

Zmluva o poskytovaní verejných služieb

(ďalej aj ako „Zmluva“)

Evidenčné číslo zmluvy: VS_74_20190118_36513458



VS_74_20190118_36513458

Zmluva je uzatvorená v súlade s ustanoveniami zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej ako „Zákon“) medzi zmluvnými stranami:

Podnik:

obchodné meno:	Národné centrum zdravotníckych informácií
sídlo:	Lazaretská 26, 811 09 Bratislava
IČO:	00165387
telefón:	02/57 269 111
e-mail:	nczisk@nczisk.sk
zastúpený	
meno a priezvisko, funkcia:	Ing. Tomáš Komorník, na základe plnej moci
technický kontakt: (tel., e-mail)	02/32 35 30 30; kontakt@nczisk.sk

(ďalej len „Podnik“)

Účastník:

obchodné meno / meno:	Nemocnica Poprad, a. s.
sídlo / bydlisko:	Banícka 803/28, 058 45 Poprad
IČO:	36513458
telefón:	052 / 7125 767
e-mail:	sekretariat@nemocnicapp.sk
zastúpený	
meno a priezvisko, funkcia:	Ing. Peter Petruš, MBA, na základe plnomocensva
meno a priezvisko, funkcia:	Kliknutím zadáte text. Kliknutím zadáte text.
kontaktná osoba: (tel., e-mail)	Ing. Stanislav Jendrušák, +421 918 983672, stanislav.jendrusak@nemocnicapp.sk

(ďalej len „Účastník“)

(Podnik a Účastník spoločne aj len „zmluvné strany“ a každý samostatne aj len „zmluvná strana“)

Poštová adresa Účastníka pre všetku komunikáciu (ak je odlišná od adresy sídla):

Kliknutím zadáte text.

Preambula

Podnik je správcom a prevádzkovateľom národného zdravotníckeho informačného systému a v zmysle platnej legislatívy subjektom zodpovedným za realizáciu informatizácie a elektronizácie zdravotníctva v Slovenskej republike. Účastník je poskytovateľom zdravotnej starostlivosti.

Podnik poskytuje elektronické komunikačné služby za účelom prístupu do systému eZdravie, pričom nevyhnutnou súčasťou pre elektronickú komunikáciu v systéme eZdravie je aj zabezpečenie identifikácie a autentizácie zdravotníckeho pracovníka prostredníctvom elektronického preukazu zdravotníckeho pracovníka a prijímateľa zdravotnej starostlivosti na základe občianskeho preukazu s elektronickým čipom.

Podľa zákona č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov je poskytovateľ zdravotnej starostlivosti okrem iného povinný zaobstarať technické zariadenia slúžiace na autentizáciu v národnom zdravotníckom informačnom systéme.

V záujme zabezpečenia elektronickej komunikácie zdravotníckych pracovníkov a prijímateľov zdravotnej starostlivosti v systéme eZdravie a za účelom splnenia uvedenej zákonnej povinnosti poskytovateľa zdravotnej starostlivosti uzatvárajú Podnik a Účastník túto Zmluvu.

1. Predmet Zmluvy

1.1. Podnik sa zaväzuje poskytovať Účastníkovi počas trvania **Zmluvy** jednu alebo viac verejných elektronických komunikačných služieb (ďalej aj ako „**Služba**“ resp. „**Služby**“), pričom podmienky poskytovania každej **Služby** sú bližšie určené v **Špecifikácii Služieb** (ďalej aj ako „**Špecifikácia**“), ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy a Účastník sa zaväzuje každú **Službu** užívať v súlade s touto **Zmluvou**, **Všeobecnými podmienkami** poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb vydaných Podnikom (ďalej aj ako „**Všeobecné podmienky**“) a platiť Podniku odplatu za poskytovanie dohodnutej **Služby**, a to vo výške, spôsobom a za podmienok stanovených touto **Zmluvou**.

2. Zmluva a zmluvné dokumenty

2.1. Zmluvné strany vyhlasujú, že sú si v celom rozsahu vedomé skutočnosti, že podmienky pre poskytovanie **Služieb**, vrátane všetkých práv a povinností zmluvných strán sú stanovené touto **Zmluvou** a nasledovnými **Zmluvnými dokumentmi**:

- (i) **Všeobecné podmienky** poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb,
- (ii) **Preberací protokol**.

3. Doba poskytovania Služby

3.1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.

4. Odplata za poskytovanie Služby

4.1. Zmluvné strany sa dohodli, že Podnik bude poskytovať Účastníkovi **Služby** uvedené v **Špecifikácii** **bezodplatne**.

5. Ostatné dojednania zmluvných strán

5.1. Ak bola **Zmluva** v rozsahu konkrétnej **Špecifikácie** uzatvorená na dobu neurčitú, výpovedná lehota pre **Zmluvu** v rozsahu tejto **Špecifikácie** je jeden mesiac a je rovnaká pre obe zmluvné strany; ak bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane do 25. dňa (vrátane) kalendárneho mesiaca, výpovedná lehota začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane a uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď **Zmluvy** alebo jej časti v rozsahu konkrétnej **Špecifikácie** doručená druhej zmluvnej strane s tým, že platnosť **Zmluvy** alebo časti **Zmluvy** v rozsahu konkrétnej **Špecifikácie** na základe jej výpovede niektorou zo zmluvných strán zanikne uplynutím posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom uplynie výpovedná lehota. V prípade, ak bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane v 26. až posledný deň kalendárneho mesiaca, výpovedná lehota začne plynúť prvým dňom druhého kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane a platnosť vypovedanej **Zmluvy** alebo časti **Zmluvy** v rozsahu konkrétnej **Špecifikácie** zanikne v posledný deň druhého kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

5.2. Podnik sa zaväzuje dodať Účastníkovi koncové zariadenia nevyhnutné pre užívanie **Služby**, vrátane užívateľského manuálu, a to v počte uvedenom v **Špecifikácii** (ďalej aj ako „**Koncové zariadenie Podniku**“). Účastník sa zaväzuje Koncové zariadenie Podniku používať výlučne v súlade užívateľským manuálom k zariadeniu, inštalačným manuálom **Služby** a nemá právo administratívneho prístupu a konfigurácie tohto zariadenia, okrem bežného používania v rámci **Služieb**. Podnik poskytuje Účastníkovi Koncové zariadenie Podniku bezplatne, výlučne na účely plnenia predmetu tejto Zmluvy a na obdobie platnosti tejto Zmluvy, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Účastník nenadobúda vlastníctvo ku Koncovému zariadeniu Podniku.

5.3. Účastník si je vedomý, že na využívanie **Služieb** sa vyžaduje inštalácia **Služieb** a dodaných Koncových zariadení Podniku (ďalej aj len „**Inštalácia**“). Inštaláciu Koncového zariadenia Podniku uskutočňuje Účastník v súlade s inštalačným manuálom **Služby** zverejneným na webovej stránke Podniku (www.ezdravotnictvo.sk), (ďalej aj len „**Inštalčný manuál Služby**“) a ak je

to potrebné podľa inštrukcií osoby poverenej Podnikom (ďalej len „**Samoinštalácia**“). O prevzatí Koncových zariadení Podniku Účastníkom v počte zodpovedajúcom počtu Služieb uvedenom v Špecifikácii spíšu zmluvné strany preberací protokol, ktorý za zmluvné strany podpíšu poverené osoby prítomné pri prevzatí (ďalej aj len „**Preberací protokol**“).

5.4. Podnik sa zaväzuje sprístupniť a začať poskytovať Služby Účastníkovi odo dňa spustenia vybranej Služby uvedenej v Špecifikácii. Dátum spustenia jednotlivých Služieb sa Účastníkovi oznámi prostredníctvom zverejnenia na webovej stránke Podniku (www.ezdravotnictvo.sk), (ďalej len „**Spustenie Služby**“). Podmienkou aktivácie a riadneho užívania Služby Účastníkom je predchádzajúca Inštalácia. Účastník je oprávnený vykonať Samoinštaláciu podľa Inštaláčného manuálu Služby a začať užívať Službu najskôr v deň Spustenia Služby, a to za súčasného splnenia podmienky, že Zmluva nadobudla účinnosť. Podnik nenesie zodpovednosť za funkčnosť Služby a prípadné škody spôsobené Účastníkovi, ak tento vykoná Samoinštaláciu a/alebo začne s užívaním Služby v rozpore s predchádzajúcou vetou tohto bodu Zmluvy; takýto postup Účastníka sa bude považovať za závažné porušenie Zmluvy. Za účelom vykonania Samoinštalácie a začatia užívania Služby je Účastník povinný preveriť deň, kedy Zmluva nadobudla účinnosť (prostredníctvom Centrálného registra zmlúv zverejneného na adrese: www.crz.gov.sk) a deň Spustenia Služby (prostredníctvom webovej stránky Podniku: www.ezdravotnictvo.sk).

5.5. Účastník určí povereného pracovníka, ktorý bude kontaktnou osobou pre Podnik; údaje kontaktnej osoby sú uvedené v záhlaví Zmluvy. Každú zmenu kontaktnej osoby je Účastník povinný oznámiť Podniku najneskôr do 3 dní, a to e-mailom alebo písomne. Kontaktná osoba zabezpečí a umožní Podniku, resp. jeho zamestnancom a subdodávateľom za účelom odstraňovania porúch, vykonávania plánovanej údržby a vykonávania iných potrebných prác a výkonov súvisiacich s poskytovaním Služby, najmä vstup do objektu Účastníka, v ktorom sú umiestnené zariadenia slúžiace k užívaniu Služby a prístup k týmto zariadeniam.

5.6. Účastník je povinný bezodkladne vrátiť Podniku dodané Koncové zariadenia Podniku, ak dôjde k jeho poruche alebo poškodeniu, ktoré nie je možné odstrániť, a po skončení platnosti Zmluvy, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

5.7. Účastník má právo na bezplatné odstránenie porúch Podnikom v poskytovaní Služieb a na Koncovom zariadení Podniku, ktoré preukázateľne nezavinil. V prípade, že poruchu nemožno odstrániť opravou Koncového zariadenia Podniku, účastník má právo na jeho bezplatnú výmenu.

6. Kontaktné údaje pre oznamovanie Porúch a ich odstraňovanie

6.1. Miesto ohlasovania Porúch a akýchkoľvek relevantných podnetov je Call Centrum Podniku (tel. č. 02/32 35 30 30, ďalej len „**Call Centrum**“), alebo elektronicky cez kontaktný formulár zverejnený na webovej stránke www.ezdravotnictvo.sk, a to počas pracovných dní od 7:00 hod. do 17:00 hod.

6.2. Podnik je oprávnený kedykoľvek zmeniť údaje uvedené v bode 6.1 **Zmluvy**, pričom zmenu údajov je povinný oznámiť Účastníkovi aspoň 7 dní vopred.

6.3. Pri nahlásení poruchy telefonicky operátorovi Call Centra Podniku je tento operátor povinný vytvoriť požiadavku v Service desku, prideliť poruche evidenčné číslo a informovať o ňom osobu, ktorá Poruchu nahlasuje. Toto evidenčné číslo sa bude používať vo všetkých ďalších kontaktoch súvisiacich s danou poruchou. Obdobný postup sa uplatní aj pri nahlásení Poruchy elektronicky cez kontaktný formulár.

6.4. Ohlásenie Poruchy musí obsahovať okrem podrobného technického popisu poruchy aj evidenčné číslo Zmluvy z dôvodu identifikácie Služby, meno a telefónne číslo kontaktnej osoby (príp. inej osoby), ktorá Poruchu nahlásila, e-mailovú adresu, na ktorú mu bude zaslaná písomná správa o stave Poruchy, prípadne ďalšie informácie požadované Podnikom pri ohlásení Poruchy, ktoré sú bezprostredne potrebné k začatiu odstraňovania Poruchy.

6.5. Podnik sa zaväzuje začať s odstraňovaním prípadných porúch Služieb a Koncových zariadení Podniku, ktoré boli oznámené Účastníkom a overené Call Centrom Podniku, bez zbytočného odkladu od nahlásenia Poruchy.

6.6. Kontaktná osoba Účastníka alebo zodpovedný zástupca Účastníka sa môže priebežne informovať o priebehu odstraňovania Poruchy, a to formou telefonického rozhovoru s operátorom Call Centra Podniku. Po odstránení Poruchy Podnik zašle Účastníkovi na e-mailovú adresu správu o odstránení Poruchy obsahujúcu minimálne presný dátum a čas nahlásenie Poruchy, opis Poruchy a dátum a čas odstránenia Poruchy.

6.7. Podnik má právo dočasne prerušiť poskytovanie Služieb z dôvodu odstraňovania porúch, pričom vždy zohľadní záujmy Účastníka a obmedzí prerušenie prevádzky na najkratší nevyhnutný čas.

6.8. Servis podľa tohto článku Zmluvy sa zaväzuje Podnik zabezpečovať pre Účastníka 10 x 5, t. j. 10 hodín denne (v čase od 7:00 hod. do 17:00 hod) a 5 dní v týždni (pondelok až piatok) a to prostredníctvom svojich zamestnancov.

7. Postup pre plánované a neplánované práce

7.1. V prípade plánovaného prerušenia Služieb/výpadku Služieb alebo vykonávania činností, ktoré môžu viesť k ich prerušeniu, Podnik oznámi vykonávanie plánovaných prác Účastníkovi zverejnením na webovej stránke www.nczisk.sk, a to minimálne 3 (tri) pracovné dni vopred.

7.2. V prípade neplánovaného prerušenia Služieb/výpadku Služieb alebo vykonávania činností, ktoré môžu viesť k ich prerušeniu, Podnik oznámi vykonávanie neplánovaných prác Účastníkovi zverejnením na webovej stránke www.nczisk.sk bez zbytočného odkladu.

7.3. Podnik sa zaväzuje, že čas a postup plánovanej a neplánovanej práce bude voliť tak, aby v maximálnej miere znížil dopad na poskytované Služby. V prípade akejkoľvek zmeny je Podnik povinný túto zmenu prerokovať s Účastníkom rovnakým postupom, ako novú plánovanú prácu, pričom sa Účastník zaväzuje reagovať obratom, ak si to bude plánovaná práca vyžadovať.

8. Záverečné ustanovenia

8.1. Táto **Zmluva** nadobúda platnosť dňom jej podpisu a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.

8.2. Právne vzťahy zmluvných strán založené **Zmluvou** a v **Zmluve** bližšie neupravené sa riadia **Zmluvnými dokumentmi**, Zákonom a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

8.3. Zmluvné strany sú si vedomé práv a povinností vyplývajúcich z Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), ďalej len „Nariadenie“) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „ZoOOU“), ako aj ustanovení ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov vzťahujúcich sa k ochrane osobných údajov a nakladania s nimi.

8.4. Podnik spracúva osobné údaje poskytnuté Účastníkom v Zmluve a v rámci zmluvného vzťahu na účel plnenia Zmluvy a súvisiace účely. Podnik spracúva najmä základné údaje Účastníka na základe zákonnej požiadavky v rozsahu danom § 56 Zákona, ako aj údaje kontaktných, resp. oprávnených osôb ustanovených Účastníkom na základe ochrany oprávnených záujmov Podniku - pre identifikáciu kontaktnej, resp. oprávnenej osoby Účastníka pre potreby komunikácie, autorizácie pokynov, poskytovania informácií ďalších aktivít za účelom vybavovania obchodných, technických a finančných záležitostí súvisiacich so Zmluvou a poskytovanými Službami, vrátane možných zmien, po doby trvania platného zmluvného vzťahu Účastníka s Podnikom, aj po jeho skončení, ak je to potrebné na vyúčtovanie, úhradu, evidenciu a vymáhanie pohľadávok, alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom.

8.5. Podpisom Zmluvy Účastník prehlasuje, že je oprávnený poskytovať osobné údaje alebo zverejniť osobné údaje dotknutých osôb, ktoré sú v Zmluvných dokumentoch uvedené ako kontaktné/oprávnené osoby, v rozsahu uvedenom v Zmluvných dokumentoch pre potreby plnenia Zmluvy, najmä za účelom identifikácie kontaktnej/oprávnenej osoby Účastníka pre potreby komunikácie, autorizácie pokynov, poskytovania informácií a ďalších aktivít súvisiacich so zmluvným vzťahom a Podnik je oprávnený spracúvať tieto údaje. Účastník prehlasuje, že uvedené kontaktné/oprávnené osoby plne informoval o poskytnutí ich osobných údajov Podniku a poskytol im prípadné informácie v zmysle Nariadenia a ZoOOU.

8.6. Účastník vyhlasuje a podpisom tejto Zmluvy potvrdzuje, že pred podpisom tejto Zmluvy sa oboznámil so Všeobecnými podmienkami, ktoré tvoria súčasť tejto Zmluvy, zaväzuje sa ich dodržiavať a bezvýhradne s nimi súhlasí. Účastník berie na vedomie, že aktuálne účinné Všeobecné podmienky sú zverejnené na webovom sídle Podniku.

8.7. Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia Zmluvy majú prednosť pred ustanoveniami Všeobecných podmienok a v prípade rozdielnosti platia ustanovenia tejto Zmluvy.

8.8. V prípade, že niektoré z ustanovení **Zmluvy** alebo **Zmluvných dokumentov** je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení **Zmluvy** a **Zmluvných dokumentov**. Zmluvné strany sa dohodli, že neplatné ustanovenia sa nahradia príslušnými ustanoveniami Zákona a ustanoveniami príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojím obsahom a účelom najbližšie obsahu **Zmluvy**. V prípade ak sú dojednania **Všeobecných podmienok** a **Zmluvy** rozdielne, platia dojednania dohodnuté v **Zmluve**.

8.9. Táto **Zmluva** sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, pričom jeden rovnopis **Zmluvy** dostane po uzavretí **Zmluvy** Účastník a jeden rovnopis **Zmluvy** dostane Podnik.

8.10. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné dokumenty:

a) Špecifikácia Služieb,

b) Všeobecné podmienky poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb.

Zmluvné strany si **Zmluvu** a všetky **Zmluvné dokumenty** prečítali, všetky ich ustanovenia sú im jasné a zrozumiteľné, v celom rozsahu im porozumeli a súhlasia s nimi, na dôkaz čoho oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

V Bratislave; dňa

V Poprade

dňa

Podpis:		Podpis (y):		
Meno a priezvisko:	Ing. Tomáš Komorník	Meno (á) a priezvisko (á):	Ing. Peter Petruš, MBA	Kliknutím zadáte text.
Funkcia:	na základe plnomocenstva	Funkcia (e):	na základe plnomocentsva	Kliknutím zadáte text.
Meno, priezvisko, pečiatka a podpis oprávneného zástupcu Podniku		Meno, priezvisko, pečiatka a podpis oprávneného zástupcu Účastníka		

Špecifikácia Služieb

k Zmluve o poskytovaní verejných služieb č.: VS_74_20190118_36513458



VS_74_20190118_36513458

Zmluvné strany:

Podnik

obchodné meno: **Národné centrum zdravotníckych informácií**

sídlo: Lazaretská 26, 811 09 Bratislava

IČO: 00165387

Účastník

obchodné meno / meno: **Nemocnica Poprad, a. s.**

sídlo / bydlisko: Banícka 803/28, 058 45 Poprad

IČO: 36513458

Názov služby	Počet	Typ Koncového zariadenia Podniku	Zriadenie v € bez DPH	Zriadenie v € s DPH	Mesačne v € bez DPH	Mesačne v € s DPH
ezdravie eID - lekárň	6	HID OMNIKEY 3121	0,-	0,-	0,-	0,-
ezdravie eID - ambulancia/nemocnica	250	ReinerSCT	0,-	0,-	0,-	0,-
Spôsob doručenia zariadení:	pracovníkom Podniku					
Adresa pre doručenie zariadení:	Nemocnica Poprad, a. s., Banícka 803/28, 058 45 Poprad					

Záväzkový vzťah pri poskytovaní Služieb definovaných v tejto Špecifikácii upravujú aj ďalšie zmluvné dokumenty:

Všeobecné podmienky poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb vydané Národným centrom zdravotníckych informácií.

VŠEOBECNÉ PODMIENKY

poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb

vydané Národným centrom zdravotníckych informácií

PRVÁ ČASŤ ÚVODNÉ USTANOVENIA

Článok 1

Účel, predmet, rozsah úpravy záväzkov zmluvných strán všeobecnými podmienkami

- 1.1. **Národné centrum zdravotníckych informácií** so sídlom Lazaretská 26, 811 09 Bratislava, IČO: 00165387 je podnik, ktorý v rozsahu licencií, individuálnych povolení a všeobecných povolení vydaných Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je oprávnený poskytovať verejné elektronické komunikačné služby a siete, vrátane služieb pripojenia do siete internet (ďalej len „Podnik“).
- 1.2. Podnik vydáva v zmysle § 44 a nasl. zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách tieto všeobecné podmienky poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb.
- 1.3. Tieto všeobecné podmienky vrátane všetkých zmluvných dokumentov uzavretých medzi Podnikom a jej zmluvným partnerom v tej istej súvislosti upravujú záväzkový vzťah vzniknutý pri poskytovaní vybranej verejnej elektronickej komunikačnej služby medzi Podnikom poskytujúcim elektronickú komunikačnú službu a fyzickými alebo právnickými osobami ako užívateľmi tejto verejnej elektronickej komunikačnej služby, ktoré v súlade s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky a týmito všeobecnými podmienkami platne uzavreli s Podnikom zmluvu o poskytovaní verejných služieb, ktorá upravuje poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby.
- 1.4. Právne vzťahy medzi Podnikom a jej zmluvným partnerom založené príslušnou zmluvou o poskytovaní verejných služieb, ktoré nie sú v týchto všeobecných podmienkach a zmluve o poskytovaní verejných služieb bližšie upravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

Článok 2 Definície pojmov

- 2.1. Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, tak všetky pojmy definované v tomto článku všeobecných podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých zmluvných dokumentoch upravujúcich záväzkový vzťah medzi Podnikom a jej zmluvným partnerom, na základe čoho:
 - 2.1.1. fyzická alebo právnická osoba, ktorá používa alebo má záujem používať vybranú službu poskytovanú Podnikom a s ktorou Podnik uzavrie platnú zmluvu o poskytovaní verejných služieb, sa ďalej označuje aj ako „**Účastník**“;
 - 2.1.2. osoba, ktorá je oprávnená poskytovať sieť alebo službu v oblasti elektronických komunikácií, iná ako Podnik, sa označuje aj ako „**Iný podnik**“;
 - 2.1.3. tieto všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby sa ďalej pre účely akýchkoľvek zmluvných dokumentov vystavených Podnikom označujú aj ako „**Podmienky**“;
 - 2.1.4. objednávka vybranej elektronickej komunikačnej služby, v ktorej Účastník uvedie identifikačné údaje Účastníka, definuje základné parametre ním požadovanej elektronickej komunikačnej služby, a to najmä názov elektronickej komunikačnej služby, jej predmet, rozsah, úroveň, spôsob pripojenia, možnosť využitia vlastného technického zariadenia alebo technického zariadenia poskytnutého Účastníkovi Podnikom, dobu trvania používania vybranej elektronickej komunikačnej služby a identifikačné údaje Účastníka sa ďalej označuje aj ako „**Objednávka**“. Objednávka nie je súčasťou Zmluvy, pokiaľ nie je vyhotovená písomne a podpísaná oboma zmluvnými stranami;
 - 2.1.5. zmluva o poskytovaní verejných služieb uzavretá v zmysle § 44 a nasl. Zákona medzi Podnikom na strane poskytovateľa elektronických komunikačných služieb a Účastníkom na strane užívateľa poskytovaných verejných elektronických komunikačných služieb, vrátane všetkých zmluvných dojednaní označených rovnakým číslom ako zmluva o poskytovaní verejných služieb, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o poskytovaní verejných služieb, sa ďalej označuje aj ako „**Zmluva**“; súčasťou zmluvy môžu byť aj Špecifikácie jednotlivých poskytovaných služieb, pričom Zmluva a Špecifikácia sa označujú aj spoločne ako „**Zmluva**“;
 - 2.1.6. „**Špecifikácia**“ je časť Zmluvy, obsahujúca podmienky poskytovania jednotlivých služieb poskytovaných na základe Zmluvy, napr. technické parametre, cenové a iné zmluvné dojednania vrátane doby, na ktorú sa Zmluva v rozsahu Špecifikácie uzatvára.
 - 2.1.7. písomný dokument, ktorým Účastník potvrdí prevzatie Koncových zariadení Podniku, sa ďalej označuje aj ako „**Preberací protokol**“;
 - 2.1.8. každý platne uzavretý dodatok alebo inak platne uzavretá dohoda účastníkov Zmluvy, týkajúca sa akejkoľvek zmeny alebo doplnenia Zmluvy, na základe ktorej/ktorého dochádza k zmene obsahu Zmluvy sa ďalej označuje aj ako „**Dodatok**“;
 - 2.1.9. cenník elektronických komunikačných služieb a doplnkových služieb poskytovaných Podnikom, vydaný Podnikom, sa ďalej označuje aj ako „**Tarifa**“; Tarifa môže obsahovať aj vymedzenie jednotlivých služieb a podrobnejšie podmienky ich poskytovania;
 - 2.1.10. Podmienky, Objednávka, Tarifa, Zmluva, Preberací protokol, ako aj všetky písomné Dodatky, ktoré sú označené totožným číslom Zmluvy alebo z ich

označenia inak nepochybne vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok, ktorými sa mení alebo dopĺňa obsah Zmluvy, sa ďalej súhrnne označujú aj ako „**Zmluvné dokumenty**“;

- 2.1.11. sústava všetkých funkčne prepojených technických zariadení prevádzkovaných a používaných Podnikom pri poskytovaní vybranej elektronickej komunikačnej služby sa ďalej označuje súhrnne aj ako „**Sieť Podniku**“;
- 2.1.12. technické zariadenie používané Účastníkom, pripojené priamo alebo nepriamo ku koncovému bodu Sieť Podniku určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním Služby, prostredníctvom ktorého sa Účastník prostredníctvom Podniku pripája na Sieť Podniku a používa Službu, sa ďalej označuje aj ako „**Koncové zariadenie Účastníka**“. Koncové zariadenie Účastníka musí byť v zhode s technickými požiadavkami ustanovenými osobitnými právnymi predpismi;
- 2.1.13. technické zariadenie Podniku pripojené ku koncovému bodu Sieť Podniku určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním Služby, prostredníctvom ktorého sa Účastník pripája na Sieť Podniku a používa Službu, sa ďalej označuje aj ako „**Koncové zariadenie Podniku**“;
- 2.1.14. technické zariadenie Podniku, ktoré je využívané pri plnení záväzkov Podniku stanovených Zmluvou, a na ktoré sa obvykle pripája Koncové zariadenie Účastníka/ Podniku, sa ďalej označuje aj ako „**Technické zariadenie Podniku**“. Technické zariadenie Podniku je súčasťou Sieť Podniku;
- 2.1.15. miesto, v ktorom bude umiestnené Koncové zariadenie Účastníka alebo Koncové zariadenie Podniku sa ďalej označuje aj ako „**Miesto inštalácie**“;
- 2.1.16. poskytovanie konkrétnej Účastníkom vybranej verejnej elektronickej komunikačnej služby, obsahom ktorej je v prípade služby pripojenia do internetu umožnenie prenosu dát medzi koncovým zariadením Účastníka/ Podniku a inými koncovými zariadeniami v medzinárodnej verejnej informačnej dátovej elektronickej komunikačnej sieti „internet“, za podmienok definovaných v Zmluve alebo Tarife sa ďalej označuje aj ako „**Služba**“; Podnik poskytuje nasledovné Služby: (i) zdravotie ePZP, (ii) zdravotie eID - ambulancia/nemocnica, (iii) zdravotie eID - lekáreň; na základe Zmluvy môže byť Účastníkovi poskytovaných aj viac Služieb súčasne;
- 2.1.17. stav, kedy Účastník nemôže vôbec využívať Službu, zavinený chybou Sieť Podniku, sa ďalej označuje aj ako „**Porucha**“; závrada na Koncovom zariadení Účastníka resp. prerušenie elektrického napájania Koncového zariadenia Účastníka alebo Koncového zariadenia Podniku sa nepovažuje za Poruchu;
- 2.1.18. časové obdobie určené v Zmluve, plynúce počas poskytovania Služby, za ktorú sa opakovanne platí odplata za poskytovanie Služby, sa ďalej označuje aj ako „**Obdobie**“, pričom mesačným Obdobím sa rozumie jeden kalendárny mesiac začínajúci prvým dňom a končiaci posledným dňom príslušného kalendárneho mesiaca;
- 2.1.19. všetky zložky odplaty uhrádzané Účastníkom Podniku za plnenie jej záväzkov stanovených Zmluvou určené v príslušných ustanoveniach Zmluvy a platnej Tarify, sa ďalej spoločne označujú aj ako „**Odplata za poskytovanie Služby**“;
- 2.1.20. vstupný jednorazový poplatok za zariadenie Služby, ktorý je Účastník povinný zaplatiť Podniku v súvislosti s uzavretím Zmluvy, a ktorého výška je určená v Zmluve, sa ďalej označuje aj ako „**Aktívny poplatok**“;
- 2.1.21. daňový doklad vystavený Podnikom Účastníkovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby, jej časti alebo akéhokoľvek peňažného záväzku Účastníka voči Podniku sa ďalej označuje aj ako „**Faktúra**“;
- 2.1.22. zákon číslo 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov sa ďalej označuje aj ako „**Zákon**“;
- 2.1.23. „**Dôverné informácie**“ znamenajú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného Zmluvou a ktoré sú označené ako dôverné, alebo ktoré na základe iných okolností možno považovať za obchodné tajomstvo druhej zmluvnej strany;
- 2.1.24. medzinárodná verejná informačná dátová elektronickej komunikačnej sieť „internet“ sa ďalej označuje aj ako „**Sieť internet**“;
- 2.1.25. „**Prevádzkové údaje**“ sú údaje vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správ v sieti alebo na účely fakturácie. Prevádzkovými údajmi nie sú agregované (súhrnné) údaje týkajúce sa prevádzky užívateľa, ak nie sú priradené ku konkrétnemu prenosu (napr. celkový počet prevozaných jednotiek za zúčtovacie obdobie).
- 2.1.26. „**Lokalizačné údaje**“ sú údaje spracúvané v sieti alebo prostredníctvom Služby, ktoré označujú geografickú polohu Koncového zariadenia užívateľa Služby.
- 2.1.27. „**eZdravie ePZP**“ je Služba, ktorá umožňuje vytváranie šifrovaných VPN tunelov medzi prístupovým bodom a Centrálnym komunikačným uzlom. Služba musí používať štandardné šifrovacie algoritmy umožňujúce ochranu prenášaných informácií. Súčasťou služby je aj technológia autentifikácie jednotlivých užívateľov. Určená pre ambulancie, nemocnice a lekárne, ktoré v rámci svojich služieb potrebujú zabezpečiť autentifikáciu jednotlivých užívateľov. Rozhranie: USB;
- 2.1.28. „**eZdravie eID - ambulancia/nemocnica**“ je Služba, ktorá umožňuje vytváranie šifrovaných VPN tunelov medzi prístupovým bodom a Centrálnym

- (i) vykonávanie akejkoľvek nezákonnej alebo inej nevhodnej aktivity, ktorá je v rozpore s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a to prostredníctvom poskytovanej Služby;
- (ii) šírenie a umožnenie šírenia nezákonnej alebo najmä nevhodnej komunikácie;
- (iii) šírenie a umožnenie šírenia počítačových vírusov;
- (iv) šírenie a umožnenie šírenia nevyžiadaných a obťažujúcich správ;
- (v) porušovanie a umožnenie porušovania autorských alebo vlastníckych práv;
- (vi) narušenie bezpečnosti sietí a systémov;
- (vii) neoprávnený prístup alebo pokus o získanie neoprávneného prístupu k údajom v sieťach a systémoch;
- (viii) preťaženie sietí a systémov;
- (ix) keď sa po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dlžníkom Podniku alebo iného Podniku;
- (x) aktivity uvedené v bode 16.8. Podmienok;

6.2.2. nezaplatiť v lehote splatnosti, ani po upozornení a určení dodatočnej štrnásťdňovej lehoty na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby alebo jej častí, a to až do úplného zaplatenia Odplaty za poskytovanie Služby vrátane príslušenstva alebo zániku Zmluvy;

6.2.3. podstatne porušiť iné ustanovenia Zmluvy alebo Podmienok, ak bol Účastník na možnosť prerušenia alebo obmedzenia z tohto dôvodu upozornený zo strany Podniku.

6.3. V prípade, že Podnik preruší, resp. obmedzí poskytovanie Služby v zmysle bodov 6.1., 6.2. Podmienok, nezakladá toto konanie Podniku právo Účastníka na zaplatenie akejkoľvek finančnej alebo inej náhrady Účastníkovi Podnikom.

6.4. V prípade opätovného poskytovania Služby podľa Zmluvy po odpadnutí dôvodu určeného v bode 6.2. Podmienok je Podnik oprávnený požadovať od Účastníka úhradu nákladov s tým spojených podľa Tarify platnej v čase opätovného aktivovania Služby pre Účastníka bez zmeny podmienok Zmluvy uzavretej medzi oboma zmluvnými stranami.

6.5. Podnik nenesie zodpovednosť za nemožnosť doručenia správy prostredníctvom elektronickej pošty, ak bola spôsobená treťou osobou, prípadne zaradením IP adresy odosielateľa správy do zoznamu potenciálnych nebezpečných odosielateľov („black list“) alebo technickými obmedzeniami Sieť internet, najmä kapacitnými obmedzeniami nastavenými v SMTP protokole.

TRETIA ČASŤ PRÁVA A POVINNOSTI PODNIKU A ÚČASTNÍKA

Článok 7 Práva a povinnosti Podniku

7.1. Podnik sa zaväzuje najmä:

- 7.1.1. uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie Služby okrem prípadov určených v Podmienkach a v Zákone,
- 7.1.2. pri uzavretí Zmluvy poskytnúť Účastníkovi informácie o skutočnostiach súvisiacich s poskytutou Službou, a to najmä informácie o forme, rozsahu a spôsobe poskytovanej Služby,
- 7.1.3. začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami všeobecných povolení a individuálnych povolení, pričom súčasne musia byť splnené všetky podmienky určené v bode 5.3. Podmienok,
- 7.1.4. poskytovať Službu z Miesta inštalácie, v rozsahu, časovom období a za Odplatu za poskytovanie Služby dohodnutú Zmluvou okrem prípadov určených v týchto Podmienkach a Zákone,
- 7.1.5. poskytovať Účastníkovi na jeho telefonické požiadanie vopred dohodnutú telefonickú podporu spojenú s riadnym využívaním Služby, a to výlučne v prípade, ak podľa Zmluvy je obsahom Služby aj poskytovanie podpory pri využívaní Služby,
- 7.1.6. pokiaľ je to možné vopred, akýmkoľvek vhodným spôsobom informovať Účastníka o obmedzeniach, prerušeniach a výpadkoch poskytovania Služby s výnimkou stavu krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany Podniku nemožné. Podnik nemá túto povinnosť v stave krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany Podniku nemožné a v prípade výkonu prác potrebných pre zabezpečenie prevádzky, údržbu, opravu a modernizáciu Sieť Podniku, ak sú tieto práce vykonávané v dobe medzi 01:00 hod. až 05:00 hod. a jednotlivé súvislé prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby neprekročí 15 minút,
- 7.1.7. udržiavať Sieť Podniku v stave vyžadovanom príslušnými technickými normami Slovenskej republiky,
- 7.1.8. zabezpečovať poskytovanie Služby v obvyklom štandarde a kvalite podľa ukazovateľov kvality určených Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb,
- 7.1.9. bezodplatne odstrániť Poruchy vzniknuté bez zavinenia Účastníka a mimo Koncového zariadenia Účastníka, a to v čo najkratšom možnom čase od oznámenia Účastníkom, resp. od zistenia vzniku Poruchy,
- 7.1.10. poskytovať Účastníkovi základnú úroveň rozpisovaných faktúr,
- 7.1.11. zabezpečiť ochranu osobných údajov Účastníka v prípadoch ustanovených Zákonom,
- 7.1.12. poskytnúť Účastníkovi zo zdravotným postihnutím bezplatné informácie o kontrole nákladov týkajúcich sa služieb s meraným objemom prevádzky prostredníctvom stránky zákaznického portálu Podniku. Iné formy informovania pre

užívateľov so zdravotným postihnutím (formou elektronickej pošty) sú dostupné po registrácii prostredníctvom zákaznickej linky Podniku.

7.1.13. akékoľvek dodatočné požiadavky Účastníka spojené s využívaním Služby, ktoré nie sú zmluvnými stranami v Zmluve dohodnuté, bude poskytovať Podnik Účastníkovi len na základe platne uzavretého Dodatku, a to len v prípade, ak je to technicky uskutočniteľné.

7.2. Podnik má právo najmä

- 7.2.1. overiť si zákonným spôsobom osobné a iné údaje uvedené záujemcom o poskytovanie Služby v ním predložených dokumentoch požadovaných Podnikom v zmysle bodu 5.1.2. Podmienok,
- 7.2.2. odmietnuť v súlade s podmienkami stanovenými Zákonom a Podmienkami uzatvorenie Zmluvy a poskytovanie Služby záujemcovi o poskytovanie Služby,
- 7.2.3. na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby v súlade s Podmienkami a Zmluvou,
- 7.2.4. na náhradu škody spôsobenej Účastníkom na Sieť Podniku, na Koncovom zariadení Podniku alebo na Technickom zariadení Podniku v súlade s Podmienkami,
- 7.2.5. dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby Účastníkovi v súlade s ustanoveniami Zákona a Podmienok,
- 7.2.6. na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Účastníka, ktorá je potrebná na riadne plnenie svojich záväzkov stanovených Zmluvou,
- 7.2.7. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Zákonom a Zmluvou.
- 8.2. Podnik nenesie zodpovednosť za obsah a bezpečnosť údajov prenášaných Účastníkom, ak je možnosť ich priameho vypočítania alebo nechráneného získania v mieste Koncového zariadenia Účastníka, Koncového zariadenia Podniku alebo zariadenia iného užívateľa pripojeného na iný koncový bod verejnej siete.
- 7.3. Podnik je povinný dodržiavať ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky a všetky legislatívne zmeny premietnuť do ustanovení Zmluvy a Zmluvných dokumentov.

Článok 8 Práva a povinnosti Účastníka

- 8.1. Účastník je povinný:
- 8.1.1. využívať Službu výlučne v súlade s podmienkami stanovenými Zmluvou, týmito Podmienkami a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, prípadne pokynmi a návodmi Podniku,
- 8.1.2. odo dňa účinnosti Zmluvy poskytovať Podniku podľa jej požiadaviek všetku súčinnosť, ktorá bude potrebná na plnenie záväzkov Podniku stanovených Zmluvou,
- 8.1.3. písomne oznámiť Podniku akúkoľvek zmenu v údajoch poskytnutých Podniku pri uzavretí Zmluvy, a to najmä zmenu bydliska (sídla), obchodného mena, fakturačnej adresy a osôb oprávnených konať v mene Účastníka vrátane kontaktných osôb Účastníka (uvedených v Zmluve, Zmluvných dokumentoch alebo Prílohách), a to najneskôr do siedmich dní odo dňa vzniku zmeny,
- 8.1.4. platiť Podniku všetky svoje peňažné záväzky vyplývajúce z Tarify a zo Zmluvy včas, v dohodnutej výške a v súlade s Podmienkami a Zmluvou,
- 8.1.5. vykonať všetky potrebné opatrenia k tomu, aby nebolo žiadnym spôsobom umožnené využitie/zneužitie Služby tretími osobami,
- 8.1.6. dodržiavať všetky opatrenia potrebné k tomu, aby počas trvania Zmluvy nevznikla na Sieť Podniku alebo akomkoľvek Koncovom zariadení Podniku alebo Technickom zariadení Podniku žiadna škoda, a to ani v prípade náhodnej udalosti,
- 8.1.7. chrániť prístupové heslá do Sieť Podniku poskytnuté Podnikom na riadne využitie Služby pred ich zneužitím tretími osobami,
- 8.1.8. pri úhrade akejkoľvek časti Z Odplaty za poskytovanie Služby uviesť v platobnom doklade úplne a správne všetky údaje potrebné na identifikáciu príslušnej platby Odplaty za poskytovanie Služby, a to tak, ako budú uvedené v zaslanej faktúre,
- 8.1.9. zabezpečiť na svoje náklady prípravu Miesta inštalácie Koncového zariadenia Podniku alebo Technického zariadenia Podniku, uschovať Koncové zariadenie Podniku alebo Technické zariadenie Podniku do doby jeho inštalácie, zabezpečiť všetky nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých subjektov s takýmto umiestnením Koncového zariadenia Podniku alebo Technického zariadenia Podniku, predovšetkým súhlasy vlastníkov nehnuteľností s umiestnením, inštaláciou a prevádzkovaním telekomunikačného zariadenia,
- 8.1.10. zabezpečiť oprávneným osobám Podniku prístup na Miesto inštalácie,
- 8.1.11. zabezpečiť na svoje náklady Miesto inštalácie v súlade s príslušnými technickými normami Slovenskej republiky (STN),
- 8.1.12. oznámiť Podniku mená osôb oprávnených zastupovať Účastníka vo vzťahu k Podniku,
- 8.1.13. zabezpečiť po ukončení Zmluvy osobám oprávneným konať v mene Podniku prístup do priestorov Miesta inštalácie za účelom demontáže a odobratia Koncového zariadenia Podniku alebo Technického zariadenia Podniku,
- 8.1.14. zachovávať v zmysle Zákona telekomunikačné tajomstvo, s ktorým príde Účastník do styku pri užívaní verejných elektronických komunikačných služieb,
- 8.1.15. ak Účastník nie je vlastníkom alebo správcou vnútorných rozvodov, potrebných pre pripojenie Koncového zariadenia Účastníka/Podniku a poskytovanie Služby, je povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka a/alebo správcu vnútorných rozvodov s umiestnením najmä potrebných koncových zariadení, s vybudovaním potrebných káblových trás, ako aj s využitím vnútorných

- 12.7. Ak Podnik písomne neoznámí Účastníkovi výsledok šetrenia reklamácie do tridsiatich dní a v zmysle bodu 12.5. Podmienok do šesťdesiat dní od dátumu jej doručenia Podniku, reklamácia sa považuje za uznanú.
- 12.8. V prípade, ak Účastník podá reklamáciu, ktorá neobsahuje náležitosti reklamácie uvedené v bode 12.1 Podmienok, alebo ak je za účelom objektívneho prešetrovania reklamácie nevyhnutná iná súčinnosť Účastníka podľa posúdenia Podniku, Podnik je oprávnený vyzvať Účastníka na poskytnutie potrebných údajov alebo inej súčinnosti, pričom Účastník je povinný poskytnúť súčinnosť na základe výzvy Podniku a reklamačné konanie sa prerušuje až do poskytnutia súčinnosti Účastníkom. Bez poskytnutia súčinnosti nie je Podnik povinný v reklamačnom konaní pokračovať.
- 12.9. Reklamácia vo veci prešetrovania úhrady fakturovanej Odplaty za poskytovanie Služby nemá odkladný účinok na povinnosť Účastníka zaplatiť dotknutú časť z Odplaty za poskytovanie Služby podľa príslušnej Faktúry Podniku, okrem prípadov ak Odplata presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, kedy je Podnik povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplataenia dotknutej časti Odplaty presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania úhrady alebo umožniť Účastníkovi zaplataenie tejto časti Odplaty v najmenej troch mesačných splátkach.
- 12.10. V prípade, že reklamácia Účastníka bude Podnikom uznaná za opodstatnenú, bude suma z Odplaty za poskytovanie Služby, priznaná Účastníkovi v zmysle reklamácie, zúčtovaná vo fakturačnom Období nasledujúcom po tom Období, v ktorom bola reklamácia Podnikom uznaná, prípadne Podnik dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
- 12.11. V prípade, že sa preukáže, že reklamácia Účastníka voči sume Odplaty za poskytovanie Služby bola podaná neodôvodnene a Účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa bodu 12.9. Podmienok, Podnik má právo požadovať od Účastníka zaplataenie úroku z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý jeden deň omeškania, a to odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.
- 12.12. Ak záväzok vznikol zo spotrebiteľskej zmluvy a dlžníkom je Účastník spotrebiteľ, možno uplatniť úroky z omeškania v zmysle bodu 12.11 len v prípade, ak bude výška úrokov z omeškania najviac do výšky ustanovenej podľa predpisov občianskeho práva, inak sa uplatnia úroky z omeškania vo výške určenej platnými predpismi občianskeho práva.
- 12.13. V prípade, že sa na základe reklamácie preukáže vada na telekomunikačnom zariadení spoločnosti Podniku v Sieti Podniku, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani Odplatu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník je povinný zaplatiť Odplatu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov.
- 12.14. Účastník si môže uplatniť právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby zavineného Podnikom voči Podniku písomnou žiadosťou obsahujúcou identifikačné údaje Účastníka (v rozsahu minimálne meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu u fyzickej osoby alebo obchodné meno a sídlo u právnickej osoby), číslo Zmluvy, identifikačný údaj Služby, ktorej sa reklamácia týka, termín a celkovú dobu neposkytovania Služby, a to najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.
- 12.15. Spôsob urovnávania sporov v zmysle § 75 Zákona – Alternatívne riešenie sporov:
Orgánom alternatívneho riešenia sporov je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej ako „Úrad“) a alternatívne riešenie sporov sa spravuje zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ak Zákon neustanovuje inak. Účastník, ktorý je spotrebiteľom má právo obrátiť sa na Podnik so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Podnik vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Podnik porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len "návrh") Úradu, ak Podnik na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
- 12.16. Pre podávanie a riešenie podnetov vo veci zníženej rýchlosti Služby sa použijú ustanovenia reklamačného poriadku.

ŠIESTA ČASŤ TRVANIE A ZÁNIK ZMLUVY

Článok 13 Vznik Zmluvy

- 13.1. Zmluva sa považuje za riadne uzavretú okamihom podpísania oboma zmluvnými stranami.
- 13.2. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak. Ak sa na základe Zmluvy poskytuje viac Služieb so samostatnými špecifikáciami, Zmluva sa uzatvára osobitne v rozsahu pre každú Službu na dobu uvedenú v špecifikácii tejto Služby.
- 13.3. V prípade, že je Zmluva alebo jej časť v rozsahu špecifikácie Služby uzavretá na dobu určitú a nejedná sa o povinne zverejňovanú zmluvu, ak žiadna zo zmluvných strán písomne neoznámí druhej zmluvnej strane najneskôr 35 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola táto Zmluva alebo časť Zmluvy uzavretá, že trvá na ukončení platnosti Zmluvy alebo jej príslušnej časti, Zmluva resp. príslušná časť Zmluvy zostáva naďalej v platnosti a mení sa doba, na ktorú bola uzavretá, z doby určitej na dobu neurčitú. Ak zmluvná strana doručí druhej zmluvnej strane oznámenie, že trvá na ukončení platnosti zmluvy alebo jej časti neskôr, ako 35 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva alebo jej časť uzavretá, takéto oznámenie sa považuje za výpoveď zmluvy alebo jej časti na dobu neurčitú, pričom sa uplatnia podmienky bodu 14.5 Podmienok.
- 13.4. Podnik je viazaný predloženým návrhom Zmluvy po dobu 30 dní od predloženia záujemcovi.

- 13.5. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak Účastník do 15 dní od vystavenia Preberacieho protokolu k príslušnej Službe Podnikom nedoručí Podniku písomnú reklamáciu nefunkčnosti sprístupnenej Služby, na takýto vystavený Preberací protokol sa hľadí ako na podpísaný Účastníkom v deň jeho vystavenia, ktorý sa považuje za deň sprístupnenia, začatia poskytovania Služby a prvý deň príslušného fakturačného obdobia.

Článok 14 Zánik Zmluvy

- 14.1. Zmluva môže byť ukončená písomnou dohodou oboch zmluvných strán, pričom podpisy osôb oprávnených konať za Podnik a Účastníka musia byť na tej istej listine.
- 14.2. Obidve zmluvné strany sú oprávnené Zmluvu alebo jej časť v rozsahu špecifikácie Služby vypovedať za podmienok, spôsobom a v lehotách stanovených Podmienkami, Zmluvou a Zákonom.
- 14.3. Podnik je oprávnený vypovedať Zmluvu alebo jej časť, týkajúcu sa jednotlivých Služby, ak:
- 14.3.1. nemôže ďalej poskytovať Účastníkovi dotknutú Službu v dohodnutom rozsahu alebo potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služby,
- 14.3.2. modernizuje poskytovanie dotknutej Služby a z dôvodu modernizácie je potrebné Zmluvu alebo jej časť ukončiť; Podnik zároveň doručí Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo bližšej Služby s jej zvýhodneným zriadením.
- 14.4. Účastník môže písomne vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú, alebo časť Zmluvy v rozsahu špecifikácie Služby, uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvodu, pričom z doručenej písomnej výpovede musí byť Podniku zrejmé, koho a akej veci sa predmetná výpoveď Zmluvy týka; v prípade výpovede časti Zmluvy je Účastník povinný presne uviesť špecifikáciu Služby, ktorá je predmetom výpovede.
- 14.5. Ak bola Zmluva alebo jej časť uzatvorená na dobu neurčitú a Zmluva nestanovuje inak, výpovedná lehota je jeden mesiac a je rovnaká pre obe zmluvné strany; ak bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane do 25. dňa (vrátane) kalendárneho mesiaca, výpovedná lehota začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane a uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď Zmluvy alebo jej časti doručená druhej zmluvnej strane s tým, že platnosť Zmluvy alebo časti Zmluvy na základe jej výpovede niektorou zo zmluvných strán zanikne uplynutím posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom uplynie výpovedná lehota. V prípade, ak bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane v 26. až posledný deň kalendárneho mesiaca, výpovedná lehota začne plynúť prvým dňom druhého kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane a platnosť výpovedanej Zmluvy alebo časti Zmluvy zanikne v posledný deň druhého kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 14.6. Zmluvu možno ukončiť aj písomným odstúpením od Zmluvy za podmienok a spôsobom stanoveným Podmienkami, Zmluvou a Zákonom.
- 14.7. Podnik je oprávnený odstúpiť od Zmluvy alebo jej časti, ak Účastník:
- 14.7.1. opakovane neoprávnenne zasahuje do koncového zariadenia Podniku, Technického zariadenia Podniku, Siete Podniku alebo iného telekomunikačného zariadenia verejnej siete alebo Siete Podniku alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobstaranosti,
- 14.7.2. nezaplatil niektorý zo svojich peňažných záväzkov, ktorý mu vznikol voči Podniku zo Zmluvy alebo v súvislosti so Zmluvou, a to najmä Odplatu za poskytovanie Služby, a to ani do štyridsiatich piatich dní odo dňa po dni splatnosti týchto peňažných záväzkov,
- 14.7.3. pripojí na verejnú sieť, Sieť Podniku zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky Zákona a osobitných predpisov alebo používa takto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami, a ani na výzvu Podniku zariadenie neodpojí,
- 14.7.4. opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Podniku kontrolu jej používania,
- 14.7.5. opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
- 14.7.6. uviedol v Objednávke nepravdivé údaje týkajúce sa jeho identifikácie, jeho predchádzajúcich, ako aj súčasných záväzkových vzťahov s inými podnikmi,
- 14.7.7. protiprávnym konaním alebo akýmkoľvek iným spôsobom opakovane zneužíva Službu,
- 14.7.8. je v úpadku alebo vstúpil do likvidácie,
- 14.7.9. na Účastníka bol vyhlásený konkurz alebo konkurz na majetok Účastníka bol zamietnutý pre nedostatok majetku,
- 14.7.10. na majetok Účastníka bola nariadená exekúcia.
- 14.8. Účastník je oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy v časti dotknutej Služby, ak Podnik:
- 14.8.1. podstatne zmení a oznámí podstatnú zmenu Podmienok týkajúcich sa Služby alebo zvýši sadzby Tarify, ktoré sa týkajú Služby a Účastník neakceptuje podstatné zmeny Podmienok alebo zvýšenie sadzieb Tarify; ak Podnik neoznámil podstatnú zmenu Podmienok alebo zvýšenie sadzieb Tarify, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy v časti dotknutej Služby do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny Podmienok alebo zvýšenia sadzieb Tarify,
- 14.8.2. ani po opakovanej uznaní reklamácií, neposkytuje Službu podľa Zmluvy, Účastník má právo odstúpiť bez sankcií od Zmluvy v časti dotknutej Služby do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Podniku stále pretrváva,
- 14.8.3. neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrovania reklamácie v lehote podľa bodu 12.7. Podmienok, Účastník má právo odstúpiť bez sankcií od Zmluvy v časti

uzatvoriť Zmluvu z dôvodu nesplnenia zákonnej požiadavky (§43 ods. 2. písm. b) Zákona).

- 19.3. Podnik je v zmysle § 62 Zákona oprávnený vykonávať priamy marketing vlastných podobných tovarov a služieb Účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty, pričom dotknutá osoba je oprávnená takéto používanie svojich kontaktných informácií kedykoľvek odmietnuť.
- 19.4. Dotknutá osoba, ktorej údaje Podnik spracúva, je oprávnená v zmysle ZákonaOU a GDPR požadovať od Podniku prístup k osobným údajom, ktoré sa jej týkajú, ich opravu, vymazanie, obmedzenie spracúvania a ich oznámenie, má právo nebyť predmetom automatizovaného rozhodovania vrátane profilovania s právnymi účinkami na dotknutú osobu, právo namietať ich spracúvanie a tiež právo na prenosnosť; v prípade spracúvania na základe súhlasu má dotknutá osoba právo udelený súhlas kedykoľvek odvolať. Dotknutá osoba má tiež právo podať dozornému orgánu návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov v zmysle § 100 ZákonaOU.
- 19.5. Podnik je povinný zachovávať telekomunikačné tajomstvo, predmet telekomunikačného tajomstva je oprávnený sprístupniť len v prípadoch ustanovených Zákonom. Predmetom telekomunikačného tajomstva je obsah prenášaných správ, súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby – podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu, Prevádzkové údaje a Lokalizačné údaje; predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname,
- 19.6. V súvislosti s dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, každá zmluvná strana sa zaväzuje:
 - (i) počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení, zachovávať mlčanlivosť o akýchkoľvek Dôverných informáciách a tieto informácie nereprodukovať a neposkytovať tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať,
 - (ii) sprístupňovať Dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.
- 19.7. Podpisom Zmluvy udeľuje Účastník Podniku súhlas na uvádzanie svojho obchodného mena, sídla a loga za účelom ich použitia ako referencie pri marketingových aktivitách Podniku.
- 19.8. Podnik je v zmysle Zákona bez súhlasu Účastníka oprávnená spracúvať a uchovávať Prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v priebehu ktorej je možné právne napadnúť vyúčtovanie za Služby alebo uplatniť nárok na úhradu. V prípade začatia reklamácie alebo mimosúdneho riešenia sporu o výške úhrady alebo o kvalite Služieb alebo súdneho konania uchováva Podnik Prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. Podnik je v zmysle Zákona oprávnený uchovávať Prevádzkové údaje na účel vyúčtovania úhrad oprávnených nárokov Podniku, zodpovedania otázok Účastníka, zisťovania protiprávných konaní, poskytovania súčinnosti orgánom činným v trestnom konaní, súdom a iným orgánom štátu a so súhlasom Účastníka aj na marketingové účely alebo poskytovanie Služieb s pridanou hodnotou.
- 19.9. Podnik je povinný v zmysle Zákona na účely poskytovania súčinnosti orgánom činným v trestnom konaní, súdom a iným orgánom štátu uchovávať Prevádzkové údaje, Lokalizačné údaje a údaje komunikujúcich strán v rozsahu stanovenom Zákonom.
- 19.10. Účastník berie na vedomie, že Podnik je oprávnený poskytovať informácie a údaje uchovávané pri poskytovaní Služby, osobné, Lokalizačné a Prevádzkové údaje Účastníka v nevyhnutnom rozsahu:
 - a) tretím osobám (vrátane inkasných spoločností), ktoré Podnik poverí vymáhaním pohľadávok alebo uplatnením iných oprávnených práv Podniku voči Účastníkovi, a to za účelom uplatnenia pohľadávok a iných práv Podniku, vrátane prípadu postúpenia pohľadávok Podniku na tretiu osobu, a to aj po skončení zmluvného vzťahu s Účastníkom, pri postúpení pohľadávky Podniku voči Účastníkovi je Podnik oprávnený a povinný v zmysle § 43 ods. 13 Zákona odovzdať postupníkovi aj všetku dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka,
 - b) súdom, iným orgánom verejnej správy a iným orgánom štátu, ak je to potrebné na uplatnenie práv Podniku voči Účastníkovi alebo splnenie zákonnej povinnosti Podniku,
 - c) Inému podniku poskytujúcemu sieť a služby elektronickej komunikácie vrátane zahraničných poskytovateľov služieb elektronickej komunikácie, a to za účelom účinnejšej ochrany podnikov pri vykonávaní ich činnosti, alebo ak je to potrebné z dôvodu možnosti poskytnutia Služieb v sieti Iného podniku, vrátane cezhraničného prenosu týchto informácií a údajov podnikom poskytujúcim sieť a služby elektronickej komunikácie mimo územia Slovenskej republiky,
 - d) obchodným zástupcom Podniku alebo iným subjektom, ktorí budú na základe poverenia Podniku konať v jej mene ako sprostredkovatelia pri poskytovaní Služieb (vrátane ich objednávaní, aktivácie a vybavovania reklamácií).
- 19.11. Podnik je oprávnený na nahrávanie volaní na čísla línií určené pre poskytovanie zákazníckej podpory a na vyhotovovanie a ukladanie zvukových záznamov z týchto volaní, t. j. záznamov týkajúcich sa osoby Účastníka alebo prejavov jeho osobnej povahy, taktiež na použitie takto získaných záznamov na účely vyhodnocovania požiadaviek Účastníka, rozsahu a kvality Služieb poskytovaných účastníkovi, ako aj posudzovania a vybavovania sťažností a podnetov účastníkov. Nahrávanie sa uskutočňuje až po zaznení hlásky o nahrávaní. V prípade, ak volajúca osoba nesúhlasí s vyhotovením takéhoto zvukového záznamu, môže po zaznení hlásky ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa so svojou požiadavkou a Podnik iným vhodným spôsobom.

Článok 20

Osobitné dojednania týkajúce sa zakúpenia akciových zariadení

- 20.1. Nárok na záväz akciového zariadenia z ponuky Podniku (ďalej len "komponent") v zmysle príslušných ustanovení Zmluvy vzniká Účastníkovi iba pri súčasnom splnení nižšie uvedených podmienok:
 - a) Účastník je v zmluvnom vzťahu s Podnikom na základe platnej a účinnej Zmluvy, ku ktorej sa akciový komponent poskytuje,
 - b) Účastník sa zaviazal zotrvať v zmluvnom vzťahu s Podnikom minimálne po dobu viazanosti (dobu určitú) dohodnutú v Zmluve,
 - c) Účastník nemá ku dňu poskytnutia záväz žiadne finančné záväzky voči Podniku, ktoré by boli po lehote ich splatnosti.
- 20.2. Účastník sa zaväzuje, že svojím konaním nedá Podniku žiadny taký podnet, v dôsledku ktorého by bol Podnik nútený ukončiť platnosť Zmluvy. V nadväznosti na predchádzajúcu vetu sa Účastník osobitne zaväzuje dodržiavať všetky povinnosti, ktoré mu vyplývajú z týchto Podmienok
- 20.3. V prípade, ak z akéhokoľvek dôvodu dôjde k ukončeniu platnosti Zmluvy, sa Účastník zaväzuje:
 - a) doplatiť Podniku poskytnutú záväz podľa príslušných ustanovení Zmluvy a Podmienok, a to bez ohľadu na dĺžku doby, ktorá mu ešte zostávala do ukončenia dohodnutej doby trvania Zmluvy;
 - b) uhradiť Podniku všetky svoje finančné záväzky za služby, pri ktorých ku dňu ukončenia platnosti Zmluvy o pripojení uplynula lehota ich splatnosti.
- 20.4. Všetky záväzky je Účastník povinný splniť najneskôr do piatich pracovných dní po ukončení zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Podnikom.
- 20.5. Na komponent sa vzťahuje 24-mesačná záručná doba.
- 20.6. Reklamačný poriadok je zverejnený na webovom sídle spoločnosti Podniku.
- 20.7. Nárok na záväz podľa bodu 20.1 vyššie nie je možné uplatniť v prípade opakovanej viazanosti (doby určitej).

Článok 21

Záverečné ustanovenia

- 21.1. Tieto Podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 15.10.2018.
- 21.2. Podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej platne uzavretej Zmluvy.
- 21.3. Zmluva a Zmluvné dokumenty predstavujú jediný a úplný dohovor zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy, pričom tieto nahrádzajú všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dohovory ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu Zmluvy.
- 21.4. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 21.5. V prípade, že niektoré z ustanovení Zmluvy alebo Zmluvných dokumentov je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy a Podmienok. Neplatné ustanovenia sa nahradia ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojím obsahom a účelom najbližšie obsahu Zmluvy.
- 21.6. Zmluva sa v celom rozsahu spravuje platným právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 21.7. Zmluva sa považuje za uzavretú okamihom podpisu Zmluvy oboma zmluvnými stranami.
- 21.8. Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva nič iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a Dodatkov odsúhlasených a podpísaných oboma zmluvnými stranami.
- 21.9. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch vyhotoveniach, z ktorých každá zmluvná strana dostane po jednom vyhotovení.
- 21.10. Účastník podpisom Zmluvy potvrdzuje, že si Podmienky pozorne prečítal, všetky jej ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto Podmienkam v celom ich rozsahu porozumel, súhlasí s nimi, na dôkaz čoho pripája v Zmluve svoj podpis.