



tejto Rámcovej dohody (ďalej spolu len ako „Organizácie“) na strane druhej, ktoré nesmú byť v rozpore s touto Rámcovou dohodou a zákonom 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 351/2011 Z. z.“).

3. V zmluve o poskytovaní služieb medzi Poskytovateľom a jednotlivými Organizáciami (ďalej len „Zmluva o poskytovaní služieb“), ktorej vzor je uvedený v Prílohe č. 4 tejto Rámcovej dohody, každá z Organizácií označí svoju kontaktnú osobu spolu s kontaktnými údajmi (e-mailová adresa) na účely zasielania objednávok. V prípade rozporu medzi touto Rámcovou dohodou a Zmluvou o poskytovaní služieb má prednosť úprava v tejto Rámcovej dohode. V prípade rozporu medzi Všeobecnými obchodnými podmienkami Poskytovateľa pre poskytovanie Služieb a touto Rámcovou dohodou má prednosť úprava v tejto Rámcovej dohode. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Zmluvy a o poskytovaní služieb a Všeobecnými obchodnými podmienkami Poskytovateľa pre poskytovanie Služieb, má prednosť úprava Zmluvy o poskytovaní služieb.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť využívanie Služieb Organizáciám podľa ich prevádzkových potrieb na základe objednávok podľa článku 3 tejto Rámcovej dohody.

### Článok 1

#### Predmet Rámcovej dohody

1. Predmetom tejto Rámcovej dohody je úprava práv a povinností Zmluvných strán súvisiacich so záväzkom Poskytovateľa za podmienok dohodnutých v tejto Rámcovej dohode riadne a včas poskytovať Organizáciám nasledovné služby:
  - a) zriadenie a aktivácia hlasovej virtuálnej privátnej siete (ďalej len „HVPS“) pre hlasové a dátové SIM karty;
  - b) pripojenie Organizácií do verejnej telefónnej siete a HVPS;
  - c) zabezpečenie mobilných hlasových a dátových služieb;
  - d) dodávka mobilných telekomunikačných zariadení a dátových zariadení pre Organizácie;
  - e) ďalšie služby podľa tejto Rámcovej dohody(ďalej spolu len „Služby“), ktoré sú bližšie špecifikované v Prílohe č. 1.
2. Predmetom tejto Rámcovej dohody je aj úprava práv a povinností Zmluvných strán súvisiacich so záväzkom Organizácií riadne a včas poskytnuté plnenie prevziať a zaplatiť zaň cenu podľa tejto Rámcovej dohody.

### Článok 2

#### Účel Rámcovej dohody

1. Účelom tejto Rámcovej dohody je zabezpečenie a poskytovanie komplexných, bezpečných a ekonomicky výhodných služieb mobilného operátora (hlasové hovory, SMS, MMS, internetové pripojenie v mobile a dátových modemoch, nákup koncových zariadení a ďalšie služby) prostredníctvom HVPS, t. j. vytvorením vnútro podnikovej siete pre SIM karty Organizácií, pripojenie Organizácií do verejnej telefónnej siete a HVPS a nákup koncových zariadení za zvýhodnenú cenu.

### Článok 3 Podmienky poskytovania Služieb

1. Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne, najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní po nadobudnutí účinnosti Rámcovej dohody
  - a) bezplatne zriadiť HVPS a zabezpečiť GSM signál v dátovej sále v DC Datacube na Kopčianskej ulici v Bratislave v súlade s článkom 3 bod 1. písm. f) Prílohy č. 1 tejto Rámcovej dohody,
  - b) zaradiť do HVPS SIM karty určené Objednávateľom (v predpokladanom množstve 130 kusov) a v súvislosti s nimi poskytnúť Služby v súlade s Prílohou č. 1 a aktivovať na nich programy podľa Prílohy č. 1 určené Objednávateľom, v súvislosti s čím je Objednávateľ povinný oznámiť Poskytovateľovi telefónne čísla určených SIM kariet a ku každej určiť program podľa Prílohy č. 1, a to nasledujúci pracovný deň po nadobudnutí účinnosti tejto Rámcovej dohody  
(ďalej len „Zadanie“).
2. Prípadné náklady Objednávateľa spojené so zmenou operátora, najmä záväzky vyplývajúce z predčasného ukončenia jednotlivých zmlúv počas viazanosti u iného operátora, v súvislosti s plnením Zadania podľa písm. b) predchádzajúceho bodu tohto článku Rámcovej dohody, bude znášať Objednávateľ. Pre prenos SIM kariet do siete Poskytovateľa bude využitá prenositeľnosť čísla.
3. Ďalšie Služby nad rámec Zadania sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Organizáciám na základe objednávok. Ak sa Poskytovateľ s Organizáciou nedohodnú inak, Organizácie sú oprávnené vystaviť/doručiť Poskytovateľovi objednávku až po uzatvorení Zmluvy o poskytovaní služieb.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi súčinnosť potrebnú na účely uzavretia Zmluvy o poskytovaní služieb v takom čase a rozsahu, aby došlo k jej uzatvoreniu najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto Rámcovej dohody.
5. Ostatným Organizáciám sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť súčinnosť v takom čase a rozsahu, aby došlo k uzavretiu Zmluvy o poskytovaní služieb najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti Organizácie o uzatvorenie Zmluvy o poskytovaní služieb.
6. Poskytovateľ je povinný uzavrieť Zmluvu o poskytovaní služieb s každou Organizáciou, ktorá ho o to požiada.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby v rozsahu a v termíne určenom v tejto Rámcovej dohode a v jednotlivých objednávkach Organizácií, ktorých predmetom môže byť najmä:
  - a) pridelenie nových SIM kariet, resp. zvýšenie počtu SIM kariet o nové SIM karty Poskytovateľa registrované na Organizácie s aktivovaným Programom služieb podľa Prílohy č. 1, resp. aktivácia ďalších Programov podľa Prílohy č. 1;
  - b) zníženie počtu SIM kariet, a teda ukončenie (deaktivácia) poskytovania Programu podľa Prílohy č. 1 vo vzťahu ku konkrétnej SIM karte/kartám;
  - c) výmene niektorej zo SIM kariet za inú SIM kartu Poskytovateľa registrovanú na Organizáciu, predovšetkým v prípade straty, krádeže alebo zmeny koncového zariadenia za koncové zariadenie vyžadujúce inú veľkosť SIM karty;
  - d) zmene Programu Služieb podľa Prílohy č. 1 k tejto Rámcovej dohode predstavujúca prechod na iný Program Služieb v rámci Prílohy č. 1 k tejto Rámcovej dohode;
  - e) nákup koncového zariadenia.
8. Pokiaľ v tejto Rámcovej dohode nie je ustanovené inak, objednávky Služieb Organizácie realizujú formou e-mailu (zaslaného kontaktnou osobou Organizácie a adresovaného kontaktnej osobe Poskytovateľa).

9. Objednávka podľa predchádzajúcich bodov tohto článku Rámcovej dohody bude obsahovať najmä nasledovné údaje:
  - a) označenie predkladateľa objednávky,
  - b) opis predmetu objednávky,
  - c) požadovaný druh a počet Programov Služieb podľa Prílohy č. 1, ak ide o objednávku podľa bodu 7. písm. a) tohto článku Rámcovej dohody;
  - d) požadovanú lehotu na poskytnutie Služieb na základe objednávky, ak majú byť Služby poskytnuté v inej lehote ako v lehote upravenej v tejto Rámcovej dohode, resp. ak ide o Služby, pre ktoré nie je lehota upravená v tejto Rámcovej dohode;
  - e) požadované koncové zariadenie, ak je predmetom alebo súčasťou objednávky i poskytnutie nového koncového zariadenia.
10. Poskytovateľ potvrdí prijatie objednávky podľa predchádzajúceho bodu tohto článku rámcovej dohody Organizácie najneskôr nasledujúci pracovný deň e-mailom adresovaným kontaktnej osobe Organizácie. Ak je predmetom objednávky koncové zariadenie, Poskytovateľ v potvrdení objednávky uvedie základnú cenu koncového zariadenia a v prípade splnenia podmienok podľa článku 5 tejto Rámcovej dohody i zvýhodnenú cenu.
11. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Služby na základe objednávky podľa bodu 7. písm. a), b) a d) tohto článku Rámcovej dohody počnúc najbližším fakturačným obdobím, Služby na základe objednávky podľa bodu 7 písm. c) tohto článku Rámcovej dohody najneskôr nasledujúci pracovný deň, ostatné služby v lehote ustanovenej v tejto Rámcovej dohode. V prípade, ak táto Rámcová dohoda nestanovuje lehotu, je Poskytovateľ povinný plniť v lehote určenej Organizáciou v objednávke, ktorá nesmie byť kratšia ako 5 (päť) pracovných dní, ak Poskytovateľ nebude súhlasiť s kratšou lehotou. Ak je predmetom objednávky koncové zariadenie, lehota na poskytnutie Služby je upravená v článku 5 bod 2 tejto Rámcovej dohody.
12. Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi možnosť využívať EU roamingu v súlade s reguláciou EU (RLAH), a to pre každý Program Služieb.

#### **Článok 4**

##### **Práva a povinnosti zmluvných strán**

1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že počas celého trvania Rámcovej dohody si budú poskytovať vzájomnú súčinnosť, ktorá je potrebná k plneniu predmetu Rámcovej dohody. Pre zamedzenie pochybností, v prípade, že Organizácia neposkytne Poskytovateľovi nevyhnutnú súčinnosť, bez ktorej nie je možné, aby došlo k poskytnutiu Služieb, Poskytovateľ nebude v omeškaní. Plynutie lehoty na poskytnutie Služieb sa v takom prípade prerušuje, a to až do poskytnutia súčinnosti.
2. Poskytovateľ je povinný pri plnení povinností podľa tejto Rámcovej dohody, resp. na základe objednávok podľa článku 3 tejto Rámcovej dohody, postupovať s odbornou starostlivosťou a dodržiavať príslušné právne predpisy vzťahujúce sa na poskytovanie Služieb podľa tejto Rámcovej dohody.
3. Organizácie sú oprávnené počas trvania tejto Rámcovej dohody predkladať Poskytovateľovi objednávky podľa článku 3 tejto Rámcovej dohody podľa svojich potrieb, pričom nie sú povinné vyčerpať celé predpokladané množstvo podľa Prílohy č. 2 a celý rámec finančných prostriedkov, do vyčerpania ktorého sa táto zmluva uzatvára, respektíve žiadna z Organizácií nie je povinná predložiť počas trvania tejto Rámcovej dohody akúkoľvek objednávku. Pre zamedzenie pochybností Organizácie nie sú obmedzené pri čerpaní Služieb predpokladanými množstvami podľa Prílohy č. 2.

4. Poskytovateľ je povinný mesačne zasielať každej Organizácii, s ktorou má uzatvorenú Zmluvu o poskytovaní služieb, detailný rozpis hovorov (obsahujúci najmä volané čísla, dĺžku trvania hovoru, počet odoslaných SMS a MMS správ, množstvo využitých dát) v elektronickej podobe pre všetky SIM karty danej Organizácie zaradené do HVPS (teda s aktivovaným Programom I až IV podľa Prílohy č. 1).
5. Poskytovateľ je povinný za každé fakturačné obdobie doručiť Objednávateľovi v elektronickej forme informatívny súhrnný prehľad výšky faktúr jednotlivých Organizácií (ďalej len „**súhrnný prehľad**“), a to do 15. (pätnásteho) dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Súhrnný prehľad musí obsahovať najmä označenie fakturačného obdobia, zoznam Organizácií a fakturovanú sumu každej Organizácii za príslušné fakturačné obdobie. S doručením súhrnného prehľadu nie sú spojené následky doručenia faktúry Organizáciám podľa článku 6 tejto Rámcovej dohody.
6. Poskytovateľ zabezpečí súkromný číslovací plán pre mobilné linky, vrátane skráteného vytáčania zohľadňujúci vnútorné číslovanie pevnej telefónnej siete Organizácií. Skrátená voľba - každému mobilnému telefónnemu číslu môže byť priradená skrátená voľba, pod ktorou je užívateľ (okrem svojho štandardného telefónneho čísla) dostupný pre ostatných členov HVPS. Poskytovateľ zabezpečí bezplatné smerovanie hovorov z mobilnej siete do pevnej telefónnej ústredne Objednávateľa, a to buď priamym prepojením dátovou linkou (po dohode s poskytovateľom verejnej telefónnej siete VTS), alebo na úrovni fakturácie.
7. Objednávateľ dodá Poskytovateľovi kompletný číslovací plán svojej pevnej telefónnej siete, a to najneskôr nasledujúci pracovný deň po nadobudnutí účinnosti tejto Rámcovej dohody.
8. Objednávateľ je povinný umožniť Poskytovateľovi umiestnenie nevyhnutných technických zariadení na účely splnenie povinností podľa tejto Rámcovej dohody, najmä podľa článku 3 bod 1 písm. f), resp. podľa článku 6 bod 1 písm. e) a f) Prílohy č. 1 tejto Rámcovej dohody a umožniť, resp. zabezpečiť pracovníkom Poskytovateľa v nevyhnutnej miere prístup do tých objektov, v ktorých budú umiestnené prípadné technické zariadenia.
9. Poskytovateľ nie je oprávnený postúpiť alebo založiť akékoľvek svoje práva alebo povinnosti vyplývajúce z tejto Rámcovej dohody na tretiu stranu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.

## Článok 5

### Podmienky nákupu koncových zariadení

1. Predmetom tejto Rámcovej dohody je aj predaj/dodávka koncových zariadení v závislosti od potrieb jednotlivých Organizácií v súlade s podmienkami dohodnutými v nasledujúcich bodoch tohto článku tejto Rámcovej dohody, ich záručný servis v súlade s Prílohou č. 1. Koncovým zariadením sa rozumie zariadenie, ktoré sa prostredníctvom SIM karty pripája na koncové body mobilnej siete a slúži na príjem a vysielanie informácií, napr. mobilný telefón (MT), modem, atď. (ďalej len „**koncové zariadenie**“).
2. Poskytovateľ sa zaväzuje dodať koncové zariadenia na základe objednávky Organizácie, ktorá bude obsahovať konkrétnu špecifikáciu koncového zariadenia a miesto dodania. Lehota na dodanie koncového zariadenia je maximálne 4 pracovné dni odo dňa potvrdenia objednávky Poskytovateľom.
3. Organizácie majú právo na kúpu koncových zariadení, ktoré ponúka Poskytovateľ aj iným zákazníkom v súlade so zverejneným, oficiálnym a verejne dostupným cenníkom Poskytovateľa. Ponúknuté koncové zariadenie musí spĺňať také kvalitatívne technické požiadavky, ktoré zodpovedajú Službám poskytovaným Organizáciám. Cena koncového zariadenia nesmie byť vyššia ako cena koncového zariadenia zverejnená v oficiálnom a verejne dostupnom cenníku Poskytovateľa (ďalej len „**základná cena koncového zariadenia**“).

4. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Organizáciám koncové zariadenia za zvýhodnenú cenu, a to za podmienky, že počet koncových zariadení zakúpených podľa tejto Rámcovej dohody konkrétnej Organizáciou je nižší ako počet SIM kariet s aktívnym Programom podľa článku 4 bod 1 písm. b) až f) Prílohy č. 1 (teda všetkých programov okrem Programu 0) konkrétnej Organizácie. Pre zamedzenie pochybností splnenie podmienky podľa predchádzajúcej vety sa vo vzťahu ku každej Organizácii posudzuje samostatne.
5. Zvýhodnená cena na nákup koncového zariadenia pre každú Organizáciu sa určí na základe priemernej fakturovanej sumy (bez DPH) konkrétnej Organizácie pripadajúcej na jednu SIM kartu s aktívnym Programom podľa článku 4 bod 1 písm. b) až f) Prílohy č. 1 (teda všetkých programov okrem Programu 0) za predchádzajúce tri fakturačné obdobia (ďalej len „PFS“). Ak v konkrétnom prípade nebude možné určiť PFS pre konkrétnu Organizáciu podľa predchádzajúcej vety, určí sa PFS na základe ceny (bez DPH) Programu Prílohy č. 1, ktorý je aktivovaný na SIM karte označenej Organizáciou, ku ktorej je zakúpené koncové zariadenie.
6. Pri objednávke koncového zariadenia sú Organizácie povinné označiť SIM kartu, na ktorej sú povinné mať aktivovaný Program podľa článku 4 bod 1 písm. b) až f) Prílohy č. 1 (teda akýkoľvek program okrem Programu 0) dva roky odo dňa dodania koncového zariadenia (ďalej len „viazanosť“). V prípade porušenia tejto povinnosti (teda ak zo strany Organizácie dôjde k zrušeniu Programu pre danú SIM kartu pred uplynutím viazanosti) je Organizácia povinná zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu v sume alikvotnej časti rozdielu medzi základnou cenou koncového zariadenia a zvýhodnenou cenou, teda v sume zodpovedajúcej podielu počtu kalendárnych dní do skončenia viazanosti [PDSV] a počtu kalendárnych dní viazanosti [PDV], vynásobeného rozdielom základnej ceny koncového zariadenia [ZCKZ] a zvýhodnenej ceny [ZC], podľa nasledujúceho vzorca: výška zmluvnej pokuty =  $PDSV/PDV \times (ZCKZ - ZC)$ .
7. Zvýhodnená cena sa určí ako cena, ktorú ponúka Poskytovateľ iným zákazníkom spolu s paušálmi bežných účastníckych programov Poskytovateľa, ktorých mesačné poplatky spojené s užívaním týchto účastníckych programov sú rovnaké alebo nižšie ako PFS konkrétnej Organizácie.

## Článok 6 Cena a platobné podmienky

1. Celková cena za Služby poskytnuté Poskytovateľom Organizáciám podľa tejto Rámcovej dohody predstavuje maximálne 1.000.000,- EUR bez DPH (slovom jeden milión eur bez DPH); teda 1.200.000,- EUR vrátane DPH (slovom jeden milión dvestotísíc eur vrátane DPH).
2. Podrobná špecifikácia ceny podľa jednotlivých Služieb poskytovaných na základe tejto Rámcovej dohody je uvedená v Prílohe č. 2 tejto Rámcovej dohody. Cena koncových zariadení bude určená v každom konkrétnom prípade individuálne podľa článku 5 tejto Rámcovej dohody.
3. Cena je stanovená dohodou Zmluvných strán v súlade so zákonom Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhláškou Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
4. Úhrada ceny za poskytované Služby a dodané koncové zariadenia bude realizovaná zo strany každej Organizácie samostatne formou bezhotovostného platobného styku, bez poskytnutia preddavku. Dohodnutú cenu za poskytované služby budú Organizácie uhrádzať na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom a doručenej každej jednotlivéj Organizácii. Pre zamedzenie pochybností Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť a doručiť faktúru každej Organizácii samostatne, a to po skončení príslušného fakturačného obdobia. Tým nie je dotknutá povinnosť Poskytovateľa podľa článku 4 bod 6 tejto Rámcovej dohody.
5. Za deň úhrady sa považuje deň pripísania peňažných prostriedkov na účet Poskytovateľa uvedený

v záhlaví tejto Zmluvy.

6. Fakturačné obdobie na účely tejto Rámcovej dohody je kalendárny mesiac a začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca a končí sa posledný deň toho istého kalendárneho mesiaca, ak sa Zmluvné strany písomne nedohodnú inak. Ak niektoré fakturačné obdobie (najmä prvé a posledné) nebude trvať celý kalendárny mesiac, za fakturačné obdobie sa považuje len príslušná časť kalendárneho mesiaca. V takom prípade sa cena Programu podľa Prílohy č. 1 určí alikvotne podľa počtu kalendárnych dní príslušnej časti kalendárneho mesiaca, ktorá tvorí fakturačné obdobie podľa predchádzajúcej vety a počtu kalendárnych dní kalendárneho mesiaca.
7. Lehota splatnosti faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia príslušnej Organizácii zo strany Poskytovateľa. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov (najmä zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov a zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov) a náležitosti v zmysle tejto Rámcovej dohody, pričom za správne vyhotovenie faktúry zodpovedá v plnom rozsahu Poskytovateľ. Ak faktúra nebude obsahovať požadované náležitosti alebo bude obsahovať iné zrejme nesprávne, vady v písaní alebo počítaní, Organizácia má právo vrátiť ju Poskytovateľovi v lehote splatnosti na doplnenie a/alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V takom prípade sa ukončí pôvodná lehota splatnosti a nová lehota splatnosti faktúry začne plynúť dorúčením doplnenej, resp. prepracovanej faktúry Poskytovateľom.
8. Vo faktúre doručenej Organizácii budú podrobne špecifikované všetky poskytnuté (fakturované) Služby, prípadne koncové zariadenia, a to najmä označenie jednotlivých Služieb, prípadne koncových zariadení, počet poskytnutých Služieb, prípadne koncových zariadení a Cena za tieto Služby, prípadne koncové zariadenia. Faktúra doručená Objednávateľovi bude rozdelená na časti so samostatne vyčíslenou fakturovanou sumou, resp. mesačným poplatkom za HVPS, fakturovanou sumou za Služby súvisiace s Program 0 podľa článku 4 bod 1 písm. a) Prílohy č. 1 a fakturovanou sumou za všetky ostatné Služby.
9. Cena podľa tohto článku Rámcovej dohody pokrýva všetky a akékoľvek interné a externé náklady alebo výdavky Poskytovateľa na splnenie povinností podľa Prílohy č. 1 tejto Rámcovej dohody, resp. podľa objednávky, vrátane nákladov Objednávateľa spojených s dopravou (v prípade servisu mobilných zariadení podľa článku 6 bod 2 písm. f) Prílohy č. 1, dodania nových zariadení podľa článku 6 bod 2 písm. g) Prílohy č. 1, dodania/výmeny SIM kariet podľa článku 6 bod 1 písm. l) Prílohy č. 1). Pre zamedzenie pochybností Poskytovateľ nie je oprávnený vyúčtovať prípadné zvýšené náklady. Daň z pridanej hodnoty bude účtovaná v zmysle platných a účinných právnych predpisov.

## Článok 7

### Zodpovednosť za škodu, zodpovednosť za vady, záručná doba

1. Jednotlivé Organizácie zodpovedajú samostatne a oddelene za povinnosti a záväzky, ktoré im vyplývajú z tejto Rámcovej dohody, zo Zmluvy o poskytovaní služieb, ktorú samostatne uzatvorili s Poskytovateľom, ako aj z jednotlivých Objednávok.
2. Zodpovednosť za škodu neupravená v tejto Rámcovej dohode sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 513/1991 Zb.“).
3. Na jednotlivé koncové zariadenia dodané Organizáciám Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Rámcovej dohody, sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť záruku minimálne 24 mesiacov, pokiaľ záručné podmienky výrobcu nestanovujú dlhšiu záruku. Záručná doba začína plynúť dňom nasledujúcim po dni prevzatia koncového zariadenia Organizáciou. Záručná doba neplynie po dobu, počas ktorej Organizácia nemôže koncové zariadenie používať pre jeho vady, za ktoré zodpovedá Poskytovateľ.

4. Reklamáciu vady sú Organizácie povinné uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po jej zistení, najneskôr však do 15 kalendárnych dní po zistení vady, a to v písomnej forme.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje po uplatnení reklamácie Organizáciou reklamovanú vadu bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 kalendárnych dní od doručenia reklamovaného koncového zariadenia, ak sa Poskytovateľ s Organizáciou v jednotlivom prípade písomne nedohodne inak, na vlastné náklady odstrániť, s výnimkou prípadov, na ktoré sa nevzťahuje záruka zo strany výrobcu.
6. Po dobu odstraňovania vady koncového zariadenia poskytne Poskytovateľ bezplatne a bezodkladne (spravidla do konca nasledujúceho pracovného dňa od uplatnenia reklamácie) Organizácii náhradné koncové zariadenie s porovnateľnou technickou špecifikáciou, akú má vadné koncové zariadenie, a to až do vybavenia reklamácie.

## **Článok 8**

### **Sankcie**

1. Okrem zmluvných pokút upravených v iných ustanoveniach tejto Rámcovej dohody má Objednávateľ voči Poskytovateľovi právo na zmluvnú pokutu vo výške
  - a) 500,- € (slovom päťsto eur) za každý deň omeškania, ak Poskytovateľ poruší povinnosť podľa článku 3 bod 1 písm. a) tejto Rámcovej dohody;
  - b) 500,- € (slovom päťsto eur) pre porušenie povinností podľa článku 3 bodu 4 a 5 tejto Rámcovej dohody;
  - c) 50,- € (slovom päťdesiat eur) za každý deň omeškania Poskytovateľa s poskytovaním Služieb podľa tejto Rámcovej dohody, a to za každý jednotlivý prípad porušenia samostatne;
  - d) 20,- € (slovom dvadsať eur) za každý deň omeškania Poskytovateľa s odstránením vady podľa článku 7 bod 5 tejto Rámcovej dohody;
  - e) 5.000,- € (slovom päťtisíc eur), ak Objednávateľ v rozpore s článku 10 použije Subdodávateľa, ktorý nie je uvedený v Prílohe č. 6 alebo ktorého zmenu/doplnenie Objednávateľ neodsúhlasil postupom v zmysle článku 10 bod 3 tejto Rámcovej dohody, a to za každý prípad samostatne,
  - f) 100,- € (slovom sto eur) za každý, aj začatý deň omeškania s oznámením zmeny údajov o Subdodávateľoch v zmysle článku 10 bod 3 tejto Rámcovej dohody,
  - g) 5.000,- € (slovom päťtisíc eur), ak Poskytovateľ poruší ochranu Dôverných informácií v zmysle článku 9 tejto Rámcovej dohody,
  - h) hodnoty postúpenej alebo založenej pohľadávky, ak Poskytovateľ v rozpore s článkom 4 bod 9 tejto Rámcovej dohody postúpil alebo založil pohľadávku z tejto Rámcovej dohody.
2. Pre zamedzenie pochybností právo na zmluvnú pokutu podľa písm. b), c) a d) predchádzajúceho bodu tohto článku Rámcovej dohody voči Poskytovateľovi majú všetky Organizácie.
3. V prípade omeškania so splnením peňažného záväzku podľa tejto Rámcovej dohody je veriteľ oprávnený fakturovať dlžníkovi úrok z omeškania vo výške podľa nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka, ako aj paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb.
4. Zmluvná pokuta, úrok z omeškania alebo paušálna náhrada nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. sú splatné do 30 dní od ich vyčíslenia a doručenia faktúry na ich úhradu tomu subjektu, ktorý má povinnosť zmluvnú pokutu, úrok z omeškania alebo paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. zaplatiť, a to na základe faktúry vystavenej veriteľom.



5. Povinnosť nahradiť škodu vzniknutú v dôsledku porušenia povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou zostáva zaplatením zmluvnej pokuty nedotknutá v celom rozsahu vzniknutej škody.

## Článok 9

### Dôverné informácie a ochrana osobných údajov

1. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách, o ktorých sa dozvedeli od druhej zmluvnej strany pri plnení tejto Rámcovej dohody, resp. v rámci samotného plnenia predmetu tejto Rámcovej dohody. Ak nie je ďalej v tejto Rámcovej dohode ustanovené inak, za dôvernú informáciu sa považuje akýkoľvek údaj, podklad, poznatok, dokument alebo akákoľvek iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia:
  - a) ktorá sa týka zmluvnej strany (informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane),
  - b) ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto Rámcovej dohody, pokiaľ sa týka jej predmetu a/alebo obsahu,
  - c) ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane,
  - d) pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými v Slovenskej republike osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, osobné údaje a utajované skutočnosti).
2. Dôvernou informáciou nie je táto Rámcová dohoda, vrátane jej príloh, informácie, ktoré sa bez porušenia tejto zmluvy stali verejne známymi, informácie získané oprávnene inak, ako od druhej zmluvnej strany a informácie, ktoré je Objednávateľ povinný sprístupniť alebo zverejniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 211/2000 Z. z.“) alebo iného právneho predpisu platného a účinného na území Slovenskej republiky.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v súlade s § 79 ods. 2 zákona č. 18/2018 Z. z. zákona o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov zaviazá svojich zamestnancov a všetky ďalšie osoby na jeho strane, ktoré sa v rámci plnenia Rámcovej dohody alebo objednávky u neho alebo u Objednávateľa (resp. v Organizáciách) oboznámia s osobnými údajmi, povinnosťou mlčanlivosti.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú užívať dôverné informácie druhej zmluvnej strany výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté, odovzdané, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Zmluvnými stranami na základe tejto Rámcovej dohody. V prípade, že Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi dôvernú informáciu v listinnej podobe, Poskytovateľ je povinný ju bezodkladne po pominutí účelu jej držania vrátiť Objednávateľovi.
5. Zmluvné strany sa zaväzujú, že dôverné informácie budú ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie

je v tejto Rámcovej dohode ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia dôverné informácie druhej zmluvnej strany tretej osobe.

6. Zmluvné strany sa zaväzujú, že upovedomia druhú zmluvnú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, ako sa o takomto porušení dozvedeli.
7. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť sa nevzťahuje na prípady, ak zmluvnej strane na základe zákona alebo na základe rozhodnutia príslušného orgánu vznikla povinnosť sprístupniť alebo zverejniť dôvernú informáciu druhej zmluvnej strany alebo jej časť. O vzniku takejto povinnosti sa budú Zmluvné strany vzájomne informovať bez zbytočného odkladu. Rovnako nie je porušením povinnosti mlčanlivosti, ak Poskytovateľ poskytne dôvernú informáciu svojmu Subdodávateľovi; to však len za predpokladu, že Subdodávateľ takúto dôvernú informáciu nevyhnutne potrebuje pre účely plnenia tejto Rámcovej dohody a zároveň ak Poskytovateľ zabezpečí, že Subdodávateľ bude viazaný minimálne v rovnakom rozsahu k ochrane dôverných informácií ako sú viazané Zmluvné strany.
8. Ustanovenia jednotlivých bodov tohto článku Rámcovej dohody ostávajú platné a účinné aj po ukončení tejto Rámcovej dohody.
9. Ustanovenia jednotlivých bodov tohto článku Rámcovej dohody sa primerane vzťahujú na všetky Organizácie podľa tejto Rámcovej dohody.

#### Článok 10 Ostatné dojednania

1. Poskytovateľ je oprávnený plniť túto Rámcovú dohodu aj prostredníctvom tretích subjektov (ďalej len „**Subdodávateľ**“), pričom Poskytovateľ bez obmedzenia zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere Subdodávateľa, ako aj za služby vykonané a zabezpečené na základe zmluvy o subdodávke.
2. Zoznam všetkých známych Subdodávateľov v čase uzatvorenia tejto Rámcovej dohody, vrátane údajov o osobe oprávnenej konať za Subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia, je uvedený v Prílohe č. 6 tejto Rámcovej dohody.
3. Akákoľvek zmena a/alebo doplnenie Subdodávateľa podlieha schváleniu Objednávateľa, ktorý takýto súhlas bez závažného dôvodu neodoprie. O súhlas v zmysle predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný požiadať Objednávateľa najneskôr 14 (štrnásť) dní pred plánovaným použitím nového Subdodávateľa.
4. Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o Subdodávateľovi uvedenom v Prílohe č. 6, resp. zmenenom/ doplnenom podľa bodu 3 tohto článku Rámcovej dohody, a to bezodkladne, najneskôr však do 3 (troch) dní, odkedy k zmene údajov došlo.
5. Pre zamedzenie pochybností, v prípade aktualizácie Prílohy č. 6, t. j. zmena údajov o Subdodávateľoch, nie je potrebné vyhotoviť dodatok k tejto Rámcovej dohode.
6. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby jeho Subdodávateľia a subdodávateľia, ktorí napĺňajú definičné znaky partnera verejného sektora podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7. a § 2 ods. 2 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 38/2017 Z. z. (ďalej len „**zákon č. 315/2016 Z. z.**“), boli najneskôr odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Rámcovej dohody a v prípade zmeny a/alebo doplnenia subdodávateľa najneskôr odo dňa jeho použitia v rámci plnenia tejto Rámcovej dohody Poskytovateľom, zapísaní v registri partnerov verejného sektora (ďalej len „**RPVS**“), a to až do zániku platnosti a účinnosti tejto Rámcovej dohody.
7. Za účelom kontroly plnenia povinnosti Poskytovateľa v zmysle predchádzajúceho bodu tohto

dodaní plnení a/alebo služieb podľa tejto Rámcovej dohody. Za úplnosť a pravdivosť poskytnutých údajov nesie plnú zodpovednosť Poskytovateľ.

8. V prípade omeškania Poskytovateľa so splnením povinnosti v zmysle bodu 7 tohto článku Rámcovej dohody má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 300,- € (slovom tristo eur), a to za každý aj začatý deň omeškania.
9. V prípade, ak Poskytovateľ poruší povinnosť v zmysle bodu 6 tohto článku Rámcovej dohody, a teda ak subdodávateľ Poskytovateľa, ktorý napĺňa definičné znaky partnera verejného sektora podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7. a § 2 ods. 2 zákona č. 315/2016 Z. z., nebude zapísaný do RPVS alebo dôjde k jeho výmazu z RPVS, má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu voči Poskytovateľovi vo výške 5.000,- € (slovom päťtisíc eur), a to za každého subdodávateľa, ktorý nebude zapísaný do RPVS alebo dôjde k jeho výmazu z RPVS.
10. Zároveň s právom na odstúpenie od Rámcovej dohody podľa § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z. vzniká Objednávateľovi aj právo na zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- € (slovom tisíc EUR) za každý deň existencie dôvodu vzniku práva na odstúpenie od Rámcovej dohody podľa § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z., pričom toto právo zaniká, ak Objednávateľ odstúpi od Rámcovej dohody v súlade s § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z. Pre zamedzenie pochybností rovnako zaniká aj právo na odstúpenie od Rámcovej dohody, ak si Objednávateľ uplatní nárok na zmluvnú pokutu.
11. Ak sa budú na strane Poskytovateľa ako Zmluvnej strany podieľať viaceré subjekty, práva z tejto Rámcovej dohody voči Objednávateľovi môže uplatňovať výlučne vedúci poskytovateľ O2 Slovakia, s.r.o., IČO: 35 848 863. Vedúci poskytovateľ podľa predchádzajúcej vety je oprávnený vykonávať fakturáciu v mene poskytovateľov, a tiež je za poskytovateľov výlučne tento oprávnený vykonávať iné práva voči Objednávateľovi vyplývajúce z tejto Rámcovej dohody alebo z právnych predpisov, pokiaľ Rámcová dohoda (vrátane príloh) v konkrétnom prípade neurčí inak. Subjekty na strane Poskytovateľa si osobitnou písomnou dohodou určia a vysporiadajú vzájomné záväzky a oprávnenia vyplývajúce im z tejto Rámcovej dohody.

## **Článok 11** **Komunikácia a doručovanie**

1. Komunikácia medzi Poskytovateľom a Organizáciami bude prebiehať prostredníctvom kontaktných osôb a kontaktných údajov Organizácií a Poskytovateľa uvedených v bode 2 tohto článku Rámcovej dohody, resp. uvedených v jednotlivých Zmluvách o poskytovaní služieb.
2. Zmluvné strany si na účely plnenia podľa tejto Rámcovej dohody určili nasledovné kontaktné osoby:

za Poskytovateľa:	Lukáš Harsa
e-mail	lukas.harsa@o2bs.sk
tel.	+421 949 681 112

za Objednávateľa:	Mgr. Juraj Janiš
email	juraj.janis@justice.sk
tel.	02/888 91 123

3. Písomnosti podľa tejto Rámcovej dohody je možné doručovať:
  - a) poštou;
  - b) kuriérom;

3. Písomnosti podľa tejto Rámcovej dohody je možné doručovať:
  - a) poštou;
  - b) kuriérom;
  - c) elektronickými prostriedkami;
  - d) osobne.
4. Ak nie je v tejto Rámcovej dohode ustanovené inak, Zmluvné strany sa dohodli, že písomnosti týkajúce sa právnych vzťahov založených medzi nimi touto Rámcovou dohodou sa doručujú formou doporučenej zásielky na adresu druhej zmluvnej strany uvedenú v záhlaví tejto Rámcovej dohody; elektronickými prostriedkami nie je možné doručovať písomnosti týkajúce sa trvania, resp. ukončenia tejto Rámcovej dohody.
5. Každá Zmluvná strana, vrátane Organizácií, je povinná bezodkladne písomne oznámiť druhej Zmluvnej strane zmenu kontaktných údajov uvedených v záhlaví tejto Rámcovej dohody, resp. v Prílohe č. 3 tejto Rámcovej dohody alebo zmenu kontaktných osôb uvedených v bode 2 tohto článku Rámcovej dohody. Zmena kontaktných osôb alebo kontaktných údajov na strane Organizácie alebo Poskytovateľa bude realizovaná na základe písomného oznámenia druhej zmluvnej strane bez nevyhnutnosti uzatvorenia dodatku k tejto Rámcovej dohode.
6. Písomnosti sa považujú za doručené prevzatím alebo odmietnutím prevzatia zásielky a tiež ak ich adresát neprevezme na adrese svojho sídla uvedenej v tejto Rámcovej dohode alebo oznámenej podľa predchádzajúceho bodu tohto článku Rámcovej dohody alebo na korešpondenčnej adrese písomne oznámenej druhej Zmluvnej strane; v takomto prípade sa písomnosti považujú za doručené dňom uloženia zásielky na pošte. V prípade, ak zásielku nemožno na adrese podľa tohto bodu doručiť z dôvodu „adresát neznámy“ alebo z iného dôvodu podobného významu, považuje sa zásielka za doručenú dňom jej vrátenia odosielateľovi.
7. Pokiaľ sú písomnosti doručované elektronickými prostriedkami, považujú sa za doručené na základe potvrdenia druhej Zmluvnej strany o prijatí písomnosti elektronickými prostriedkami.

## **Článok 12**

### **Ukončenie Rámcovej dohody**

1. Táto Rámcová dohoda sa uzatvára na dobu určitú, a to na 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti, alebo do vyčerpania finančného limitu podľa článku 6 bodu 1 tejto Rámcovej dohody, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
2. Pred uplynutím dohodnutej doby podľa bodu 1 tohto článku Rámcovej dohody môžu Zmluvné strany Rámcovú dohodu ukončiť
  - a) písomnou dohodou Zmluvných strán,
  - b) písomným odstúpením od Rámcovej dohody v zmysle bodov 3 až 7 tohto článku Rámcovej dohody.
3. Zmluvné strany majú právo od tejto Rámcovej dohody odstúpiť v prípade, ak im toto právo vyplýva z tejto Rámcovej dohody alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov.
4. Na účely tejto Rámcovej dohody sa za podstatné porušenie Rámcovej dohody zo strany Poskytovateľa považuje:
  - a) ak Poskytovateľ opakovane (viac ako trikrát) počas posledných troch mesiacov neposkytne/nedodá objednanú Službu alebo koncové zariadenia v rozsahu, kvalite a cene podľa tejto Rámcovej dohody ktorejkoľvek z Organizácií,

- b) ak Poskytovateľ neposkytuje Služby v súlade s touto Rámcovou dohodou a nápravu nezjedná ani na základe výzvy Organizácie na dodatočné splnenie povinností, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 pracovných dní odo dňa doručenia výzvy na nápravu;
  - c) ak Poskytovateľ opakovane (viac ako trikrát) poruší tú istú povinnosť podľa tejto Rámcovej dohody,
  - d) ak Poskytovateľ poruší ochranu dôverných informácií podľa článku 9 tejto Rámcovej dohody.
5. Poskytovateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť, ak
- a) je Objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúry o viac ako 30 kalendárnych dní,
  - b) je viac ako 10 (desať) Organizácií v omeškaní s úhradou faktúry o viac ako 30 kalendárnych dní,
  - c) Objednávateľ poruší ochranu dôverných informácií podľa článku 9 tejto Rámcovej dohody.
6. Okrem vyššie uvedených dôvodov má Objednávateľ právo odstúpiť od tejto Rámcovej dohody aj v prípade, ak bol na majetok Poskytovateľa vyhlásený konkurz, bol zamietnutý návrh na vyhlásenie konkurzu pre nedostatok majetku alebo bola povolená reštrukturalizácia.
7. Odstúpením od Rámcovej dohody niektorou zo Zmluvných strán sa Rámcová dohoda zrušuje ku dňu doručenia odstúpenia druhej Zmluvnej strane. Pri odstúpení od tejto Rámcovej dohody si Zmluvné strany (vrátane Organizácií) ponechajú plnenia poskytnuté do času odstúpenia od Rámcovej dohody, za ktoré bude uhradená cena podľa článku 6 tejto Rámcovej dohody.
10. V prípade ukončenia tejto Rámcovej dohody odstúpením zo strany Objednávateľa, je Poskytovateľ povinný po nevyhnutnú dobu, najdlhšie 3 (tri) mesiace, poskytovať Objednávateľovi a prípadnému novému operátorovi (poskytovateľovi Služieb podľa tejto Rámcovej dohody) všetku potrebnú súčinnosť za účelom prenesenia všetkých SIM kariet registrovaných na Objednávateľa na nového operátora. Až do úplného ukončenia prenosu všetkých telefónnych čísiel, najdlhšie po dobu podľa predchádzajúcej vety tohto bodu, na nového operátora je Poskytovateľ povinný poskytovať Objednávateľovi Služby, ktoré boli predmetom tejto Rámcovej dohody, za tých istých podmienok ako boli dohodnuté v tejto Rámcovej dohode a Objednávateľ je povinný za takto poskytované Služby platiť Poskytovateľovi Cenu vo výške, ako bola dohodnutá v tejto Rámcovej dohode, pri dodržaní pravidiel podľa Zákona o verejnom obstarávaní. Pre prípad porušenia tejto povinnosti je Zmluvná strana porušujúca túto povinnosť povinná zaplatiť druhej Zmluvnej strane zmluvnú pokutu vo výške trojnásobku priemernej mesačnej Ceny uhrádzanej Objednávateľom Poskytovateľovi počas trvania zmluvného vzťahu. Zaplatením zmluvnej pokuty nezaniká povinnosť Zmluvnej strany nahradiť druhej Zmluvnej strane škodu v celom rozsahu. Do 60 dní po ukončení poskytovania Služieb zo strany Poskytovateľa Objednávateľovi sú Zmluvné strany povinné vykonať vzájomné finančné vysporiadanie.
11. Ak v tejto Rámcovej dohode nie je ustanovené inak (najmä v ustanovení bodu 10 tohto článku Rámcovej dohody), Zánikom Rámcovej dohody uplynutím času podľa bodu 1. tohto článku Rámcovej dohody alebo spôsobom podľa bodu 2 tohto článku Rámcovej dohody zanikajú všetky zmluvy uzatvorené podľa bodu 3 Preambuly tejto Rámcovej dohody medzi Poskytovateľom a jednotlivými Organizáciami.

### **Článok 13** **Záverečné ustanovenia**

1. Táto Rámcová dohoda nadobúda platnosť dňom jej podpísania zástupcami Zmluvných strán a účinnosť v deň nasledujúci po dni jej zverejnenia podľa § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády

Slovenskej republiky. Táto zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a 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.

2. Ak táto Rámcová dohoda neustanovuje inak, akékoľvek zmeny a/alebo dodatky Rámcovej dohody sa môžu vykonať iba na základe dohody obidvoch Zmluvných strán, a to vo forme písomných a očíslovaných dodatkov k Rámcovej dohode podpísaných oprávnenými zástupcami obidvoch Zmluvných strán.
3. Práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré nie sú upravené v tejto Rámcovej dohode, sa riadia zákonom č. 351/2011 Z. z., Zmluvou o poskytovaní služieb, Všeobecnými podmienkami Poskytovateľa pre poskytovanie Služieb, príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. a ustanoveniami iných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
4. V prípade, ak vstúpia počas platnosti tejto Rámcovej dohody do účinnosti nové právne predpisy pre oblasť elektronických komunikácií, ktoré súvisia s touto Rámcovou dohodou a sú s ňou v zásadnom nesúlade, začnú Zmluvné strany na žiadosť ktorejkoľvek z nich urýchlene rokovať za účelom pozmenenia tejto Rámcovej dohody tak, aby boli zohľadnené nové právne predpisy pre oblasť elektronických komunikácií.
5. Ak sa preukáže, že niektoré z ustanovení Rámcovej dohody (alebo ich časť) je neplatné alebo neúčinné, takáto neplatnosť alebo neúčinnosť nemá za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení Rámcovej dohody (alebo zostávajúcej časti dotknutého ustanovenia), alebo samotnej Rámcovej dohody. V takomto prípade sa Zmluvné strany zaväzujú bez zbytočného odkladu nahradiť takéto ustanovenie (jeho časť) novým tak, aby bol zachovaný účel sledovaný uzavretím Rámcovej dohody a dotknutým ustanovením. Do tohto času platí príslušná úprava podľa slovenského právneho poriadku.
6. Zmluvné strany vyhlasujú, že túto Rámcovú dohodu uzatvárajú slobodne a vážne, zmluvná voľnosť Zmluvných strán nie je obmedzená, zmluvné prejavy sú určité a zrozumiteľné, Rámcovú dohodu si prečítali, jej obsahu a právnym účinkom z nej vyplývajúcich porozumeli, Rámcová dohoda nebola podpísaná v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok a na znak súhlasu s jej obsahom túto Rámcovú dohodu vlastnoručne podpisujú.
7. Rámcová dohoda je vyhotovená v piatich (5) rovnopisoch v slovenskom jazyku, pričom Objednávateľ obdrží štyri (4) rovnopisy a Poskytovateľ jeden (1) rovnopis.
8. Všetky spory, ktoré vzniknú z tejto Rámcovej dohody, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo ukončenie sa Zmluvné strany zaväzujú prednostne riešiť vzájomnými zmierovacími rokovaniami a dohodami oprávnených zástupcov oboch Zmluvných strán. V prípade, že sa vzájomné spory Zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Rámcovej dohody alebo v súvislosti s ňou nevyriešia, Zmluvné strany sa dohodli a súhlasia, že všetky spory vzniknuté z tejto Rámcovej dohody budú riešené na miestne a vecne príslušnom súde Slovenskej republiky podľa právneho poriadku Slovenskej republiky. Neoddeliteľnú súčasť tejto Rámcovej dohody tvoria nasledujúce prílohy:

Príloha č. 1 Špecifikácia Služieb

Príloha č. 2 Cenník Služieb (*Uchádzač doplní jednotkovú cenu z návrhu na plnenie kritérií*)

Príloha č. 3 Zoznam organizácií v pôsobnosti Objednávateľa

Príloha č. 4 Vzor Zmluvy o poskytovaní služieb

Príloha č. 5 Všeobecné podmienky Poskytovateľa pre poskytovanie Služby

Príloha č. 6 Zoznam Subdodávateľov (*Ak uchádzač nebude plniť prostredníctvom Subdodávateľov, v tejto prílohe uvedie vyhlásenie, že nebude plniť prostredníctvom Subdodávateľov*).

13. DEC 2018

V Bratislave, dňa .....

Obhľadnávateľ

.....  
Ing. Sylvia Beňová  
generálna tajomníčka služobného úradu

13. DEC 2018

V.....dňa

Poskytovateľ

.....  
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 – Špecifikácia Služieb

### Článok 1

1. **Predmet zákazky** je opísaný tak, aby boli požadované služby dostatočne presne a zrozumiteľne špecifikované. Ak sa technické špecifikácie odvolávajú na konkrétneho výrobcu, výrobný postup, obchodné označenie, patent, typ, oblasť alebo miesto pôvodu alebo výroby, ak by tým dochádzalo k znevýhodneniu alebo k vylúčeniu určitých záujemcov alebo tovarov, Organizácia umožní v ponuke Poskytovateľa nahraďiť takýto výrobok ekvivalentným výrobkom alebo ekvivalentom technického riešenia pod podmienkou, že ekvivalentný výrobok alebo ekvivalentné technické riešenie bude spĺňať úžitkové, prevádzkové a funkčné charakteristiky, ktoré sú nevyhnutné na zabezpečenie účelu, na ktoré sú uvedené služby určené, pričom dôkazné bremeno tejto skutočnosti je na Poskytovateľovi a preukáže to vo svojej ponuke. Pri výrobkoch a/alebo príslušenstvách konkrétnej značky, Poskytovateľ môže predložiť aj ekvivalenty inej značky v rovnakej alebo vyššej kvalite. Ak Organizácia pri niektorých komponentoch stanovuje minimálne technické/užívateľské parametre, je tomu preto, aby dosiahla požadovaný výstup, kompatibilitu a účelnosť poskytovaných služieb.

### Článok 2

1. **Predmetom zákazky** je zriadenie a poskytovanie komplexnej, bezpečnej komunikačnej služby na obdobie **48 mesiacov** (hlasové volania, SMS, MMS, internetové pripojenie v mobile, internetové pripojenie do dátových modemov a tabletov, nákup koncových zariadení a ďalšie služby) prostredníctvom hlasovej virtuálnej privátnej siete (HVPS) mobilného operátora. Pre prenos SIM kariet do siete poskytovateľa bude využitá prenositeľnosť čísla.
2. Po nadobudnutí účinnosti rámcovej dohody Poskytovateľ zabezpečí aplikáciu nových, výhodnejších cien za služby v jeho sieti v lehote stanovenej v tejto Rámcovej dohode.
3. Predmetom zákazky je poskytovanie komplexných, bezpečných a ekonomicky výhodných mobilných telekomunikačných služieb operátora ktoré obsahujú:
  - a) vytvorenie hlasovej vnútro podnikovej siete pre hlasové SIM karty Objednávateľa (ďalej HVPS) a zabezpečenie mobilných hlasových a dátových služieb pre Objednávateľa s možnosťou prístúpenia všetkých Organizácií v pôsobnosti Objednávateľa uvedených v Prílohe č. 3,
  - b) pripojenie Organizácií do verejnej telefónnej siete,
  - c) zabezpečenie mobilných dátových služieb,
  - d) poskytovanie doplnkových verejných telekomunikačných služieb,
  - e) dodávka koncových zariadení,
  - f) Poskytovateľ zabezpečí súkromný číslovací plán pre mobilné linky, vrátane skráteného vytáčania zohľadňujúci vnútorné číslovanie pevnej telefónnej siete Objednávateľa. Skrátená voľba - každému mobilnému telefónnemu číslu môže byť priradená skrátená voľba, pod ktorou je užívateľ (okrem svojho štandardného telefónneho čísla) dostupný pre ostatných členov HVPS. Poskytovateľ zabezpečí bezplatné smerovanie hovorov z mobilnej siete do pevnej telefónnej ústredne Objednávateľa a to buď priamym prepojením dátovou linkou (po dohode s poskytovateľom verejnej telefónnej siete VTS), alebo na úrovni fakturácie.

### Článok 3

1. **Opis predmetu zákazky:**
  - a) zriadenie HVPS, t. j. vytvorenie vnútro podnikovej siete pre hlasové SIM karty Objednávateľa a zabezpečenie mobilných hlasových služieb pre Objednávateľa s možnosťou prístúpenia všetkých Organizácií v pôsobnosti obstarávateľa uvedených v Prílohe č.3



- b) zabezpečenie mobilných dátových služieb
- c) zriadenie súkromného číslovacieho plánu
- d) zasielanie súhrnnej faktúry za služby
- e) možnosť blokovania odchádzajúcich volaní na žiadosť Organizácie
- f) zabezpečenie GSM signálu v dátovej sále v DC Datacube na Kopčianskej ulici v Bratislave
- g) hromadné odosielanie SMS/MMS – poskytnutie SMS/MMS brány

2. Počet SIM kariet sa môže meniť podľa potrieb Objednávateľa. Predpokladané počty SIM kariet:

Mobilný internet pre PC	106 ks (Pre Program Mobilný internet pre PC 10 GB, 30 GB)
Hlasové SIM	610 ks (Pre Program, I, II, III, IV)
SIM pre ESMO	550 ks (pre Program 0)

#### Článok 4

1. V rámci služieb mobilného operátora Objednávateľ požaduje nasledovné typy paušálov:

- a) **Program 0 mesačný paušál** – program len pre Objednávateľa (teda ostatné Organizácie nie sú oprávnené zaslať objednávku na tento program), ktorý v mesačnej paušálnej platbe bude obsahovať nasledovné služby:
  - poplatok za SIM kartu
  - možnosť využívať roaming regulovaný EÚ
  - program bude obsahovať Internet v mobile min. 500 MB, po prečerpaní spomalenie prenosovej rýchlosti a bez ďalšieho spoplatnenia
  - bezplatné poskytnutie 4G-LTE siete
  - k programu budú dodávateľom zdarma poskytnuté telemetrické M2M SIM karty, na SIM kartách bude deaktivovaná odkazová schránka a deaktivovaný PIN kód
  - poskytnutie SMS/MMS brány pre SIM karty zaradené do Programu 0, hromadné odosielanie SMS/MMS, poskytnutie služby pre hromadné posielanie SMS/MMS umožňujúce aplikačné pripojenie systémov zákazníka priamo na SMS centrum, priamy prístup na SMS centrum redukuje dobu odosielania a je možné posielanie veľkých objemov správ, správy môžu byť odosielané aj prijímané do/zo všetkých sietí na Slovensku a aj do/zo zahraničia,

Za odoslané SMS/MMS zo SIM kariet s Programom 0 bude Objednávateľ uhrádzať:

- mesačný poplatok za 10 000 predplatených SMS v sieti Poskytovateľa,
- nad predplatený počet SMS odoslaných v sieti Poskytovateľa bude Objednávateľ uhrádzať sumu podľa počtu odoslaných SMS,
- SMS odoslané do ostatných sietí v rámci SR a do zahraničia a odoslané MMS bude Objednávateľ uhrádzať podľa počtu odoslaných SMS / MMS.

b) **Program I mesačný paušál** – vo firme neobmedzene a neobmedzený internet v mobile min. 500 MB - program, ktorý v mesačnej paušálnej platbe bude obsahovať nasledovné služby

- poplatok za SIM kartu zaradenú v HVPS
- neobmedzené volania v rámci HVPS
- možnosť využívať roaming regulovaný EÚ
- program bude obsahovať Internet v mobile min. 500 MB, po prečerpaní spomalenie prenosovej rýchlosti a bez ďalšieho spoplatnenia
- bezplatné poskytnutie 4G-LTE siete

- c) **Program II mesačný paušál** – vo firme neobmedzene, neobmedzene v sieti poskytovateľa a neobmedzený internet v mobile min. 500 MB - program, ktorý v mesačnej paušálnej platbe bude obsahovať nasledovné služby:
- poplatok za SIM kartu zaradenú v HVPS
  - neobmedzené volania v rámci HVPS, neobmedzené volania v sieti poskytovateľa
  - neobmedzene volania do štátnej správy (u tých organizácií štátnej správy, ktorým sám tieto služby reálne poskytuje)
  - možnosť využívať roaming regulovaný EÚ
  - bezplatné poskytnutie 4G-LTE siete
  - program bude obsahovať Internet v mobile min. 500 MB, po prečerpaní spomalenie prenosovej rýchlosti a bez ďalšieho spoplatnenia
  - notifikácia pri prenesení 80%, 90% a 100% predplatených dát
- d) **Program III mesačný paušál** – neobmedzené hovory do všetkých sietí SR, SMS, MMS a neobmedzený internet v mobile min. 2000 MB - program, ktorý v mesačnej paušálnej platbe bude obsahovať nasledovné služby:
- poplatok za SIM kartu zaradenú v HVPS
  - neobmedzené volania v rámci HVPS, neobmedzené volania v sieti poskytovateľa, neobmedzené volania do pevných sietí v SR, neobmedzené volania do ostatných národných mobilných sietí v SR,
  - FUP min 3000 min., Program bude obsahovať Internet v mobile min. 2000 MB, po prečerpaní spomalenie prenosovej rýchlosti a bez ďalšieho spoplatnenia, nekonečné SMS/MMS v SR
  - neobmedzene volania do štátnej správy (u tých organizácií štátnej správy, ktorým sám tieto služby reálne poskytuje)
  - možnosť využívať roaming regulovaný EÚ
  - bezplatné poskytnutie 4G-LTE siete
  - notifikácia pri prenesení 80%, 90% a 100% predplatených dát
- e) **Program IV mesačný paušál** - neobmedzené hovory do všetkých sietí SR a EU, SMS, MMS a neobmedzený internet v mobile min. 5 000 MB - program, ktorý v mesačnej paušálnej platbe bude obsahovať nasledovné služby:
- poplatok za SIM kartu zaradenú v HVPS
  - neobmedzené volania v rámci HVPS, neobmedzené volania v sieti poskytovateľa, neobmedzené volania do pevných sietí v SR, neobmedzené volania do ostatných národných mobilných sietí v SR, neobmedzené volania do pevných a mobilných sietí v krajinách EÚ
  - FUP min 3000 min. Program bude obsahovať Internet v mobile min. 5000 MB, po prečerpaní spomalenie prenosovej rýchlosti a bez ďalšieho spoplatnenia, nekonečne SMS/MMS v SR a do EU
  - neobmedzene volania do štátnej správy (u tých organizácií štátnej správy, ktorým sám tieto služby reálne poskytuje)
  - možnosť využívať roaming regulovaný EÚ
  - bezplatné poskytnutie 4G-LTE siete
  - notifikácia pri prenesení 80%, 90% a 100% predplatených dát
- f) **Program Mobilný internet pre PC** - mobilný internet pre PC a USB s minimálnym objemom 10 GB / 30 GB predplatených dát, po prečerpaní zníženie prenosovej rýchlosti bez ďalšieho spoplatňovania:
- poplatok za SIM kartu
  - možnosť využívať roaming regulovaný EÚ

- bezplatné poskytnutie 4G-LTE siete
- notifikácia pri prenesení 80%, 90% a 100% predplatených dát

## Článok 5

### 1. Nad rámec paušálu každého z programov pre SIM zaradené do HVPS:

- hovorné do mobilných sietí SK
- hovorné do fixných (pevných) sietí SK
- hovorné do krajín EÚ – mobilná sieť
- hovorné do krajín EÚ – fixná (pevná) sieť
- prichádzajúci roamingový hovor v EÚ
- odchádzajúci roamingový hovor z EU do SR
- SMS odoslaná v roamingu EÚ
- SMS odoslaná do siete krajín EÚ
- SMS odoslaná v rámci SK do všetkých sietí
- MMS odoslaná do siete poskytovateľa
- MMS odoslaná do ostatných národných sietí

## Článok 6

### 1. Ďalšie požiadavky na predmet zákazky:

- bezplatné zriadenie Hlasovej virtuálnej privátnej siete
- zabezpečenie mobilných hlasových služieb
- zabezpečenie mobilných dátových služieb
- hromadné odosielanie SMS/MMS – poskytnutie SMS/MMS brány
- zabezpečenie GSM signálu v dátovej sále v DC Datacube na Kopčianskej ulici v Bratislave
- zabezpečenie GSM signálu v priestoroch Ministerstva spravodlivosti SR (garáž)
- zachovanie súčasných mobilných telefónnych čísiel
- mobilné pripojenie na internet z mobilného telefónu s neobmedzeným objemom dát
- roamingové hovory a SMS
- sekundová tarifácia od prvej sekundy v rámci SR
- zriadenie novej SIM karty, výmena SIM karty
- bezplatný kuriér pre potreby doručenia novej/náhradnej SIM karty do sídla Organizácie
- zmena telefónneho čísla a bezplatná zmena paušálov
- poskytovanie PUK, PIN2, PUK2 kódu k jednotlivým SIM kartám podľa potreby
- služba odkazová schránka, presmerovanie hovorov
- telefonické zablokovanie a odblokovanie SIM karty
- blokovanie odchádzajúcich hovorov
- začiatok a koniec fakturačného obdobia sa bude zhodovať s kalendárnym mesiacom, tzn. začínať bude prvý deň kalendárneho mesiaca a končiť posledný deň kalendárneho mesiaca
- aktivácia a zasielanie faktúr v listinnej aj elektronickej podobe
- lokalizácia SIM kariet verejného obstarávateľa, prostredníctvom webovskej aplikácie
- infolinka na technické poradenstvo pre verejného obstarávateľa
- blokovanie platieb prostredníctvom SMS na požiadanie (napr. parkovné, cestovné lístky na MHD)
- bezodkladné poskytnutie (najneskôr do dvoch pracovných dní od uplatnenia reklamácie) náhradného zariadenia s porovnateľnou technickou špecifikáciou ako má reklamované zariadenie

- x) dodanie nového mobilného telefónu do štyroch pracovných dní od prevzatia objednávky
- y) aktivácia roamingu na požiadanie

**2. Požiadavky na koncové zariadenia (mobilné telefóny (MT) a dátové zariadenia):**

- a) predloženie ponuky koncových zariadení (mobilných telefónov a dátových zariadení)
- b) nákup akciových koncových zariadení (mobilných telefónov a dátových zariadení) podľa aktuálnej ponuky akciových zariadení
- c) záručný servis koncových zariadení (mobilných telefónov a dátových zariadení)
- d) bezplatné poskytnutie náhradného koncového zariadenia počas doby servisu koncových zariadení
- e) aktuálny akciový cenník (obsahujúci akciové ceny) koncových zariadení (mobilných telefónov a dátových zariadení) musí byť zverejnený na oficiálnej WEB stránke poskytovateľa, aby bol verejne dostupný objednávateľovi
- f) bezplatný kuriér v prípade servisu koncových zariadení do/zo sídla Organizácie
- g) bezplatný kuriér pre potreby objednávky koncových zariadení a ich dodania do sídla Organizácie

## Príloha č. 2 – Cenník Služieb

Položka č.	Názov položky*	MJ	Predpokladané množstvo MJ za mesiac	Cena za MJ v EUR bez DPH
1	Mesačný poplatok za Hlasovú virtuálnu privátnu sieť	ks	1	1,0000
2	Program I	ks	169	5,0000
3	Program II	ks	183	7,0000
4	Program III	ks	136	12,5000
5	Program IV	ks	122	15,0000
6	Cena hovoru do mobilnej siete Slovak Telekom v silnej prevádzke	Min.	6 226,6	0,0150
7	Cena hovoru do mobilnej siete Slovak Telekom v slabej prevádzke	Min.	750	0,0150
8	Cena hovoru do mobilnej siete Orange v silnej prevádzke	Min.	15 470,8	0,0150
9	Cena hovoru do mobilnej siete Orange v slabej prevádzke	Min.	1200	0,0150
10	Cena hovoru do mobilnej siete O2 v silnej prevádzke	Min.	5 873,5	0,0150
11	Cena hovoru do mobilnej siete O2 v slabej prevádzke	Min.	700	0,0150
12	Cena hovoru do inej konkurenčnej siete mobilného operátora v silnej prevádzke	Min.	5 466	0,0150
13	Cena hovoru do inej konkurenčnej siete mobilného operátora v slabej prevádzke	Min.	60	0,0150
14	Cena hovoru do pevných sietí v silnej prevádzke	Min.	2 548	0,0150

15	Cena hovoru do pevných sietí v slabej prevádzke	Min.	250	0,0150
16	Cena za odchádzajúci roamingový hovor v krajinách EÚ	Min.	1 419,4	0,0150
17	Cena hovoru do mobilnej siete mimo SR a EÚ	Min.	170	0,0800
18	Cena odoslanej SMS do vlastnej siete	ks	1 200	0,0300
19	Cena odoslanej SMS do konkurenčnej siete mobilného operátora	ks	6 844	0,0300
20	Cena odoslanej SMS do zahraničia EÚ	ks	281	0,0300
21	Cena odoslanej SMS do zahraničia mimo EÚ	ks	10	0,0800
22	Cena odoslanej MMS do vlastnej siete	ks	50	0,2000
23	Cena odoslanej MMS do konkurenčnej siete mobilného operátora	ks	15	0,2000
24	Cena odoslanej MMS do zahraničia EÚ	ks	10	0,2000
25	Cena odoslanej MMS do zahraničia mimo EÚ	ks	10	0,2000
26	Mesačný poplatok za mobilný internet neobmedzene pre PC 10GB, možnosť využívať roaming regulovaný EÚ	ks	86	12,0000
27	Mesačný poplatok za mobilný internet neobmedzene pre PC 30 GB, možnosť využívať roaming regulovaný EÚ	ks	20	23,0000
28	Program 0	ks	550	2,0000
29	Aktivačný poplatok za zriadenie a poskytnutie SMS/MMS brány pre SIM karty zaradené do Programu 0, hromadné odosielanie SMS/MMS, poskytnutie služby pre hromadné posielanie SMS/MMS umožňujúce aplikačné pripojenie systémov zákazníka priamo na SMS centrum, priamy prístup na SMS centrum redukuje dobu odosielania a je možné posielanie veľkých objemov správ, správy môžu byť odosielané aj prijímané do/zo všetkých sietí na Slovensku a aj do/zo zahraničia	ks	1 (uvedie sa jednorázový poplatok)	0,0100

	(Program 0)				
30	Mesačný poplatok za predplatené SMS (10 000) v sieti poskytovateľa (Program 0)	ks	1	290,0000	
31	Cena za 1 SMS v sieti poskytovateľa nad rámec predplatených SMS (Program 0)	ks	5 000	0,0279	
32	Cena za 1 SMS odoslanú do ostatných sietí v rámci SR (Program 0)	ks	500	0,0290	
33	Cena za 1 SMS odoslanú do zahraničia (Program 0)	ks	100	0,0800	
34	Cena za 1 MMS odoslanú do siete poskytovateľa a do ostatných sietí v rámci SR a do zahraničia (Program 0)	ks	10	0,2400	

**Príloha č. 3 – Zoznam organizácií v pôsobnosti Objednávateľa**

Organizácia	PSČ	Mesto	Adresa	Kontaktná osoba
Špecializovaný trestný súd	902 01	Pezinok	Suvorovova č. 5/A	
Justičná akadémia Slovenskej republiky	902 01	Pezinok	Suvorovova č. 5/C	
Centrum právnej pomoci	810 00	Bratislava	Námestie slobody 12	
<b>KRAJSKÝ SÚD V BRATISLAVE</b>	<b>813 66</b>	<b>Bratislava</b>	<b>Záhradnícka 10</b>	
Okresný súd Bratislava I	812 44	Bratislava	Záhradnícka 10	
Okresný súd Bratislava II	827 02	Bratislava	Drieňová 5	
Okresný súd Bratislava III	836 07	Bratislava	Námestie Biely kríž 7	
Okresný súd Bratislava IV	844 54	Bratislava	Saratovská 1/A	
Okresný súd Bratislava V	852 38	Bratislava	Prokofievova ul. 12	
Okresný súd Malacky	901 11	Malacky	Mierové nám. č. 10	
Okresný súd Pezinok	902 01	Pezinok	M. R. Štefánika 40	
<b>KRAJSKÝ SÚD V TRNAVE</b>	<b>918 70</b>	<b>Trnava</b>	<b>Vajanského 2/A</b>	
Okresný súd Trnava	917 83	Trnava	Hlavná 49	
Okresný súd Dunajská Streda	929 01	Dunajská Streda	Jesenského ulica č. 2	
Okresný súd Galanta	924 23	Galanta	Mierové nám. 1	
Okresný súd Piešťany	921 01	Piešťany	Nálepkova 36	
Okresný súd Senica	905 30	Senica	Nám. oslobodenia 1	
Okresný súd Skalica	909 01	Skalica	Nám. slobody 15	
<b>KRAJSKÝ SÚD V TRENČÍNE</b>	<b>911 50</b>	<b>Trenčín</b>	<b>Nám. Svätej Anny č. 28</b>	
Okresný súd Trenčín	911 80	Trenčín	Piaristická 27	
Okresný súd Nové Mesto nad Váhom	915 19	Nové Mesto nad Váhom	Hviezdoslavova 37	
Okresný súd Považská Bystrica	017 33	Považská Bystrica	Štúrova 1/2	
Okresný súd Prievidza	971 72	Prievidza	Švéniho 5	
Okresný súd Partizánske	958 26	Partizánske	1. mája 225/4	
Okresný súd Bánovce nad Bebravou	957 75	Bánovce nad Bebravou	Hollého 3	
<b>KRAJSKÝ SÚD V NITRE</b>	<b>950 48</b>	<b>Nitra</b>	<b>Štúrova 9</b>	
Okresný súd Nitra	949 68	Nitra	Štúrova 9	
Okresný súd Komárno	945 35	Komárno	Pohraničná 6	
Okresný súd Levice	934 31	Levice	Kalvínske nám. 7	



Okresný súd Nové Zámky	940 16	Nové Zámky	F. Rákocziho 15	
Okresný súd Topoľčany	955 15	Topoľčany	M. R. Štefánika 55	
<b>KRAJSKÝ SÚD V ŽILINE</b>	<b>010 01</b>	<b>Žilina</b>	<b>Oroľská 3</b>	
Okresný súd Žilina	010 59	Žilina	Hviezdoslavova ul. 28	
Okresný súd Čadca	022 21	Čadca	ul. 17. novembra 1256	
Okresný súd Dolný Kubín	026 25	Dolný Kubín	Radlinského 36	
Okresný súd Liptovský Mikuláš	031 33	Liptovský Mikuláš	Tomášikova 5	
Okresný súd Martin	036 61	Martin	E. B. Lukáča 2A	
Okresný súd Námestovo	029 01	Námestovo	Nám. A. Bernoláka 332/16	
Okresný súd Ružomberok	034 01	Ružomberok	Dončova 8	
<b>KRAJSKÝ SÚD V BANSKEJ BYSTRICI</b>	<b>974 87</b>	<b>Banská Bystrica</b>	<b>Skuteckého 7</b>	
Okresný súd Banská Bystrica	975 59	Banská Bystrica	Skuteckého 28	
Okresný súd Brezno	977 01	Brezno	Kuzmányho 4	
Okresný súd Lučenec	984 37	Lučenec	ul. Dr. Herza 14	
Okresný súd Revúca	050 11	Revúca	Ul. SNP 539/1	
Okresný súd Rimavská Sobota	974 14	Rimavská Sobota	Nám. Mihálya Tompu 1	
Okresný súd Veľký Krtíš	990 14	Veľký Krtíš	SNP 714 /2	
Okresný súd Zvolen	960 68	Zvolen	J. Kozáčka 19	
Okresný súd Žiar nad Hronom	965 35	Žiar nad Hronom	Nám. Matice slov. 5/1	
<b>KRAJSKÝ SÚD V PREŠOVE</b>	<b>080 01</b>	<b>Prešov</b>	<b>Hlavná č. 22</b>	
Okresný súd Prešov	080 42	Prešov	Grešova 3	
Okresný súd Bardejov	085 75	Bardejov	Partizánska 1	
Okresný súd Humenné	066 34	Humenné	Laborecká č. 17	
Okresný súd Kežmarok	060 01	Kežmarok	ul. Trhovište č. 16	
Okresný súd Poprad	058 01	Poprad	Štefánikova 100	
Okresný súd Stará Ľubovňa	064 27	Stará Ľubovňa	17. novembra č. 30	
Okresný súd Svidník	089 01	Svidník	Sov. hrdinov 200/35	
Okresný súd Vranov nad Topľou	093 32	Vranov nad Topľou	M. R. Štefánika 874	
<b>KRAJSKÝ SÚD V KOŠICIACH</b>	<b>041 51</b>	<b>Košice</b>	<b>Štúrova 29</b>	
Okresný súd Košice I	041 51	Košice	Štúrova 29	
Okresný súd Košice II	041 51	Košice	Štúrova 29	
Okresný súd Košice - okolie	041 51	Košice	Štúrova 29	

Okresný súd Michalovce	071 80	Michalovce	Nám. slobody 11	
Okresný súd Rožňava	048 80	Rožňava	Nám. 1. mája č. 2	
Okresný súd Spišská Nová Ves	052 80	Spišská Nová Ves	Stará cesta č. 3	
Okresný súd Trebišov	075 01	Trebišov	Nám. mieru 838/2	

## 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. POSKYTOVATEĽ

**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“ alebo „Poskytovateľ“)

zast.: Ing. Stanislav Molčan, Ing. Marek Kottman - na základe priloženého plnomocenstva

a

### 2. ÚČASTNÍK

Obchodné meno :	
Sídlo:	
IČO:	
IČ DPH:	
DIČ:	
Zapísaný:	
Adresa na zasielanie faktúr, ak je iná ako sídlo:	
E-mail na zasielanie elektronických faktúr:	

### V MENE KTORÉHO KONÁ

Meno a priezvisko:	
Funkcia:	

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. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Účastníkovi verejné služby (ďalej len „Služba“ resp. „Služby“), ktoré si Účastník objedná. Službu si Účastník objedná formou príslušnej Špecifikácie Služby (ďalej len „Špecifikácia“), ktorá definuje komerčné a technické parametre Služby a tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy. Účastník je zároveň povinný riadiť sa pri používaní Služby 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“).
- 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 Rámcovou

dohodou uzatvorenou medzi Poskytovateľom a Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky, na základe výsledku verejného obstarávania na zákazku „Služby mobilného operátora“ (ďalej len „Rámcová dohoda“), touto Zmluvou a nasledovnými zmluvnými dokumentami:

- Špecifikácie, ktoré definujú komerčné a technické parametre objednaných Služieb
  - Cenník
  - VP
  - Preberací protokol alebo Dodací list, ktorého podpisom Účastník deklaruje zriadenie a odovzdanie Služieb v rozsahu konkrétnej Špecifikácie
  - Súhlas so spracúvaním osobných údajov Účastníka
  - Dokumenty preukazujúce plnomocenstvo zástupcu Účastníka.
- 1.3 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade rozporu medzi ustanoveniami Rámcovej dohody, tejto Zmluvy, Špecifikáciou a ostatnými zmluvnými dokumentmi platí nasledovné poradie záväznosti:
- (i) Rámcová dohoda
  - (ii) Zmluva
  - (iii) Špecifikácia
  - (iv) ostatné zmluvné dokumenty.

## 2. POPLATKY ZA SLUŽBY A FAKTURÁCIA

- 2.1. Zriaďovací poplatok je jednorazový poplatok splatný na začiatku zmluvného obdobia a zväčša pokrýva jednorazové náklady Poskytovateľa 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 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.
- 2.7. Fakturačné obdobie je vždy obdobie jedného kalendárneho mesiaca, za ktoré je Účastníkovi fakturovaný Pravidelný mesačný poplatok.
- 2.8. Účastník vyjadruje záväzok platiť Poskytovateľovi poplatky za poskytované Služby vo výške určenej Špecifikáciami, prípadne Cenníkom platným 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. Poskytovateľ je oprávnený 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 30 dní od jej doručenia Účastníkovi.

## 3. DOBA TRVANIA ZMLUVY A VÝPOVEDNÁ LEHOTA

- 3.1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 3.2. Doba viazanosti poskytovania konkrétnych Služieb/doba určitá sa vždy dohaduje jednotlivo v predmetných Špecifikáciách a začína plynúť dňom prevzatia Služby deklarovanej podpisom Preberacieho protokolu, pokiaľ nebude v Špecifikácii uvedené inak.
- 3.3. 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, Poskytovateľ po vzájomnej

dohode s Účastníkom môže zohľadniť pomernú časť nevyčerpaných prostriedkov pri výpočte zmluvnej pokuty alebo Účastníkovi umožní prostriedky dočerpať počas výpovednej lehoty.

- 3.4. V prípade prečerpania HW budgetu (nad rámec pomernej časti), pokiaľ bolo poskytovanie Služby ukončené pred uplynutím dohodnutej zmluvnej viazanosti/doby určitej, je Poskytovateľ oprávnený vyfakturovať Účastníkovi zmluvnú pokutu vo výške prečerpaného HW budgetu nad rámec pomernej časti.

#### 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 Poskytovateľa. Obdobne to platí aj pre právomoc Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb pre mimosúdne vyrovnanie sporu medzi Poskytovateľom 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 v platnom znení.
- 4.3. Účastník podpisom potvrdzuje, že sa oboznámil s VP, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 4.4. Poskytovateľ je oprávnený uvádzať Účastníka v zozname svojich referenčných zákazníkov.
- 4.5. Pojmy používané v tejto Zmluve, ktoré tu nie sú osobitne definované, majú rovnaký význam ako rovnaké pojmy definované vo VP.
- 4.6. Obidve zmluvné strany berú na vedomie, že ukončením Zmluvy budú ukončené aj všetky Špecifikácie, ktoré k Zmluve prislúchajú. Ukončenie jednotlivých Špecifikácii sa aj v tomto prípade riadi ustanoveniami článku 3 body 3.3. a naśl.
- 4.7. Účastník sa zaväzuje po celú dobu účinnosti tejto Zmluvy písomne oznamovať Poskytovateľovi 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.
- 4.8. Zmluva sa vyhotovuje v piatich vyhotoveniach, z ktorých po podpísaní Účastník obdrží štyri vyhotovenia a Poskytovateľ jedno vyhotovenie.
- 4.9. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami obidvoch zmluvných strán. Ak sa Zmluva povinne zverejňuje v zmysle zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, nadobúda Zmluva účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle zákona.
- 4.10. Účastník berie na vedomie, že jeho osobné, prevádzkové a lokalizačné údaje môžu byť spracúvané prostredníctvom tretích osôb ako sprostredkovateľov, ktorými sú spoločnosti patriace do skupiny PPF.
- 4.11. 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.
- 4.12. Zmluvné strany vyhlasujú, že ich vôľa vyjadrená v tejto Zmluve je vážna, slobodná a určitá, že prejavy vôle zmluvných strán sú dostatočne zrozumiteľné. Na znak súhlasu s celým obsahom tejto Zmluvy ju zmluvné strany podpisujú.

V ....., dňa .....

V ....., dňa .....

Za Poskytovateľa:

Za Účastníka:

.....

.....



# Služba Mobile Voice / Mobile Data

Špecifikácia služby (ďalej len „Špecifikácia“) - príloha Zmluvy o poskytovaní verejných služieb č. 0012574 (ďalej len „Zmluva“).

Číslo Špecifikácie služby: 01-001-MOB- 0012574

Táto Špecifikácia dopĺňa predmet Zmluvy o novú službu.

## POSKYTOVATEĽ

O2 Slovakia, s.r.o., Einsteinova č. 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, zastúpená Martinom Ďurovom, na základe plnomocenstva (ďalej len „Poskytovateľ“ alebo „O2SK“)

## ÚČASTNÍK

Obchodné meno:

Zástupca Účastníka:

Sídlo (adresa):

Zapísaný:

IČO:

DIČ:

IČ DPH:

(ďalej len „Účastník“)

## 1. KONTAKTY

### 1.1. Osoba zodpovedná za aktiváciu služieb

Meno a priezvisko:

Telefón / Mobil:

E-mail:

Ostatné kontaktné osoby za Poskytovateľa aj Účastníka budú doplnené v priebehu zriaďovania služieb.

## 2. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

Táto Špecifikácia definuje Službu pre

komerčnú prevádzku.

Špecifikácia sa uzatvára na dobu

určitú

po dobu

uvedenú v čl. 12 bod 1  
Rámcovej dohody

Predpokladaná lehota zriadenia Služby je

10 dní od podpisu  
špecifikácie

Minimálny objem odobieraných Služieb z tejto Špecifikácie za jedno Fakturačné obdobie (€ bez DPH):

0,00 €

Objem prostriedkov na obstaranie zariadení za celé obdobie platnosti tejto Špecifikácie - HW budget (€ bez DPH):

37 000,00 €

Zostatok / Prečerpanie pôvodného HW budgetu ku dňu podpisu tejto Špecifikácie (€ bez DPH):

0,00 €

Objem nových prostriedkov na obstaranie zariadení na základe tejto Špecifikácie - HW budget (€ bez DPH):

37 000,00 €

2.1. Účastník sa zaväzuje užívať Službu v zmysle podmienok stanovených touto Špecifikáciou minimálne po dobu jej platnosti, ktorá je špecifikovaná vyššie (ďalej len „Platnosť“). Účastník sa zároveň zaväzuje, že počas doby určitej platnosti Špecifikácie:

a) ak osobitné dojednanie medzi Účastníkom a Poskytovateľom neustanovuje inak, Účastník neuskutoční žiaden úkon smerujúci k ukončeniu platnosti tejto Špecifikácie (najmä výpoveď Špecifikácie zo strany Účastníka, ako aj odstúpenie Účastníka od Špecifikácie z iného dôvodu, než je porušenie povinnosti na strane Poskytovateľa); a  
b) sa nedopustí takého konania, na základe ktorého by Poskytovateľovi vzniklo právo odstúpiť od Špecifikácie alebo Špecifikáciu vypovedať.

2.2. Minimálny objem odobieraných služieb (ďalej len „MO“) je čiastka, pod ktorú neklesne mesačná fakturácia za služby odobraté Účastníkom počas Platnosti, prípadne súčet všetkých mesačných fakturácií v prípade viazanosti MO na fakturáciu za celé obdobie Platnosti. V prípade nesplnenia MO v niektorom Fakturačnom období počas Platnosti, prípadne za celú dobu Platnosti v prípade viazanosti MO na fakturáciu za celé obdobie Platnosti, má Poskytovateľ právo fakturovať čiastku vo výške rozdielu medzi dohodnutým MO a skutočne fakturovanou sumou. Do objemu plnenia MO sa nezapočítavajú sumy za služby tretích strán (MHD, parkovanie, hlasovacie SMS, audiotexové volania), volania na čísla služieb s rozdelenými poplatkami (0800, 0850), jednorazové poplatky, poplatky za nákup zariadení a aktiváciu SIM kariet, pokuty a zábezpeky.

2.3. Minimálny počet odobraných SIM kariet je počet aktívne využívaných SIM kariet, ktorý Účastník odobrie každé Fakturačné obdobie, alebo za celé obdobie Platnosti v prípade viazanosti minimálneho objemu odobraných SIM kariet na celé obdobie Platnosti. V prípade nesplnenia tejto podmienky v niektorom Fakturačnom období, alebo za celé obdobie Platnosti v prípade viazanosti minimálneho objemu odobraných SIM kariet na celé obdobie Platnosti, má Poskytovateľ právo fakturovať čiastku vo výške rozdielu medzi Dohodnutými a Cennikovými cenami uvedenými v tejto Špecifikácii. Do objemu odobraných SIM kariet sa nezapočítavajú testovacie SIM karty.

2.4. Účastník berie na vedomie, že začiatok fakturácie nastáva v prípade:

(i) zriadenia a rozšírenia Služby (počtu SIM), prenosu telefónneho čísla od prechádzajúceho poskytovateľa služby - dňom aktivácie Služby v sieti Poskytovateľa;

(ii) zmeny špecifikácie Služby - dňom uskutočnenia zmeny;

(iii) výlučnej zmeny cenovej špecifikácie Služby - 1. dňom nasledujúceho Fakturačného obdobia.

## 3. CENOVÁ ŠPECIFIKÁCIA POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

### 3.1. ŠPECIFIKÁCIA POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB - PROFILY

Poradie	Meno profilu	Voľné min/SMS/MB	Smer	Jednorazové poplatky	Mesačné poplatky
		PAYG minúty	---		

1	Program I	PAYG SMS/MMS 500MB (s FUP)	--- v SR, CZ, v Zóne 1 - EÚ	0,00 €	5,00 €
2	Program II	neobmedzené volania PAYG SMS/MMS 500MB (s FUP)	v sieti O2 a do pevných sietí --- v SR, CZ, v Zóne 1 - EÚ	0,00 €	7,00 €
3	Program III	neobmedzené volania neobmedzené SMS/MMS 2000MB (s FUP)	v SR, CZ, v Zóne 1 - EÚ (RLAH) v SR, CZ, v Zóne 1 - EÚ (RLAH) v SR, CZ, v Zóne 1 - EÚ	0,00 €	12,50 €
4	Program IV	neobmedzené volania neobmedzené SMS/MMS 5000MB (s FUP)	v SR, CZ, v Zóne 1 - EÚ (RLAH) v SR, CZ, v Zóne 1 - EÚ (RLAH) v SR, CZ, v Zóne 1 - EÚ	0,00 €	15,00 €
5	Program 0	PAYG minúty PAYG SMS/MMS 500MB (s FUP) 10000MB (s FUP) 35000MB (s FUP)	--- --- v SR, CZ, v Zóne 1 - EÚ v SR, CZ, v Zóne 1 - EÚ v SR, CZ, v Zóne 1 - EÚ	0,00 €	2,00 €

### 3.2. ŠPECIFIKÁCIA POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB - CENY ZA NÁRODNÚ PREVÁDZKU

Typ prevádzky	Jednotka	Cena za jednotku
Ceny za služby, ktoré nie sú uvedené v tejto špecifikácii, sa riadia cennikom O2 Business Services zverejneným na adrese <a href="http://www.o2bs.sk/mobile-voice">http://www.o2bs.sk/mobile-voice</a> alebo cennikom mobilných služieb spoločnosti O2 Slovakia s.r.o. uvedeným na adrese <a href="http://www.o2.sk/volania/cennik">www.o2.sk/volania/cennik</a> .		
cena za volanie v rámci VPN	min	0,0000 €
cena za volania do siete O2	min	0,0150 €
cena za volania do pevných sietí v SR	min	0,0150 €
cena za volania do ostatných sietí v SR/ČR	min	0,0150 €
cena za volania do zahraničia do Zóny 1 (EÚ)	min	0,0150 €
cena za volanie do zahraničia do Zóny 2	min	0,0800 €
cena za volanie do zahraničia do Zóny 3	min	0,0800 €
cena za SMS do sietí v SR/ČR/EÚ	ks	0,0300 €
cena za SMS do zahraničia do Zóny 2	ks	0,0800 €
cena za SMS do zahraničia do Zóny 3	ks	0,0800 €
Cena za MMS do sietí v SR/ČR/EÚ	ks	0,2000 €
cena za MMS do zahraničia do Zóny 2	ks	0,2000 €
cena za MMS do zahraničia do Zóny 3	ks	0,2000 €
cena za prenesené dáta v SR/ČR	MB	0,0050 €

### 3.3. ŠPECIFIKÁCIA POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB - CENY ZA ROAMINGOVÚ PREVÁDZKU

Služba	Jednotka	Cena za jednotku
Ceny za služby, ktoré nie sú uvedené v tejto špecifikácii, sa riadia cennikom O2 Business Services zverejneným na adrese <a href="http://www.o2bs.sk/mobile-voice">http://www.o2bs.sk/mobile-voice</a> alebo cennikom mobilných služieb spoločnosti O2 Slovakia s.r.o. uvedeným na adrese <a href="http://www.o2.sk/volania/cennik">www.o2.sk/volania/cennik</a> .		
príplatok za odchádzajúce volania v Zóne 1 do Zóny 1 a SK/CZ (v rámci voľných minút)	min	0,0000 €
príplatok za SMS v Zóne 1 do Zóny 1 a SK/CZ (v rámci voľných SMS)	ks	0,0000 €
príplatok za prenos dát v Zóne 1 (v rámci voľných MB)	MB	0,0000 €
cena za odchádzajúce volania v Zóne 1 do Zóny 1 a SK/CZ (nad rámec voľných unitov a O2Biznis Fér)	min	0,0150 €
cena za odchádzajúce volania v Zóne 1 do Zóny 2	min	1,2500 €
cena za odchádzajúce volania v Zóne 1 do Zóny 3	min	2,0000 €
cena za SMS v Zóne 1 do Zóny 1 a SK/CZ (nad rámec voľných unitov)	ks	0,0300 €
cena za SMS v Zóne 1 do Zóny 2,3,4	ks	0,2500 €
cena za MMS v Zóne 1 do Zóny 1 a SK/CZ	ks	0,2000 €
cena za MMS v Zóne 1 do Zóny 2,3,4	ks	0,2500 €
cena za prenos dát v Zóne 1 (nad rámec voľných unitov)	MB	0,0050 €
cena za odchádzajúce volania v Zóne 2	min	0,4000 €
cena za prichádzajúce volania v Zóne 2	min	0,4000 €
cena za SMS v Zóne 2	ks	0,2500 €



cena za MMS v Zóne 2	ks	0,2500 €
cena za prenos dát v Zóne 2	MB	0,2000 €
cena za odchádzajúce volania v Zóne 3	min	2,0000 €
cena za prichádzajúce volania v Zóne 3	min	2,0000 €
cena za SMS v Zóne 3	ks	0,2500 €
cena za MMS v Zóne 3	ks	0,2500 €
cena za prenos dát v Zóne 3	MB	5,0000 €

Služba	Jednorazové poplatky	Mesačné poplatky
Ceny za služby, ktoré nie sú uvedené v tejto špecifikácii, sa riadia cenníkom O2 Business Services zverejneným na adrese <a href="http://www.o2bs.sk/mobile-voice">http://www.o2bs.sk/mobile-voice</a> alebo cenníkom mobilných služieb spoločnosti O2 Slovakia s r.o. uvedeným na adrese <a href="http://www.o2.sk/volania/cennik">www.o2.sk/volania/cennik</a> .		
Aktivácia technickej VPN	0,00 €	1,00 €
Vo firme neobmedzené (VFN, VPN)	-	0,0000 €
Obnova dát v SR a CZ (< 5000MB, obnova o pôvodný objem, deaktivácia FUP spomalenia rýchlosti)	2,50 €	-
Obnova dát v SR a CZ (≥ 5000MB, obnova o 5000 MB, deaktivácia FUP spomalenia rýchlosti)	8,00 €	-
<b>SMS brána pre Program 0 (10000 SMS)</b>	0,01 €	290,00 €
Odoslaná SMS cez SMS bránu v sieti O2 (ks)	0,0279 €	
Odoslaná SMS cez SMS bránu do ostatných sietí v SR (ks)	0,0290 €	
Odoslaná SMS cez SMS bránu do zahraničia (ks)	0,0800 €	
Odoslaná MMS cez SMS bránu do siete O2, ostatných sietí v SR a do zahraničia (ks)	0,2400 €	
Obnova dát - zabezpečí navýšenie dátového balíka a opätovné zvýšenie prenosovej rýchlosti po uplatnení FUP (pre dáta v SR/ČR) alebo opätovné umožnenie prenosu dát (v roamingu v EÚ). Spoplatnenie sa neuplatňuje v prípade SIM s dátovými balíkmi zaradenými do dátového POOLu		
Spoplatnenie služby Obnova dát sa neuplatňuje v prípade SIM s dátovými balíkmi zaradenými do dátového POOLu (pokiaľ bola služba dátový POOL v tejto špecifikácii dohodnutá).		

4. TECHNICKÁ ŠPECIFIKÁCIA POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB
4.1 FUP dátové obmedzenie v prípade domácej prevádzky (SR, ČR) - po prečerpaní voľných MB v štandardných dátových balíkoch sa technicky spomalí prenosová rýchlosť a ďalšie prenesené MB nie sú účtované. Prenosová rýchlosť po vyčerpaní balíka sa spomalí na max 48kbps.
4.2 FUP dátové obmedzenie v prípade EÚ roamingovej prevádzky - po prečerpaní voľných MB v štandardných dátových balíkoch sa technicky zastaví prenos dát. Ďalší prenos dát je možný po jednorazovej aktivácii služby "Obnova dátového balíka" a prenesené MB budú účtované.
4.3 Obnova dátového balíka - v prípade potreby navýšenia voľných MB štandardného dátového balíka, je možné aktivovať službu "Obnova dát". Objem voľných MB sa zvýši o pôvodný objem balíka až do veľkosti balíka 5000MB vrátane. Pre väčšie základné balíky sa pri aktivácii služby "Obnova dát" objem obnovených MB zvýši o 5000MB. Prenos dát bude opäť možný maximálnou rýchlosťou podľa možnosti sieťového pripojenia.
4.4 Automatická obnova dátového balíka - v prípade potreby zabezpečiť ešte vyšší objem voľných dát, je možné aktivovať službu "Automatická obnova dát", kedy sa objem voľných MB opakovane navyšuje po každom ďalšom prekročení navýšeného objemu dát.
4.5 POOL služby - balíky voľných minút, SMS, MB dostupných a čerpaných súčasne viacerými SIM. V prípade služby DATA POOL je možné jednotlivým SIM aktivovať objem balíka dát, po ktorého prečerpaní sa uplatní FUP (spomalenie/zastavenie prenosu). Deaktivácia FUP je možná aktiváciou služby "Obnova dát"

5. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA
5.1 Táto špecifikácia je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Podpisom obojvoma zmluvnými stranami sa zo špecifikácie stáva záväzná objednávka, pričom sa Poskytovateľ zaväzuje realizovať úkony potrebné pre zriadenie objednaných Služieb a Účastník je povinný poskytnúť mu potrebnú súčinnosť.
5.2 Miestom poskytovania Služieb je územie Slovenskej republiky podľa špecifikácie obsiahnutej vo VP O2SK.
5.3 Ceny za poskytované Služby sú v prípade jednotlivých Poskytovateľov stanovené aktuálne platným Cenníkom, mimo cien uvedených v tejto špecifikácii a Účastník sa ich zaväzuje uhradiť vo výške a v lehote splatnosti uvedenej vo faktúre vystavenej po konci Fakturačného obdobia okrem predplatených služieb, ktoré sú spoplatňované v zmysle čl. 7 VP O2SK.
5.4 Podmienky tejto špecifikácie sa vzťahujú len na Službu definovanú touto špecifikáciou.
5.5 V prípade potreby budú ďalšie podmienky poskytovania Služieb dohodnuté v osobitných dojednaniach, ktoré budú tvoriť prílohu tejto špecifikácie
5.6 Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať Aktiváciu SIM kariet do 5 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti Rámcovej dohody za podmienky, že zo strany Účastníka bola poskytnutá všetka potrebná súčinnosť.
5.7 Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade, ak uzavrel s Poskytovateľom v rámci procesu prenášania čísla k Poskytovateľovi špecifikáciu, pri ktorej Poskytovateľ pôvodne pridelil Žiadateľovi ako Účastníkovi k tejto špecifikácii 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 špecifikácie riadne trvať po celú dojednanú dobu vo vzťahu k telefónnemu číslu pridelenému pôvodne Poskytovateľovi z vlastnej číselnej množiny, ak je takéto telefónne číslo pridelené a Účastník pri uzatváraní špecifikácie požiadal o pokračovanie špecifikácie vo vzťahu k tomuto číslu. Realizáciu technického prenesenia Prenášaného čísla Poskytovateľ oznámi Žajumcovi napr. prostredníctvom SMS správy najneskôr deň predchádzajúci dňu tejto realizácii.



5.8 Účastník a Poskytovateľ sa týmto dohodli, že ak Účastník poruší svoju povinnosť v zmysle čl. 4.2 Všeobecných podmienok O2SK využívať Službu v súlade so Zákonom, Zmluvou, Špecifikáciou a Všeobecnými podmienkami O2SK, t.j. Účastník sa dopustí zneužitia Služby (i) automatickým generovaním prevádzky; (ii) využívaním tzv. GSM brán; (iii) využitím SIM karty na zabezpečenie spojenia medzi tretími stranami nedovoleným presmerovaním telekomunikačnej prevádzky pripojením na zariadenie slúžiace na automatické smerovanie prevádzky; (iv) využívaním tzv. nekonečných, resp. neobmedzených volaní za účelom získania finančného prospechu (napr. získavanie Kreditu). Účastník sa zaväzuje Poskytovateľovi na základe jeho výzvy uhradiť zmluvnú pokutu vo výške 100€ za každé takéto zneužitie Služby vo vzťahu ku každej SIM karte, prostredníctvom ktorej došlo k zneužitiu, a to aj opakovane.

5.9 Účastník žiada o nezverejnenie jeho údajov v rozsahu meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu a telefónne číslo v zozname účastníkov:                      áno - žiadam nezverejniť

5.10 Účastník svojím podpisom potvrdzuje, že bol Poskytovateľom informovaný o možnosti vybrať si alternatívneho poskytovateľa roamingu ako aj o spôsobe, akým si možno zvolíť roamingové služby, ktoré alternatívny poskytovateľ roamingu poskytuje.

5.11 Účastník podpisom tejto Špecifikácie potvrdzuje, že má dohodnuté individuálne zmluvné a cenové podmienky (vrátane prip. nadštandardných objemov dotácií na zariadenia) a jeho volacie/dátové programy spadajú do kategórie tzv. alternatívnych programov z pohľadu roamingovej regulácie podľa nariadenia EP a Rady EÚ č. 531/2012 o roamingu vo verejných mobilných komunikačných sieťach v rámci Únie v znení nariadenia EP a Rady EÚ 2015/2120 (ďalej iba "roamingová regulácia"). Účastník týmto berie na vedomie, že nie je oprávnený požadovať uplatnenie podmienok roamingovej regulácie.

5.12 Účastník svojím podpisom potvrdzuje, že bol informovaný Poskytovateľom o možnosti zmeny služby z alternatívneho programu na štandardné programy z verejnej ponuky Poskytovateľa s príslušnou výškou dotácie na zariadenia podľa verejnej ponuky Poskytovateľa. Na tieto štandardné programy Poskytovateľ uplatňuje podmienky roamingovej regulácie v plnom rozsahu.

5.13 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Špecifikácie sú Prílohy k špecifikácii (príloha č. 1 k Špecifikácii - Aktivačný protokol, príloha č. 2 k Špecifikácii - nastavenie služby VFN /VPN, príloha č. 3 k Špecifikácii - MFN) Spracovanie a dodanie minimálne prílohy č.1 Účastníkom je nutnou podmienkou aktivácie Služieb.

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

5.15 Ďalšie podmienky detailne nepopísané v tejto Špecifikácii, ktorými sa riadi zmluvný vzťah poskytovania služieb, sú uvedené v Rámcovej dohode a v ostatných zmluvných dokumentoch Poskytovateľa.

5.16. Všetky ceny v tejto Špecifikácii sú uvedené bez DPH, ak nie je výslovne uvedené inak.

5.17. Špecifikácia nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.

#### PODPISY OPRAVNENÝCH ZÁSTUPCOV ZMLUVNÝCH STRÁN

POSKYTOVATEĽ:	ÚČASTNÍK:
V _____, dňa _____	V _____, dňa _____
Podpis	Podpis
Meno a priezvisko, funkcia	Meno a priezvisko, funkcia

# Všeobecné podmienky

Príloha č. 5  
Všeobecné podmienky Poskytovateľa pre poskytovanie Služby  
k návrhu "RÁMCOVÁ DOHODA č. 2018/0012574"



**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 verejných

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 Predplatenej služby, do hodnoty ktorej je možné čerpať Predplatenú službu v súlade s Cennikom. 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 požiadal o prenesenie čísla prideleného Účastníkovi na základe zmluvy o pripojení týmto podnikom k inému podniku poskytujúcemu mobilnú verejnú telefónnu službu. V prípade prenášania čísla k Poskytovateľovi podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Odovzdávajúcim podnikom podnik poskytujúci mobilnú verejnú telefónnu službu, ktorého Účastník podal u Poskytovateľa žiadosť o prenesenie čísla k Poskytovateľovi podľa čl. 12.2. V prípade procesu prenášania čísla od Poskytovateľa podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Odovzdávajúcim podnikom Poskytovateľ.

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

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

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

**„Platobný príkaz“** je pokyn Účastníka vo forme odoslania SMS zo SIM karty v tvare určenom Poskytovateľom, na číslo uvedené v Cenniku 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 požiadal a ktoré je predmetom povinnosti prenositeľnosti čísla podľa Opatrenia a týchto Všeobecných podmienok.

„**Prenotifikácia (informačná SMS)**“ je oznámenie usku-točnené 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 obidvoma 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, priezvisko, titul, adresu trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianske-

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



loženia vyššie uvedených dokladov alebo ak sa preukáže, že doklady nie sú platné alebo sa nevzťahujú na jeho osobu, si Poskytovateľ vyhradzuje právo neuzavrieť so Záujemcom 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 neprímerane vysokých nákladov,

b) Záujemca 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) Záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy.

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

**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 Záujemca, ktorého vek v deň Aktivácie SIM karty dovŕšil vek 15 rokov.

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

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

**3.1** Poskytovateľ je okrem ďalších povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach povinný najmä:

a) udržiavať sieť Poskytovateľa v takom technickom a prevádzkovom stave, aby sa dosahovala obvyklá kvalita stanovená v príslušných technických normách a v technických špecifikáciách pre siete, služby alebo pre siete a služby podľa § 64 ods. 8 Zákona,

b) odstraňovať závady vzniknuté v sieti Poskytovateľa alebo v iných zariadeniach, a to čo možno najrýchlejšie podľa dostupných technických možností,

c) poskytovať Účastníkovi servisné služby, ktoré spočívajú najmä v kontrole nastavenia Služieb a v zabezpečení ich riadneho nastavenia, a to prostredníctvom Značkových predajní a Predajných miest Poskytovateľa a zákazníckej linky, a ďalšie služby, v rozsahu a za podmienok uvedených v ponuke Poskytovateľa a v platnom Cenníku,

d) vo svojich Značkových predajniach a v Predajných miestach, prípadne na svojom webovom sídle umožniť Účastníkovi oboznámiť sa s aktuálnym znením Všeobecných podmienok a Cenníka,

e) čo najskôr informovať Účastníka o zmene jeho účastníckeho čísla, užívateľského mena alebo prístupových kódov vykonanej na základe článku 3.2 písm. e), ak to bude technicky možné, najneskôr do 5 pracovných dní pred vykonaním zmeny,

f) informovať Účastníka alebo jeho zástupcu na požiadanie o stave Služieb, ktoré sú mu poskytované, a o nastavení Služieb, a to všetko za predpokladu, že Účastník alebo jeho zástupca splní podmienky identifikácie, ktoré na poskytovanie takýchto informácií stanovil Poskytovateľ, v rozsahu a za podmienok uvedených v ponuke Poskytovateľa a v platnom Cenníku,

g) poskytnúť Účastníkovi na základe jeho žiadosti, ak je to technicky možné, službu identifikácie 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

voľaní 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, prípadne 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 piniť si svoje záväzky, s čím Účastník súhlasí,

e) zmeniť z naliehavých technických alebo prevádzkových dôvodov účastnícke číslo, užívateľské meno alebo identifikačné kódy Účastníka aj bez súhlasu Účastníka,

f) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete Poskytovateľa a Služieb, ak usúdi, že zavedenie takejto ochrany je v prospech Účastníka alebo siete,

g) vyžiadať si počas skúšobnej prevádzky od Účastníka informácie o záležitostiach súvisiacich so skúšobnou prevádzkou siete alebo Služieb,

h) zmeniť Účastníkovi aj bez jeho súhlasu zúčtovacie obdobie,

i) dodatočne vyfakturovať Služby, ktoré z technických príčin nebolo možné vyfakturovať za zúčtovacie obdobie, v ktorom boli poskytnuté,

j) kedykoľvek bezplatne aktivovať Účastníkovi Služby, ktorých aktivácia ani využívanie nie sú spoplatnené, a Služby, ktorých spoplatnenie nastane až vykonaním aktívneho úkonu zo strany Účastníka, pričom o aktivácii týchto Služieb je Poskytovateľ povinný Účastníka informovať. V prípade, že Účastník nebude súhlasíť s poskytovaním takto aktivovaných služieb, Poskytovateľ je povinný deaktivovať ich,

k) uložiť zmluvnú pokutu, ak je s Účastníkom dohodnu-

tá, 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 využívajúcim 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 Všeobecných podmienkach a v Cenníku,

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

c) na bezplatné zverejnenie svojich údajov v zozname účastníkov, právo na kontrolu, úpravu alebo na likvidáciu

príslušného zápisu, rovnako ako aj právo požiadať o bezplatné nezverejnenie týchto údajov,

d) umožniť použitie Služieb tretej strane za odplatu len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa; v prípade porušenia tejto povinnosti je Účastník povinný nahradiť Poskytovateľovi v celom rozsahu škodu, ktorá mu vzniká 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 prevádzky, t.j. ak odchádzajúce volanie vykonáva automat;

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

(iii) využívanie Služby so stanoveným maximálnym ceno-

vým stropom alebo poskytovanej v neohraničenom rozsahu za pevný mesačný poplatok v neprimeranom rozsahu neobvyklom oproti štandardnému správaniu užívateľa, vrátane, ale nie výlučne neúmerné využívanie tzv. nekonечných, 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 nedovoľeného 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 pou-

žívanie Služieb, SIM karty, mobilného telefónu alebo iného koncového zariadenia,

f) vyhovieť výzve Poskytovateľa, aby sa z dôležitého dôvodu súvisiaceho s poskytovaním Služieb dostavil osobne na výzvu Poskytovateľa do určenej Značkovej predajne alebo na iné miesto, ktoré určí Poskytovateľ, pričom tento dôvod musí byť uvedený vo výzve,

g) písomne oznámiť Poskytovateľovi na oddelenie starostlivosti o zákazníkov do 15 pracovných dní každú zmenu svojich údajov podľa čl. 2.3,

h) využívať SIM kartu Poskytovateľa výlučne na prevádzku mobilného telefónu alebo iného koncového zariadenia určeného na zabezpečenie hlasovej telefonickej komunikácie fyzickej osoby a výlučne pre svoju potrebu,

i) poskytnúť Poskytovateľovi akúkoľvek potrebnú súčinnosť a umožniť mu kontrolu používania Služby, najmä možnosť preveriť prípady podozrenia na zneužívanie Služieb,

j) nezneužívať poskytované Služby na hromadné zasielanie nevyžiadanych SMS správ, MMS správ, e-mailových správ alebo inej nevyžiadanej komunikácie, vrátane neúmerného a neodôvodneného zatažovania 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 výslov-

ne 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 poskyt-



nuté Služby nepresiahne čiastku 3,32 € s DPH za každé z troch po sebe nasledujúcich zúčtovacích období, zmeniť Účastníkovi spôsob úhrady za Služby prostredníctvom faktúry na Predplatenú službu, a to k prvému dňu zúčtovacieho obdobia nasledujúcim po zúčtovacom období bezprostredne nasledujúcim 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 predĺži 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 predĺži na dobu ďalších 13 mesiacov odo dňa dobíania kreditu. Po každom nasledujúcom dobíaní Kreditu sa Zmluva predlžuje vždy na dobu 13 mesiacov od posledného dobíania 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 poskyтова-

nia verejnej služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný s výpovedou 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 pätnásty deň pred ukončením zúčtovacieho obdobia vzťahujúceho sa na Účastníka, výpovedná lehota začne plynúť v deň doručenia výpovede a končí sa v posledný deň zúčtovacieho obdobia, v ktorom bola doručená druhej strane. V prípade, keď je výpoveď doručená v neskorší deň, ako je uvedené v predchádzajúcej vete, výpovedná lehota začne plynúť v prvý deň nasledujúceho zúčtovacieho obdobia a skončí sa v posledný deň nasledujúceho zúčtovacieho obdobia.
- 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 reklamacii, neposkytuje službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva,

- c) Poskytovateľ neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.
- 6.7** Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy, a to výhradne podľa článku 17.1 písm. a), ak:
- a) Účastník nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
  - b) Účastník opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
  - c) Účastník pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí,
  - d) Účastník opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania,
  - e) Účastník opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
  - f) sa údaje v zmysle čl. 2.3 dodatočne preukážu ako nepravdivé alebo ak sa nepreukážu ich pravdivosť,
  - g) Účastník vstúpil do likvidácie,
  - h) je Účastník v úpadku, najmä ak na Účastníka alebo na jeho majetok bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu alebo na povolenie reštrukturalizácie,
  - i) ak bola na Účastníka alebo jeho majetok vyhlásená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia,
  - j) Účastník neuhradí zábezpeku v lehote splatnosti stanovenej Poskytovateľom.
- 6.8** V prípade odstúpenia od Zmluvy sa končí jej platnosť dňom doručenia oznámenia o odstúpení druhej strane, pokiaľ nie je v oznámení o odstúpení uvedený neskorší deň.
- 6.9** Ak dôjde k odstúpeniu od Zmluvy zo strany Poskytovateľa podľa čl. 6.7, je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od všetkých Zmlúv uzavretých s Účastníkom.
- 6.10** Ukončenie Zmluvy podľa čl. 4.2 písm. g) sa považuje za ukončenie Zmluvy dohodou.
- 6.11** V prípade Služieb, ktorých poskytovanie je závislé od úspešnej inštalácie odborným technikom (napr. O2 Internet na doma) Zmluva tiež zaniká dňom nasledujúcim po neúspešnej inštalácii zariadenia slúžiaceho na využívanie tejto Služby alebo v prípade nemožnosti ďalej využívať Službu v dôsledku prírodných zmien ako napr. nie však výlučne zmeny vegetačného obdobia stromov alebo nedostatočnej kapacity siete Poskytovateľa. Nemožnosť inštalácie alebo nemožnosť ďalej využívať Službu musí potvrdiť

odborný technik v servisnom liste, ktorý v tomto prípade nahrádza odstúpenie od Zmluvy.

- 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 kalendárnych 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 vyúčtuje Účastníkovi za prvé zúčtovacie obdobie alikvotnú časť pravidelného mesačného poplatku a alikvotnú časť voľných minút, objemu dát, príp. kreditu, ak je predmetom zmluvy

poskytovanie Služieb s tzv. voľnými minútami, objemami dát alebo kreditných mesačných programov.

- 7.3** Poskytovateľ vystaví po skončení zúčtovacieho obdobia faktúru. Poskytovateľ má právo na úhradu ceny za poskytnuté Služby vo výške zodpovedajúcej (i) mesačnému poplatku za príslušné zúčtovacie obdobie a (ii) cene za poskytnuté Služby, a to podľa Cenníka platného v čase, keď bola Služba Účastníkom využitá.
- 7.4** 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 dorúčením 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 spolplatniť 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** Zväzok Účastníka zaplatiť fakturovanú cenu je splnený dňom pripísania príslušnej sumy označenej príslušným va-

riabilným 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 doručí 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 kritéria

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 Účastníkovu prevažujúca 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 ro-

amingové 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 dotedy, 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 takáto zmluva považuje za ukončenú.

## **9. Podmienky poskytovania Služieb**

- 9.1** 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.
- 9.5** Účastník berie na vedomie, že pri využití Služby prenosu dát viacerými Užívateľmi môže dochádzať k spomaleniu prenosových rýchlostí. Toto spomalenie nie je trvalé a závisí od aktuálneho zaťaženia siete Poskytovateľa. Rýchlosť pripojenia závisí od nasledovných faktorov:
- Typ koncového zariadenia, jeho pripojenie a poloha;
  - zdieľanie Služby pripojením viacerých koncových zariadení;
  - zdieľanie kapacity siete viacerými užívateľmi a to až do výšky maximálneho pomeru agregácie;
  - kvalita a konfigurácia zariadenia Užívateľa;
  - obsah cieľovej požiadavky Užívateľa a faktory ovplyvňujúce sieť mimo pôsobnosti Poskytovateľa

## **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 § 5 písm. n) Zákona ochrane osobných údajov, t.j. každá fyzická osoba, ktorej osobné údaje sa spracúvajú.

**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 údaje** 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 akýkoľvek vážny a slobodne daný, konkrétny, informovaný a jednoznačný prejav vôle Dotknutej osoby vo forme vyhlásenia alebo jednoznačného potvrdzujúceho úkonu, ktorým Dotknutá osoba vyjadruje súhlas so spracúvaním svojich osobných údajov; osobitný súhlas so spracúvaním 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 úda-

je 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. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

- 10.2** Podnik získava, overuje, spracováva a používa Údaje v rozsahu stanovenom príslušnom všeobecne záväznom právnom predpise, v Zmluve, v týchto Všeobecných obchodných podmienkach a v udelenom Súhlase. Poskytovateľ je vo vzťahu k spracúvaniu Osobných údajov fyzických osôb prevádzkovateľom v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov.
- 10.3** Pokiaľ nie je v príslušnom všeobecne záväznom právnom predpise, v Zmluve alebo v týchto Všeobecných podmienkach uvedené inak, poskytnutie Údajov a udelenie Súhlasu zo strany Účastníka je dobrovoľné a Účastník je oprávnený kedykoľvek udelený Súhlas odvolať. Poskytovateľ si nesmie udelenie Súhlasu vynucovať a ani podmieňovať hrozbou odmietnutia zmluvného vzťahu, služby alebo tovaru. Bez ohľadu na predchádzajúcu vetu, Účastník berie na vedomie, že Povinné údaje predstavujú Údaje, bez ktorých nie je možné uzatvoriť a plniť Zmluvu (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 spracúvania.

- 10.6** Okrem ak je v príslušnom všeobecne záväznom právnom predpise, v Zmluve, v udelenom Súhlase alebo v týchto Všeobecných podmienkach uvedené inak, Údaje môže Poskytovateľ spracovávať počas celej doby trvania zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom až do urovnania všetkých práv a povinností z neho vyplývajúcich, minimálne však do uplynutia 4 rokov odo dňa ukončenia zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom. Účastník berie na vedomie a súhlasí, že takto stanovená doba platnosti Súhlasu predstavuje dobu 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, poskytovať Údaje v rozsahu, na účely a počas doby uvedenej v článku 10.6 tým osobám, ktoré Poskytovateľa zastupujú alebo inak oprávnené chránia jeho záujmy (napr. osobám, ktoré sú oprávnené na základe zmluvy s Poskytovateľom vymáhať a inkasovať pohľadávky Poskytovateľa), alebo sa podieľajú najmä na vytváraní, ponúkaní, úprave, poskytovaní a prevádzkovaní Služieb, Služieb s pridanou hodnotou a s nimi súvisiacich služieb alebo na prevádzkovaní a údržbe systémov, prostredníctvom ktorých sa takéto Služby Účastníkom poskytujú, vrátane ale bez obmedzenia subjektom, ktoré sú súčasťou skupiny PPF.
- 10.9** Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ je v súlade s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi oprávnený poskytovať osobám, ktoré zabezpečujú alebo ktoré majú oprávnenie zabezpečovať služby verejnej elektronickej komunikačnej siete alebo pridružené prostriedky, Údaje nevyhnutné pre poskytovanie Služieb, a to na účely prepojenia a prístupu k sieti, na vzájomné vyúčtovanie a na zabránenie zneužívania siete a Služieb počas doby uvedenej v článku 10.6 .
- 10.10** Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ je oprávnený, pokiaľ všeobecne záväzné právne pred-

pisy 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 dotknuté právo Poskytovateľa v zmysle § 55 ods. 1 Zákona vzájomne si poskytovať a vymieňať s inými podnikmi poskytujúcimi verejné siete alebo služby nevyhnutné údaje v rozsahu podľa § 56 ods. 3 Zákona, ak sa týkajú dlžníkov Poskytovateľa alebo osôb, o ktorých Poskytovateľ zistil, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia alebo zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia podľa § 43 ods. 1 písm. c) druhého bodu Zákona a účinnejšej ochrany podnikov pred takými osobami.
- 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 O2 Obchodné informácie (O2 OI) alebo O2 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. Nezaradenie osobných údajov Účastníka do telefónneho zoznamu, overenie, opravy alebo ich odstránenie je bezplatné. Poskytovateľ je oprávnený sprístupniť účastnícke číslo Účastníka ostatným Účastníkom sietí alebo tretím osobám na základe predchádzajúceho súhlasu Účastníka.



Účelom telefónneho zoznamu je vyhľadávanie kontaktných údajov Účastníkov na základe ich mena, priezviska alebo názvu, prípadne ďalších minimálnych identifikačných údajov. Prípadné ďalšie možnosti využitia telefónneho zoznamu budú uvedené na webovom sídle Poskytovateľa.

- 10.14** Pri využívaní Služieb s prídanou hodnotou je Účastník oprávnený dočasne odmietnuť spracúvanie Lokalizačných údajov pre jednotlivé spojenie do siete alebo prenos správy, a to spôsobom, ktorý stanoví Poskytovateľ. Účastník je oprávnený odmietnuť poskytnutie súhlasu s použitím jeho elektronického kontaktu aj v súvislosti s odosielaním každej jednotlivkej 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 uskutočnenia 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 uskutočnenia Platobných operácií a jeho zástupcu, na účely uzatvárania a vykonávania obchodov, na účely prijímania a vybavovania reklamácií Účastníka, ak používa SIM kartu za účelom uskutočnenia Platobných operácií a na ďalšie účely uvedené v článku 10.22 je Poskytovateľ oprávnený pri každom obchode požadovať od Účastníka a 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 zahraničia len za podmienok ustanovených v osobitnom zákone, alebo ak tak ustanovuje medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná a ktorá má prednosť

pred zákonmi Slovenskej republiky.

- 10.24** Články 10.20 až 10.22 sa rovnako vzťahujú na Stály Rozhodcovský súd Slovenskej bankovej asociácie so sídlom Rajská 15/A, 811 08 Bratislava 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) ak Poskytovateľ takéto údaje spracúva, právo získať prístup k týmto Osobným údajom a informácie podľa § 21 ods. 1 Zákona o ochrane osobných údajov; Poskytovateľ je povinný poskytnúť Dotknutej osobe jej Osobné údaje, ktoré spracúva. Informácie podľa tohto článku Poskytovateľ poskytne bezplatne. Za opakované poskytnutie Osobných údajov, o ktoré Dotknutá osoba požiada, môže Poskytovateľ účtovať primeraný poplatok zodpovedajúci administratívnym nákladom. Právo získať Osobné údaje nesmie mať nepriaznivé dôsledky na práva iných fyzických osôb.
- 10.27** Dotknutá osoba má právo na to, aby Poskytovateľ bez zbytočného odkladu opravil nesprávne Osobné údaje, ktoré sa jej týkajú. So zreteľom na účel spracúvania Osobných údajov má Dotknutá osoba právo na doplnenie neúplných Osobných údajov.
- 10.28** Dotknutá osoba má právo na to, aby Poskytovateľ bez zbytočného odkladu vymazal Osobné údaje, ktoré sa jej

týkajú, ak

- Osobné údaje už nie sú potrebné na účel, na ktorý sa získali alebo inak spracúvali,
- Dotknutá osoba odvolá Súhlas, na základe ktorého sa spracúvanie Osobných údajov vykonáva, a neexistuje iný právny základ pre spracúvanie Osobných údajov,
- Dotknutá osoba namieta spracúvanie Osobných údajov podľa § 27 ods. 1 Zákona o ochrane osobných údajov a neprevažujú žiadne oprávnené dôvody na spracúvanie Osobných údajov alebo Dotknutá osoba namieta spracúvanie Osobných údajov podľa § 27 ods. 2 Zákona o ochrane osobných údajov,
- Osobné údaje sa spracúvajú nezákonne,
- je dôvodom pre výmaz splnenie povinnosti podľa tohto Zákona o ochrane osobných údajov, osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, alebo
- sa Osobné údaje získavali v súvislosti s ponukou služieb informačnej spoločnosti podľa § 15 ods. 1 Zákona o ochrane osobných údajov.

**10.29** Dotknutá osoba má právo na to, aby Poskytovateľ obmedzil spracúvanie Osobných údajov, ak:

- Dotknutá osoba namieta správnosť Osobných údajov, a to počas obdobia umožňujúceho Poskytovateľovi overiť správnosť osobných údajov,
- spracúvanie Osobných údajov je nezákonné a Dotknutá osoba namieta vymazanie osobných údajov a žiada namiesto toho obmedzenie ich použitia,
- Poskytovateľ už nepotrebuje osobné údaje na účel spracúvania osobných údajov, ale potrebuje ich Dotknutá osoba na uplatnenie právneho nároku, alebo
- Dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov podľa § 27 ods. 1 Zákona o ochrane osobných údajov, a to až do overenia, či oprávnené dôvody na strane Poskytovateľa prevažujú nad oprávnenými dôvodmi Dotknutej osoby.

Ak sa spracúvanie osobných údajov obmedzilo, okrem uchovávaní môže Osobné údaje Poskytovateľ spracúvať len so súhlasom Dotknutej osoby alebo na účel uplatnenia právneho nároku, na ochranu osôb alebo z dôvodov verejného záujmu.

**10.30** Dotknutá osoba má právo získať osobné údaje, ktoré sa jej týkajú a ktoré poskytla Poskytovateľovi, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a má právo preniesť tieto osobné údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi, ak je to technicky možné a ak

- sa osobné údaje spracúvajú podľa § 13 ods. 1 písm. a), § 16 ods. 2 písm. a) alebo § 13 ods. 1 písm. b) Zákona o ochrane osobných údajov a
- spracúvanie osobných údajov sa vykonáva automatizovanými prostriedkami.

- 10.31** Dotknutá osoba má právo namietať spracúvanie jej Osobných údajov z dôvodu týkajúceho sa jej konkrétnej situácie vykonávané podľa § 13 ods. 1 písm. e) alebo písm. f) Zákona o ochrane osobných údajov vrátane profilovania založeného na týchto ustanoveniach. Poskytovateľ nesmie ďalej spracúvať Osobné údaje, ak nepreukáže nevyhnutné oprávnené záujmy na spracúvanie Osobných údajov, ktoré prevažujú nad právami alebo záujmami Dotknutej osoby, alebo dôvody na uplatnenie právneho nároku.
- 10.32** Dotknutá osoba má právo namietať spracúvanie Osobných údajov, ktoré sa jej týkajú, na účel priameho marketingu vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s priamym marketingom. Ak Dotknutá osoba namieta spracúvanie Osobných údajov na účel priameho marketingu, Poskytovateľ ďalej osobné údaje na účel priameho marketingu nesmie spracúvať.
- 10.33** Účastník, resp. iná osoba ak sa jej údaje spracúvajú, má právo na to, aby sa na ňu nevzťahovalo rozhodnutie, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní osobných údajov vrátane profilovania a ktoré má právne účinky, ktoré sa jej týkajú alebo ju obdobne významne ovplyvňujú. Uvedené sa neuplatňuje, ak je rozhodnutie:
- nevyhnutné na uzavretie zmluvy alebo plnenie zmluvy medzi Dotknutou osobou a Poskytovateľom,
  - vykonané na základe osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, a v ktorých sú zároveň ustanovené aj vhodné opatrenia zaručujúce ochranu práv a oprávnených záujmov Dotknutej osoby, alebo
  - založené na výslovnom súhlase Dotknutej osoby.
- 10.34** Ďalšie práva Účastníka, ktorý je fyzickou osobou, sú upravené v príslušných ustanoveniach najmä § 22 až § 30 Zákona o ochrane osobných údajov.

## **11. Reklamačný poriadok**

- 11.1** Reklamáciu je možné uplatniť v prípade, že Účastníkovi boli zo strany Poskytovateľa chybne:
- (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“), predá-  
ných Poskytovateľom Účastníkovi sa reklamácia Výrobku  
vybaví v Značkovej predajni, v prípade predaja na Predaj-  
nom mieste sa reklamácia Výrobku vybaví na Predajnom  
mieste, kde bol Výrobok kúpený, a to v súlade s príslušný-  
mi právnymi predpismi. Ustanovenia čl. 11 sa na reklamá-  
ciu väd Výrobkov nepoužijú.

**11.2** Predmetom reklamácie podľa týchto Všeobecných pod-  
mienok nemôže byť, a teda reklamácia nemôže byť uzna-  
ná, pokiaľ sa týka:

(a) kvality služieb, pri ktorých Poskytovateľ nie je ko-  
nečným 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 Posky-  
tovateľa a zmluvných operátorov a sú v súlade s obmedze-  
niami uvedenými v Podmienkach (najmä v prípade pove-  
ternostných alebo fyzikálnych vplyvov na kvalitu signálu  
alebo v prípade nedostatočného geografického pokrytia);

(c) akejkoľvek vady Služieb spôsobenej nesprávnym po-  
užívaním Služieb alebo koncových zariadení Účastníkom  
vrátane nesprávneho nastavenia Služieb alebo koncové-  
ho zariadenia Účastníkom;

(d) dočasného prerušenia poskytovania Služby z dôvodov  
vyššej moci, najmä požiarov, živelných pohrôm, havárií,  
krízových situácií, teroristických útokov, štrajkov (zamest-  
nancov tretích strán), nepokojov, a z iných dôvodov vyluč-  
ujúcich zodpovednosť;

(e) obsahu informácií prenášaných Účastníkmi telekomu-  
nikačnej siete, najmä obsahu informácií a údajov posky-  
tovaných v rámci služieb tretích strán (ako sú napríklad  
audiotexové služby) s výnimkou obsahu informácií posky-  
tovaných v rámci Služby.

**11.3** Reklamáciu môže uplatniť:

(a) Účastník alebo jeho právny nástupca,

(b) osoba splnomocnená Účastníkom na základe písom-  
ného splnomocnenia s úradne overeným podpisom.

**11.4** Reklamácia musí byť uplatnená písomne a doručená Po-  
skytovateľovi 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 prevezme 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 Reklamácii je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ktorými sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla alebo miesta podnikania a IČO. Účastník ďalej uvedie telefónne číslo SIM karty, ktorého sa Reklamácia týka, a jasným a zrozumiteľným spôsobom popíše predmet Reklamácie. V Reklamácii 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 Reklamácii, 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 zvineného neposkytovania Služby. Toto právo si môže Účastník uplatniť v lehote troch mesiacov od obnovenia poskytovania Služby, a to dorúčením 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 Reklamácií 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, prípadne iným spôsobom v zmysle článku 11.5. písm.c.
- 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:
- (a) urýchlene identifikovať nedostatky a zabezpečiť ich odstránenie, a
  - (b) opakovane poskytnúť Služby, ak to je možné a Účastník s tým súhlasí, alebo
  - (c) v prípade samostatne hradených Služieb s pridanou hodnotou alebo iných služieb poskytovaných Poskytovateľom, ktoré nie je možné alebo účelné opakovane poskytnúť, vrátiť zaplatenú cenu týchto Služieb v súlade s čl. 11.13 a 11.15 tohto poriadku.
- 11.17** Ak sa na základe Reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, úhrada bude v reklamačnom konaní určená ako cena za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
- 11.18** V prípade neoprávnenej a neodôvodnenej Reklamácie je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Účastníka úhradu odôvodnených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s prešetrovaním Reklamácie. Úhrada nákladov bude realizovaná spôsobom stanoveným Poskytovateľom.
- 11.19** Na reklamácie súvisiace s Platobnými službami uskutočnenými prostredníctvom SIM karty sa primerane vzťahujú ustanovenia tohto čl. 11 Všeobecných podmienok, pričom Poskytovateľ rozhodne o oprávnenosti reklamácie vzťahu-

júcej 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 päťnásobku priamej platby Účastníka za služby spojené s prenosom čísla, najmenej však 20 €; maximálna výška celkovej kompenzácie nepresiahne 100 €. Účastník môže požiadať o kompenzáciu Prijímajúci podnik do 30 dní odo dňa ukončenia prenosu čísla, inak toto právo zaniká. Podnik, ktorý počas procesu prenášania čísla spôsobil, že číslo bolo prenesené oneskorene alebo bolo prenesené k inému podniku proti vôli Účastníka, poskytne Účastníkovi kompenzáciu do 60 dní od doručenia žiadosti o kompenzáciu.
- 11.21** Poskytovateľ si vyhradzuje právo poskytnúť kompenzáciu v zmysle čl. 11.21 aj v nepeňažnej forme, ktorej hodnota zodpovedá výške kompenzácie.

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

- 12.1** Poskytovateľ zabezpečuje prenositeľnosť čísla na základe príslušných ustanovení Zákona a Opatrenia v rozsahu a spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok (ďalej len ako "Prenositeľnosť čísla").
- 12.2** O prenesenie čísla prideleného Žiadateľovi iným podnikom poskytujúcim mobilnú verejnú telefónnu službu k Poskytovateľovi môže Žiadateľ písomne požiadať výlučne

Poskytovateľa podaním žiadosti o prenesenie čísla k Poskytovateľovi v písomnej forme v Značkovej predajni alebo na vybraných Predajných miestach, ktorých zoznam je zverejnený na webovom sídle Poskytovateľa, alebo iným spôsobom podľa pokynov Poskytovateľa uvedených na webovom sídle Poskytovateľa alebo v Cenníku (napr. formou SMS správy, telefonicky alebo vyplnením registračného formulára na internete) (ďalej len ako „Žiadosť PP“). Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že každé Prenášané číslo je možné prideliť len k takej SIM karte, o ktorej aktiváciu záujemca požiadal súčasne s podaním Žiadosti PP, ak nie je v podmienkach konkrétnej ponuky Poskytovateľa výslovne uvedené inak. V prípade podania Žiadosti PP formou SMS správy je podmienkou prenosu telefónneho čísla, aby Žiadateľ mal s Poskytovateľom uzatvorenú 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 uzatvorenie 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) prístupné verejnosti, a
  - b) poskytnuté Poskytovateľom iným podnikom poskytujúcim verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike a osobe zabezpečujúcej prevádzku centrálnej národnej referenčnej databázy prenášaných čísel, a to vždy výlučne na 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 splnomocňuje Žiadateľ Poskytovateľa na poskytnutie telefónneho čísla, z ktorého Žiadateľ odoslal SMS správu za účelom podania Žiadosti PP (Prenášané číslo) a údajov v rozsahu podľa písm. b) tohto článku, ktoré má Žiadateľ evidované u Poskytovateľa ako Účastník Odovzdávajúceho 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) pracovných dní odo dňa podania Žiadosti, resp. do jedného (1) pracovného dňa po nadobudnutí účinnosti zmluvy o prenose čísla v zmysle Opatrenia. Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ vykoná aktiváciu SIM karty a začne Žiadateľovi vo vzťahu k Prenášanému číslu poskytovať Služby prostredníctvom tejto SIM karty najskôr dňom realizácie technického prenesenia príslušného Prenášaného čísla medzi verejnou telefónnou sieťou Odovzdávajúceho podniku a verejnou telefónnou sieťou Poskytovateľa, ak nie je so Žiadateľom výslovne dohodnuté inak. Poskytovateľ oznámi Žiadateľovi deň realizácie technického prenesenia čísla najneskôr v deň predchádzajúci dňu realizácie technického prenesenia čísla, a to napr. formou SMS správy odoslanej na Prenášané číslo. Poskytovateľ sa môže so Žiadateľom dohodnúť na neskoršej účinnosti zmluvy o prenose čísla.
- 12.11** O prenesenie čísla sekundárne prideleného Poskytovateľom Účastníkovi k Prijímajúcemu podniku môže Účastník požiadať príslušný Prijímajúci podnik spôsobom podľa pokynov Prijímajúceho podniku (ďalej len ako „Žiadosť OP“); doručенú Žiadosť OP považuje Poskytovateľ tiež za návrh dohody na ukončenie Zmluvy, na základe ktorej je Prenášané číslo Účastníkovi pridelené (ďalej len ako „Dotknutá zmluva“). Poskytovateľ v lehote do dvoch (2) pracovných dní odo dňa doručenia Žiadosti OP od Prijímajúceho podniku Žiadosť OP overí a
- a) Prijímajúcemu podniku oprávnenosť podania Žiadosti OP

potvrdí a zároveň môže Účastníkovi oznámiť podmienky ukončenia Dotknutej zmluvy, alebo

b) Žiadosť OP odmietne.

**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 nepožiadal o prenesenie všetkých čísel patriacich v čase doručenia Žiadosti OP Poskytovateľovi do príslušnej skupiny skupinových účastníckych čísel (§ 2 ods. 4 Opatrenia),

b) Účastník v Žiadosti OP nepožiadal o prenesenie všetkých čísel pridelených mu v čase doručenia Žiadosti OP Poskytovateľovi vo vzťahu k jednej SIM karte (§ 2 ods. 4 Opatrenia),

c) pre Prenášané číslo prebieha skôr začatý proces prenášania čísla (§ 2 ods. 5 Opatrenia),

d) Prenášané číslo nepatrí do rozsahu prenositeľných čísel stanovených Opatrením (§ 3 Opatrenia),

e) Prenášané číslo nebolo Účastníkovi spoločnosťou Poskytovateľom pridelené na užívanie (§ 6 ods. 5 Opatrenia),

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

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

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

**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 Prijímajúceho 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 také-



to prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služieb.

- 13.5** Poskytovateľ je oprávnený obmedziť alebo prerušiť poskytovanie všetkých Služieb, ktoré sa poskytujú podľa zmlúv uzatvorených medzi Účastníkom a Poskytovateľom, ak Účastník porušuje Všeobecné podmienky alebo Cenník; ak Účastník používa zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov; v prípadoch, ak podľa uváženia Poskytovateľa existuje riziko, že Účastník nebude riadne a včas plniť budúce záväzky voči Poskytovateľovi; ak existuje dôvodné podozrenie, že Účastník alebo tretia osoba zneužívala alebo zneužíva Služby prostredníctvom Účastníckovej SIM karty; v prípadoch, keď je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Účastníka zloženie zábezpeky, ktorú Poskytovateľ stanoví; ak Účastník využíva Služby spôsobom, ktorý môže negatívne ovplyvniť prevádzku siete alebo ktorejkoľvek jej časti alebo kvalitu Služieb, ktoré sa poskytujú iným Účastníkom, alebo keď sa preukáže, že údaje poskytnuté Účastníkom boli nepravdivé alebo doklady v zmysle čl. 2.4 neplatné; v prípade podozrenia na podvodné dobitie Kreditu a/alebo porušenie Zákona o platobných službách.
- 13.6** V prípade služby prenosu dát je Poskytovateľ oprávnený zamedziť šíreniu dát, ktoré Účastník šíri v rozpore s pokynmi Poskytovateľa, Zmluvou, Zákonom a/alebo inými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky a/alebo v rozpore s dobrými mravmi. Poskytovateľ je oprávnený zamedziť Účastníkovi prístup k internetovým stránkam na určitých serveroch siete Internet s nelegálnym obsahom alebo s obsahom odporujúcim dobrým mravom.
- 13.7** Za zneužívanie služieb sa považuje aj využívanie Služieb iným spôsobom, ako sa uvádza vo Všeobecných podmienkach, 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 čísel, 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 zákazníckej linky alebo Predajného miesta v prípade straty, odcudzenia alebo podozrenia na zneužitie SIM karty a postupovať v zmysle pokynov Poskytovateľa, ktorý je v takom prípade oprávnený zablokovať SIM kartu.
- 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 nedbanlivosti, používanie SIM karty, alebo neinformovaním Poskytovateľa v prípade straty, odcudzenia alebo podozrenia zo zneužitia 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** 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 Rajsá 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 diaľkovo dostupných elektronických komunikačných prostriedkov podľa čl. 17.5.
- 17.2** Za doručenie prostredníctvom subjektu povereného doručovaním sa považuje obyčajné doručenie písomnosti, do-

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

- 17.3** Písomnosť sa považuje za doručení v zmysle článku 17.2 aj v prípade, keď bude Poskytovateľovi vrátená späť ako nedoručiteľná z dôvodu, že sa Účastník odsťahoval, 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 Účastníka, uvedenú v databáze Účastníkov. Povinnosť Účastníka oznámiť Poskytovateľovi zmenu adresy sa spravuje článkom 4.2 písm. g).
- 17.5** Za iné spôsoby oznámenia podľa čl. 17.1 písm. b) sa považuje zaslanie správy prostredníctvom elektronickej pošty (ďalej len „e-mail“), faxu, SMS alebo MMS správy, a tiež hlasovým volaním. V týchto prípadoch sa oznámenie považuje za uskutočnené dňom odoslania e-mailu, faxu, SMS alebo MMS správy alebo hlasového volania Poskytovateľom na e-mail Účastníka, resp. na telefónne číslo Účastníka. Za doručenie správy sa v prípade hovoru považuje tiež dovolanie sa, uloženie správy do hlasovej schránky alebo tri márne pokusy o dovolať sa. Potvrdenie o volaní alebo zaslanie 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 dôvodov podozrenia z neautorizovaného alebo podvodného použitia SIM karty ako platobného prostriedku a/alebo z dôvodu zvýšenia rizika platobnej neschopnosti Účastníka. O tejto skutočnosti bude Účastník zo strany Poskytovateľa vhodným spôsobom informovaný.
- 18.3** Za okamih prijatia Platobného príkazu sa považuje potvrdenie Poskytovateľa o úspešnom odoslaní SMS. V prípade odmietnutia Platobného príkazu je Účastník upovedomený prostredníctvom SMS správy o dôvodoch odmietnutia okrem prípadu, keď je odmietnutie Platobného príkazu 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 konkrétna 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.

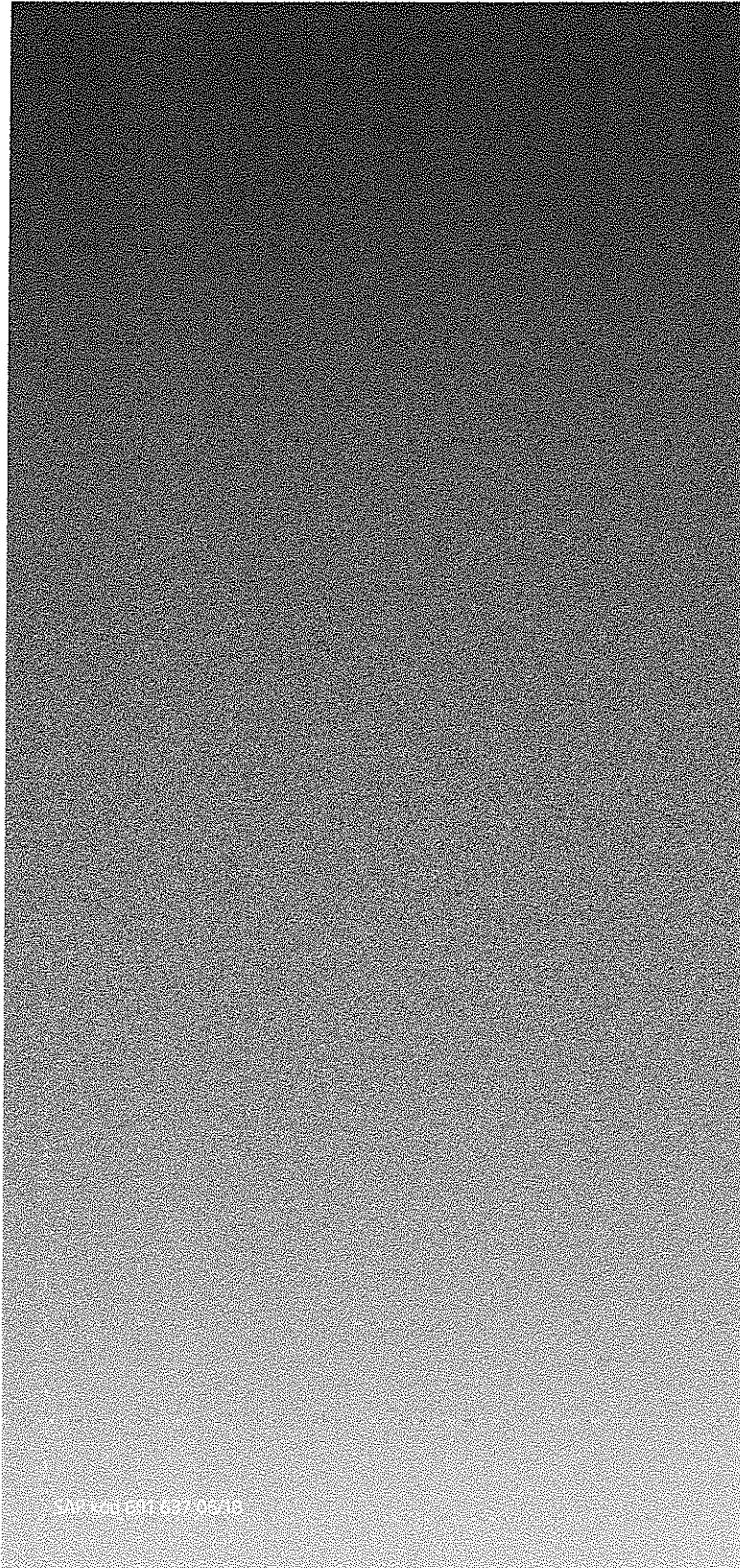
## **19. Spoločné a záverečné ustanovenia**

- 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 služby, keďže Poskytovateľ nie je poskytovateľom univerzálnej služby.
- 19.6** V prípade, že sa akékoľvek ustanovenie Všeobecných podmienok stane neplatným, neúčinným alebo nevymáhateľným, takéto neplatné, neúčinné alebo nevymáhateľné ustanovenie nebude mať vplyv na ostatné ustanovenia Všeobecných podmienok. Poskytovateľ v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vymáhateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní hospodárskeho a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.
- 19.7** Platné Všeobecné podmienky sú dostupné vo všetkých Značkových predajniach a na Predajných miestach Poskytovateľa, prípadne na webovom sídle Poskytovateľa.
- 19.8** Tieto Všeobecné podmienky strácajú účinnosť po nadobudnutí účinnosti neskorších Všeobecných podmienok.
- 19.9** Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 25. 05. 2018. Tieto Všeobecné podmienky dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nahrádzajú znenie Všeobecných podmienok zo dňa 12. 04. 2018.





001 897 05/15

