

Číslo zmluvy:	0001603_3
---------------	-----------

190015/056/2019

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ VEREJNÝCH SLUŽIEB

(ďalej len „Zmluva“)

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

1. POSKYTOVATELIA

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

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

spoločne zast.: Ing. Stanislavom Molčanom a Ing. Marekom Kottmanom

(ďalej len „Poskytovatelia“ alebo „Poskytovateľ“)

2. ÚČASTNÍKOM

Obchodné meno / meno:	Ekonomická univerzita v Bratislave
Sídlo / adresa:	Dolnozemska cesta 1 85219 Bratislava 5 - Petržalka
IČO:	00399957
IČ DPH:	SK 2020879245
DIČ:	2020879245
Zapísaný:	
Telefónne číslo:	+421 2 6729 5114
E-mail:	
Poštová adresa, ak je iná ako sídlo:	
Adresa na zasielanie faktúr, ak je iná ako sídlo:	
E-mail na zasielanie elektronických faktúr:	

V MENE KTORÉHO KONÁ

Meno a priezvisko:	prof. Ing. Ferdinand Daňo, PhD.
Funkcia:	rektor
Telefónne číslo:	Klapka: 5364
E-mail:	

Úvodné ustanovenie

Účastník dňa 24.04.2019 postupom podľa § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov zadal zákazku s označením „Dodanie a prevádzkovanie komplexného hybridného riešenia VoIP telefónie a poskytovanie komplexných hlasových, mobilných a dátových služieb po dobu 12 mesiacov“ (ďalej len „zadanie zákazky“). Zadanie zákazky tvorí prílohu č. 1 tejto zmluvy.

Vítazným uchádzačom zákazky uvedenej v úvodnom ustanovení tejto Zmluvy sa stali Poskytovatelia, a to na základe ponuky zo dňa 02.05.2019, ktorú predložili Účastníkovi (ďalej len „vítazná ponuka“). Víťazná ponuka vrátane jej prílohy s označením Cenník produktov a služieb tvorí prílohu č. 2 tejto Zmluvy.

1. PREDMET ZMLUVY A ZMLUVNÉ DOKUMENTY

- 1.1. Predmetom tejto Zmluvy je poskytovanie telekomunikačných služieb Účastníkovi zo strany Poskytovateľov v zmysle zadania zákazky a víťaznej ponuky.
- 1.2. Poskytovatelia sa zaväzujú poskytovať Účastníkovi verejné služby (ďalej len „Služba“, resp. „Služby“), podľa bodu 1.1. Účastník je zároveň zaviazaný riadiť sa pri používaní Služieb Všeobecnými podmienkami poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb O2BS, vydanými v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „VP O2BS“) a Všeobecnými podmienkami poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej telefónnej siete O2SK, vydanými v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov a podmienky poskytovania platobných služieb (ďalej len „VP O2SK“), v závislosti od konkrétnej Služby.
- 1.3. Zmluvné strany vyhlasujú, že sú si v celom rozsahu vedomé skutočnosti, že podmienky pre poskytovanie jednotlivých Služieb, vrátane všetkých práv a povinností Zmluvných strán sú stanovené touto Zmluvou a nasledovnými zmluvnými dokumentami:
 - Zadanie zákazky s označením „Dodanie a prevádzkovanie komplexného hybridného riešenia VoIP telefónie a poskytovanie komplexných hlasových, mobilných a dátových služieb po dobu 12 mesiacov“ (príloha č. 1),
 - Víťazná ponuka poskytovateľa zo dňa 02.05.2019 (príloha č. 2),
 - Všeobecné podmienky poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej telefónnej siete O2SK a Všeobecné podmienky poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb O2BS (Príloha č.3),
 - Súhlas so spracúvaním osobných údajov.



- 1.4 Miestom poskytovania Služieb je územie Slovenskej republiky podľa špecifikácie obsiahnutej Všeobecnými podmienkami poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb O2BS, vydanými v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len "VP O2BS") a Všeobecnými podmienkami poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej telefónnej siete O2SK, vydanými v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov a podmienky poskytovania platobných služieb (ďalej len "VP O2SK").

2. POPLATKY ZA SLUŽBY A FAKTURÁCIA

- 2.1. Pravidelný mesačný poplatok je poplatok za kalendárny mesiac poskytovania Služby, alebo poplatok za prenájom telekomunikačných zariadení, fakturovaný jedenkrát mesačne, a to v mesiaci nasledujúcom po skončení mesiaca, v ktorom bola Služba poskytovaná.
- 2.2. Poplatky za prevádzku sú poplatky spojené s prevádzkou elektronických komunikačných Služieb za príslušný mesiac v zmysle bodu 1.1.
- 2.3. Účastník berie na vedomie, že ceny uvedené v príslušnej Prílohe č. 2 k danej službe sú nadradené tým, ktoré sú uvedené v aktuálne platnom Cenníku O2SK a Cenníku O2BS.
- 2.4. Fakturačné obdobie je vždy obdobie jedného kalendárneho mesiaca, za ktoré je Účastníkovi fakturovaný pravidelný mesačný poplatok.
- 2.5. Účastník vyjadruje záväzok platiť Poskytovateľom poplatky za poskytované Služby vo výške určenej v prílohe č. 2 „Víťazná ponuka poskytovateľa zo dňa 02. 05. 2019“.
- 2.6. Poskytovatelia sa zaväzujú poskytovať Účastníkovi predmet Zmluvy po celú dobu trvania Zmluvy za ceny uvedené vo Víťaznej ponuke Poskytovateľov zo dňa 02. 05. 2019 (príloha č. 2). Ceny vo víťaznej ponuke sú pevné a konečné.
- 2.7. Cenu za poskytnuté služby sa zaväzuje Účastník hradieť Poskytovateľom na základe mesačných faktúr vystavených Poskytovateľmi. Prvá faktúra bude vystavená za obdobie od podpísania tejto Zmluvy obidvoma zmluvnými stranami do konca daného kalendárneho mesiaca a všetky ďalšie nasledujúce faktúry budú vystavené vždy od prvého dňa kalendárneho mesiaca do konca daného kalendárneho mesiaca (t. j. od 1. do 30., resp. od 1. do 31., resp. od 1. do 28.)
- 2.8. Poskytovateľ sa zaväzuje deaktivovať všetky ním poskytované služby, ktoré nie sú predmetom Zadania zákazky s označením „Dodanie a prevádzkovanie komplexného hybridného riešenia VoIP telefónie a poskytovanie komplexných hlasových, mobilných a dátových služieb po dobu 12 mesiacov“ (príloha č. 1), pokiaľ ich deaktiváciou neobmedzí rozsah služby v zadaní.
- 2.9. Každá vystavená faktúra bude obsahovať tieto údaje:
- povinné fakturačné údaje zmluvných strán v zmysle zák. č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov,
 - číslo mobilného telefónu, na ktorý sa viažu poskytnuté služby v mobilnej fakturácii,
 - číslo dátovej karty, na ktorú sa viažu poskytnuté služby v mobilnej fakturácii,
 - mesačné náklady za správu a prevádzku ústredne vo fixnej fakturácii,
 - mesačné náklady na volací program podľa počtu zapojených klapiek vo fixnej fakturácii,
 - rozpis poskytnutých služieb s cenami bez DPH a s DPH.
- 2.10. Splatnosť každej vystavenej faktúry je 30 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia Účastníkovi. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade omeškania sa s platbou za služby je Účastník povinný zaplatiť Poskytovateľom za každý deň omeškania s platbou úrok z omeškania z dlžnej sumy vo výške stanovenej podľa osobitných právnych predpisov.

- 2.11. Poskytovatelia berú na vedomie, že Účastník je oprávnený vrátiť Poskytovateľom každú faktúru, ktorá nebude vystavená v zmysle tohto článku Zmluvy. V takomto prípade sú Poskytovatelia povinní vystaviť bez zbytočného odkladu novú faktúru a túto doručiť Účastníkovi.
- 2.12. Účastník berie na vedomie, že mobilné služby mu budú fakturované spoločnosťou O2SK a fixné služby mu budú fakturované spoločnosťou O2BS.
- 2.13. Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia bodu 5.5 VP O2SK a bodu 6.3 VP O2BS sa v zmluvnom vzťahu založenom touto Zmluvou nebudú voči Účastníkovi uplatňovať.

3. DOBA TRVANIA ZMLUVY A VÝPOVEDNÁ LEHOTA

- 3.1. Poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy sa dojednáva na dobu určitú, a to od 01.07.2019 do 30.06.2020, resp. do vyčerpania finančného limitu 67.244,32 eur bez dane z pridanej hodnoty, podľa toho, čo nastane skôr.
- 3.2. Výpovedná lehota Zmluvy je jeden mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená.

4. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 4.1. Vzťahy vzniknuté na základe tejto Zmluvy sa riadia ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník okrem vzťahov výslovne upravených v Zákone. Zmluvné strany sa dohodli, že použitie akéhokoľvek ustanovenia ktoréhokoľvek právneho predpisu Slovenskej republiky, ktoré nie je kogentné, je výslovne vylúčené v rozsahu, v ktorom by jeho použitie mohlo meniť (či už úplne alebo len čiastočne) význam, účel alebo interpretáciu ktoréhokoľvek ustanovenia tejto Zmluvy.
- 4.2. Súdom, ktorý má právomoc na súdne konanie vedené proti Účastníkovi, ktorý nie je občanom Slovenskej republiky je vždy súd Slovenskej republiky miestne príslušný podľa sídla konkrétneho Poskytovateľa. Obdobne to platí aj pre právomoc Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb pre mimosúdne vyrovnanie sporu medzi Poskytovateľmi a zahraničným Účastníkom v zmysle Zákona. Pokiaľ v tejto Zmluve nie je dohodnuté inak, príslušnosť a právomoc súdu sa spravuje zákonom č. 160/2015 Z.z. Civilný sporový poriadok v platnom znení.
- 4.3. Účastník podpisom potvrdzuje, že sa oboznámil s VP O2SK a VP O2BS, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.
- 4.4. Pojmy používané v tejto Zmluve, ktoré tu nie sú osobitne definované, majú rovnaký význam ako rovnaké pojmy definované vo VP O2SK a VP O2BS.
- 4.5. V prípade rozporu medzi touto Zmluvou, podmienkami zadania zákazky, Víťaznou ponukou a Všeobecnými podmienkami O2SK a Všeobecnými podmienkami O2BS je poradie záväznosti nasledujúce:
- Zadanie zákazky s označením „Dodanie a prevádzkovanie komplexného hybridného riešenia VoIP telefónie a poskytovanie komplexných hlasových, mobilných a dátových služieb po dobu 12 mesiacov“ (príloha č. 1)
 - Víťazná ponuka poskytovateľa zo dňa 02. 05. 2019 (príloha č. 2),
 - táto Zmluva,
 - Všeobecné podmienky O2SK a Všeobecné podmienky O2BS (v závislosti od konkrétnej Služby).
- 4.6. Účastník sa zaväzuje po celú dobu účinnosti tejto Zmluvy písomne oznamovať Poskytovateľom zmenu identifikačných údajov Účastníka a to adresy sídla, fakturačnej adresy, názvu či mena, právnej formy, telefónneho čísla, IČO, DIČ a to najneskôr do siedmich (7) kalendárnych dní odo dňa takejto zmeny.



- 4.7. Táto Zmluva je vyhotovená v troch rovnopisoch, z ktorých Účastník obdrží dva rovnopisy a Poskytovatelia spoločne jeden rovnopis. Všetky rovnopisy Zmluvy majú hodnotu prvopisu.
- 4.8. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky podľa ustanovenia §47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v nadväznosti na ustanovenie §5a ods. 1 a 6 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.
- 4.9. Zmluvné strany vyhlasujú, že ich vôľa vyjadrená v tejto Zmluve je vážna, slobodná a určitá, že prejavy vôle obidvoch zmluvných strán sú dostatočne zrozumiteľné. Na znak súhlasu Zmluvných strán s celým obsahom tejto Zmluvy ju obidve Zmluvné strany podpisujú.
- 4.10. Každá zo Zmluvných strán je oprávnená písomne požiadať o zmenu tejto Zmluvy. Akúkoľvek zmenu Zmluvy je možné uskutočniť len vo forme písomného dodatku k Zmluve.

V Bratislave, dňa: 15.05.2019

V Bratislave, dňa: 15.05.2019

Za Poskytovateľa

Za Účastníka

Ing. Stanislav Molčan a Ing. Marek Kottman

prof. Ing. Ferdinand Daňo, PhD., rektor

Ekonomická univerzita v Bratislave
Dolnozemska cesta 1, 852 35 Bratislava 5

Prílohy:

- 1/ Zadanie zákazky s označením „Dodanie a prevádzkovanie komplexného hybridného riešenia VoIP telefónie a poskytovanie komplexných hlasových, mobilných a dátových služieb po dobu 12 mesiacov“ (príloha č. 1),
- 2/ Víťazná ponuka poskytovateľa zo dňa 2.5.2019 (príloha č. 2),
- 3/ Všeobecné podmienky O2SK a Všeobecné podmienky O2BS (Príloha č.3)



PLNOMOCENSTVO

O2 Slovakia, s.r.o., so sídlom Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35 848 863, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I., oddiel Sro, vložka 27882/B, zastúpená Ing. Martinom Klímekom, konateľom a Mgr. Dávidom Durbákom, konateľom (**Spoločnosť**) týmto

splnomocňuje

spoločnosť **O2 Business Services, a. s.**, Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO 50087487, zapísanú v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I., oddiel Sa, vložka 6290/B, zastúpenú Ing. Stanislavom Molčanom, predsedom predstavenstva a Ing. Marekom Kottmanom, členom predstavenstva (**Splnomocnenec**), za riadneho a splnomocneného zástupcu Spoločnosti, aby v súlade s týmto plnomocenstvom a/alebo ustanoveniami Zmluvy o obchodnom zastúpení uzatvorenej medzi Spoločnosťou a Splnomocnencom dňa 01.05.2016 (**Zmluva**), za a v mene Spoločnosti samostatne:

- uzatváral Zmluvy o poskytovaní verejných služieb s Konečnými zákazníkmi v zmysle zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov, uzatváral rámcové zmluvy ako i uskutočňoval zmeny v Zmluvách o poskytovaní verejných služieb a rámcových zmluvách, pričom Splnomocnenec je oprávnený uzatvárať Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, rámcové zmluvy a uskutočňovať v nich zmeny výlučne vo forme a obsahu podľa Zmluvy a/alebo písomných pokynov Spoločnosti,
- zabezpečoval predaj a/alebo dodávku Produktov Konečným zákazníkom,
- prijímal od účastníkov zálohy a/alebo platby a to v súlade s metódami a postupmi stanovenými v Zmluve a pracovných postupoch vydaných Spoločnosťou,
- podpisoval dohody o prevode čísla vo forme a obsahu vopred určenom Spoločnosťou,
- podpisoval žiadosti o prenos telefónneho čísla vo forme a obsahu vopred určenom Spoločnosťou a uskutočňoval podľa písomných pokynov Spoločnosti úkony potrebné k preneseniu mobilného telefónneho čísla Konečného zákazníka za účelom využívania telekomunikačných služieb,
- zastupoval Spoločnosť na verejných obstarávaníach a tendroch, predmetom ktorých je poskytovanie Telekomunikačných služieb Spoločnosti a to aj prostredníctvom elektronického kontraktačného systému (elektronické trhovisko) v zmysle zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len Zákon o verejnom obstarávaní), pričom Splnomocnenec je oprávnený najmä komunikovať s verejným obstarávateľom, nahliadať do podkladov a súťažných podmienok v rámci verejného obstarávania, predkladať obchodné a cenové ponuky, zúčastňovať sa osobných rokovaní s verejným obstarávateľom, zúčastňovať sa na vyhlasovaní výsledku verejného obstarávania,
- predkladal v súlade so Zákonom o verejnom obstarávaní prostredníctvom elektronického kontraktačného systému (elektronické trhovisko) v mene Spoločnosti obchodné ponuky a



kontraktačné ponuky v súvislosti s poskytovaním Telekomunikačných služieb Spoločnosti a vykonával právne úkony záväzného potvrdenia obchodnej a kontraktačnej ponuky.

Termíny s veľkým začiatočným písmenom použité v tomto plnomocenstve majú rovnaký význam ako v Zmluve, okrem prípadu ak je výslovne uvedené inak.

Splnomocnenec nie je oprávnený konať nad rámec rozsahu svojho oprávnenia a Zmluvy. V prípade, ak Splnomocnenec v zmysle § 33 ods. (1) Občianskeho zákonníka prekročí rozsah svojho oprávnenia, je Spoločnosť viazaná, len pokiaľ toto prekročenie schváli v písomnej forme.

Ak Splnomocnenec v zmysle § 33 ods. (2) Občianskeho zákonníka prekročí rozsah svojho oprávnenia, je z tohto konania zaviazaný sám, ibaže Spoločnosť toto prekročenie schváli v písomnej forme.

Splnomocnenec je oprávnený písomne delegovať všetky alebo niektoré z oprávnení, ktoré mu boli udelené týmto plnomocenstvom výlučne na fyzickú osobu v pracovnoprávnom alebo obdobnom vzťahu, ktorá je na základe autorizácie Spoločnosťou oprávnená vykonávať predmetné činnosti.

Toto plnomocenstvo je účinné odo dňa jeho udelenia konateľmi Spoločnosti. Toto plnomocenstvo sa udeľuje podľa slovenského práva. Toto plnomocenstvo zaniká skončením platnosti a účinnosti Zmluvy alebo odvolaním zo strany Spoločnosti, podľa toho čo nastane skôr.

V Bratislave, dňa 01.05.2016

O2 Slovakia, s.r.o.

Ing. Martin Klímek
konateľ

Mgr. Dávid Durbák
konateľ

Plnomocenstvo prijímam.
O2 Business Services, a. s.

Ing. Stanislav Molčan
predseda predstavenstva

Ing. Marek Kottman
člen predstavenstva



OSVEDČENIE

o pravosti podpisu

Podľa knihy osvedčovania pravosti podpisov osvedčujem pravosť podpisu: **Ing. Martin KLÍMEK**, dátum narodenia **8.12.1973**, r.č. **731208/5902**, bytom **Roztoky, Šebkova 1849, Česká republika**, ktorého(ej) totožnosť som zistil(a) zákonným spôsobom, spôsob zistenia totožnosti: platný doklad totožnosti - úradný doklad: Občiansky preukaz, séria a/alebo číslo: **109056187**, ktorý(á) podpis na listine uznal(a) za svoj vlastný. Centrálny register osvedčených podpisov pridelil podpisu poradové číslo **O 405686/2016**.

Bratislava dňa 26.5.2016

.....
JUDr. **Barbora Masárová**
notársky koncipient
poverený notárom



OSVEDČENIE

o pravosti podpisu

Podľa knihy osvedčovania pravosti podpisov osvedčujem pravosť podpisu: **Mgr. Dávid DURBÁK**, dátum narodenia **27.6.1978**, r.č. **780627/9206**, bytom **Bratislava, Šumavská 18178/1**, ktorého(ej) totožnosť som zistil (a) zákonným spôsobom, spôsob zistenia totožnosti: platný doklad totožnosti - úradný doklad: Občiansky preukaz, séria a/alebo číslo: **ET789113**, ktorý(á) podpis na listine uznal(a) za svoj vlastný. Centrálny register osvedčených podpisov pridelil podpisu poradové číslo **O 405687/2016**.

Bratislava dňa 26.5.2016

.....
JUDr. **Barbora Masárová**
notársky koncipient
poverený notárom

Upozornenie! Notár legalizáciou neosvedčuje pravdivosť skutočností uvádzaných v listine (§58 ods. 4 Notárskeho poriadku)



Príloha č. 1 k Zmluve o poskytovaní verejných služieb č. 0001603_3

Zadanie zákazky s označením „Dodanie a prevádzkovanie komplexného hybridného riešenia VoIP telefónie a poskytovanie komplexných hlasových, mobilných a dátových služieb po dobu 12 mesiacov“

Zadanie zákazky

Postupom podľa § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

Identifikácia verejného obstarávateľa

Názov: Ekonomická univerzita v Bratislave
Sídlo: Dolnozemska cesta č. 1, 852 35 Bratislava
IČO: 00399957
Telefón: +421 267295147
Kontaktná osoba: Anna Národová

Verejný obstarávateľ podľa zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v platnom znení (ďalej len „Zákon o verejnom obstarávaní/ZVO“) Ekonomická univerzita v Bratislave (ďalej len „Verejný obstarávateľ“) realizuje prieskum trhu na obstaranie zákazky podľa § 117 ZVO s názvom „Dodanie a prevádzkovanie komplexného hybridného riešenia VoIP telefónie a poskytovanie komplexných hlasových, mobilných a dátových služieb po dobu 12 mesiacov“.

Podmienkou hodnotenia predloženej/predložených cenovej/cenových ponuky/ponúk bude splnenie všetkých nižšie uvedených podmienok. Cenové ponuky, ktoré splnia stanovené podmienky, budú hodnotené na základe kritéria určeného v bode 7.1 tohto zadania.

1. VYMEDZENIE PREDMETU ZÁKAZKY

1.1 Predmetom zákazky je: Dodanie a prevádzkovanie komplexného hybridného riešenia VoIP telefónie a poskytovanie komplexných hlasových, mobilných a dátových služieb po dobu 12 mesiacov.

Opis predmetu zákazky tvorí Prílohu č. 1 tohto zadania.

Kód klasifikácie produkcie (CPV): 64200000-8 Telekomunikačné služby.

2. MIESTO A DOBA PLNENIA

2.1 Miesta poskytovania hlasových a dátových služieb pevným pripojením sú uvedené v opise predmetu zákazky (príloha č. 1 tohto zadania).

Telefónne prístroje budú dodané na Ekonomickú univerzitu v Bratislave, Dolnozemska cesta č. 1, 852 35 Bratislava.

2.2 Doba poskytnutia: jeden rok od podpisu zmluvy.

3. PODMIENKY PREDKLADANIA CENOVÝCH PONÚK

3.1 Cenovú ponuku je potrebné predložiť osobne/poštou/ e-mailom na adresu:

Ekonomická univerzita V Bratislave
Oddelenie pre verejné obstarávanie
Dolnozemska cesta č. 1, 852 35 Bratislava
e-mail: anna.narodova@euba.sk
informácie na tel.č. 672 95 147
kontaktná osoba: Anna Národová

3.2 Ak sa ponuka predkladá osobne/poštou na obálke bude uvedené obchodné meno uchádzača (ďalej „Uchádzač“) a nápis „Cenová ponuka – telekomunikačné služby“.

3.3 Cenovú ponuku je potrebné doručiť najneskôr: do 03.05.2019 do 10.00 hod.

3.4 Uchádzač môže Cenovú ponuku vziať späť alebo zmeniť najneskôr do termínu predkladania ponúk uvedeného v bode 3.3 tohto zadania.

4. SPÔSOB URČENIA CENY

4.1 Navrhovaná zmluvná cena musí byť stanovená podľa § 3 zákona NR SR č.18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.

4.2 Cena musí byť konečná, vrátane všetkých nákladov a poplatkov (napr. mzdové náklady,

dopravné náklady, poštovné a iné) a musí zahŕňať všetky požiadavky uvedené v bode 1. a 2. tohto zadania a v jeho prílohách, vrátane dopravy a všetkých nákladov spojených s poskytnutím/realizáciou predmetu zákazky.

5. OBSAH A ZÁVÄZNOSŤ CENOVEJ PONUKY

- 5.1 Cenová ponuka musí byť záväzná do 31.12.2019.
- 5.2 Súčasťou ponuky musia byť:
 - 5.2.1 Identifikácia uchádzača.
 - 5.2.2 Podrobný opis ponúkaného predmetu zákazky s uvedením značiek a typov ponúkaných zariadení.
 - 5.2.3 Návrh ceny za celý predmet zákazky tak, ako je to vymedzené v bode 4. tohto zadania spôsobom podľa vzoru prílohy č. 3. Uchádzač môže predložiť aj podrobnejší rozpočet, avšak základná štruktúra prílohy č. 3 tohto zadania musí zostať zachovaná.
 - 5.2.4 Vyhlásenie uchádzača, že v prípade ak bude jeho ponuka vyhodnotená ako úspešná, uzatvorí s Verejným obstarávateľom na poskytovanie predmetu zákazky Zmluvu za podmienok stanovených v tomto zadaní a vo svojej ponuke.
 - 5.2.5 Doklady na preukázanie splnenia podmienok účasti uvedených v prílohe č. 2 Podmienky účasti tohto zadania.
 - 5.2.6 Označenie kontaktnej osoby (s uvedením mena a priezviska, e-mailovej adresy a mobilného telefónneho čísla), na ktorú sa môže Verejný obstarávateľ obrátiť v prípade potreby získať vysvetlenie k obsahu predloženej cenovej ponuky.
- 5.3 Dokumenty uvedené v bodoch 5.2.2 až 5.2.5 musia byť podpísané osobou, resp. osobami oprávnenými konať v mene uchádzača.
- 5.4 Cenová ponuka nesmie obsahovať žiadne obmedzenia alebo výhrady, ktoré sú v rozpore s požiadavkami a podmienkami uvedenými verejným obstarávateľom v tomto zadaní.

6. UZAVRETIE ZMLUVY A OBCHODNÉ PODMIENKY

- 6.1 Medzi úspešným uchádzačom a verejným obstarávateľom bude na poskytnutie služieb tvoriacich predmet zákazky uzavretá Zmluva (ďalej len „Zmluva“).
- 6.2 Zmluva bude uzavretá podľa podmienok vymedzených v tomto zadaní, v predloženej cenovej ponuke a obvyklých podmienok stanovených Obchodným zákonníkom, ako aj ďalšími právnymi predpismi upravujúcimi realizáciu predmetu zákazky.

7. HODNOTENIE PONÚK

- 7.1 Cenové ponuky, ktoré splnia všetky podmienky stanovené v tomto zadaní, budú hodnotené na základe jediného kritéria, ktorým je najnižšia ponúkaná cena vrátane DPH určená v súlade s ustanovením bodu 4. tohto zadania. Cenová ponuka s najnižšou cenou bude vyhodnotená ako úspešná.
- 7.2 Každému uchádzačovi bude doručené oznámenie o výsledku vyhodnotenia jeho cenovej ponuky.

8. ĎALŠIE PODMIENKY

- 8.1 Verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo neprijať ani jednu z predložených cenových ponúk (vrátane cenovej ponuky vyhodnotenej ako úspešnej), ako aj právo kedykoľvek ukončiť toto zadanie.
- 8.2 O ukončení tohto prieskumu trhu bude Verejný obstarávateľ bezodkladne informovať všetkých uchádzačov.
- 8.3 Uchádzači znášajú všetky náklady súvisiace s vypracovaním svojej cenovej ponuky.

9. KONTAKTNÉ ÚDAJE

- 9.1 Ďalšie informácie a vysvetlenia týkajúce sa tohto prieskumu trhu môžete získať u zástupcu verejného obstarávateľa na e-mailovej adrese: anna.narodova@euba.sk.

Príloha č. 1

Stručný opis predmetu zákazky:

Predmetom zákazky je dodanie a prevádzkovanie komplexného hybridného riešenia VoIP telefónie a poskytovanie komplexných hlasových, mobilných a dátových služieb po dobu 12 mesiacov. Hybridné riešenie bude pozostávať z riešenia pre pevnú a mobilnú hlasovú a dátovú službu. Zariadenia budú dodané formou prenájmu na 12 mesiacov s možnosťou odkúpenia.

Súčasťou riešenia je vytvoriť a prevádzkovať pre verejného obstarávateľa (VO) hlasovú virtuálnu privátnu sieť (VPS) mobilných telefónov vybavených SIM kartami a umožniť volania do všetkých sietí na území SR a EU, prepojenie na VPS prevádzkovanú na VoIP SIP riešení, posielanie SMS/MMS správ a využívanie dátových služieb na privátnej sieti zriadenej ako samostatné APN v sieti operátora. VO v rámci zákazky požaduje poskytnutie SIM kariet pre predpokladaný počet používateľov VPS a bezplatné zachovanie súčasných telefónnych čísiel.

Funkčné vlastnosti hybridného riešenia hlasovej a dátovej siete

Virtuálna ústredňa:

1. Asterisk alebo ekvivalent s otvoreným zdrojovým kódom,
2. Kapacita 30 aktívnych externých telefónnych liniek SIP,
3. Maximálna kapacita 100 aktívnych externých telefónnych liniek,
4. Hovory medzi pevnými klapkami v rámci VPS bez kapacitných obmedzení,
5. Podporované protokoly: SIP, SIP/TLS RTP, SRTP, H.263, H.264,
6. Podpora wide-band HD voice kodekov,
7. 30 neobmedzených hlasových kanálov,
8. Možnosť navýšenia kapacity hlasových kanálov na mesačnej báze s granularitou jeden kanál (s maximálnou implementačnou dobou navýšenia 5 pracovných dní),
9. Číslovacia schéma klapiek podľa súčastí Univerzity štvormiestna klapka (XXXX),
10. Možnosť vytvárania SIP aliasov,
11. Vznik a správa stálych klapiek na základe požiadavky, vrátane hromadných požiadaviek,
12. Automatické pridelovanie klapky používateľovi a jej správa cez API, resp. na základe pripojenia na univerzitný LDAP,
13. Definovanie skupín oprávnení telefónnych klapiek:
 - 13.a Volania na preddefinovanú, statickú množinu klapiek,
 - 13.b Volanie len v rámci Univerzity a číslo 112,
 - 13.c Volanie na pevné siete SK a v rámci Univerzity,
 - 13.d Volanie na pevné a mobilné siete SK a v rámci Univerzity,
 - 13.e Volanie zahraničie v rámci EU, na ktorúkoľvek sieť SK a v rámci Univerzity,
 - 13.f Volanie neobmedzene na akékoľvek číslo,
14. Blokovanie prémiových čísiel (napr. 1188, audiotext atď.),
15. Ochrana voči fraudingu (detekovanie a zablokovanie fraudingových hovorov),
16. Blokovanie volania zvonku na konkrétne tel. číslo,
17. Blokovanie volania znútra na konkrétne tel. číslo,
18. Možnosť nahrávania prichádzajúcich aj odchádzajúcich hovorov konfigurovateľná per klapka, vrátane automatizovaného upozornenia o nahrávaní hovoru a dostupnosti nahrávky vo formáte mp3,
19. Možnosť nastaviť automatickú odpoveď "out of office" na základe časových podmienok,
20. Možnosť presmerovať hovor,

21. Možnosť konfigurovať volacie skupiny a paralelné zvonenie,
22. Funkcionalita faxových liniek – prijímanie a odosielanie faxov cez elektronickú poštu (formátom prílohy PDF),
23. Umiestnenie ústredne na virtualizovanom prostredí na dvoch rozličných uzloch univerzitnej siete v konfigurácii active-passive na platforme VMware vSphere 6.5,
24. Pripojenie ústredne k telefónom a prevodníkom prostredníctvom internej VLAN alebo VPN tunela cez internet,
25. Konektivitu telefónnych prístrojov zabezpečí univerzita,
26. Pripojenie ústredne k poskytovateľovi prostredníctvom VPN alebo vlastného pripojenia poskytovateľa,
27. Záložné pripojenie uzla v Bratislave, Dolnozemska 1,
28. Záložné pripojenie uzla v Košiciach, Bellova 1,
29. Záložné pripojenie Vzdelávacie zariadenie Virt, 946 38 pošta Radvaň nad Dunajom s poskytnutím garantovaného internetového pripojenia pre potreby Univerzity s garantovanou kapacitou min. 50/50mbit, subnet IPv4 /29,
30. Záložné riešenie pre tiesňové hovory z vrátnice každej súčasti univerzity pripojenej k ústredni cez VPN,
31. Záložné redundantné riešenie celej ústredne na infraštruktúre poskytovateľa.

Pripojenie existujúcich analógových klapiek:

1. Rack 42U uzatvárateľný sklenené dvere,
2. Zásuvkový modul 220V,
3. UPS 3000VA line-interactive, 60+ minút zálohovania prevodníkov,
4. SIP prevodníky pre pripojenie 720 analógových telefónov,
5. Prekábľovanie analógových liniek z existujúcej ústredne v centrálnom uzle v Bratislave do prevodníkov. Dĺžka kabeláže 4 metre.
6. Odkupná cena celého riešenia pre pripojenie analógových klapiek spolu je maximálne 20 EUR bez DPH a zahŕňa rack, prevodníky a príslušenstvo.

Dostupnosť z verejnej telefónnej siete:

1. Pridelenie telefónnych čísiel v rozsahu 3x10 000 čísiel (2 rozsahov s bratislavskou predvoľbou, 1 rozsah s inou predvoľbou),
2. Verejné telefónne číslo pre každú existujúcu klapku, s predvoľbou jednotnou pre danú súčasť a posledným štvorčíslím rovným klapke,
3. Možnosť zachovania funkčnosti (prenesenie) všetkých momentálne existujúcich verejných telefónnych čísiel.

Dodanie VoIP pevných telefónnych prístrojov:

1. Typy a predpokladané počty telefónnych prístrojov sú uvedené v príloha č. 1 – zoznam navrhovaných telefónnych prístrojov, žiadame uviesť aj cenu za ks,
2. Možnosť automatického nastavenia vybraných modelov telefónnych prístrojov (príloha č. 1 – zoznam navrhovaných telefónnych prístrojov),
3. Možnosť automatického nastavenia ALEBO dodanie predpripravených konfiguračných súborov pre modely telefónnych prístrojov kompatibilných s open source ústredňou asterisk.
4. Odkupná cena dodaných telefónnych prístrojov po skončení prenájmu je 0,01 EUR bez DPH/ks

Prevádzka a správa ústredne, poskytovanie telefónneho spojenia:

1. Service Licence Agreement, zaručujúci vyriešenie incidentu do 4 hodín od nahlásenia (24 hod. x 7 dní), 99,9%
2. Sekundová tarifikácia pri všetkých volaniach,
3. Volania do internej siete Univerzity bez čerpania flatových minút,
4. Volania do slovenskej pevnej a mobilnej siete bez čerpania flatových minút,
5. Volania do zahraničnej pevnej a mobilnej siete bez čerpania flatových minút,
6. Volania do ostatných sietí nacenené jednotlivo podľa fakturačných zón.

Volací a dátový program pre služby pevnej siete:

1. 30 neobmedzených hlasových kanálov - volania svet,
2. Vytvorenie VPS,
3. Antifraudová ochrana (interný aj externý fraud) - úplné krytie finančnej straty znáša poskytovateľ,
4. Neobmedzené sms zasielateľné cez API,
5. 2x samostatný volací program na pevnej linke pre Ubytovacie zariadenia Pokrok a Jarabá, 100 minút do všetkých sietí SR,
6. Samostatný volací a dátový program ADSL/VDSL 8/1mbit s pevnou IP, pre VVICB, Kapušany 568, 822 12 Kapušany.

Volacie a dátové program pre služby mobilnej siete – žiadame uviesť aj cenu za ks:

1. Mesačný poplatok za SIM kartu zaradenú vo VPS + neobmedzené hovory do všetkých sietí SR a EÚ + neobmedzené hovory do SR a EU v roamingu, neobmedzený objem dát, min. 12 GB plnou rýchlosťou v eurách vrátane DPH / 1SIM, predpokladaný počet 40 ks
2. Mesačný poplatok za dátový paušál pre PC alebo tablet, neobmedzené dáta, min. 20 GB plnou rýchlosťou v eurách vrátane DPH / 1 SIM, predpokladaný počet 10 ks
3. Mesačný poplatok za SIM kartu zaradenú vo VPS + neobmedzené hovory v rámci VPS + 20 definovaných tel. čísel v SR v eurách vrátane DPH / 1SIM, predpokladaný počet 10
4. Mesačný poplatok za SIM kartu zaradenú vo VPS + neobmedzené hovory v rámci VPS v eurách vrátane DPH / 1SIM, predpokladaný počet 10
5. Jednorazový poplatok za zriadenie privátnej siete APN s ukončením v sieti VO

Fakturácia podľa súčastí Univerzity:

1. Pravidelné mesačné náklady za správu a prevádzku ústredne fakturované na rektorát Univerzity,
2. Konštantné mesačné náklady na volací program rozpočítané medzi súčasti Univerzity v pomere podľa počtu zapojených klapiek na základe kľúča, aktualizovaného určenou osobou Univerzity 4x za rok,
3. Fakturácia prevolaných nákladov a podrobný výpis hovorov zasielaný určeným kontaktným osobám podľa súčastí Univerzity
4. Zmena požadovaného fakturačného modelu podľa požiadaviek Univerzity po vzájomnom odsúhlasení medzi Univerzitou a prevádzkovateľom ústredne,
5. Výpis všetkých hovorov mimo Univerzitu vrátane časovej a cenovej tarifikácie za hovor, ktorý bude prístupný na stiahnutie automatizovaným spôsobom s aktualizáciou raz za 24 hodín.

Miesto poskytovania hlasových a dátových služieb pevným pripojením:

1. Ekonomická univerzita v Bratislave, Dolnozemska 1, 852 35 Bratislava,

2. Ekonomická univerzita v Bratislave, Podnikovohospodárska fakulta so sídlom v Košiciach, Tajovského 13, 041 30 Košice,
1. 3. ŠD Dolnozemska cesta 1, 852 19 Bratislava,
3. ŠD Starohájska 4, 852 19 Bratislava,
4. ŠD Starohájska 8, 852 19 Bratislava,
5. ŠD Prokopa Veľkého 41, 811 04 Bratislava,
6. ŠD Hroboňova 4, 811 04 Bratislava,
7. ŠD Prístavná 8, 821 09 Bratislava,
8. ŠD Vlčie Hrdlo 74, 821 07 Bratislava,
9. ŠD Bellova 1, 040 01 Košice,
10. Stravovacie zariadenie Konventná, Bratislava,
11. Vzdelávacie zariadenie Virt, 946 38 pošta Radvaň nad Dunajom,
12. VVICB, Kapušany 568, 822 12 Kapušany,
13. Ubytovacie zariadenie Pokrok,
14. Ubytovacie zariadenie Jarabá.

Uvedenie do ostrej prevádzky: 1.7.2019

Variantné riešenie sa nepripúšťa. Zmluvná viazanosť je 12 mesiacov. Riešenie musí zahŕňať všetky náklady na realizáciu zákazky. Všetky zariadenia sú dodávané ako nové a nepoužité. Odkupná cena zariadení po skončení prenájmu 0,01 EUR bez DPH/ks pokiaľ nie je uvedené inak. Záručná doba všetkých dodaných zariadení je 24 mesiacov.

Osobitné požiadavky na predmet zákazky pre poskytovanie mobilných hlasových a dátových služieb:

Pokrytie územia Slovenskej republiky signálom mobilných hlasových služieb a signálom mobilných dátových služieb 3G/4G, minimálne 80% obyvateľstva, internetu. Uchádzač (ďalej uvedený aj ako „poskytovateľ“) vo svojej ponuke predloží percentuálne pokrytie signálom mobilných hlasových služieb a dátovým signálom na celom území Slovenskej republiky. Verejný obstarávateľ požaduje popis jednotlivých dostupných technológií a prenosu dát s garanciou rýchlosti prenosu.

Uchádzač predloží riešenie pokrytia pohraničných oblastí bez nutnosti využívania roamingových služieb zahraničných mobilných operátorov.

Zriadenie virtuálnej privátnej siete (ďalej len „VPS“) a zabezpečenie mobilných hlasových služieb prostredníctvom VPS.

Zriadenie paušálnych programov ktoré budú v mesačnej paušálnej platbe obsahovať nasledovné služby: Poplatok za SIM kartu zaradenú vo VPS;

Neobmedzené volania v rámci VPS;

Neobmedzené volania v sieti poskytovateľa;

Neobmedzené volania do ostatných pevných národných sietí;

Neobmedzené volania do ostatných mobilných národných sietí;

Neobmedzené posielanie SMS a MMS do všetkých sietí v rámci SR;

Neobmedzený prenos dát na privátnom APN v sieti poskytovateľa, pričom objem dát prenesený plnou možnou rýchlosťou je aspoň 12GB na každom hlasovom paušále a aspoň 20GB na každom dátovom paušále;

Neobmedzené volania v rámci VPS;

Služby CLIP, CLIR;

Zaslanie SMS správ o zmeškaných hovoroch v prípade nedostupnosti siete alebo vypnutého mobilného telefónu.

VO požaduje zriadenie privátneho APN prístupného zo všetkých SIM kariet. APN má mať formu privátnej siete ukončenej ako GRE tunel do siete VO. VPN server pre ukončenie štandardného GRE tunelu nakonfiguruje VO vo vlastnej réžii podľa požiadaviek operátora.

Nad rámec mesačného paušálu verejný obstarávateľ požaduje zabezpečiť všetky štandardné služby poskytované mobilnými operátormi, roamingové hovory a prenos dát, SMS a MMS v krajinách EU.

Ďalšie požiadavky na predmet zákazky mobilnej siete:

- Zaradenie SIM karty do VPS,
- Zriadenie novej SIM karty,
- Výmena SIM karty,
- Poskytnutie softvérového nástroja na nastavenie a správu používateľských profilov pre jednotlivé SIM karty zaradené do VPS cez internetové rozhranie,
- Prenos telefónnych čísiel (ponechanie existujúcich telefónnych čísiel),
- Sekundová tarifácia od prvej sekundy,
- Poskytovanie elektronického podrobného rozpisu hovorov a správ za fakturačné obdobie,
- Súhrnná elektronická faktúra vo formáte aplikácie Microsoft Office Excel za jednotlivé SIM karty,
- Zmena telefónneho čísla,
- Poskytovanie PUK, PIN2, PUK2 kódu k jednotlivým SIM kartám podľa potreby,
- Služba odkazová schránka,
- Neobmedzené zmeny VPS paušálov i viac krát za rok,
- Telefonické zablokovanie a odblokovanie SIM karty,
- Presmerovanie hovorov,
- Blokovanie odchádzajúcich hovorov,
- Konferenčný hovor,

- Začiatok a koniec fakturačného mesiaca sa bude zhodovať s kalendárnym mesiacom, t.zn. začínať bude prvý deň kalendárneho mesiaca a končiť posledný deň kalendárneho mesiaca,
- Opis faktúry,
- Aktivácia všetkých služieb je zahrnutá v mesačných platbách,
- Servisné SIM karty - zabezpečenie mobilných hlasových služieb nezačlenených do VPS, telefonovanie bez predplatených minút pre servisné SIM karty bez predplatených minút pre servisné SIM karty,
- Zabezpečenie mobilných dátových služieb. Program mobilných dátových služieb na neobmedzené množstvo prenesených dát,
- Dátové služby bezpečnostnej techniky, požiarnej ochrany, zberu dát, monitoringu a telemetrie je pre potreby tejto zákazky chápané ako pripojenie medzi zariadeniami,
- Elektronický nástroj na kontrolu spotreby jednotlivých užívateľov,
- Online manažovanie zariadení vo VPS - nastavenie pravidiel komunikácie pre jednotlivé SIM karty, definovanie a úprava užívateľských práv ako blokovanie prichádzajúcich a odchádzajúcich hovorov, atď.) vrátane zaškolenia obsluhy do užívania všetkých funkcií rozhrania,
- Ponechanie existujúcich čísiel. Prípadné poplatky za prenos telefónnych čísiel sa úspešný uchádzač zaväzuje uhradiť,
- Sekundová tarifikácia od prvej sekundy,
- Pridelenie uceleného číselného radu,
- Utajenie mobilného čísla,
- Možnosť lokalizácie jednotlivých SIM kariet,
- Možnosť zavedenia limitu roamingovej prevádzky na prenos hlasu aj na prenos dát,
- Pridelenie obchodného zástupcu a zamestnanca na fakturačnom oddelení mobilného operátora pre verejného obstarávateľa,
- Telefonické asistenčné služby,
- Zabezpečenie bezplatnej info linky,
- Pravidelné štvrt'ročné vyhodnocovanie štatistiky využitia jednotlivých telefónnych čísiel a dátových služieb pre účely budúcej optimalizácie v členení podľa fakturácie nasledovne:
 - Hovory v rámci organizácie – priemer ,
 - Hovory v rámci domácej siete – priemer,
 - Hovory do ostatných mobilných sietí v SR – priemer,
 - Hovory do pevných sietí v SR – priemer,
 - Stiahnuté a odoslané dáta (objem dát v GB) – priemer - Odoslané SMS – priemer
 - Odoslané MMS – priemer,
 - Doplňkové údaje mobilného operátora,
- Zabezpečenie okamžitej informovanosti zo strany poskytovateľa v prípade plánovaných, ako aj neplánovaných výluk, výpadkov telekomunikačných – mobilných služieb.

Príloha č 1. - Prístroje a zariadenia

1.	Manažersky VoIP telefón	Počet
	<p>Dátové rozhranie: Ethernet, 1x USB (pre Bluetooth handsfree), Sieťové služby: Fixed IP, DHCP, PPPoE, NAT: NAT (vypnutá v defaulte), DHCP server, QoS: DiffServ / ToS / VLAN, Displej – typ: farebný, Displej – veľkosť: 7" TFT-LCD dotykový, rozlíšenie 800x480 pix, Displej: podsvietený, VoIP štandardy: SIPv2, Podpora kodekov: Opus, G.711, G.722, G.723.1, G.726, G.729AB, Dynamic Jitter Buffer, Peer-to-peer Mode: áno, Počet SIP účtov: 16, Hlasité telefonovanie (Hands-Free): áno, Nastavenie hlasitosti vyzváňania i hovoru: áno, Počet vyzváňacích melódií: 8, Možnosť nahrat' vlastné vyzváňacie melódie: áno, Zobrazenie dátumu a času: áno, Lokálne tel. Zoznam: 1000 kontaktov, Vzdialené tel. Zoznamy: XML, LDAP, Broadsoft, Počet softwarových programovateľných tlačidiel: 29, História - zoznam prichádzajúcich hovorov: 100, História - zoznam odchádzajúcich hovorov: 100, História - zoznam zmeškaných hovorov: 100, Bezpečnosť: SRTP, TLS (HTTPS, SIPS), heslo pre prihlásenie, kryptované konfigur. Súbory, Voice Activity Detection (VAD): áno, Comfort Noise Generator (CNG): áno, Volacie funkcie: Presmerovanie, podržanie, prepojenie, 3-cestná konferencia, Identifikácia volajúceho (Caller ID): áno, Volací plán: áno, DTMF: RFC2833, vnútropásmový, SIP INFO, AUTO + SIP INFO, Čakajúci hovor (CW): áno, Automatický redial: áno, Stlmiť: áno, SMS: nie, Open API: XML aplikácie, Action URL, Active URI, Push XML, Indikácia stavu pomocou LED: áno, Upgrade firmwaru: áno, Automatická konfigurácia: áno, Podpora IPv6: áno, Podpora rozširujúcich modulov: áno, Napájací adaptér: 5V DC, 2A,(súčasť balenia), PoE spotreba: Max. 10,54 W, Management: Web, klávesnica, auto. konfigurácia, SNMP, Diagnostika: trace, syslog, Rozmery: 265 x 225 x 185 mm, Hmotnosť: 1200 g, Manuál: Český, Slovenský, Záruka: 2 roky. Napr. telefón Yealink SIP-T48S alebo jeho ekvivalent.</p>	48ks
2.	Stolný IP telefón	
	<p>Dátové rozhranie: Ethernet, 1x USB, Sieťové služby: Fixed IP, DHCP, NAT: nie, QoS: DiffServ / ToS / VLAN, Displej – typ: čiernobiely, Displej – veľkosť: 3,66" TFT-LCD displej s rozlíšením 240x120 pix, VoIP štandardy: SIPv2, Podpora kodekov: Opus, G.711 (A/μ), G.722, G.726, iLBC, G.729AB, Peer-to-peer Mode: áno, Počet SIP účtov: 6, Hlasité telefonovanie (Hands-Free): áno, Nastavenie hlasitosti vyzváňania i hovoru: áno, Počet vyzváňacích melódií: 10, Možnosť nahrat' vlastné vyzváňacie melódie: áno, Vibračné vyzváňanie: nie, Zobrazenie dátumu a času: áno, Lokálne tel. Zoznam: 1000 kontaktov, Vzdialené tel. Zoznamy: XML, LDAP, Broadsoft, Počet programovateľných tlačidiel: 21, História - zoznam prichádzajúcich hovorov: 100, História - zoznam odchádzajúcich hovorov: 100, História - zoznam zmeškaných hovorov: 100, Bezpečnosť: SRTP, TLS (HTTPS, SIPS), OpenVPN, heslo pre prihlásenie, kryptované konfigur. súbory, Voice Activity Detection (VAD): áno, Comfort Noise Generator (CNG): áno, Volacie funkcie: Presmerovanie, podržanie, prepojenie, 3-cestná konferencia, Identifikácia volajúceho (Caller ID): áno, Volací plán: áno, DTMF: RFC2833, INBAND, SIP INFO, AUTO + SIP INFO, Čakajúci hovor (CW): áno, Automatický redial: áno, Stlmiť: áno, SMS: áno, Open API: XML aplikácie, Action URL, Active URI, Push XML, Indikácia stavu pomocou LED: áno, Upgrade firmwaru: áno, Automatická konfigurácia: áno, Podpora IPv6: áno, Podpora rozširujúcich modulov: áno, Napájací</p>	318ks

	<p>adaptér: 5V DC, 2A,(súčasť balenia), PoE spotreba: Max. 7,07 W, Management: Web, klávesnica, auto. konfigurácia, Diagnostika: trace, syslog, Rozmery: 265 x 210 x 170,5 x 53,5 mm, Hmotnosť: 1050 g, Manuál: Český, Slovenský, Záruka: 2 roky.</p> <p>Napr. telefón Yealink SIP-T27G, alebo jeho ekvivalent.</p>	
3.	Bezdrôtový DECT SIP telefón	
	<p>Dosah DECT signálu v budove až 50 m, vonku až 300 m, Kapacita batérie: 100 hodín v pohotovostnom režime, 11 hodín hovoru, Súčasťou je adaptér pre základňu aj slúchadlo, Farebný podsvietený displej 1.8'' 128x160 pixelov, VoIP štandardy SIPv2 Podpora kodekov G.722, G.711μ/A, G.723, G.726, G.729, iLBC, Peer-to-Peer Mode, Vstavané hands-free, možnosť pripojenia hand-free súpravy: Áno, 2.5mm jack, Nastavenie hlasitosti vyzváňania aj hovoru: Áno, Počet vyzváňacích melódií: 9, Zobrazenie dátumu a času: Áno, Vzdialené tel. zoznamy: XML, Broadsoft, História - zoznam prichádzajúcich hovorov: 100, História - zoznam odchádzajúcich hovorov: 100, História - zoznam zmeškaných hovorov: 100, Voice Activity Detection (VAD): Áno, Identifikácia volajúceho (Caller ID): Áno, Volací plán: Áno, Čakajúci hovor (CW): Áno, Automatický redial: Áno, Stíšenie: Áno, SMS: Áno, Indikácia stavu pomocou LED: Áno, Upgrade firmwaru: Áno, Záruka: 2 roky, Dátové rozhranie: DECT CAT-iq2.0, Ethernet 2x 10/100 Mb/s, Sieťové služby Fixed IP, DHCP, PPPoE, NAT: Nie, QoS: DiffServ / ToS / VLAN, Počet SIP účtov: 5, Možnosť nahrávania vlastných vyzváňacích melódií: Nie, Lokálny tel. zoznam: 500 kontaktov, Počet programovateľných tlačidiel: 9 - rýchla voľba, Bezpečnosť: SRTP, TLS (HTTPS, SIPS), Heslo pre prihlásenie, kryptované config. súbory, Comfort Noise Generator (CNG): Áno, Volacie funkcie: Presmerovanie, podržanie, prepojenie, 3-cestná konferencia, DTMF RFC2833, INBAND, SIP INFO, AUTO + SIP INFO, Podpora IPv6: Áno, Podpora rozširujúcich modulov: Nie, Napájací adaptér: 2x 5V DC, 0,6A (súčasť balenia), PoE napájanie: Áno, Management Web, klávesnica, auto. konfigurácia Diagnostika trace, syslog, Rozmery slúchadlo: 144 x 50 x 24 mm, Základňa: 153 x 108 x 45 mm mm.</p> <p>Napr. telefón Yealink W52P, alebo jeho ekvivalent.</p>	10ks
4.	Analógový telefónny prístroj	
	<p>Štandardný stolný šnúrový telefón, Priame klávesy pre spojenie na jeden dotyk: 4, Klávesy rýchlej voľby: 10, Vyzváňacie melódie: 3, Regulácia hlasitosti vyzváňania: Áno, Možnosť vypnúť vyzváňanie: Áno, Regulácia hlasitosti hovoru: Áno, Opätovné vytáčanie posledného čísla: Áno, Kompatibilita: Pabx a PSTN, Možnosť pripevnenia na stenu: Áno, Rozmery: 15,8cm x 8,1cm x 22,3cm, Hmotnosť: 0,559kg, Záruka: 2 roky, Farba: Čierna.</p> <p>Napr. telefón Siemens Gigaset DA310, alebo jeho ekvivalent.</p>	100ks

Príloha č. 2

PODMIENKY ÚČASTI UCHÁDZAČOV

1. OSOBNÉ POSTAVENIE

1.1 Uchádzač musí spĺňať podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia vymedzené v ustanovení § 32 ods. 1 písm. e) a f) ZVO.

Spôsob preukázania splnenia podmienok podľa § 32 ods. 1 písm. e) a f) ZVO:

- a) uchádzač zapísaný v zozname hospodárskych subjektov (ZHS) podľa §152 ZVO môže preukázať splnenie podmienok účasti osobného postavenia informáciou o zapísaní do ZHS, alebo predložením platného potvrdenia úradu o zapísaní do ZHS,
- b) uchádzač, ktorý nie je zapísaný v ZHS podľa § 152 ZVO preukáže splnenie podmienok účasti osobného postavenia dokladom:
 - v súlade s § 32 ods. 2 písm. e) ZVO – doloženým dokladom o oprávnení poskytovať službu, ktorý zodpovedá predmetu zákazky,
 - splnenie podmienky účasti podľa § 32 ods. 2 písm. f) ZVO- doloženým čestným vyhlásením.

Príloha č. 3

NÁVRH NA PLNENIE KRITÉRIA

Ponuky sa budú vyhodnocovať na základe najnižšej ceny. **Predmet zákazky:** „Dodanie a prevádzkovanie komplexného hybridného riešenia VoIP telefónie a poskytovanie komplexných hlasových, mobilných a dátových služieb po dobu 12 mesiacov“.

Uchádzač:

	Cena v EUR bez DPH	Výška DPH v EUR (sadzba 20%)	Cena v EUR vrátane DPH
Cena predmetu zákazky celkom vrátane DPH			

V, dňa

Podpis

Poznámka:

V prípade, ak má Uchádzač sídlo mimo územia Slovenskej republiky a je platcom DPH, verejný obstarávateľ má povinnosť v zmysle platných právnych predpisov SR odvieť daň za Uchádzača - to znamená, že Uchádzač nebude fakturovať DPH.

Avšak - keďže cena predmetu zákazky celkom vrátane DPH v eurách, ktorú Verejný obstarávateľ - zaplatí za predmet tohto zadania je kritériom na vyhodnotenie ponúk, Uchádzač - (platca DPH) so sídlom mimo územia SR uvedie svoju cenu tak, že k nej pripočíta príslušnú výšku DPH podľa zákona č. 222/2004 Z.z.

Príloha č. 2 k Zmluve o poskytovaní verejných služieb č. 0001603_3

Vít'azná ponuka poskytovateľov zo dňa 02.05.2019

4. NÁVRH NA PLNENIE KRITÉRIA

Uchádzač:

O2 Business Services, a. s.

Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, Slovenská republika

IČO: 50 087 487

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

Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, Slovenská republika

IČO: 35 848 863

MOBILNÁ ČASŤ							
por.č.	Popis položky	Jednotka množstva (JM)	cena bez DPH za JM v eur	sadzba a výška DPH	predpokladané množstvo	cena za predpokladané množstvo bez DPH v eur / mesiac	cena za predpokladané množstvo bez DPH v eur / viazanosť
1.1	Mesačný poplatok za SIM kartu zaradenú vo VPS + neobmedzené hovory do všetkých sietí SR a EU + neobmedzené hovory do SR a EU v roamingu, neobmedzený objem dát, min. 15 GB plnou rýchlosťou v eurách vrátane DPH/1 SIM	1 SIM	10,000	2,000	40	400,000	4800,000
1.2	Mesačný poplatok za dátový paušál pre PC alebo tablet, neobmedzené dáta, min. 20 GB plnou rýchlosťou v eurách vrátane DPH/1 SIM	1 SIM	3,000	0,600	10	30,000	360,000
1.3	Mesačný poplatok za SIM kartu zaradenú vo VPS + neobmedzené hovory v rámci VPS + 20 definovaných tel. čísel v SR v eurách vrátane DPH / 1SIM	1 SIM	1,100	0,220	10	11,000	132,000
1.4	Mesačný poplatok za SIM kartu zaradenú vo VPS + neobmedzené hovory v rámci VPS v eurách vrátane DPH / 1SIM	1 SIM	0,100	0,020	10	1,000	12,000
1.5	Jednorazový poplatok za zriadenie privátnej siete APN s ukončením v sieti VO	poplatok	1,000	0,200	poplatok		1,000
					Cena v EUR bez DPH	Výška DPH v EUR	Cena v Eur vrátane DPH
Cena za mobilnú časť zákazky za obdobie trvania zmluvy, t.j. 12 mesiacov					5 305,000	1 061,000	6 366,000

FIXNÁ ČASŤ							
por.č.	Popis položky	Jednotka množstva (JM)	cena bez DPH za JM v eur	sadzba a výška DPH	predpokladané množstvo	cena za predpokladané množstvo bez DPH v eur / mesiac	cena za predpokladané množstvo bez DPH v eur / viazanosť
2.1	Klapky	1 KS	0,400	0,080	1096	438,400	5 260,800
2.2	Kanál	1 KS	1,000	0,200	30	30,000	360,000
2.3	Flat program	1 KS	28,000	5,600	30	840,000	10 080,000
2.4	HW ústredňa (prevodníky, rack, Modul Zásuvky, USP)	1 set	720,340	144,068	1	720,340	8 644,080
2.5	Odkup HW ústredňa - možnosť odkupu po ukončení zmluvy	poplatok	19,000	3,800	1		19,000
2.6	Volací program 100 minút - Pokrok a Jarabá	1 KS	12,000	2,400	2	24,000	288,000
2.7	Volací a dátový program - Kapušany	1 KS	17,000	3,400	1	17,000	204,000
2.8	Záložné pripojenie	1 KS	30,000	6,000	2	60,000	720,000
2.9	Pripojenie Virt 50/50	1 KS	440,000	88,000	1	440,000	5 280,000
2.10	Yealink SIP-T48S	1 KS	14,920	2,984	48	716,160	8 593,920
2.11	Yealink SIP-T27G	1 KS	5,360	1,072	318	1704,480	20 453,760
2.12	Yealink W52P	1 KS	6,500	1,300	10	65,000	780,000
2.13	Siemens Gigaset DA310	1 KS	1,000	0,200	100	100,000	1 200,000
2.14	Odkup zariadení - možnosť odkupu po ukončení zmluvy	poplatok	0,010	0,002	476		4,760
2.15	SMS Gateway - konfigurácia	poplatok	50,000	10,000	1		50,000
2.16	Zriadenie a inštalácia	poplatok	1,000	0,200	1		1,000
					Cena v EUR bez DPH	Výška DPH v EUR	Cena v Eur vrátane DPH
Cena za fixnú časť zákazky za obdobie trvania zmluvy, t.j. 12 mesiacov					61 939,320	12 387,864	74 327,184
					Cena v EUR bez DPH	Výška DPH v EUR	Cena v Eur vrátane DPH
Cena predmetu zákazky celkom vrátane DPH					67 244,320	13 448,864	80 693,184

V Bratislave, 02.05.2019

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

 Mgr. Juraj Ďurov
 O2 Business Services, a.s.
 (na základe splnomocnenia)

Príloha č. 3 k Zmluve o poskytovaní verejných služieb č. 0001603_3

Všeobecné podmienky O2SK a Všeobecné podmienky O2BS



Všeobecné podmienky

O₂

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

1. Pojmy

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

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

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

„Banking Business Day“ je bežný pracovný deň.

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

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

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

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

„Creditor Bank“ je banka Prijemcu.

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

„Debtor Bank“ je banka Platiteľa.

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

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

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

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

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

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

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

„Opatrenie“ 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 Cenníku za účelom uskutočnenia Platobnej operácie.

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

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

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

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

„Prenášané číslo“ je telefónne číslo sekundárne prideľované 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 uskutočnené Prijemcom (O2 Slovakia, s.r.o.) Platiteľovi o sume a dátume splatnosti v ktorom sa realizuje SEPA inkaso.

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

„Prijímajúci podnik“ je podnik poskytujúci v súlade so Zákonom mobilnú verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike, o využívanie služieb ktorého prejavil záujem na základe písomnej žiadosti o prenesenie čísla účastníka iného podniku poskytujúceho mobilnú verejnú telefónnu službu. V prípade prenášania čísla k Poskytovateľovi podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Prijímajúcim podnikom Poskytovateľ. V prípade procesu prenášania čísla od Poskytovateľa podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Prijímajúcim podnikom podnik, u ktorého Účastník podal žiadosť o prenesenie čísla od Poskytovateľa podľa čl. 12.10.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2 Zmluvné podmienky

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

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

2.3 Pokiaľ nie je v týchto Všeobecných podmienkach uvedené inak, Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. SIM karta je Záujemcovi pridelená na základe Zmluvy, Poskytovateľ si vyhradzuje právo obmedziť množstvo pridelených SIM kariet. Záujemca je povinný poskytnúť Poskytovateľovi v súlade so Zákonom údaje v rozsahu (i) meno, priezvisko, titul, adresu trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátnu prísluš-

nosť, 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 Závjemcom Zmluvu. Poskytovateľ si vyhradzuje právo upraviť spôsob poskytnutia údajov v zmysle tohto článku. Závjemca 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 Závjemca sa od okamihu predloženia návrhu na uzavretie Zmluvy alebo poskytnutím údajov v zmysle čl. 2.3 pri Predplatenej 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 Závjemcu vyzvať na predloženie platných dokladov vzťahujúcich sa na jeho osobu, ako aj dokladov stanovených Poskytovateľom na riadnu identifikáciu a na overenie Závjemcu, na preverenie podmienok nevyhnutných na uzavretie Zmluvy a na spôsobilosť riadne a včas plniť záväzky zo Zmluvy. Týmito 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 Závjemca podnikateľom, resp. právnickou osobou, je nevyhnutným dokladom na jeho identifikáciu tiež výpis z príslušného registra preukazujúci právnu subjektivitu Závjemcu. Ak je to podľa uváženia Poskytovateľa nevyhnutné na identifikáciu Závjemcu, 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 Závjemcu vyzvať, aby správnosť údajov podľa čl. 2.3 Všeobecných podmienok preukázal iným spôsobom určeným Poskytovateľom. Lehota na aktiváciu SIM karty umožňujúcej užívanie Predplatených služieb podľa článku 2.3 Všeobecných podmienok neplynie po dobu od výzvy Poskytovateľa do overenia osobných údajov v zmysle tohto čl. 2.5. V prípade nepredloženia vyššie uvedených dokladov alebo ak sa preukáže, že doklady nie sú platné alebo sa nevzťahujú

na jeho osobu, si Poskytovateľ vyhradzuje právo neuzavrieť so Zájemcom Zmluvu, prípadne prerušiť alebo ukončiť poskytovanie Služieb. Ustanovenia tohto článku platia obdobne aj na Účastníka.

2.6 Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy okrem iných prípadov uvedených v týchto Všeobecných podmienkach aj keď

- a) poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
- b) Zájemca 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) Zájemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy.

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

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

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

3 Práva a záväzky Poskytovateľa

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

- a) udržiavať sieť Poskytovateľa v takom technickom a prevádzkovom stave, aby sa dosahovala obvyklá kvalita stanovená v príslušných technických normách a v 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 volaní alebo elektronickej komunikačnej prevádzky alebo vedome umožnil tretej osobe zneužívanie Služieb) alebo v prípadoch

osobitne dohodnutých s Účastníkom. Zábezpeka nie je úročená. Poskytovateľ je oprávnený použiť zábezpeku na úhradu záväzkov Účastníka. Ak nebude zábezpeka takto použitá, bude vrátená v čase, spôsobom a za podmienok určených Poskytovateľom, najmä započítaním oproti faktúre Poskytovateľa, ktorou fakturuje cenu Služieb Poskytovateľa vrátane služieb tretích strán, prípadné sankcie alebo iné položky, ktoré Poskytovateľ vyúčtováva s Účastníkom prostredníctvom faktúry. V prípade, ak Účastník neplní riadne svoje povinnosti vyplývajúce z týchto Všeobecných podmienok, najmä, nie však výlučne, podľa článku 7, Poskytovateľ si vyhradzuje právo vrátiť Účastníkovi zábezpeku až po ukončení platnosti Zmluvy,

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

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

4 Práva a záväzky Účastníka

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

- a) na používanie Služieb príslušnej siete v rozsahu, v kvalite a za podmienok stanovených v Zmluve, vo 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 vznikla porušením tejto povinnosti,
- e) na bezplatné volania na vnútroštátne čísla tiesňových volaní, a to na jednotné európske číslo tiesňového volania „112“, políciu „158“, hasičskú službu „150“, záchrannú službu „155“, mestskú políciu „159“,
- f) požiadať o zmenu telefónneho čísla,
- g) požiadať o dočasné prerušenie poskytovania Služieb, maximálne na obdobie 12 mesiacov, v prípade straty alebo krádeže SIM karty maximálne na obdobie 30 dní; v prípade nepožiadania o opätovné obnovenie služieb zo strany Účastníka do 12 mesiacov alebo nevyzdvihnutie si novej SIM karty v zmysle pokynov Poskytovateľa v prípade straty alebo krádeže SIM karty do 30 dní od podania žiadosti, dôjde v posledný deň týchto lehôt k ukončeniu Zmluvy,
- h) požiadať o zamedzenie zobrazenia čísla volajúceho (Calling Line Identification Restriction) a o zobrazenie volaného čísla (Connected Line Identification Presentation),
- i) zúčastniť sa na propagačných hrách a na vernostnom programe,
- j) výberu, či jeho údaje v zmysle § 59 ods. 2 Zákona budú zaradené do telefónneho zoznamu a ak áno, ktoré údaje budú zverejnené,
- k) uplatniť práva v zmysle § 43 ods. 10 a 11 Zákona.

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

- a) využívať Služby spôsobom, ktorý je v súlade so Zákom, 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 cenovým stropom alebo poskytovanej v neo-

hraničenom rozsahu za pevný mesačný poplatok v neprimeranom rozsahu neobvyklom oproti štandardnému správaniu užívateľa, vrátane, ale nie výlučne neúmerné využívanie tzv. nekonečných, resp. neobmedzených volaní, SMS alebo dát za účelom získania finančného prospechu (napr. získavanie Kreditu volajúceho alebo volaného priamo závislého od dĺžky takéhoto volania) alebo využívanie Služby takým spôsobom, že to môže negatívne ovplyvniť Poskytovateľa alebo možnosť iných Účastníkov využívať Služby; za štandardné správanie sa pre účely týchto Všeobecných podmienok považuje priemerná miera využívania toho istého plnenia ostatnými Účastníkmi so zachovaním primeraného pomeru 80:20 medzi odchádzajúcou a prichádzajúcou telekomunikačnou prevádzkou na danej SIM karte;

- (iv) umožnenie využívania SIM karty na šírenie nelegálneho obsahu, neoprávneného zasahovania do práv tretích strán;
 - (v) umožnenie, aby prostredníctvom SIM karty boli poskytované akékoľvek služby elektronických komunikácií tretím stranám, prípadne poskytovanie technických riešení určených na poskytovanie Služby tretím stranám;
 - (vi) využitie tzv. GSM brán alebo iného zariadenia slúžiaceho na prepájanie volaní medzi sieťami jednotlivých podnikov;
 - (vii) využitie SIM karty výlučne na zabezpečenie spojenia medzi tretími stranami navzájom prostredníctvom nedovoleného presmerovania telekomunikačnej prevádzky pripojením na zariadenie slúžiace na automatické smerovanie telekomunikačnej prevádzky a/alebo využitím softvéru na takéto automatické smerovanie;
 - (viii) zneužívanie alebo neobvyklé používanie služby EÚ Roaming spôsobom uvedeným v čl. 8.7 Všeobecných podmienok;
 - (ix) spotreba Služieb Účastníka je opakovane 2 krát (a/alebo viac krát) väčšia ako priemerná spotreba iných Účastníkov s rovnakým programom;
- b) využívať Služby iba prostredníctvom mobilných telefónov alebo iných koncových zariadení, ktoré Poskytovateľ schválil na použitie SIM karty,
- c) využívať Poskytovateľom dodatočne zavedené spôsoby ochrany sietí a Služieb, ak je to v prospech Účastníka alebo siete,

- d) platiť za poskytnuté Služby v súlade so Všeobecnými podmienkami, najmä čl. 7, a s platným Cenníkom,
- e) dodržiavať ďalšie povinnosti uvedené v týchto Všeobecných podmienkach, platnom Cenníku a v návode na používanie Služieb, SIM karty, mobilného telefónu alebo iného koncového zariadenia,
- f) vyhovieť výzve Poskytovateľa, aby sa z dôležitého dôvodu súvisiaceho s poskytovaním Služieb dostavil osobne na výzvu Poskytovateľa do určenej Značkovej predajne alebo na iné miesto, ktoré určí Poskytovateľ, pričom tento dôvod musí byť uvedený vo výzve,
- g) písomne oznámiť Poskytovateľovi na oddelenie starostlivosti o zákazníkov do 15 pracovných dní každú zmenu svojich údajov podľa čl. 2.3,
- h) využívať SIM kartu Poskytovateľa výlučne na prevádzku mobilného telefónu alebo iného koncového zariadenia určeného na zabezpečenie hlasovej telefonickkej 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 zaslanie nevyžiadaných SMS správ, MMS správ, e-mailových správ alebo inej nevyžiadanej komunikácie, vrátane neúmerného a neodôvodneného zaťažovania Zákazníckej linky,
- k) nezasielať SMS správy, MMS správy, e-mailové správy alebo inú nevyžiadanú komunikáciu na účely priameho marketingu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Užívateľa – prijímateľa e-mailových správ a nevyžiadanej komunikácie, alebo ak nie je známa totožnosť a adresa odosielateľa, v prípade porušenia týchto povinností je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy,
- l) na základe výzvy Poskytovateľa poskytnúť zábezpeku,
- m) plniť povinnosti v zmysle §43 ods. 12 Zákona.

5 Zmena Zmluvy

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

5.2 Okrem toho, ako je uvedené nižšie, Zmluvu je možné meniť ústnou dohodou alebo iným konkludentným spôsobom. V nasledovných prípadoch je Zmluvu možné meniť iba písomnou formou:

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

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

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

5.5 Poskytovateľ je v prípade:

- a) zvýšenia nákladov Poskytovateľa,
- b) zmeny podmienok na trhu poskytovania elektronických komunikačných služieb,
- c) zmeny miery inflácie zverejnenej Štatistickým úradom SR,
- d) realizovania legislatívnych zmien, príp. rozhodnutí orgánu štátnej správy oprávnený úplne alebo sčasti upraviť, zmeniť alebo zrušiť rozsah poskytovaných Služieb, a to vrátane kvality, rozsahu a štruktúry, a úplne alebo sčasti zmeniť Cenník, a to vrátane štruktúry a výšky cien, ako aj úplne alebo sčasti zmeniť alebo zrušiť podmienky poskytovania Služieb.

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

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

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

6 Platnosť Zmluvy a ukončenia Zmluvy

6.1 Zmluva nadobúda účinnosť Aktiváciou SIM karty Poskytovateľom a uzatvára sa na dobu určitú a to na 13 mesiacov od Aktivácie SIM karty, ak sa zmluvné strany nedohodli inak. Pokiaľ Účastník využije počas trvania Zmluvy Služby, Zmluva sa 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 dobitia kreditu. Po každom nasledujúcom dobití Kreditu sa Zmluva predlžuje vždy na dobu 13 mesiacov od posledného dobitia Kreditu. Za využitie Služby sa pre účely tohto článku nepovažuje prichádzajúci hovor, SMS alebo MMS v rámci SR a bezplatne aktivované Služby.

6.2 Platnosť Zmluvy zaniká:

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

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

- b) Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií, neposkytuje službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva,
- c) Poskytovateľ 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 nepreukáže ich pravdivosť,
- g) Účastník vstúpil do likvidácie,
- h) je Účastník v úpadku, najmä ak na Účastníka alebo na jeho majetok bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu alebo na povolenie reštrukturalizácie,
- i) ak bola na Účastníka alebo jeho majetok vyhlásená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia,
- j) Účastník neuhradí zábezpeku v lehote splatnosti stanovenej Poskytovateľom.

6.8 V prípade odstúpenia od Zmluvy sa končí jej platnosť dňom doručenia oznámenia o odstúpení druhej strane, pokiaľ nie je v oznámení o odstúpení uvedený neskorší deň.

6.9 Ak dôjde k odstúpeniu od Zmluvy zo strany Poskytovateľa podľa čl. 6.7, je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od všetkých Zmlúv uzavretých s Účastníkom.

6.10 Ukončenie Zmluvy podľa čl. 4.2 písm. g) sa považuje za ukončenie Zmluvy dohodou.

6.11 V prípade Služieb, ktorých poskytovanie je závislé od úspešnej inštalácie odborným technikom (napr. O2 In-

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

7 Cena a platobné podmienky

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

7.2 Zúčtovacím obdobím je obdobie stanovené Poskytovateľom, ktoré nemusí byť zhodné s kalendárnym mesiacom. Obvyklá dĺžka zúčtovacieho obdobia je 30, resp. 31 kalendárných dní, a jeho začiatok a koniec je vyznačený na

príslušnej faktúre za dané zúčtovacie obdobie. Účastník berie na vedomie, že ak Zmluva bola uzavretá počas dohodnutého zúčtovacieho obdobia, Poskytovateľ 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 doručením faktúry vo forme jej sprístupnenia podľa predchádzajúcej vety. Zaslanie faktúry elektronickými prostriedkami Poskytovateľ zabezpečí, ak Účastník Poskytovateľovi oznámi elektronickú adresu na doručovanie a udelí súhlas s takýmto zasielaním osobne, telefonicky alebo ak takúto možnosť doručovania označí na webovom sídle Poskytovateľa v osobnej zóne Účastníka. Poskytovateľ si vyhradzuje právo spoplatniť zasielanie faktúry prostredníctvom subjektu povereného doručovaním v zmysle platného Cenníka. Pokiaľ niektorú zo Služieb nie je možné Účastníkovi vyúčtovať vo faktúre za zúčtovacie obdobie, v ktorom bola Služba poskytnutá, bude táto Služba vyúčtovaná vo faktúre za najbližšie možné zúčtovacie obdobie.

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

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

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

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

ditu. O vrátenie Kreditu je Účastník povinný požiadať písomne 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 V prípade Predplatených služieb Poskytovateľ vystavuje daňový doklad iba Účastníkovi, ktorý je podnikateľom. Daňový doklad sa vystavuje raz mesačne, za obdobie kalendárneho mesiaca. Faktúru pre Účastníka, ktorý nie je podnikateľ vystaví Poskytovateľ na základe žiadosti Účastníka, v lehote 3 mesiacov od konca mesiaca, za ktorý žiada vystavenie faktúry. Predmetom fakturácie v prípade Predplatených služieb bude iba spotreba toho Kreditu, ku ktorému Účastník nedostal/nebol mu vygenerovaný daňový doklad pri jeho zakúpení.

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 omeškani,
- 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 uhrádzal Prevádzkovateľovi aplikačného obchodu finančné prostriedky v mene Účastníka.
- 7.20** Príkaz podľa čl. 7.19 Účastník udeľuje akceptovaním platobnej metódy „platba cez Poskytovateľa“ v Aplikačnom obchode Prevádzkovateľa Aplikačného obchodu. Presné označenie tejto platobnej metódy je závislé od konkrétneho Prevádzkovateľa aplikačného obchodu. Účastník za týmto účelom umožňuje prepojenie svojho telefónneho čísla s užívateľským účtom predmetného Aplikačného obchodu. Tento príkaz je možné odvolať v nastaveniach užívateľského účtu v Aplikačnom obchode zmenou platobnej metódy alebo požiadanim Poskytovateľa o aktiváciu služby „Blokovanie prémiových služieb – nákupy v mobilných obchodoch“
- 7.21** Účastník berie na vedomie a súhlasí, že zmluvu o nákupe digitálneho obsahu v Aplikačnom obchode uzatvára a plní voči Účastníkovi Prevádzkovateľ Aplikačného obchodu. Účastník si zriaďuje užívateľský účet v Aplikačnom obchode na vlastnú zodpovednosť. Za dodanie obsahu predávaného a ponúkaného v Aplikačnom obchode ako aj vystavenie daňového dokladu, popredajnú podporu a riešenie prípadných reklamácií vo vzťahu k Aplikačnému obchodu zodpovedá Prevádzkovateľ aplikačného obchodu v súlade s podmienkami príslušného Aplikačného obchodu.
- 7.22** Účastník berie na vedomie a súhlasí, že pokiaľ Prevádzkovateľ aplikačného obchodu doručil Poskytovateľovi žiadosť o uskutočnenie platby počas trvania príkazu, nemôže takúto platbu odvolať, ani požadovať jej vrátenie. Prípadný nárok na vrátenie zadanej platby sa riadi podmienkami stanovenými príslušným Prevádzkovateľom aplikačného obchodu.
- 7.23** Pre nákupy v Aplikačnom obchode platia primerane ustanovenia čl. 18.1, 18.2, 18.7, 18.8 a 18.11.

- 7.24** Účastník berie na vedomie a súhlasí, že Služby sú poskytované na území Slovenskej republiky a preto sa na ne uplatňuje DPH stanovená zákonom č. 222/2004 Z. z. o Dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Účastník, ktorý nie je podnikateľom a 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.
- 7.25** Účastník, platiteľ DPH, je povinný Poskytovateľovi poskytnúť svoje IČ DPH. Ak Účastník IČ DPH neposkytne pri podpise Zmluvy a ani ho Poskytovateľovi neoznami dodatočne, Služba mu bude dodaná ako neplatiteľovi bez uvedenia IČ DPH na faktúre.

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 domacom 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 Účastníková 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 roamingové príplatky.
- 8.9** Ak Poskytovateľ zistí, že Účastník zneužíva alebo neobvykle používa službu EÚ Roaming, alebo mu Účastník v súvislosti so službou EÚ Roaming poskytuje nesprávne informácie, je oprávnený prijať aj iné opatrenie ako je uloženie roamingových príplatkov (napr. vyžadovať od Účastníka zábezpeku, obmedziť alebo prerušiť Účastníkovi poskytovanie Služieb, zmeniť Účastníkovi program služieb).
- 8.10** Zásady primeraného využívania sa nevzťahujú na Alternatívne roamingové tarify.
- 8.11** Účastník využívajúci Alternatívnu roamingovú tarifu môže kedykoľvek požiadať vo forme určenej Poskytovateľom o prechod na službu umožňujúcu využívanie EU Roaming (a naopak). Poskytovateľ je povinný uskutočniť tento prechod do jedného pracovného dňa od doručenia tejto žiadosti. Poskytovateľ si vyhradzuje právo tento prechod odhaliť dovtedy, 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** 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 sta-

novených 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 využívaní 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, vrá-

tane 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 údaj znamená osobný údaj v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov.

Osobný údaj fyzickej osoby znamená akýkoľvek Osobný údaj fyzickej osoby – Účastníka.

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

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

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

webového prehliadača alebo mobilného telefónu alebo iného zariadenia;

Účel spracovania znamená účel uvedený v článku 10.4.

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

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

Zákon o ochrane osobných údajov znamená zákon č. 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 vynuocovať 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 Zákomom 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 sieti alebo pridružených prostriedkov, 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 predpisy 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. Nezariadenie osobných údajov Účastníka do telefónneho zoznamu, overenie, opravy alebo ich odstránenie je bezplatné. Poskytovateľ je oprávnený sprístupniť účastnícke číslo Účastníka ostatným Účastníkom sietí alebo tretím osobám na základe predchádzajúceho súhlasu Účastníka. Účelom telefónneho zoznamu je vyhľadávanie kontaktných údajov Účastníkov na základe ich mena, priezviska alebo názvu, prípadne ďalších minimálnych identifikačných údajov. Prípadné ďalšie možnosti využitia telefónneho zoznamu budú uvedené na webovom sídle Poskytovateľa.

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

novené 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 získavať 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, získavať, 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 záko-

ne, 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 uchovávanía 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 chybné:

- (a) poskytnuté Služby, t.j. najmä ak kvalita Služieb nezodpovedá požiadavkám stanoveným v Podmienkach, v Zákone, Zmluve alebo stanoveným Úradom pre re-

guláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „Reklamácia kvality“); alebo

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

(c) uplatňované Zásady primeraného využívania.

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

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

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

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

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

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

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

11.3 Reklamáciu môže uplatniť:

(a) Účastník alebo jeho právny nástupca,

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

- 11.4** Reklamácia musí byť uplatnená písomne a doručená Poskytovateľovi výhradne postupom podľa článku 17.1 písm. a) týchto podmienok, a to do 30 dní odo dňa chybného poskytnutia Služby alebo chybného vyúčtovania Služby, v opačnom prípade právo Účastníka na Reklamáciu zaniká. Reklamácie, ktoré budú doručené Poskytovateľovi po uplynutí uvedenej lehoty alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.
- 11.5** (a) Adresa na doručovanie Reklamácie prostredníctvom poštového podniku je uvedená na webovom sídle, príp. v Značkových predajniach alebo na Predajných miestach.
- (b) V prípade, že Účastník uplatní Reklamáciu osobne písomne na Značkovej predajni, Značková predajňa 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 Reklamácií je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ktorými sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla alebo miesta podnikania a IČO. Účastník ďalej uvedie telefónne číslo SIM karty, ktorého sa Reklamácia týka, a jasným a zrozumiteľným spôsobom popíše predmet Reklamácie. V Reklamácií týkajúcej sa uplatnenia Zásad primeraného využívania Účastník poskytne Poskytovateľovi dôkazy, že službu EÚ Roaming nevyužíva na iné účely ako na pravidelné cestovanie. Písomné podanie obsahujúce Reklamáciu sa vybaví podľa tohto Reklamačného poriadku bez ohľadu na jeho označenie. Účastník nie je oprávnený dodatočne meniť dôvody Reklamácie ani iné údaje uvedené v Reklamácií, pokiaľ sa zmeny týkajú už raz reklamovaného chybného zúčtovania, chybného poskytnutia Služieb alebo chybného uplatnenia Zásad primeraného využívania.
- 11.7** V prípade, že Účastníkovi nebude poskytovaná Služba v dôsledku zavinenia Poskytovateľom, Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas Poskytovateľom zavinenej neposkytovania Služby. Toto právo si môže Účastník uplatniť v lehote troch mesiacov od obnovenia poskytovania Služby, a to doručením písomného oznámenia spôsobom podľa článku 11.5. Okrem identifikačných údajov podľa článku 11.6 Účastník v oznámení uvedie presne a prehľadne trvanie neposkytovania Služby a vyčíslenie pomernej časti z ceny Služby, ktorá má byť vrátená.

Uvedené platí v prípade, ak to povaha niektorých Služieb umožňuje.

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

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

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

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

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

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

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

bavení 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 prejavíť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, úhrada bude v reklamačnom konaní určená ako cena za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
- 11.18** V prípade neoprávnenej a neodôvodnenej Reklamácie je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Účastníka úhradu odôvodnených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s prešetrovaním Reklamácie. Úhrada nákladov bude realizovaná spôsobom stanoveným Poskytovateľom.

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

11.20 Účastník má v prípade oneskoreného prenosu čísla nárok na kompenzáciu za každý aj začatý kalendárny deň vo výške trojnásobku priamej platby Účastníka za služby spojené s prenosom čísla, najmenej však 12 €; maximálna výška celkovej kompenzácie nepresiahne 60 €, Účastník má v prípade prenosu čísla k inému podniku proti vôli Účastníka nárok na kompenzáciu za každý aj začatý kalendárny deň vo výške pätnásobku priamej platby Účastníka za služby spojené s prenosom čísla, najmenej však 20 €; maximálna výška celkovej kompenzácie nepresiahne 100 €. Účastník môže požiadať o kompenzáciu Prijímajúci podnik do 30 dní odo dňa ukončenia prenosu čísla, inak toto právo zaniká. Podnik, ktorý počas procesu prenášania čísla spôsobil, že číslo bolo prenesené oneskorene alebo bolo prenesené k inému podniku proti vôli Účastníka, poskytne Účastníkovi kompenzáciu do 60 dní od doručenia žiadosti o kompenzáciu.

11.21 Poskytovateľ si vyhradzuje právo poskytnúť kompenzáciu v zmysle čl. 11.21 aj v 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 uzavretú Zmluvu a mal u Poskytovateľa evidované Údaje v zmysle čl. 10 Všeobecných podmienok vo vzťahu k SIM karte Poskytovateľa, na ktorú má Žiadateľ záujem preniesť telefónne číslo. Za podanie Žiadosti PP formou SMS správy zo SIM karty Odovzdávajúceho podniku sa považuje prijatie potvrdzujúcej SMS správy od Poskytovateľa na túto SIM kartu. Podanie Žiadosti PP sa zároveň považuje za návrh Žiadateľa na uzavretie zmluvy o prenose čísla v zmysle Opatrenia.

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

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

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

- a) sprístupnené verejnosti, a
- b) poskytnuté Poskytovateľom iným podnikom poskytujúcim verejnú telefónnu službu

v Slovenskej republike a osobe zabezpečujúcej prevádzku 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 Odovzdávajúcemu podniku odoslaním SMS správy v tvare určenom Poskytovateľom.

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

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

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

- 12.8** Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade, keď uzavrel s Poskytovateľom v rámci procesu prenášania čísla k Poskytovateľovi Zmluvu, pri ktorej Poskytovateľ pôvodne prideliť 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**“); doručení 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 takéto 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 Účastníckej SIM karty na páchanie trestnej činnosti najmä pre svoj majetkový prospech a spôsobí tým škodu; 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 čísiel, ktoré tvoria PIN kód. Účastník je oprávnený meniť PIN kód iba spôsobom stanoveným Poskytovateľom.
- 14.2** PUK kód (Personal Unblocking Key) je kód slúžiaci na odblokovanie SIM karty zablokovanej nesprávnym zadaním PIN kódu alebo slúžiaci na zmenu PIN kódu. PUK kód je uvedený v balení obsahujúcom SIM kartu, prípadne ho Poskytovateľ oznámi Účastníkovi po uzatvorení Zmluvy. PUK kód nemožno zmeniť a jeho nesprávnym zadaním môže byť SIM karta trvalo deaktivovaná.
- 14.3** ID kód (Identification Code) je identifikačný údaj slúžiaci na jednoznačnú identifikáciu Účastníka vo vzťahu k Poskytovateľovi, prostredníctvom ktorého má Účastník možnosť získať vybrané informácie týkajúce sa prevádzky jeho SIM karty a vykonať zmeny Zmluvy alebo vybraných Služieb. Poskytovateľ je oprávnený (nie však povinný) poskytnúť Účastníkovi ID kód po uzatvorení Zmluvy. V prípade, že je Účastníkovi pridelený ID kód, Účastník je oprávnený ID kód meniť spôsobom stanoveným Poskytovateľom. Poskytovateľ je oprávnený priradiť a sprístupniť Účastníkovi aj iné identifikačné kódy slúžiace na jednoznačnú identifikáciu Účastníka, pričom je oprávnený určiť vzájomný vzťah medzi jednotlivými kódmi.
- 14.4** Účastník sa zaväzuje, že SIM kartu bude chrániť trvalým používaním ochrany PIN kódom a že nikdy neodovzdá SIM kartu tretej osobe. Účastník je povinný, aby kódy PIN, PUK, ID a prípadne ďalšie identifikačné kódy, ktoré sa vzťahujú na SIM kartu, zabezpečil pred zneužitím treťou osobou. Pri podozrení, že PIN alebo ID kód, prípadne ďalšie identifikačné kódy, sa dozvedela neoprávnená osoba, je Účastník povinný bezodkladne tieto kódy zmeniť. Účastník je povinný bezodkladne informovať Poskytovateľa prostredníctvom zákaznickej linky alebo Predajného miesta v prípade straty, odcudzenia alebo podozrenia na zneužitie SIM kar-

ty 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** Pokiaľ Účastník nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak Poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, Účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie sporov s Poskytovateľom je v podľa ust. § 75 Zákona Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.“
- 16.4** Účastník a Poskytovateľ sa dohodli, že spory týkajúce sa Platobných služieb budú riešené dohodou strán, a ak nedôjde k dohode strán, majú Účastník a Poskytovateľ právo uzatvoriť rozhodcovskú zmluvu, ktorou bude dohodnuté, že tieto spory budú rozhodované Stálym rozhodcovským súdom Slovenskej bankovej asociácie so sídlom Rajská 15/A, 811 08 Bratislava 1. Poskytovateľ pri predložení návrhu na uzavretie rozhodcovskej zmluvy preukázateľne poučí Účastníka o dôsledkoch uzavretia navrhovanej rozhodcovskej zmluvy na riešenie ich vzájomných sporov v súvislosti s Platobnými službami. Poskytovateľ uvedie tieto informácie jednoznačným a zrozumiteľným a ľahko dostupným spôsobom na svojich Predajných miestach, Všeobecných podmienkach a na svojom webovom sídle.
- 16.5** Účastník je oprávnený predložiť spor týkajúci sa Platobných služieb prostredníctvom SIM karty Národnej banky Slovenska a/alebo Stálemu rozhodcovskému súdu Slovenskej bankovej asociácie.

17 Oznamovanie

- 17.1** Poskytovateľ a Účastník sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený oznamovať skutočnosti, zasielať výzvy, záväzné pokyny a činiť ďalšie úkony voči Účastníkovi podľa týchto Všeobecných podmienok ktorýmkoľvek z nasledovných spôsobov, pokiaľ tieto Všeobecné podmienky nestanovujú, že konkrétny úkon je možné učiť 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, doporučené doručenie písomnosti alebo doporučené doručenie písomnosti s doručenkou. Písomnosť sa považuje za doručenú 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 doručenú dňom, keď bola uložená, aj keď sa Účastník o uložení nedozvedel.

17.3 Písomnosť sa považuje za doručenú 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 konkrétne suma Platobnej operácie a suma Platobnej operácie presahuje sumu, ktorú by mohol Účastník odôvodnene očakávať vzhľadom na jeho predchádzajúce výdavky, podmienky uvedené vo Všeobecných podmienkach,

Cenníku a na okolnosti súvisiace s Platobnou operáciou. Vrátenie finančných prostriedkov v zmysle tohto čl. 18.6 uskutoční Poskytovateľ formou navýšenia Kreditu alebo dobropisovaním sumy Platobnej operácie.

- 18.7** Účastník je povinný v prípade straty, odcudzenia alebo akejkoľvek hrozby zneužitia SIM karty bezodkladne oboznámiť Poskytovateľa o tejto skutočnosti, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa realizovania Platobnej operácie. Okrem ako je uvedené v čl. 18.8 týchto Všeobecných podmienok, ak dôjde k uskutočneniu Platobnej operácie po oznámení straty, odcudzenia alebo hrozby zneužitia SIM karty, považuje sa takáto Platobná operácia za neautorizovanú, a keď sa potvrdí strata, odcudzenie alebo zneužitie SIM karty, Účastník má nárok na nápravu zo strany Poskytovateľa. Poskytovateľ je v takomto prípade povinný vrátiť Účastníkovi sumu neautorizovanej Platobnej operácie, a to bez zbytočného odkladu.
- 18.8** Účastník znáša všetky straty súvisiace s neautorizovanými Platobnými operáciami do výšky 50 €, ak boli zapríčinené použitím stratenej, odcudzenej SIM karty a/alebo zneužitím SIM karty neoprávnenou osobou v dôsledku nedbanlivosti Účastníka pri zabezpečení SIM karty v zmysle čl. 14 Všeobecných podmienok. Účastník znáša všetky straty súvisiace s neautorizovanou Platobnou operáciou, ak boli zapríčinené jeho podvodným konaním, prípadne nesplnením povinností v zmysle čl. 14 Všeobecných podmienok v dôsledku hrubej nedbanlivosti.
- 18.9** Za porušenie povinnosti pri poskytovaní Platobných služieb podľa Zákona o platobných službách nie je zodpovedný Poskytovateľ, ak preukáže, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
- 18.10** Poskytovateľ poskytuje Účastníkovi všetky informácie v zmysle Zákona o platobných službách prostredníctvom Všeobecných podmienok, ktoré okrem iného upravujú aj podmienky poskytovania Platobných služieb, Cenníka a návodov k použitiu SIM karty, prípadne iných materiálov poskytnutých zo strany Poskytovateľa.
- 18.11** Poskytovateľ je oprávnený v súvislosti s Platobnou operáciou znížiť hodnotu Kreditu aj o cenu Služby, ktorá bola použitá pri objednávaní tovaru alebo služby, a to v sume v zmysle platného Cenníka. Ak Poskytovateľ obmedzil Účastníkovi poskytovanie Služby, vykonávanie Platobných operácií zo strany Účastníka nie je možné.

19 Spoločné a záverečné ustanovenia

- 19.1** Pokiaľ nie je v inej časti Všeobecných podmienok uvedené inak, za písomné sa považujú aj právne úkony, ktoré budú

druhej zmluvnej strane doručené faxom, elektronickou poštou, SMS správou alebo MMS správou.

- 19.2** V prípade pochybností o tom, či bola poskytnutá Služba alebo či bol vykonaný úkon (správa, výzva, upomienka, zmena Zmluvy, nastavenie Služieb a pod.), je rozhodujúci výpis z prevádzky ústredne alebo systémov Poskytovateľa alebo príslušného zmluvného operátora Poskytovateľa.
- 19.3** V prípade, že by sa dostali do rozporu Všeobecné podmienky, osobitné podmienky, Zmluva a Cenník platí nasledovné poradie záväznosti:
- a) Zmluva,
 - b) Cenník,
 - c) osobitné podmienky,
 - d) Všeobecné podmienky.
- 19.4** Tieto Všeobecné podmienky sa nevzťahujú na predaj mobilných telefónov, ich príslušenstva a iného tovaru v predajniach Poskytovateľa, na Predajných miestach alebo predaného iným spôsobom.
- 19.5** Obsahom týchto Všeobecných podmienok nie sú primerané informácie o právach týkajúcich sa univerzálnej 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 16.03.2019. Tieto Všeobecné podmienky dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nahrádzajú znenie Všeobecných podmienok zo dňa 01.02.2019.



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

(ďalej len „Všeobecné podmienky“)

1. Predmet Všeobecných podmienok

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

2. Základné pojmy

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Zmluvné podmienky

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



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

4. Práva a záväzky Poskytovateľa

- 4.1. Poskytovateľ je okrem ďalších povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach povinný najmä:
 - a) udržiavať Sieť Poskytovateľa v takom technickom a prevádzkovom stave, aby sa dosahovala obvyklá kvalita stanovená v príslušných technických normách a v technických špecifikáciách pre siete, služby alebo pre siete a služby podľa ustanovenia § 64 ods. 8 Zákona,
 - b) odstraňovať Poruchy vzniknuté v sieti Poskytovateľa alebo na koncových zariadeniach, a to čo možno najrýchlejšie podľa dostupných technických možností,
 - c) poskytovať Účastníkovi servisné služby, ktoré spočívajú najmä v kontrole nastavenia Služieb a v zabezpečení ich riadneho nastavenia,
 - d) informovať Účastníka alebo jeho zástupcu na požiadanie o stave Služieb, ktoré sú mu poskytované, a o nastavení Služieb, a to všetko za predpokladu, že Účastník alebo jeho zástupca splní podmienky identifikácie, ktoré na poskytovanie takýchto informácií stanovil Poskytovateľ,
 - e) poskytnúť Účastníkovi na základe jeho žiadosti, ak je to technicky možné, službu identifikácie zlomyseľného, obťažujúceho a výhražného volania,
 - f) zabezpečiť Účastníkovi nepretržitý prístup na čísla tiesňového volania,
 - g) plniť povinnosti v zmysle § 43 Zákona.
- 4.2. Poskytovateľ má okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach právo:
 - a) na zaplatenie ceny za poskytnuté Služby,
 - b) požadovať od Účastníka zabezpečenie svojich pohľadávok ako podmienku poskytovania Služieb Poskytovateľa v osobitných prípadoch,
 - c) zákonnými spôsobmi overiť podklady a ostatné identifikačné údaje a doklady Účastníka a tieto doklady spracúvať kopírovaním, skenovaním alebo iným zaznamenávaním na nosič informácií a archivovať ich, s čím Účastník vyjadruje svoj výslovný súhlas,
 - d) zákonnými spôsobmi overiť dôveryhodnosť Účastníka a jeho schopnosť plniť si svoje záväzky, s čím Účastník súhlasí,
 - e) zmeniť z naliehavých technických alebo prevádzkových dôvodov užívateľské meno alebo identifikačné kódy Účastníka aj bez súhlasu Účastníka,
 - f) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete Poskytovateľa a Služieb, ak usúdi, že zavedenie takejto ochrany je v prospech Účastníka alebo Siete,
 - g) vyžiadať si počas skúšobnej prevádzky od Účastníka informácie o záležitostiach súvisiacich so skúšobnou prevádzkou Siete alebo Služieb,
 - h) dodatočne vyfakturovať Služby, ktoré z technických príčin nebolo možné vyfakturovať za zúčtovacie obdobie, v ktorom boli poskytnuté,



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

5. Práva a záväzky Účastníka

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

- a) na používanie Služieb v rozsahu, v kvalite a za podmienok stanovených v Zmluve/Špecifikácii, vo Všeobecných podmienkach a v Cenníku,
- b) obracať sa so svojimi pripomienkami, reklamáciami, ohlasovaním Porúch a so žiadosťami na oddelenie starostlivosti o zákazníkov Poskytovateľa,
- c) umožniť použitie Služieb tretej strane za odplatu len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa; v prípade porušenia tejto povinnosti je Účastník povinný nahradiť Poskytovateľovi v celom rozsahu škodu, ktorá mu vznikla porušením tejto povinnosti,
- d) na bezplatné volania na vnútroštátne čísla tiesňových volaní, a to na jednotné európske číslo tiesňového volania „112“, políciu „158“, hasičskú službu „150“, záchrannú službu „155“, mestskú políciu „159“,
- e) požiadať o zmenu telefónneho čísla,
- f) požiadať o zamedzenie zobrazenia čísla volajúceho (Calling Line Identification Restriction - CLIR) a o zobrazenie volaného čísla (Calling Line Identification Presentation - CLIP),
- g) uplatniť práva v zmysle § 43 ods. 10 a 11 Zákona.

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

- a) využívať Služby spôsobom, ktorý je v súlade so Zákonom, Zmluvou, týmito Všeobecnými podmienkami, Cenníkom, písomnými návodmi a s pokynmi Poskytovateľa a ktorý nesmie negatívne ovplyvniť prevádzku Siete alebo akejkolvek jej časti, ani kvalitu Služieb poskytovaných iným účastníkom. Za zneužitie sa považuje najmä, nie však výlučne:
 - (i) automatizované generovanie telekomunikačnej prevádzky, t. j. ak odchádzajúce volanie vykonáva automat;
 - (ii) generovanie telekomunikačnej prevádzky, ktoré môže negatívne ovplyvniť prevádzku Siete Poskytovateľa napriek predchádzajúcemu upozorneniu zo strany Poskytovateľa;
 - (iii) využívanie Služby so stanoveným maximálnym cenovým stropom alebo poskytovanej v neohraničenom rozsahu za pevný mesačný poplatok v neprimeranom rozsahu neobvyklom oproti štandardnému správaniu užívateľa, predovšetkým neúmerné využívanie tzv. nekonečných, resp. neobmedzených volaní za účelom získania finančného prospechu (napr. získavanie kreditu) volajúceho alebo volaného priamo závislého od dĺžky takéhoto volania;
- b) využívať Poskytovateľom dodatočne zavedené spôsoby ochrany Sietí a Služieb, ak je to v prospech Účastníka alebo Siete,
- c) platiť za poskytnuté Služby,
- d) dodržiavať ďalšie povinnosti uvedené v týchto Všeobecných podmienkach, v Zmluve a jej prílohách,
- e) písomne oznámiť Poskytovateľovi do 3 pracovných dní každú zmenu svojich údajov,
- f) poskytnúť Poskytovateľovi akúkoľvek potrebnú súčinnosť a umožniť mu kontrolu používania Služby, najmä možnosť preveriť prípady podozrenia na zneužívanie Služieb,
- g) nezneužívať poskytované Služby na hromadné zasielanie nevyžiadaných správ alebo inej nevyžiadanej komunikácie vrátane neúmerného a neodôvodneného zaťažovania zákazníckej linky,
- h) nezasielať správy alebo inú nevyžiadajúcu komunikáciu na účely priameho marketingu bez predchádzajúceho písomného súhlasu užívateľa – prijímateľa e-mailových správ a nevyžiadanej komunikácie, alebo ak nie je známa totožnosť a adresa odosielateľa; v prípade porušenia týchto povinností je Poskytovateľ oprávnený prerušiť poskytovanie Služby,
- i) plniť povinnosti v zmysle § 43 ods. 12 Zákona.

6. Zmena Zmluvy

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



- 6.2. Dohoda o zmene Zmluvy medzi Účastníkom a Poskytovateľom uzavretá ústne alebo konkludentným spôsobom sa považuje za platne uzavretú okamihom prvého použitia Služieb Účastníkom, za predpokladu splnenia osobitných podmienok stanovených Poskytovateľom.
- 6.3. Poskytovateľ je v prípade:
- zvýšenia nákladov Poskytovateľa,
 - zmeny podmienok na trhu poskytovania elektronických komunikačných služieb,
 - zmeny miery inflácie zverejnenej Štatistickým úradom SR,
 - realizovania legislatívnych zmien, príp. rozhodnutí orgánu štátnej správy,
- aj bez súhlasu Účastníka oprávnený úplne alebo sčasti upraviť, zmeniť alebo zrušiť rozsah poskytovaných Služieb, a to vrátane kvality, rozsahu a štruktúry, a úplne alebo sčasti zmeniť Cenník, a to vrátane štruktúry a výšky cien, ako aj úplne alebo sčasti zmeniť alebo zrušiť podmienky poskytovania Služieb.

7. Platnosť Zmluvy a ukončenie Zmluvy/Špecifikácie

- 7.1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak sa zmluvné strany nedohodli inak.
- 7.2. Platnosť Zmluvy zaniká:
- dohodou,
 - výpoveďou v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami, ak je Zmluva uzavretá na dobu neurčitú,
 - odstúpením od Zmluvy v súlade so Všeobecnými podmienkami,
 - ak tak ustanovuje Zákon alebo osobitný predpis,
 - zánikom Účastníka bez právneho nástupcu,
 - ak tak ustanovujú tieto Všeobecné podmienky.
- 7.3. Účastník je oprávnený ukončiť platnosť Zmluvy a/alebo Špecifikácie uzatvorenej na dobu neurčitú písomnou výpoveďou aj bez uvedenia dôvodu. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu/Špecifikáciu v zmysle podmienok stanovených Zákonom, ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby. Ak Poskytovateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby podľa platnej Zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením.
- 7.4. Výpovedná lehota je jeden kalendárny mesiac a je rovnaká pre obidve zmluvné strany. Výpovedná doba začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 7.5. V prípade prenesenia telefónneho čísla od Poskytovateľa ako Odovzdávajúceho podniku k inému podniku dôjde k ukončeniu platnosti a účinnosti tej časti Zmluvy/Špecifikácie, ktorá sa vzťahuje na prenášané telefónne číslo.
- 7.6. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že v prípade, kedy je Zmluva a/alebo Špecifikácia uzatvorená na dobu určitú a súčasne žiadna zo zmluvných strán písomne neoznámí druhej zmluvnej strane najneskôr 30 kalendárnych dní pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva/Špecifikácia uzatvorená, že trvá na ukončení platnosti a účinnosti Zmluvy a na ukončení poskytovania Služby v zmysle príslušnej Špecifikácie k dohodnutému dátumu, Zmluva a Špecifikácia ostávajú naďalej platné a účinné a mení sa doba, na ktorú boli uzatvorené, z doby určitej na dobu neurčitú. V prípade, že zmluvná strana doručí druhej zmluvnej strane oznámenie podľa predchádzajúcej vety, platí, že uplynutím dohodnutej doby určitej platnosť a účinnosť Zmluvy a/alebo Špecifikácie zaniká k dohodnutému dátumu.
- 7.7. Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy/Špecifikácie bez sankcií (s výnimkou vysporiadania zriaďovacích nákladov a nákladov na obstaranie zariadení poskytnutých Účastníkovi), a to výhradne postupom podľa článku 15.1. písm.
- Všeobecných podmienok, ak:
 - neakceptuje podstatnú zmenu zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi Poskytovateľom oznámená; ak Poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy/Špecifikácie do jedného mesiaca, odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok; Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy/Špecifikácie podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie,
 - Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií tej istej Poruchy Služby neposkytuje Službu podľa Zmluvy/Špecifikácie alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy/Špecifikácie do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva,



- c) Poskytovateľ neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy/Špecifikácie do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.
- 7.8. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok podľa ustanovenia bodu 7.7. písm. a) týchto Všeobecných podmienok sa v súlade so Zákom považujú také jednostranné zmeny v neprospech Účastníka, ktoré sa týkajú zmeny ceny a spôsobu výpočtu ceny za poskytovanú Službu, zmena kvality poskytovanej Služby alebo jednostranná zmena času trvania Zmluvy/Špecifikácie. Za podstatné zmeny zmluvných podmienok sa považujú aj také zmeny zmluvných podmienok, na ktorých sa zmluvné strany písomne v Zmluve a/alebo v Špecifikácii dohodli, že sa budú považovať za podstatné.
- 7.9. Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy/Špecifikácie, a to výhradne v súlade s postupom podľa článku 15.1. písm. a) týchto Všeobecných podmienok, ak:
- a) Účastník nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
 - b) Účastník opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia Sieťe 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 a/alebo Špecifikácie,
 - f) údaje v zmysle bodu 3.4. sa dodatočne preukážu ako nepravdivé alebo ak sa nepreukáže ich pravdivosť,
 - g) Účastník vstúpil do likvidácie,
 - h) je Účastník v úpadku, najmä ak na Účastníka alebo na jeho majetok bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu alebo na povolenie reštrukturalizácie,
 - i) ak bola na Účastníka alebo jeho majetok vyhlásená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.
- 7.10. V prípade odstúpenia sa končí platnosť Zmluvy/Špecifikácie dňom doručenia oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane, pokiaľ nie je v oznámení o odstúpení uvedený neskorší deň.
- 7.11. Ak dôjde k odstúpeniu od Zmluvy/Špecifikácie zo strany Poskytovateľa podľa bodu 7.9., je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od všetkých Zmlúv/Špecifikácií uzavretých s Účastníkom.
- 7.12. Ukončením platnosti jednotlivej Špecifikácie sa automaticky neruší platnosť ostatných Špecifikácií, ktoré má Účastník uzatvorené s Poskytovateľom, ani platnosť Zmluvy. V prípade, že Účastník urobí úkon smerujúci k ukončeniu Zmluvy, zánikom Zmluvy sa automaticky zrušujú aj všetky Špecifikácie, ktoré sú prílohou predmetnej Zmluvy.
- 7.13. Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom. Ukončenie platnosti a účinnosti Špecifikácie/Zmluvy sa nedotýka platnosti a účinnosti tých ustanovení Špecifikácie, Zmluvy a Všeobecných podmienok, ktoré s ohľadom na svoju povahu majú pretrvať až do úplného vyrovnania všetkých záväzkov či nárokov vyplývajúcich zo Zmluvy a/alebo Špecifikácie, najmä ustanovenia o zhromažďovaní a o používaní informácií o Účastníkoch, o zmluvných pokutách, ustanovenia o zodpovednosti za škodu a o náhrade škody, ustanovenie o voľbe práva, ustanovenia o plnení záväzkov a pod. Ukončením platnosti Špecifikácie/Zmluvy nezaniká povinnosť Účastníka uhradiť cenu poskytnutých Služieb, ako aj uhradiť všetky iné peňažné záväzky voči Poskytovateľovi, a súčasne splniť všetky svoje ostatné záväzky voči Poskytovateľovi.
- 7.14. Pri zániku Špecifikácie/Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je Poskytovateľ povinný vrátiť Účastníkovi aktívne a zriaďovacie poplatky, s čím Účastník bez výhrad súhlasí. V prípade preplatku zo strany Účastníka k momentu ukončenia Špecifikácie/Zmluvy bude tento preplatok vrátený Účastníkovi na jeho účet.

8. Cena a platobné podmienky

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



- 8.4. V prípade, že faktúra nebude Účastníkovi doručená v lehote do 15 pracovných dní odo dňa ukončenia zúčtovacieho obdobia, je Účastník povinný túto skutočnosť oznámiť Poskytovateľovi, na základe čoho bude Účastníkovi bezplatne vystavený odpis faktúry. V prípade neoznámenej tejto skutočnosti sa faktúra považuje za doručenú v 15. pracovný deň odo dňa ukončenia zúčtovacieho obdobia.
- 8.5. Účastník nemá právo na jednostranné započítanie svojich prípadných pohľadávok oproti pohľadávkam Poskytovateľa.
- 8.6. Účastník sa zaväzuje uhradiť ceny za Služby vo výške a v lehote splatnosti uvedenej vo faktúre.
- 8.7. Závazok Účastníka zaplatiť fakturovanú cenu je splnený dňom pripísania príslušnej sumy označenej príslušným variabilným symbolom na stanovený účet Poskytovateľa. Variabilný symbol je vždy uvedený v príslušnej faktúre a môže byť Účastníkovi na jeho žiadosť oznámený aj iným spôsobom, napr. telefonicky. Účastník je povinný uhradiť celú sumu tak, aby v lehote splatnosti bola v plnej výške pripísaná na účet Poskytovateľa. Neoznačená alebo chybné označená platba zo strany Účastníka je považovaná za neidentifikovanú platbu a nebude považovaná za riadne a včasné splnenie záväzku. Len čo Poskytovateľ takú platbu zistí, podnikne kroky smerujúce k jej vráteniu, ak sa nedohodne s Účastníkom inak.
- 8.8. Pokiaľ bolo možné Službu využívať iba čiastočne alebo ju nebolo možné využívať vôbec pre Poruchu technického alebo prevádzkového charakteru na strane Poskytovateľa a Porucha trvala viac než 5 kalendárnych dní, Poskytovateľ vráti pomernú časť ceny mesačného programu za čas neposkytovania Služby alebo sa s Účastníkom dohodne na inej forme náhrady. Predpokladom je, že Účastník bez zbytočného odkladu ohlásí Poskytovateľovi Poruchu a poskytne nevyhnutnú súčinnosť pri odstraňovaní Poruchy. Účastník je povinný právo na vrátenie pomernej časti ceny mesačného programu uplatniť najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania Služby, inak nárok zaniká.
- 8.9. Poskytovateľ je oprávnený písomne alebo iným spôsobom, ktorý si stanoví (napr. prostredníctvom SMS, e-mailu), upozorniť Účastníka na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, že neuhradil sumu uvedenú vo faktúre v lehote splatnosti, a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie.
- 8.10. Poskytovateľ má nárok na úrok z omeškania z dlžnej sumy vo výške podľa platných právnych predpisov za každý deň omeškania až do zaplatenia.
- 8.11. Poskytovateľ má právo započítať zaplatené úhrady, preddavky alebo preplatky na požadované Služby oproti všetkým nezaplateným pohľadávkam Poskytovateľa voči Účastníkovi.
- 8.12. Poskytovateľ má voči Účastníkovi nárok na zaplatenie trov súdneho, exekučného konania, príp. právneho zastúpenia v prípade súdneho vymáhania dlžnej sumy od Účastníka.
- 8.13. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Služby sú poskytované na území Slovenskej republiky, a preto sa uplatňuje DPH stanovená zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.

9. Ochrana a spracúvanie osobných údajov Účastníka

- 9.1. Pojmy definované nižšie v tomto článku sa v rovnakom význame používajú aj v ostatných článkoch týchto Podmienok a v ďalších zmluvných dokumentoch a vyhláseniach poskytnutých ktoroukoľvek zmluvnou stranou:
 - „**Dotknutá osoba**“ znamená dotknutá osoba v zmysle § 5 písm. n) Zákona o ochrane osobných údajov.
 - „**Lokalizačné údaje**“ znamenajú údaje spracúvané v elektronickej komunikačnej sieti alebo prostredníctvom Služby, ktoré označujú geografickú polohu koncového zariadenia užívateľa verejne dostupnej služby a ďalšie údaje v rozsahu stanovenom Zákonom.
 - „**Osobný údaj**“ znamená osobný údaj v zmysle ustanovenia § 2 Zákona o ochrane osobných údajov.
 - „**Povinné údaje**“ znamenajú (i) vo vzťahu k Účastníkovi fyzickej osobe podnikateľovi: obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo, telefónne číslo a výšku nehradených záväzkov; (ii) vo vzťahu k Účastníkovi právnickej osobe: obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo, telefónne číslo a výšku nehradených záväzkov; a (iii) iné údaje nevyhnutne potrebné na poskytovanie Služby.
 - „**Prevádzkové údaje**“ znamenajú údaje vzťahujúce sa na Účastníka a na konkrétny prenos informácií v Sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v Sieti, poskytovania Služby alebo na účely fakturácie.
 - „**Súhlas**“ znamená osobitný súhlas so spracovaním Údajov vo forme určenej Poskytovateľom v súlade s podmienkami stanovenými v príslušnom všeobecne záväznom právnom predpise spôsobom, ktorý zabezpečí, že Poskytovateľ bude vedieť hodnoverne preukázať, že mu Účastník súhlas poskytol; forma súhlasu sa môže odlišovať podľa typu udeľovaného súhlasu, pričom Poskytovateľ preferuje a požaduje od Účastníka písomný prejav vôle vyjadrený podpisom v príslušnom dokumente Poskytovateľa s označením „Súhlas so spracovaním osobných údajov“, ktorý tvorí neoddeliteľnú prílohu Zmluvy. V osobitných prípadoch sa za Súhlas považuje aj prejav vôle



vyjadrený odoslaním krátkej textovej správy, odoslaním správy elektronickou poštou, konkludentný súhlas prostredníctvom vyplnenia registračného formulára na webovom sídle Poskytovateľa, o udelenie súhlasu operátorovi na linke určenej Poskytovateľom, alebo o konkludentný súhlas vykonaním zmeny nastavenia webového prehliadača alebo mobilného telefónu alebo iného zariadenia za podmienky, že takouto formou poskytnutý súhlas spĺňa všetky náležitosti vyžadované Zákonom o ochrane osobných údajov.

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

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

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

- 9.2. Poskytovateľ získava, overuje, spracúva a používa Údaje v rozsahu stanovenom príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, najmä Zákonom o ochrane osobných údajov, ďalej v Zmluve, v týchto Všeobecných podmienkach a v rozsahu a na účely uvedené v Súhlase. Poskytovateľ je vo vzťahu k spracúvaniu Osobných údajov prevádzkovateľom, resp. príjemcom v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov. V prípade, že Účastník poskytne Poskytovateľovi osobné údaje svojich zamestnancov a/alebo iných fyzických osôb, ktoré sú ako kontaktné / oprávnené osoby uvedené v Súhlase udelenom Účastníkovi Poskytovateľovi, Účastník je povinný zabezpečiť písomný súhlas týchto osôb ako dotknutých osôb so spracúvaním ich osobných údajov.
- 9.3. Pokiaľ nie je v príslušnom všeobecne záväznom právnom predpise, v Zmluve alebo v týchto Všeobecných podmienkach uvedené inak, poskytnutie Údajov a udelenie Súhlasu zo strany Účastníka je dobrovoľné a Účastník je oprávnený kedykoľvek udelený Súhlas odvolať. Poskytovateľ si nesmie udelenie Súhlasu vynucovať a ani podmieňovať hrozbou odmietnutia zmluvného vzťahu, Služby alebo zariadenia. Bez ohľadu na predchádzajúcu vetu Účastník berie na vedomie, že Povinné údaje predstavujú Údaje, bez ktorých nie je možné uzatvoriť a plniť Zmluvu/Špecifikáciu, uskutočňovať jej zmeny, jej ukončenie, prípadne vykonať prenesenie čísla. Účastník môže svoj Súhlas odvolať na základe výslovného, zrozumiteľného a určitého prejavu vôle po náležitej identifikácii Účastníka, a to buď zaslaním písomnej žiadosti na adresu sídla Poskytovateľa alebo na e-mailovú adresu osobne.udaje@o2bs.sk. Odvolanie Súhlasu nemá vplyv na právo a/alebo povinnosť Poskytovateľa spracúvať Údaje v rozsahu stanovenom Zákonom a všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 9.4. Poskytovateľ spracúva osobné údaje za účelom poskytovania Služieb a služieb, ktoré so Službami súvisia, alebo za iným účelom stanoveným v príslušnom právnom predpise alebo v udelenom Súhlase. Konkrétne účely spracovania osobných údajov Účastníka sú vždy uvedené v príslušnom Súhlase. Účastník nesie plnú zodpovednosť za škody spôsobené nesprávnosťou alebo neaktuálnosťou poskytnutých osobných údajov.
- 9.5. Údaje môžu byť spracúvané manuálne, s použitím úplne automatizovaných alebo čiastočne automatizovaných, alebo iných ako automatizovaných prostriedkov spracúvania.
- 9.6. Okrem prípadu, že je v príslušnom všeobecne záväznom právnom predpise, v Zmluve, v udelenom Súhlase alebo v týchto Všeobecných podmienkach uvedené inak, osobné údaje môže Poskytovateľ spracúvať počas celej doby trvania zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom až do urovnania všetkých práv a povinností z neho vyplývajúcich, minimálne však do uplynutia 4 rokov odo dňa ukončenia zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že takto stanovená doba platnosti Súhlasu predstavuje dobu nevyhnutú na dosiahnutie účelu spracovania a je primeraná vzhľadom na povahu zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom.
- 9.7. Poskytovateľ môže spracúvať údaje sám alebo prostredníctvom sprostredkovateľa, prostredníctvom ktorého zabezpečuje poskytovanie Služby, zabezpečuje iné služby so Službou spojené, alebo zabezpečuje iný účel spracúvania. Sprostredkovateľ bude spracúvať údaje v rozsahu a za podmienok dohodnutých s Poskytovateľom v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov. Zoznam sprostredkovateľov, ktorí spracúvajú Údaje v mene Poskytovateľa, je uverejnený na webovom sídle Poskytovateľa.
- 9.8. Poskytovateľ je oprávnený, pokiaľ právne predpisy neustanovujú inak, poskytovať údaje v rozsahu, na účely a počas doby uvedenej v tomto článku tým osobám, ktoré Poskytovateľa zastupujú alebo inak oprávnené chránia jeho záujmy (napr. osobám, ktoré sú oprávnené na základe zmluvy s Poskytovateľom vymáhať a inkasovať pohľadávky Poskytovateľa), alebo sa podieľajú najmä na vytváraní, ponúkaní, úprave, poskytovaní a prevádzkovaní Služieb, služieb s pridanou hodnotou a s nimi súvisiacich služieb alebo na prevádzkovaní a údržbe systémov, prostredníctvom ktorých sa takéto Služby Účastníkovi poskytujú.
- 9.9. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ je v súlade s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi oprávnený poskytovať osobám, ktoré zabezpečujú alebo ktoré majú oprávnenie zabezpečovať služby



verejnej elektronickej komunikačnej siete alebo pridružené prostriedky, údaje nevyhnutné pre poskytovanie Služieb, a to na účely prepojenia a prístupu k Sieti, na vzájomné vyúčtovanie a na zabránenie zneužívania Siete a Služieb počas doby uvedenej v tomto článku.

- 9.10. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ je oprávnený, pokiaľ všeobecne záväzné právne predpisy neustanovujú inak, poskytnúť údaje v rozsahu, na účely a počas doby uvedenej v bode 9.6. osobám, ktorým Poskytovateľ postúpil svoje neuhradené pohľadávky voči Účastníkovi po lehote splatnosti.
- 9.11. Ak Účastník udelil Súhlas na poskytnutie údajov právnickým osobám, združeniam právnických osôb alebo iným subjektom, ktoré vedú registre údajov o bonite právnických alebo fyzických osôb a o ich platobnej disciplíne a dôveryhodnosti, Účastník berie na vedomie, že podrobné údaje o spôsobe hodnotenia a vedenia Údajov v rámci takýchto registrov sú zverejnené na príslušných webových sídlach týchto subjektov, a Účastník je povinný sa s nimi oboznámiť. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo Poskytovateľa v zmysle § 55 ods. 1 Zákona vzájomne si poskytovať a vymieňať s inými podnikmi poskytujúcimi verejnú sieť alebo služby nevyhnutné údaje v rozsahu podľa § 56 ods. 3 Zákona, ak sa týkajú dlžníkov Poskytovateľa alebo osôb, o ktorých Poskytovateľ zistil, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia, alebo zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia podľa § 43 ods. 1 písm. c) druhého bodu Zákona a účinnejšej ochrany podnikov pred takými osobami.
- 9.12. Poskytovateľ je oprávnený vykonávať marketing Služieb a služieb súvisiacich so Službami a služieb partnerov Poskytovateľa len v súlade a na základe všeobecne záväzných právnych predpisov a Účastníkom poskytnutého Súhlasu. Poskytovateľ je oprávnený zvoliť si formu, akou budú takéto marketingové aktivity vykonávané, a je oprávnený ich vykonávať prostredníctvom tretích strán. Poskytovateľ je oprávnený za účelom vykonávania marketingových aktivít kontaktovať Účastníka prostredníctvom poštovej adresy, adresy elektronickej pošty, účastníckeho čísla, automatických volacích zariadení alebo iným obdobným spôsobom informovať o svojich nových Službách a o produktoch, prípadne o službách a o produktoch subjektov, ktoré sú v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom, spravidla označených ako obchodné informácie.
- 9.13. Telefonické hovory na zákazníckych linkách môžu byť nahrávané a uchovávané z dôvodu zabezpečenia kvality Služieb alebo z iných prevádzkových dôvodov. Poskytovateľ má právo použiť tieto záznamy ako dôkaz v prípade reklamácie alebo sporu. Zvukový záznam sa začne vyhotovovať až po prehratí upozornenia o zázname. Ak Účastník nesúhlasí s vyhotovením zvukového záznamu, má právo ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa na Poskytovateľa iným vhodným spôsobom.
- 9.14. Účastník súhlasí, že Poskytovateľ je oprávnený prijať plnenie záväzku Účastníka treťou osobou. Účastník súhlasí s poskytovaním jeho prevádzkových údajov tretej osobe, ktorá za Účastníka plní jeho záväzky voči Poskytovateľovi.
- 9.15. **Informácie o právach dotknutej osoby**

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



mlčanlivosť sa zaväzujú zachovať aj po skončení platnosti a účinnosti Zmluvy. Poskytovateľ zodpovedá za to, že mlčanlivosť budú zachovávať aj jeho zamestnanci, iné ním poverené osoby, ako aj prípadní externí spolupracovníci.

- 9.25. Poskytovateľ vyhlasuje, že všetky prevádzkové údaje, ktoré získava prostredníctvom ním poskytovaných služieb, sú uložené v zabezpečených dátových centrách, ktoré sa nachádzajú na území Slovenskej republiky alebo Českej republiky a že prijal všetky potrebné opatrenia na zabezpečenie ochrany svojich serverov a dátových úložísk v súlade so Zákomom o ochrane osobných údajov.
- 9.26. Poskytovateľ vyhlasuje, že je držiteľom certifikátov ISO /IEC 27018 na zabezpečenie osobných údajov v cloudových úložiskách, ISO /IEC 27001 Information security management systems a ISO/IEC 20000-1:2011 Information technology - Service management, a že tieto certifikáty garantujú kompatibilitu ním poskytovaných Služieb s požiadavkami na ochranu údajov vyplývajúcimi z platnej legislatívy.

10. Reklamačný poriadok

10.1. Reklamáciu je možné uplatniť v prípade, že Účastník:

- a) zistil závalu v poskytovaní Služby, t.j. najmä ak kvalita Služieb nezodpovedá parametrom dohodnutým v Špecifikácii/Zmluve alebo požiadavkám stanoveným Úradom (ďalej len „Reklamácia kvality“); alebo
- b) namieta nesprávne vyúčtovanú Službu (ďalej len „Reklamácia úhrady“).

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

- a) kvality služieb, pri ktorých Poskytovateľ nie je konečným dodávateľom (t. j. služba je Poskytovateľom len sprostredkovaná a medzi Účastníkom a poskytovateľom služby existuje priamy vzťah);
- b) akejkolvek vady Služieb spôsobenej nesprávnym používaním Služieb alebo koncových zariadení Účastníkom, vrátane nesprávneho nastavenia Služieb alebo koncového zariadenia Účastníkom;
- c) dočasného prerušenia poskytovania Služby z dôvodov vyššej moci, najmä požiarov, živelných pohrôm, havárií, krízových situácií, teroristických útokov, štrajkov (zamestnancov tretích strán), nepokojov, a z iných dôvodov vylučujúcich zodpovednosť Poskytovateľa;
- d) obsahu informácií prenášaných užívateľmi Siete, najmä obsahu informácií a údajov poskytovaných v rámci služieb tretích strán (napr. audiotexové služby), s výnimkou obsahu informácií poskytovaných v rámci Služby.

10.3. Reklamáciu môže uplatniť Účastník alebo jeho právny nástupca, alebo osoba splnomocnená Účastníkom na základe písomného splnomocnenia s úradne overeným podpisom.

10.4. Reklamácia musí byť Účastníkom uplatnená písomne a doručená Poskytovateľovi výhradne postupom podľa bodu 15.1. písm. a) týchto Všeobecných podmienok, a to do 30 dní odo dňa chybného poskytnutia Služby alebo nesprávneho vyúčtovania Služby, v opačnom prípade právo Účastníka na Reklamáciu zaniká. Reklamácie, ktoré budú doručené Poskytovateľovi po uplynutí uvedenej lehoty alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú Poskytovateľom akceptované.

10.5. V Reklamacii je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje (najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu sídla alebo miesta podnikania a IČO). Účastník ďalej jasným a zrozumiteľným spôsobom popíše predmet Reklamácie. Písomné podanie obsahujúce Reklamáciu sa vybaví podľa tohto Reklamačného poriadku bez ohľadu na jeho označenie. Účastník nie je oprávnený dodatočne meniť dôvody Reklamácie ani iné údaje uvedené v Reklamacii, pokiaľ sa zmeny týkajú už raz reklamovaného nesprávneho zúčtovania alebo vadného poskytnutia Služieb.

10.6. V prípade, že Účastníkovi nebude Služba poskytovaná v dôsledku zavinenia Poskytovateľom a zmluvné strany sa nedohodli inak, Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas Poskytovateľom zavineneho neposkytovania Služby. Toto právo si môže Účastník uplatniť v lehote do troch mesiacov od obnovenia poskytovania Služby. Okrem identifikačných údajov Účastník v oznámení uvedie presne a prehľadne trvanie neposkytovania Služby. Uvedené platí v prípade, ak to povaha reklamovanej Služby umožňuje.

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

- a) na odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šiestich mesiacov, a to najneskôr do vybavenia Reklamácie; alebo
- b) na zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby v troch mesačných splátkach.



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

- 10.8. Reklamácie sa vybavujú v lehotách, ktoré zodpovedajú ich zložitosti a technickej či administratívnej náročnosti. Poskytovateľ Účastníkovi oznámi výsledok prešetrenia Reklamácie najneskôr do 30 dní od jej riadneho uplatnenia podľa tohto článku, v zložitých prípadoch môže Poskytovateľ túto lehotu predĺžiť o ďalších 30 dní. Pokiaľ Reklamácia nie je vybavená do 30, resp. 60 dní od doručenia, považuje sa Reklamácia za uznanú.
- 10.9. Poskytovateľ pri vybavovaní Reklamácie komunikuje s Účastníkom len na základe kontaktných údajov uvedených v Zmluve alebo uvedených v splnomocnení pre vybavenie Reklamácie. Oznámenie o vybavení Reklamácie obsahuje spravidla rozhodnutie o Reklamácií a jeho stručné odôvodnenie, vrátane prípadných technických údajov. Oznámenie o vybavení Reklamácie je odosielané spravidla ako bežná poštová zásielka, avšak Poskytovateľ môže podľa svojho uváženia zvoliť aj formu doporučenej poštovej zásielky. Oznámenie o vybavení Reklamácie odoslané prostredníctvom poštového podniku sa má za doručené tretí deň po odoslaní, aj keď Účastník oznámenie neprevzal. Oznámenie odoslané e-mailom sa má za doručené okamihom odoslania. Dátum odoslania oznámenia o vybavení Reklamácie sa zároveň považuje za dátum vybavenia reklamácie.
- 10.10. V prípade, že bude Reklamácia kvality alebo Reklamácia úhrady uznaná ako oprávnená, Účastníkovi bude v závislosti od povahy Reklamácie vrátená časť sumy fakturovaná za reklamované Služby, ktoré už zaplatil, a to do 30 dní od vybavenia Reklamácie. Príslušná suma bude Účastníkovi vrátená formou stanovenou Poskytovateľom, a to bez úrokov z omeškania.
- 10.11. Ak Účastník nesúhlasí s tým, ako bola Reklamácia vybavená, prípadný spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality Služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie, môže predložiť Úradu.
- 10.12. V prípade Reklamácie kvality je Poskytovateľ povinný:
 - a) urýchlene identifikovať nedostatky a zabezpečiť ich odstránenie, a
 - b) opakovane poskytnúť Služby, ak to je možné a Účastník s tým súhlasí, alebo
 - c) v prípade samostatne hradených Služieb s pridanou hodnotou alebo iných služieb poskytovaných Poskytovateľom, ktoré nie je možné alebo účelne opakovane poskytnúť, vrátiť zaplatenú cenu týchto Služieb v súlade s týmto Reklamačným poriadkom.
- 10.13. Ak sa na základe Reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, úhrada bude v reklamačnom konaní určená ako cena za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
- 10.14. V prípade neoprávnenej a neodôvodnenej Reklamácie je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Účastníka úhradu odôvodnených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s prešetrovaním Reklamácie. Úhrada nákladov bude realizovaná spôsobom stanoveným Poskytovateľom.

11. Prenositeľnosť čísla

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



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

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



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

- 11.15. Účastník má v prípade oneskoreného prenosu čísla nárok na kompenzáciu za každý aj začatý kalendárny deň vo výške trojnásobku priamej platby Účastníka za služby spojené s prenosom čísla, najmenej však 12 €, maximálna výška celkovej kompenzácie nepresiahne 60 €. Účastník má v prípade prenosu čísla k inému podniku proti vôli Účastníka nárok na kompenzáciu za každý aj začatý kalendárny deň vo výške päťnásobku priamej platby Účastníka za služby spojené s prenosom čísla, najmenej však 20 €, maximálna výška celkovej kompenzácie nepresiahne 100 €. Účastník môže požiadať o kompenzáciu prijímajúci podnik do 30 dní odo dňa ukončenia prenosu čísla, inak toto právo zaniká. Podnik, ktorý počas procesu prenášania čísla spôsobil, že číslo bolo prenesené oneskorene alebo bolo prenesené k inému podniku proti vôli Účastníka, poskytne Účastníkovi kompenzáciu do 60 dní od doručenia žiadosti o kompenzáciu.
- 11.16. Poskytovateľ si vyhradzuje právo poskytnúť kompenzáciu aj v nepeňažnej forme, ktorej hodnota zodpovedá výške kompenzácie.

12. Obmedzenie alebo vyradenie siete z prevádzky

- 12.1. Poskytovateľ je oprávnený zo závažných technických alebo prevádzkových dôvodov alebo z dôvodu vyššej moci obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb na nevyhnutnú dobu.
- 12.2. Poskytovateľ prijme zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojej Siete a Služieb, ktoré s ohľadom na stav techniky musia zabezpečiť úroveň bezpečnosti, ktorá je primeraná existujúcemu riziku. Opatrenia sa prijímajú najmä s cieľom predchádzať bezpečnostným incidentom a minimalizovať vplyv bezpečnostných incidentov na užívateľov a na vzájomne prepojené siete. Poskytovateľ má právo počas krízovej situácie a mimoriadnej situácie obmedziť poskytovanie Služieb účastníkom, ktorí nie sú zaradení v prednostných núdzových plánoch, v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej verejnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov.
- 12.3. Poskytovateľ má ďalej právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb v súlade s požiadavkami všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú riadenie štátu v čase krízových situácií a vtedy, keď bude Poskytovateľ na základe rozhodnutia štátneho orgánu SR povinný takéto prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služieb vykonať.
- 12.4. Poskytovateľ je oprávnený dočasne obmedziť alebo prerušiť poskytovanie všetkých Služieb Účastníkovi, ktoré sa poskytujú na základe Zmluvy/Špecifikácií, ak Účastník porušuje tieto Všeobecné podmienky a Zákona; ak Účastník používa zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa osobitných predpisov; v prípade, kedy je Účastník v omeškaní s úhradou splatnej faktúry; v prípadoch, ak podľa uváženia Poskytovateľa existuje riziko, že Účastník nebude riadne a včas plniť budúce záväzky voči Poskytovateľovi; ak existuje dôvodné podozrenie, že Účastník alebo tretia osoba zneužívala alebo zneužíva Služby; ak Účastník využíva Služby spôsobom, ktorý môže negatívne ovplyvniť prevádzku Siete alebo ktorejkoľvek jej časti alebo kvalitu Služieb, ktoré sa poskytujú iným účastníkom; alebo keď sa preukáže, že údaje poskytnuté Účastníkom boli nepravdivé alebo doklady podľa bodu 3.4. neplatné.
- 12.5. V prípade Služby prenosu dát je Poskytovateľ oprávnený zamedziť šíreniu dát, ktoré Účastník šíri v rozpore s pokynmi Poskytovateľa, Zmluvou, Zákonom a/alebo inými všeobecne záväznými právnymi predpismi a/alebo v rozpore s dobrými mravmi. Poskytovateľ je oprávnený zamedziť prístup k internetovým stránkam na určitých serveroch siete Internet s nelegálnym obsahom alebo s obsahom odporujúcim dobrým mravom.
- 12.6. Poskytovateľ umožní Účastníkovi bezplatné tiesňové volania aj v prípade obmedzenia poskytovania Služieb.
- 12.7. Účastník nemá nárok na akúkoľvek náhradu za nemožnosť využívania Služieb v dôsledku obmedzenia alebo prerušenia poskytovania Služieb na základe tohto článku 12 Všeobecných podmienok.

13. Zodpovednosť za škodu a náhrada škody

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



13.3. Poskytovateľ má právo na náhradu škody spôsobenej na verejnej sieti a na koncovom zariadení v dôsledku konaní či opomenutí Účastníka, ktoré predstavujú porušenie všeobecne záväzných právnych predpisov. Žiadna zo zmluvných strán nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností povinnej strany bolo spôsobené konaním poškodenej strany alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bola poškodená strana povinná.

14. Voľba práva a riešenie sporov

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

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

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

15. Oznamovanie

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

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

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

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

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

16. Spoločné a záverečné ustanovenia

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

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

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

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

16.4. V prípade, že sa akékoľvek ustanovenie Všeobecných podmienok stane neplatným, neúčinným alebo nevymáhateľným, takéto neplatné, neúčinné alebo nevymáhateľné ustanovenie nebude mať vplyv na ostatné ustanovenia Všeobecných podmienok. Poskytovateľ v takomto prípade nahradí dotknuté ustanovenie takým platným, účinným a vymáhateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní hospodárskeho a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.

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