podmienkach konkrétnej ponuky Poskytovateľa výslovne uvedené inak. V prípade podania Žiadosti PP formou SMS správy je podmienkou prenosu telefónneho čísla, aby Žiadateľ mal s Poskytovateľom uzavretú Zmluvu a mal u Poskytovateľa evidované Údaje v zmysle čl. 10 Všeobecných podmienok vo vzťahu k SIM karte Poskytovateľa, na ktorú má Žiadateľ záujem preniesť telefónne číslo. Za podanie Žiadosti PP formou SMS správy zo SIM karty Odovzdávajúceho podniku sa považuje prijatie potvrdzujúcej SMS správy od Poskytovateľa na túto SIM kartu. Podanie Žiadosti PP sa zároveň považuje za návrh Žiadateľa na uzavretie zmluvy o prenose čísla v zmysle Opatrenia.

**12.3** Žiadateľ podpísaním Žiadosti PP alebo odoslaním SMS správy zo SIM karty Odovzdávajúceho podniku za účelom podania Žiadosti PP udeľuje Poskytovateľovi a Odovzdávajúcemu podniku súhlas so vzájomným poskytnutím

a so spracovaním všetkých osobných údajov Žiadateľa (splnomocneného zástupcu/osoby oprávnenej konať v mene Žiadateľa) uvedených v Žiadosti PP na účely prenesenia telefónneho čísla (ďalej len ako "**Dohodnutý účel**"), a to na dobu nevyhnutnú na dosiahnutie Dohodnutého účelu, s použitím automatizovaných, poloautomatizovaných a iných ako automatizovaných prostriedkov spracúvania. Údaje v rozsahu uvedenom v Žiadosti PP poskytuje Žiadateľ Poskytovateľovi dobrovoľne na dohodnutý účel. V prípade podania Žiadosti PP formou SMS správy sa pre účely tohto článku 12 Všeobecných podmienok a pre účely Opatrenia považuje za osobný údaj PUK kód SIM karty pridelenej Žiadateľovi zo strany Poskytovateľa za účelom uskutočnenia prenosu telefónneho čísla.

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

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

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

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

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

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

V prípade podania Žiadosti PP formou SMS správy spl-



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

**12.7** Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade, keď:

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

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

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

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

**12.10** Zmluva o prenose čísla v zmysle Opatrenia nadobudne účinnosť tretí pracovný deň po podaní Žiadosti PP. Poskytovateľ za predpokladu poskytnutia náležitej súčinnosti zo strany Odovzdávajúceho podniku ukončí technické prenesenie Prenášaných čísel najneskôr do štyroch (4) pracov-

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

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

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

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

- a) Účastník v Žiadosti OP nepožiadala o prenesenie všetkých čísel patriacich v čase doručenia Žiadosti OP Poskytovateľovi do príslušnej skupiny skupinových účastníckych čísel (§ 2 ods. 4 Opatrenia),
- b) Účastník v Žiadosti OP nepožiadala o prenesenie všetkých čísel pridelených mu v čase doručenia Žiadosti OP Poskytovateľovi vo vzťahu k jednej SIM karte (§ 2 ods. 4 Opatrenia),
- c) pre Prenášané číslo prebieha skôr začatý proces prenášania čísla (§ 2 ods. 5 Opatrenia),
- d) Prenášané číslo nepatrí do rozsahu prenositeľných čísel stanovených Opatrením (§ 3 Opatrenia),
- e) Prenášané číslo nebolo Účastníkovi spoločnosťou Poskytovateľom pridelené na užívanie (§ 6 ods. 5 Opatre-

nia),

f) pre niektoré z Prenášaných čísel sú splnené dôvody na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa § 43 ods. 1 písm. c) Zákona (§ 6 ods. 4 Opatrenia),

g) prenesenie niektorého z Prenášaných čísel je v rozpore s Opatrením (§ 6 ods. 5 Opatrenia).

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

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

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

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

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

**13.2** Účastník berie na vedomie, že na mape oblastí pokrytia príslušným rádiovým signálom alebo oblastí, kde je technicky možné Služby poskytovať, prípadne kde sú Služby dostupné, ktorá je k dispozícii v Značkových predajniach Poskytovateľa a na webovom sídle Poskytovateľa, sú vyznačené oblasti s pravdepodobným výskytom príslušného rádiového signálu, oblasti, kde Poskytovateľ môže technicky Služby poskytovať, prípadne kde sú Služby dostupné, a že výskyt príslušného rádiového signálu, technická možnosť poskytovania Služieb Poskytovateľom, prípadne dostupnosť a kvalita poskytovaných Služieb ďalej závisia od aktuálne vydaných rozhodnutí príslušného orgánu štátnej

správy a režimu poskytovaných Služieb. Poskytovateľ nezaručuje, že v oblastiach, ktoré sú na mape vyznačené ako oblasti pokryté príslušným rádiovým signálom, alebo v oblastiach, kde Poskytovateľ môže technicky Služby poskytovať, prípadne kde sú Služby dostupné, Účastník vždy dosiahne pripojenie k sieťam; Poskytovateľ nezodpovedá za zhoršenie kvality prenosu (Služieb) z dôvodu fyzikálnych vplyvov alebo charakteru použitých technológií. Poskytovateľ ďalej nezodpovedá za nefungovanie, výpadky alebo za obmedzenie fungovania (ďalej len „nefungovanie“) siete Internet a za vplyv takého nefungovania siete Internet na Služby, ktoré Poskytovateľ poskytuje.

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

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

**13.5** Poskytovateľ je oprávnený obmedziť alebo prerušiť poskytovanie všetkých Služieb, ktoré sa poskytujú podľa zmlúv uzatvorených medzi Účastníkom a Poskytovateľom, ak Účastník porušuje Všeobecné podmienky alebo Cenník; ak Účastník používa zariadenie, ktoré nesplňa požiadavky osobitných predpisov; v prípadoch, ak podľa uváženia Poskytovateľa existuje riziko, že Účastník nebude riadne a včas plniť budúce záväzky voči Poskytovateľovi; ak existuje dôvodné podozrenie, že Účastník alebo tretia osoba zneužívala alebo zneužíva Služby prostredníctvom Účastníckej SIM karty; v prípadoch, keď je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Účastníka zloženie zábezpeky, ktorú Poskytovateľ stanoví; ak Účastník využíva Služby spôsobom, ktorý môže negatívne ovplyvniť prevádzku siete alebo ktorejkoľvek jej časti alebo kvalitu Služieb, ktoré sa poskytujú iným Účastníkom, alebo keď sa preukáže, že údaje poskytnuté Účastníkom boli nepravdivé alebo doklady v zmysle čl. 2.4 neplatné; v prípade podozrenia na pod-

vodné dobitie Kreditu a/alebo porušenie Zákona o platobných službách.

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

**13.7** Za zneužívanie služieb sa považuje aj využívanie Služieb iným spôsobom, ako sa uvádza vo Všeobecných podmienkach, Cenníku, platných právnych predpisoch Slovenskej republiky alebo EÚ (napr. predpisoch týkajúcich sa Roamingu), písomných návodoch a pokynoch Poskytovateľa, prípadne spôsobom, ktorý nie je v súlade so Všeobecnými podmienkami, Cenníkom, platnými právnymi predpismi, písomnými návodmi a pokynmi Poskytovateľa. Poskytovateľ má v takomto prípade právo na zmenu programu služieb Účastníka aj bez jeho predchádzajúceho súhlasu v zmysle čl. 3.2 písm. i). Ak dôjde k takejto zmene programu služieb, podrobnosti stanoví Cenník.

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

**13.9** Účastník nemá nárok na akúkoľvek náhradu za nemožnosť využívania Služieb v dôsledku obmedzenia alebo prerušenia podľa čl. 13.5. a/alebo 13.6.

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

**14.1** PIN kód (Personal Identification Number) je blokovací bezpečnostný kód slúžiaci na prístup k údajom SIM karty. PIN kód je uvedený v balení obsahujúcom SIM kartu, prípadne ho Poskytovateľ oznámi Účastníkovi po uzatvorení Zmluvy. Účastník je povinný na ochranu SIM karty pred neoprávneným použitím bezodkladne po Aktivácii SIM karty aktivovať v mobilnom telefóne alebo inom koncovom zariadení PIN a zvoliť vlastnú kombináciu čísiel, ktoré tvoria PIN kód. Účastník je oprávnený meniť PIN kód iba spôsobom stanoveným Poskytovateľom.

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

byť SIM karta trvalo deaktivovaná.

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

**14.4** Účastník sa zaväzuje, že SIM kartu bude chrániť trvalým používaním ochrany PIN kódom a že nikdy neodovzdá SIM kartu tretej osobe. Účastník je povinný, aby kódy PIN, PUK, ID a prípadne ďalšie identifikačné kódy, ktoré sa vzťahujú na SIM kartu, zabezpečil pred zneužitím treťou osobou. Pri podozrení, že PIN alebo ID kód, prípadne ďalšie identifikačné kódy, sa dozvedela neoprávnená osoba, je Účastník povinný bezodkladne tieto kódy zmeniť. Účastník je povinný bezodkladne informovať Poskytovateľa prostredníctvom zákaznickej linky alebo Predajného miesta v prípade straty, odcudzenia alebo podozrenia na zneužitie SIM karty a postupovať v zmysle pokynov Poskytovateľa, ktorý je v takom prípade oprávnený zablokovať SIM kartu.

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

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

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

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

**15.3** Poskytovateľ ďalej nezodpovedá za:

a) škodu, ktorá vznikne v dôsledku prekročenia kapacitnej hranice, poruchy, opravy alebo údržby siete alebo jej časti, prípadne povahou použitej technológie,

- b) škodu, ktorá vznikne v dôsledku zmeny Zmluvy inou ako písomnou formou, alebo za škodu, ktorá vznikne odcudzením či poškodením SIM karty alebo vyzradením PIN, PUK, ID, prípadne ďalších identifikačných kódov,
- c) ušlý zisk.
- 15.4** Účastník zodpovedá za škodu, ktorá Poskytovateľovi vznikne porušením povinností uvedených v Zmluve, vo Všeobecných podmienkach alebo v zákone zo strany Účastníka alebo tretej osoby, ktorej Účastník umožnil, či už z nebanlivosti, používanie SIM karty. Účastník ďalej zodpovedá za škodu, ktorá Poskytovateľovi vznikne použitím mobilného telefónu alebo iného zariadenia, ktoré ruší sieť, alebo použitím mobilného telefónu alebo iného zariadenia neschváleného na prevádzkovanie v SR.
- 15.5** Poskytovateľ má právo na náhradu škody spôsobenej na verejnej sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení v dôsledku konaní či opomenutí Účastníka, ktoré predstavujú porušenie všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 15.6** Žiadna zo zmluvných strán nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností povinnej strany bolo spôsobené konaním poškodenej strany alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bola poškodená strana povinná.
- 16. Voľba práva a súdnej právomoci, riešenie sporov**
- 16.1** Táto Zmluva a Všeobecné podmienky sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 16.2** Zmluvné strany sa dohodli, že všetky prípadné spory vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy budú prednostne riešiť mimosúdnou cestou.
- 16.3** Pokiaľ Účastník nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak Poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, Účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie sporov s Poskytovateľom je v podľa ust. § 75 Zákona Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.“
- 16.4** Účastník a Poskytovateľ sa dohodli, že spory týkajúce sa Platobných služieb budú riešené dohodou strán, a ak nedôjde k dohode strán, majú Účastník a Poskytovateľ právo

uzatvoriť rozhodcovskú zmluvu, ktorou bude dohodnuté, že tieto spory budú rozhodované Stálym rozhodcovským súdom Slovenskej bankovej asociácie so sídlom Rajská 15/A, 811 08 Bratislava 1. Poskytovateľ pri predložení návrhu na uzavretie rozhodcovskej zmluvy preukázateľne poučí Účastníka o dôsledkoch uzavretia navrhovanej rozhodcovskej zmluvy na riešenie ich vzájomných sporov v súvislosti s Platobnými službami. Poskytovateľ uvedie tieto informácie jednoznačným a zrozumiteľným a ľahko dostupným spôsobom na svojich Predajných miestach, Všeobecných podmienkach a na svojom webovom sídle.

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

## **17. Oznamovanie**

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

- a) doručením písomnosti osobne alebo prostredníctvom subjektu povereného doručovaním (napr. pošta), a
- b) doručením prostredníctvom dialkovo dostupných elektronických komunikačných prostriedkov podľa čl. 17.5.

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

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

- 17.4** Účastníkovi sa doručuje na poslednú známu adresu Účast-

nika, uvedenú v databáze Účastníkov. Povinnosť Účastníka oznámiť Poskytovateľovi zmenu adresy sa spravuje článkom 4.2 písm. g).

**17.5** Za iné spôsoby oznámenia podľa čl. 17.1 písm. b) sa považuje zaslanie správy prostredníctvom elektronickej pošty (ďalej len „e-mail“), faxu, SMS alebo MMS správy, a tiež hlasovým volaním. V týchto prípadoch sa oznámenie považuje za uskutočnené dňom odoslania e-mailu, faxu, SMS alebo MMS správy alebo hlasového volania Poskytovateľom na e-mail Účastníka, resp. na telefónne číslo Účastníka. Za doručenie správy sa v prípade hovoru považuje tiež dovolanie sa, uloženie správy do hlasovej schránky alebo tri márne pokusy o dovolať sa. Potvrdenie o volaní alebo zaslania e-mailu, faxu, SMS alebo MMS správy sa zaznamenáva v systéme Poskytovateľa.

## **18. Podmienky poskytovania Platobných služieb**

- 18.1** Poskytovateľ si vyhradzuje právo stanoviť na vykonávanie Platobných operácií denný a/alebo mesačný finančný limit, po dosiahnutí ktorého Účastníkovi nebudú do skončenia príslušného kalendárneho dňa alebo mesiaca poskytované žiadne Platobné služby. Poskytovateľ zverejňuje výšku týchto limitov na webovom sídle Poskytovateľa. Účastník udeľuje súhlas na vykonanie Platobnej operácie odoslaním SMS za účelom vykonania Platobnej operácie zo SIM karty registrovanej na Účastníka po získaní a overení údajov v zmysle čl. 2.3 a 2.5 Všeobecných podmienok, čo sa v zmysle Zákona o platobných službách považuje za autorizáciu Platobnej operácie. Za vykonanie neautorizovanej Platobnej operácie zo SIM karty registrovanej na Účastníka po získaní a overení údajov v zmysle čl. 2.3 a 2.5 Všeobecných podmienok zodpovedá Účastník. V oblasti bezpečnosti má Poskytovateľ zavedenú silnú autentifikáciu Účastníka, ktorý je oprávnený uskutočniť Platobnú operáciu len s použitím koncového zariadenia so SIM kartou, ktorá je na neho registrovaná po získaní a overení údajov v zmysle čl. 2.3 a 2.5 Všeobecných podmienok a ktorá je chránená PIN kódom a PUK kódom, ktoré je Účastník povinný chrániť.
- 18.2** Poskytovateľ si vyhradzuje právo zablokovať SIM kartu v prípade, že existuje odôvodnená obava týkajúca sa bezpečnosti SIM karty ako platobného prostriedku, z dôvodu podozrenia z neautorizovaného alebo podvodného použitia SIM karty ako platobného prostriedku a/alebo z dôvodu zvýšenia rizika platobnej neschopnosti Účastníka. O tejto skutočnosti bude Účastník zo strany Poskytovateľa vhodným spôsobom informovaný.
- 18.3** Za okamih prijatia Platobného príkazu sa považuje potvrdenie Poskytovateľa o úspešnom odoslaní SMS. V prípade

odmietnutia Platobného príkazu je Účastník upovedomený prostredníctvom SMS správy o dôvodoch odmietnutia okrem prípadu, keď je odmietnutie Platobného príkazu zrejmé. Účastník nesmie odvolať Platobný príkaz po okamihu jeho prijatia zo strany Poskytovateľa.

- 18.4** Poskytovateľ zabezpečí po prijatí Platobného príkazu prevedenie sumy Platobnej operácie na účet poskytovateľa Platobných služieb príjemcu v zmysle dohody s príjemcom. V prípade neprevedenia sumy Platobnej operácie zo strany Poskytovateľa v zmysle Platobného príkazu je Poskytovateľ povinný bezodkladne po zistení tejto skutočnosti vrátiť Účastníkovi sumu Platobnej operácie. Za správne vykonanie Platobnej operácie zodpovedá Poskytovateľ.
- 18.5** Na žiadosť Účastníka vynaloží Poskytovateľ primerané úsilie za účelom vyhľadania nevykonanej alebo chybne vykonanej Platobnej operácie a oznámi Účastníkovi výsledok priebehu takejto Platobnej operácie. Ak Účastník uviedol nesprávny jedinečný identifikátor, Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za nevykonanie alebo chybné vykonanie Platobnej operácie.
- 18.6** Účastník má nárok na vrátenie finančných prostriedkov od Poskytovateľa, ak v čase odoslania SMS za účelom vykonania Platobnej operácie nebola Poskytovateľom určená konkrétne suma Platobnej operácie a suma Platobnej operácie presahuje sumu, ktorú by mohol Účastník odôvodnene očakávať vzhľadom na jeho predchádzajúce výdavky, podmienky uvedené vo Všeobecných podmienkach, Cenníku a na okolnosti súvisiace s Platobnou operáciou. Vrátenie finančných prostriedkov v zmysle tohto čl. 18.6 uskutoční Poskytovateľ formou navýšenia Kreditu alebo dobropisovaním sumy Platobnej operácie.
- 18.7** Účastník je povinný v prípade straty, odcudzenia alebo akejkoľvek hrozby zneužitia SIM karty bezodkladne oboznámiť Poskytovateľa o tejto skutočnosti, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa realizovania Platobnej operácie. Okrem ako je uvedené v čl. 18.8 týchto Všeobecných podmienok, ak dôjde k uskutočneniu Platobnej operácie po oznámení straty, odcudzenia alebo hrozby zneužitia SIM karty, považuje sa takáto Platobná operácia za neautorizovanú, a keď sa potvrdí strata, odcudzenie alebo zneužitie SIM karty, Účastník má nárok na nápravu zo strany Poskytovateľa. Poskytovateľ je v takomto prípade povinný vrátiť Účastníkovi sumu neautorizovanej Platobnej operácie, a to bez zbytočného odkladu.
- 18.8** Účastník znáša všetky straty súvisiace s neautorizovanými Platobnými operáciami do výšky 50 €, ak boli zapríčinené použitím stratenej, odcudzenej SIM karty a/alebo zneužitím SIM karty neoprávnenou osobou v dôsledku

nedbanlivosti Účastníka pri zabezpečení SIM karty v zmysle čl. 14 Všeobecných podmienok. Účastník znáša všetky straty súvisiace s neautorizovanou Platobnou operáciou, ak boli zapríčinené jeho podvodným konaním, prípadne nesplnením povinností v zmysle čl. 14 Všeobecných podmienok v dôsledku hrubej nedbanlivosti.

- 18.9** Za porušenie povinnosti pri poskytovaní Platobných služieb podľa Zákona o platobných službách nie je zodpovedný Poskytovateľ, ak preukáže, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
- 18.10** Poskytovateľ poskytuje Účastníkovi všetky informácie v zmysle Zákona o platobných službách prostredníctvom Všeobecných podmienok, ktoré okrem iného upravujú aj podmienky poskytovania Platobných služieb, Cenníka a návodov k použitiu SIM karty, prípadne iných materiálov poskytnutých zo strany Poskytovateľa.
- 18.11** Poskytovateľ je oprávnený v súvislosti s Platobnou operáciou znížiť hodnotu Kreditu aj o cenu Služby, ktorá bola použitá pri objednávaní tovaru alebo služby, a to v sume v zmysle platného Cenníka. Ak Poskytovateľ obmedzil Účastníkovi poskytovanie Služby, vykonávanie Platobných operácií zo strany Účastníka nie je možné.

## **19. Spoločné a záverečné ustanovenia**

- 19.1** Pokiaľ nie je v inej časti Všeobecných podmienok uvedené inak, za písomné sa považujú aj právne úkony, ktoré budú druhej zmluvnej strane doručené faxom, elektronickou poštou, SMS správou alebo MMS správou.
- 19.2** V prípade pochybností o tom, či bola poskytnutá Služba alebo či bol vykonaný úkon (správa, výzva, upomienka, zmena Zmluvy, nastavenie Služieb a pod.), je rozhodujúci výpis z prevádzky ústredne alebo systémov Poskytovateľa alebo príslušného zmluvného operátora Poskytovateľa.
- 19.3** V prípade, že by sa dostali do rozporu Všeobecné podmienky, osobitné podmienky, Zmluva a Cenník platí nasledovné poradie záväznosti:
- a) Zmluva,
  - b) Cenník,
  - c) osobitné podmienky,
  - d) Všeobecné podmienky.
- 19.4** Tieto Všeobecné podmienky sa nevzťahujú na predaj mobilných telefónov, ich príslušenstva a iného tovaru v predajniach Poskytovateľa, na Predajných miestach alebo predaného iným spôsobom.
- 19.5** Obsahom týchto Všeobecných podmienok nie sú primerané informácie o právach týkajúcich sa univerzálnej služ-

by, keďže Poskytovateľ nie je poskytovateľom univerzálnej služby.

- 19.6** V prípade, že sa akékoľvek ustanovenie Všeobecných podmienok stane neplatným, neúčinným alebo nevymáhateľným, takéto neplatné, neúčinné alebo nevymáhateľné ustanovenie nebude mať vplyv na ostatné ustanovenia Všeobecných podmienok. Poskytovateľ v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vymáhateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní hospodárskeho a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.
- 19.7** Platné Všeobecné podmienky sú dostupné vo všetkých Značkových predajniach a na Predajných miestach Poskytovateľa, prípadne na webovom sídle Poskytovateľa.
- 19.8** Tieto Všeobecné podmienky strácajú účinnosť po nadobudnutí účinnosti neskorších Všeobecných podmienok.
- 19.9** Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 12. 04. 2018. Tieto Všeobecné podmienky dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nahrádzajú znenie Všeobecných podmienok zo dňa 13. 01. 2018.

**Príloha č. 5 Poverené osoby za zmluvné strany:**

Zodpovedné osoby za Účastníka:

Titul, meno, priezvisko	Funkcia	Mobilný telefón.kontakt
Bc. Marek Sopko	IT	02/593 04 117
Lucia Belanová	EPÚ-majetok (reklamácie)	0903 583 173
Mgr. Sabina Sladká	EPÚ - riaditeľka	0911 044 500

Zodpovedné osoby za Podnik:

Titul, meno, priezvisko	Funkcia	Mobilný telefón.kontakt
Ing. Vikarský Peter	Key Account Manager	+421 908 787 037
Ing. Jozef Szymik	Direct Sales Manager	+421 918 977 300

## **Príloha č. 6**

### **Zoznam Inšpektorátov a Stálych pracovísk Slovenskej inšpekcie životného prostredia**

- Inšpektorát životného prostredia Bratislava, Jeséniova 17, 831 01 Bratislava
- Inšpektorát životného prostredia Bratislava – stále pracovisko Nitra, Mariánska dolina 7, 949 01 Nitra
- Inšpektorát životného prostredia Banská Bystrica, Jegorovova 29 B, 974 01 Banská Bystrica
- Inšpektorát životného prostredia Žilina, Legionárska 5, 012 05 Žilina
- Inšpektorát životného prostredia Košice, Rumanova 14, 040 53 Košice