

# VŠEOBECNÉ PODMIENKY

poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb

vydané Národným centrom zdravotníckych informácií

## PRVÁ ČASŤ ÚVODNÉ USTANOVENIA

### Článok 1

**Účel, predmet, rozsah úpravy záväzkov zmluvných strán všeobecnými podmienkami**

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

### Článok 2 Definície pojmov

- 2.1. Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, tak všetky pojmy definované v tomto článku všeobecných podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých zmluvných dokumentoch upravujúcich záväzkový vzťah medzi Podnikom a jej zmluvným partnerom, na základe čoho:
  - 2.1.1. fyzická alebo právnická osoba, ktorá používa alebo má záujem používať vybranú službu poskytovanú Podnikom a s ktorou Podnik uzavrie platnú zmluvu o poskytovaní verejných služieb, sa ďalej označuje aj ako „**Účastník**“;
  - 2.1.2. osoba, ktorá je oprávnená poskytovať sieť alebo službu v oblasti elektronických komunikácií, iná ako Podnik, sa označuje aj ako „**iný podnik**“;
  - 2.1.3. tieto všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby sa ďalej pre účely akýchkoľvek zmluvných dokumentov vystavených Podnikom označujú aj ako „**Podmienky**“;
  - 2.1.4. objednávka vybranej elektronickej komunikačnej služby, v ktorej Účastník uvedie identifikačné údaje Účastníka, definuje základné parametre ním požadovanej elektronickej komunikačnej služby, a to najmä názov elektronickej komunikačnej služby, jej predmet, rozsah, úroveň, spôsob pripojenia, možnosť využitia vlastného technického zariadenia alebo technického zariadenia poskytnutého Účastníkom Podnikom, dobu trvania používania vybranej elektronickej komunikačnej služby a identifikačné údaje Účastníka sa ďalej označujú aj ako „**Objednávka**“. Objednávka nie je súčasťou Zmluvy, pokiaľ nie je vyhotovená písomne a podpísaná oboma zmluvnými stranami;
  - 2.1.5. zmluva o poskytovaní verejných služieb uzavretá v zmysle § 44 a nasl. Zákona medzi Podnikom na strane poskytovateľa elektronických komunikačných služieb a Účastníkom na strane užívateľa poskytovaných verejných elektronických komunikačných služieb, vrátane všetkých zmluvných dojednaní označených rovnakým číslom ako zmluva o poskytovaní verejných služieb, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o poskytovaní verejných služieb, sa ďalej označuje aj ako „**Zmluva**“; súčasťou zmluvy môžu byť aj špecifikácie jednotlivých poskytovaných služieb, pričom Zmluva a špecifikácia sa označujú aj spoločne ako „**Zmluva**“;
  - 2.1.6. „**Špecifikácia**“ je časť Zmluvy, obsahujúca podmienky poskytovania jednotlivých služieb poskytovaných na základe Zmluvy, napr. technické parametre, cenové a iné zmluvné dojednania vrátane doby, na ktorú sa Zmluva v rozsahu špecifikácie uzatvára.
  - 2.1.7. písomný dokument, ktorým Účastník potvrdí prevzatie Koncových zariadení Podniku, sa ďalej označuje aj ako „**Preberací protokol**“;
  - 2.1.8. každý platne uzavretý dodatok alebo inak platne uzavretá dohoda účastníkov Zmluvy, týkajúca sa akejkolvek zmeny alebo doplnenia Zmluvy, na základe ktorej/ktorého dochádza k zmene obsahu Zmluvy sa ďalej označuje aj ako „**Dodatok**“;
  - 2.1.9. cenník elektronických komunikačných služieb a doplnkových služieb poskytovaných Podnikom, vydaný Podnikom, sa ďalej označuje aj ako „**Tarifa**“; Tarifa môže obsahovať aj vymedzenie jednotlivých služieb a podrobnejšie podmienky ich poskytovania;
  - 2.1.10. Podmienky, Objednávka, Tarifa, Zmluva, Preberací protokol, ako aj všetky písomné Dodatky, ktoré sú označené totožným číslom Zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybne vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok, ktorými sa mení alebo dopĺňa obsah Zmluvy, sa ďalej súhrnne označujú aj ako „**Zmluvné dokumenty**“;
  - 2.1.11. sústava všetkých funkčne prepojených technických zariadení prevádzkovaných a používaných Podnikom pri poskytovaní vybranej elektronickej komunikačnej služby sa ďalej označuje súhrnne aj ako „**Sieť Podniku**“;
  - 2.1.12. technické zariadenie používané Účastníkom, pripojené priamo alebo nepriamo ku koncovému bodu Siete Podniku určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním Služby, prostredníctvom ktorého sa Účastník prostredníctvom Podniku pripája na Sieť Podniku a používa Službu, sa ďalej označuje aj ako „**Koncové zariadenie Účastníka**“. Koncové zariadenie Účastníka musí byť v zhode s technickými požiadavkami ustanovenými osobitnými právnymi predpismi;
  - 2.1.13. technické zariadenie Podniku pripojené ku koncovému bodu Siete Podniku určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním Služby, prostredníctvom ktorého sa Účastník pripája na Sieť Podniku a používa Službu, sa ďalej označuje aj ako „**Koncové zariadenie Podniku**“;
  - 2.1.14. technické zariadenie Podniku, ktoré je využívané pri plnení záväzkov Podniku stanovených Zmluvou, a na ktoré sa obvykle pripája Koncové zariadenie Účastníka/ Podniku, sa ďalej označuje aj ako „**Technické zariadenie Podniku**“.
  - 2.1.15. miesto, v ktorom bude umiestnené Koncové zariadenie Účastníka alebo Koncové zariadenie Podniku sa ďalej označuje aj ako „**Miesto inštalácie**“;
  - 2.1.16. poskytovanie konkrétnej Účastníkom vybranej verejnej elektronickej komunikačnej služby, obsahom ktorej je v prípade služby pripojenia do internetu umožnenie prenosu dát medzi Koncovým zariadením Účastníka/ Podniku a inými koncovými zariadeniami v medzinárodnej verejnej informačnej dátovej elektronickej komunikačnej sieti “internet”, za podmienok definovaných v Zmluve alebo Tarife sa ďalej označuje aj ako „**Služba**“; Podnik poskytuje nasledovné Služby: (i) zdravotie ePZP, (ii) zdravotie eID - ambulancia/nemocnica, (iii) zdravotie eID - lekárňe; na základe Zmluvy môže byť Účastníkovi poskytovaných aj viac Služieb súčasne;
  - 2.1.17. stav, keď Účastník nemôže vôbec využívať Službu, zavinený chybou Siete Podniku, sa ďalej označuje aj ako „**Porucha**“; záväda na Koncovom zariadení Účastníka resp. prerušení elektrického napájania Koncového zariadenia Účastníka alebo Koncového zariadenia Podniku sa nepovažuje za Poruchu;
  - 2.1.18. časové obdobie určené v Zmluve, plynúce počas poskytovania Služby, za ktorú sa opakovane platí odplata za poskytovanie Služby, sa ďalej označuje aj ako „**Obdobie**“, pričom mesačným Obdobím sa rozumie jeden kalendárny mesiac začínajúci prvým dňom a končiaci posledným dňom príslušného kalendárneho mesiaca;
  - 2.1.19. všetky zložky odplaty uhrádzané Účastníkom Podniku za plnenie jej záväzkov stanovených Zmluvou určené v príslušných ustanoveniach Zmluvy a platnej Tarify, sa ďalej spoločne označujú aj ako „**Odplata za poskytovanie Služby**“;
  - 2.1.20. vstupný jednorazový poplatok za zriadenie Služby, ktorý je Účastník povinný zaplatiť Podniku v súvislosti s uzavretím Zmluvy, a ktorého výška je určená v Zmluve, sa ďalej označuje aj ako „**Aktívny poplatok**“;
  - 2.1.21. daňový doklad vystavený Podnikom Účastníkovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby, jej časti alebo akéhokoľvek peňažného záväzku Účastníka voči Podniku sa ďalej označuje aj ako „**Faktúra**“;
  - 2.1.22. zákon číslo 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov sa ďalej označuje aj ako „**Zákon**“;
  - 2.1.23. „**Dôverné informácie**“ znamenajú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného Zmluvou a ktoré sú označené ako dôverné, alebo ktoré na základe iných okolností možno považovať za obchodné tajomstvo druhej zmluvnej strany;
  - 2.1.24. medzinárodná verejná informačná dátová elektronická komunikačná sieť “internet” sa ďalej označuje aj ako „**Sieť internet**“;
  - 2.1.25. „**Prevádzkové údaje**“ sú údaje vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správ v sieti alebo na účely fakturácie. Prevádzkovými údajmi nie sú agregované (súhrnné) údaje týkajúce sa prevádzky užívateľa, ak nie sú priradené ku konkrétnemu prenosu (napr. celkový počet prevolaných jednotiek za zúčtovacie obdobie).
  - 2.1.26. „**Lokalizačné údaje**“ sú údaje spracúvané v sieti alebo prostredníctvom Služby, ktoré označujú geografickú polohu Koncového zariadenia užívateľa Služby;
  - 2.1.27. „**ezdravie ePZP**“ je Služba, ktorá umožňuje vytváranie šifrovaných VPN tunelov medzi prístupovým bodom a Centrálnym komunikačným uzlom. Služba musí používať štandardné šifrovacie algoritmy umožňujúce ochranu prenášaných informácií. Súčasťou služby je aj technológia autentifikácie jednotlivých užívateľov. Určená pre ambulancie, nemocnice a lekárne, ktoré v rámci svojich služieb potrebujú zabezpečiť autentifikáciu jednotlivých užívateľov. Rozhranie: USB;
  - 2.1.28. „**ezdravie eID - ambulancia/nemocnica**“ je Služba, ktorá umožňuje vytváranie šifrovaných VPN tunelov medzi prístupovým bodom a Centrálnym

komunikačným uzlom. Služba musí používať štandardné šifrovacie algoritmy umožňujúce ochranu prenášaných informácií. Určené pre ambulancie a nemocnice, všeobecných lekárov, lekárov špecialistov, ktorí v rámci svojej činnosti potrebujú zabezpečiť autentifikácie jednotlivých užívateľov prostredníctvom eID preukazu v tomto prípade prijímateľov zdravotnej starostlivosti s použitím BOK. Súčasťou služby je aj technológia autentifikácie jednotlivých užívateľov prostredníctvom eID preukazu v zmysle špecifikácie MV SR.

- 2.1.29. „**ezdravie eID - lekárne**“ je Služba, ktorá umožňuje vytváranie šifrovaných VPN tunelov medzi prístupovým bodom a Centrálnym komunikačným uzlom. Služba musí používať štandardné šifrovacie algoritmy umožňujúce ochranu prenášaných informácií. Určené pre farmaceuta, sestru, technika pre zdravotnícke pomôcky, farmaceutického laboranta, ortopedického technika, ktorí pacienta identifikujú prostredníctvom eID bez potreby zadania BOK alebo potvrdenia rozhodnutia. Súčasťou služby je aj technológia autentifikácie jednotlivých užívateľov prostredníctvom eID preukazu v zmysle špecifikácie MV SR.
- 2.1.30. „**Prihlasovacie meno a heslo**“ sú autorizačné údaje Účastníka na jeho identifikáciu pre prístup k Službe. Heslo je dôverným údajom Účastníka, slúži na ochranu pred neautorizovaným prihlásením a zneužitím služby.
- 2.1.31. Zákon o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov č. 18/2018 Z. z. sa ďalej označuje aj ako „**Zákon OU**“;
- 2.1.32. Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov sa ďalej označuje aj ako „**GDPR**“.

## **DRUHÁ ČASŤ PREDMET ZMLUVY, POSKYTOVANIE SLUŽBY, ZMLUVA**

### **Článok 3 Predmet Zmluvy**

- 3.1. Na základe Zmluvy:
- 3.1.1. Podnik sa zaväzuje Účastníkovi zriadiť potrebné pripojenie k sieti Podniku alebo poskytovať príslušnú Službu a plniť všetky ďalšie povinnosti z nej vyplývajúce tak, ako sú stanovené týmito Podmienkami a Zmluvou,
- 3.1.2. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, účastník sa zaväzuje platiť Podniku za plnenie jej záväzkov podľa Zmluvy Odplatu za poskytovanie Služby vo výške stanovenej Zmluvou/Tarifou, spôsobom a za podmienok stanovených Zmluvou/ Podmienkami/Tarifou a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v Podmienkach/Zmluve alebo ako zo Zmluvy vyplývajú.
- 3.2. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, tak súčasťou poskytovania Služby v zmysle bodu 3.1.1. Podmienok je výlučne záväzok Podniku poskytnúť Účastníkovi Službu prostredníctvom Sieť Podniku alebo v súčasnosti s Inými podnikmi.
- 3.3. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, pri plnení svojho záväzku poskytovať Službu neposkytuje Podniku Účastníkovi žiadne koncové zariadenia potrebné na riadne použitie Služby, a taktiež nezabezpečuje funkčnosť Koncového zariadenia Účastníka alebo iné servisné služby okrem záväzku bezodplatne odstrániť Poruchy vzniknuté bez zavinenia Účastníka a mimo Koncového zariadenia Účastníka. Na požiadanie poskytne Podnik Účastníkovi informácie o možnosti a podmienkach vykonania požadovaného úkonu nad rámec Zmluvy Podnikom na základe osobitnej objednávky Účastníka alebo zoznam odporúčaných zmluvných partnerov, z ktorých ktorýkoľvek sa nad rámec Zmluvy a na základe osobitnej objednávky Účastníka môže zaviazat' vykonať vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť pripojenie Koncových zariadení Účastníka do Sieť Podniku a/alebo zabezpečiť ich funkčnosť a prevádzkyschopnosť.
- 3.4. Spôsob a podmienky plnenia záväzkov a povinností zmluvných strán stanovených v bodoch 3.1.1. a 3.1.2. Podmienok sú uvedené v Podmienkach alebo vyplývajú zo Zmluvy.

### **Článok 4 Rozsah a miesto poskytovanej Služby**

- 4.1. Podnik je oprávnený Účastníkovi poskytovať Službu výlučne na základe platne uzavretej Zmluvy, a to v súlade s Podmienkami, Zákonom a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 4.2. Podnik poskytuje Účastníkovi Službu, a to len v prípade riadneho a včasného splnenia všetkých záväzkov Účastníka stanovených v Podmienkach a v Zmluve s výnimkou prípadov uvedených v týchto Podmienkach.
- 4.3. Podnik je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy v prípadoch uvedených v Podmienkach a v Zákone.
- 4.4. Ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa Zákona alebo podľa týchto Podmienok, uzavrie Podnik Zmluvu s každým záujemcom (fyzickou, ako aj právnickou osobou), ktorý splní podmienky stanovené týmito Podmienkami a Zákonom.
- 4.5. Podnik poskytuje Službu na celom území Slovenskej republiky, a to v závislosti od Miesta inštalácie a svojich technických možností.
- 4.6. Ak je Služba poskytovaná prostredníctvom bezdrôtovej siete Podnik vo frekvenčnom pásme 3600-3800 MHz,
- 4.6.1. Účastník berie na vedomie, že Služba je poskytovaná výlučne na pripojenie koncových užívateľov,
- 4.6.2. Podnik poskytuje Účastníkovi nomádsky prístup s možnosťou používať Službu v rámci celej bezdrôtovej siete Podniku vo frekvenčnom pásme 3600-3800 MHz, pričom podmienky používania Služby v inom mieste, ako je Miesto inštalácie oznámi Podnik Účastníkovi na požiadanie.

### **Článok 5 Podmienky na poskytovanie Služby**

- 5.1. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, záujemca o poskytovanie Služby je povinný pred uzavretím Zmluvy:
- 5.1.1. doručiť Podniku Objednávku,
- 5.1.2. predložiť na požiadanie Podniku všetky ním vyžiadané dokumenty osvedčujúce totožnosť záujemcu o poskytovanie Služby alebo jeho splnomocneného zástupcu a dokumenty osvedčujúce, že záujemca o poskytovanie Služby disponuje všetkými nevyhnutnými povoleniami a súhlasmi dotknutých subjektov spojenými s užívaním Služby. Podnik je v zmysle Zákona oprávnený vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Účastníka.
- 5.2. V prípade, že z Podmienok alebo Zákona nevyplýva nič iné, Podnik je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom o poskytovanie Služby, ak:
- 5.2.1. Podnik nedostal v zmysle bodu 5.1.1. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby Objednávku, obsahujúcu údaje potrebné pre uzavretie Zmluvy,
- 5.2.2. Podnik nedostal v zmysle bodu 5.1.2. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby požadované dokumenty,
- 5.2.3. Podnik nedostal v zmysle bodu 5.1.2. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby hodnoverné doklady preukazujúce prípadné nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých subjektov v súvislosti s užívaním poskytovanej Služby,
- 5.2.4. poskytovanie Služby podľa Objednávky je zo strany Podniku v požadovanom mieste, požadovanom rozsahu alebo za podmienok požadovaných záujemcom o poskytovanie Služby technicky neuskutočniteľné, alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
- 5.2.5. Podnik nemá od záujemcu o poskytovanie Služby záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je/bol dlžníkom spoločnosti Podniku alebo Iného podniku alebo Podnik alebo Iný podnik už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu s ním vypovedal a je tak dôvodný predpoklad, že záujemca o poskytovanie Služby nebude riadne a včas plniť svoje záväzky stanovené Zmluvou,
- 5.2.6. záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy a Zmluvných dokumentov,
- 5.2.7. jej uzavretie by bolo v rozpore so Zákonom alebo platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 5.3. Podnik je povinný začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami všeobecných povolení a individuálnych povolení, pričom súčasne musia byť splnené nasledovné podmienky:
- 5.3.1. Zmluva bude medzi zmluvnými stranami platne uzavretá a účinná,
- 5.3.2. Účastník riadne a včas zaplatí Podniku všetky zo Zmluvy a Objednávky vyplývajúce finančné záväzky, vrátane Aktivačného poplatku,
- 5.3.3. Účastník získa od všetkých dotknutých subjektov všetky nevyhnutné povolenia na užívanie Služby,
- 5.3.4. Účastník pripraví Miesto inštalácie v súlade s Podmienkami a Zmluvou,
- 5.3.5. neexistujú technické alebo organizačné prekážky, ktoré by Podniku znemožňovali začať poskytovanie Služby,
- 5.3.6. budú splnené prípadné ďalšie osobitné podmienky v zmysle Zmluvy.
- 5.4. Podnik vynaloží úsilie zriadiť prvé pripojenie k sieti v lehote uvedenej v Zmluve; Podnik je však oprávnený túto lehotu zmeniť, ak nie je zriadenie v tejto lehote možné, predovšetkým z dôvodov nesplnenia, resp. oneskoreného splnenia povinností Účastníka podľa bodov 5.3 a 8.1 Podmienok, ako aj z ďalších technických, organizačných alebo externých dôvodov, ktoré nemuseli byť známe v čase podpisu Zmluvy. Akákoľvek zodpovednosť Podniku v prípade nezriadenia Služby v uvedenej poriadkovej lehote je z uvedených dôvodov vylúčená.

### **Článok 6 Podmienky obmedzenia poskytovania Služby**

- 6.1. Podnik je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu na nevyhnutný čas prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to z dôvodov poskytovania služieb pre orgány krízového riadenia a pre ostatných účastníkov zaradených do systému prednostného spojenia a prevádzku tiesňových volaní na postihnutom území pri mimoriadnych udalostiach a krízových situáciách. Ďalej z dôvodu rozhodnutia príslušného orgánu Slovenskej republiky, závažných organizačných, technických alebo prevádzkových dôvodov, a taktiež aj pre výkon prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravu Sieť Podnik alebo prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v Sieť Podniku. Na tieto skutočnosti bude Účastník upozornený v súlade s bodom 7.1.6. Podmienok.
- 6.2. Podnik je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby podľa ustanovení Zákona a Podmienok bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to v prípade ak Účastník:
- 6.2.1. zneužíva Službu alebo ak Účastník umožňuje jej zneužívanie (vrátane podzorenia, že Služba bola využívaná/zneužívaná treťou osobou bez vedomia Účastníka), a to až do odstránenia zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich toto zneužívanie, resp. ak sa zneužívanie nepotvrdí. Zneužívaním Služby je napríklad najmä :

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

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

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

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

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

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

### TRETIA ČASŤ PRÁVA A POVINNOSTI PODNIKU A ÚČASTNÍKA

#### Článok 7 Práva a povinnosti Podniku

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

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

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

7.2. Podnik má právo najmä

7.2.1. overiť si zákonným spôsobom osobné a iné údaje uvedené záujemcom o poskytovanie Služby v ním predložení dokumentoch požadovaných Podnikom v zmysle bodu 5.1.2. Podmienok,

7.2.2. odmietnuť v súlade s podmienkami stanovenými Zákonom a Podmienkami uzatvorenie Zmluvy a poskytovanie Služby záujemcovi o poskytovanie Služby,

7.2.3. na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby v súlade s Podmienkami a Zmlouvou,

7.2.4. na náhradu škody spôsobenej Účastníkom na Sieti Podniku, na Koncovom zariadení Podniku alebo na Technickom zariadení Podniku v súlade s Podmienkami,

7.2.5. dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby Účastníkovi v súlade s ustanoveniami Zákona a Podmienok,

7.2.6. na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Účastníka, ktorá je potrebná na riadne plnenie svojich záväzkov stanovených Zmlouvou,

7.2.7. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Zákonom a Zmlouvou.

7.3. Podnik nenesie zodpovednosť za obsah a bezpečnosť údajov prenášaných Účastníkom, ak je možnosť ich priameho vypočítania alebo nechráneného získania v mieste Koncového zariadenia Účastníka, Koncového zariadenia Podniku alebo zariadenia iného užívateľa pripojeného na iný koncový bod verejnej siete.

7.4. Podnik je povinný dodržiavať ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky a všetky legislatívne zmeny premietnuť do ustanovení Zmluvy a Zmluvných dokumentov.

#### Článok 8 Práva a povinnosti Účastníka

8.1. Účastník je povinný:

8.1.1. využívať Službu výlučne v súlade s podmienkami stanovenými Zmlouvou, týmito Podmienkami a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, prípadne pokynmi a návrhmi Podniku,

8.1.2. odo dňa účinnosti Zmluvy poskytovať Podniku podľa jej požiadaviek všetku súčinnosť, ktorá bude potrebná na plnenie záväzkov Podniku stanovených Zmlouvou,

8.1.3. písomne oznámiť Podniku akúkoľvek zmenu v údajoch poskytnutých Podniku pri uzavretí Zmluvy, a to najmä zmenu bydliska (sídla), obchodného mena, fakturačnej adresy a osôb oprávnených konať v mene Účastníka vrátane kontaktných osôb Účastníka (uvedených v Zmluve, Zmluvných dokumentoch alebo Prílohách), a to najneskôr do siedmich dní odo dňa vzniku zmeny,

8.1.4. platiť Podniku všetky svoje peňažné záväzky vyplývajúce z Tarify a zo Zmluvy včas, v dohodnutej výške a v súlade s Podmienkami a Zmlouvou,

8.1.5. vykonať všetky potrebné opatrenia k tomu, aby nebolo žiadnym spôsobom umožnené využitie/zneužitie Služby tretími osobami,

8.1.6. dodržiavať všetky opatrenia potrebné k tomu, aby počas trvania Zmluvy nevznikla na Sieti Podniku alebo akomkoľvek Koncovom zariadení Podniku alebo Technickom zariadení Podniku žiadna škoda, a to ani v prípade náhodnej udalosti,

8.1.7. chrániť prístupové heslá do Siete Podniku poskytnuté Podnikom na riadne využitie Služby pred ich zneužitím tretími osobami,

8.1.8. pri úhrade akejkoľvek časti z Odplaty za poskytovanie Služby uviesť v platobnom doklade úplne a správne všetky údaje potrebné na identifikáciu príslušnej platby Odplaty za poskytovanie Služby, a to tak, ako budú uvedené v zaslanej Faktúre,

8.1.9. zabezpečiť na svoje náklady prípravu Miesta inštalácie Koncového zariadenia Podniku alebo Technického zariadenia Podniku, uschovať Koncové zariadenie Podniku alebo Technické zariadenie Podniku do doby jeho inštalácie, zabezpečiť všetky nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých subjektov s takýmto umiestnením Koncového zariadenia Podniku alebo Technického zariadenia Podniku, predovšetkým súhlasy vlastníkov nehnuteľností s umiestnením, inštaláciou a prevádzkovaním telekomunikačného zariadenia,

8.1.10. zabezpečiť oprávneným osobám Podniku prístup na Miesto inštalácie,

8.1.11. zabezpečiť na svoje náklady Miesto inštalácie v súlade s príslušnými technickými normami Slovenskej republiky (STN),

8.1.12. oznámiť Podniku mená osôb oprávnených zastupovať Účastníka vo vzťahu k Podniku,

8.1.13. zabezpečiť po ukončení Zmluvy osobám oprávneným konať v mene Podniku prístup do priestorov Miesta inštalácie za účelom demontáže a odobratia Koncového zariadenia Podniku alebo Technického zariadenia Podniku,

8.1.14. zachovávať v zmysle Zákona telekomunikačné tajomstvo, s ktorým príde Účastník do styku pri užívaní verejných elektronických komunikačných služieb,

8.1.15. ak Účastník nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných rozvodov, potrebných pre pripojenie Koncového zariadenia Účastníka/Podniku a poskytovanie Služby, je povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka a/alebo správcu vnútorných rozvodov s umiestnením najmä potrebných koncových zariadení, s vybudovaním potrebných káblových trás, ako aj s využitím vnútorných



rozvodov na zriadenie a poskytovanie Služby. Ak je súčasťou zriadenia aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu, je Účastník povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka nehnuteľnosti s jeho vybudovaním,

- 8.1.16. používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky Zákona a osobitných predpisov,
- 8.1.17. V prípade, že bola Zmluva uzatvorená na dobu určitú, Účastník je povinný zotrvať v zmluvnom vzťahu s Podnikom na základe tejto Zmluvy minimálne počas doby určitej v zmysle Zmluvy (táto povinnosť sa nevzťahuje na prípady, kedy je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy alebo časti Zmluvy v zmysle Podmienok).
- 8.2. Účastník má právo:
- 8.2.1. na uzavretie Zmluvy s Podnikom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa ustanovení Zákona a Podmienok,
- 8.2.2. na poskytovanie Služby za podmienok stanovených v Zmluve a v Podmienkach, a to po riadnom a včasnom splnení všetkých podmienok stanovených v článku 5 Podmienok,
- 8.2.3. na bezplatné odstránenie Porúch vzniknutých bez jeho zavinenia, pokiaľ ich riadne nahlási písomne, telefonicky, elektronickou poštou, faxom alebo iným vhodným spôsobom Podniku,
- 8.2.4. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Zmlouvou a Zákomom.
- 8.3. Účastník nie je oprávnený previesť akékoľvek svoje práva vyplývajúce zo Zmluvy na akúkoľvek tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Podniku.
- 8.4. Účastník nie je oprávnený vykonávať akékoľvek zásahy na Koncových zariadeniach Podniku a Technických zariadeniach Podniku, ani s nimi akýmkoľvek spôsobom manipulovať a nakladať.
- 8.5. Účastník zodpovedá za trvalé zabezpečenie všetkých Koncových zariadení Účastníka umožňujúcich používanie Služby pred zneužitím.
- 8.6. Účastník má právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať aplikácie a služby a využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu, bez ohľadu na umiestnenie Účastníka alebo Podniku, alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby.

#### ŠTVRTÁ ČASŤ ODPLATA, TARIFA Článok 9

##### Všeobecné ustanovenia

- 9.1. Odplata za poskytovanie Služby je stanovená v súlade so sadzbami Tarify platnej ku dňu uzavretia Zmluvy, ako aj v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 18/1996 Z.z. o cenách v platnom znení.
- 9.2. V Odplate za poskytovanie Služby nie je zahrnutá cena za použité verejné elektronické komunikačné služby poskytované Iným podnikom na základe zmluvného vzťahu s Účastníkom, za použitie ktorých musí Účastník zaplatiť tomuto Inému podniku.
- 9.3. Účastník má právo, aby mu Podniku poskytoval Službu za Odplatu za poskytovanie Služieb pri uplatnení sadzieb podľa Tarify platnej v čase použitia Služby
- 9.4. Ak je Odplata za poskytovanie Služby alebo jej zložka stanovená Tarifou v závislosti od dĺžky volaní alebo objemu údajov prenesených prostredníctvom Služby, pre stanovenie výšky Odplaty sú rozhodujúce údaje o dĺžke volaní alebo objeme prenesených údajov evidované Podnikom.

#### Článok 10

##### Odplata za poskytovanie Služby

- 10.1. Výška Odplaty za poskytovanie Služieb vyplýva z Tarify a zo Zmluvy.
- 10.2. Výška Aktivačného poplatku vyplýva zo Zmluvy, pričom v prípade zániku Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu zostáva uhradený Aktivačný poplatok Podniku.
- 10.3. Odplatu za poskytovanie Služby spolu so sumou DPH na túto sumu pripadajúcou je Účastník povinný platiť Podniku v súlade s podmienkami Zmluvy, a to na každé Obdobie poskytovania Služby podľa podmienok určených Zmlouvou a týmito Podmienkami, na ktoré sa Odplata za poskytovanie Služby platí.
- 10.4. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, Odplata za poskytovanie Služby sa platí na príslušné Obdobie vždy vopred.
- 10.5. Prvé zúčtovacie Obdobie na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby začína plynúť v deň riadneho sprístupnenia Služby Účastníkovi podľa Podmienok.
- 10.6. Ak je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené, Účastník má po splnení podmienok stanovených Zmlouvou a Podmienkami nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby, a to vo výške a za podmienok stanovených Zmlouvou.
- 10.7. Ak bol v Zmluve dojednaný nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby podmienený dĺžkou trvania Zmluvy, tento vzniká Účastníkovi výlučne v prípade, že Zmluva bude platne trvať minimálne po dobu uvedenú v príslušnom ustanovení Zmluvy.
- 10.8. V prípade, že Zmluva nebude trvať minimálne po dobu uvedenú v príslušnom ustanovení Zmluvy, dĺžkou trvania ktorej je podmienené poskytnutie zľavy z Odplaty za poskytovanie Služby, stráca Účastník nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby poskytnutú v zmysle bodu 10.7. Podmienok, na základe čoho vzniká Účastníkovi povinnosť doplatiť Podniku späťne od uzavretia Zmluvy súčet jednotlivých Účastníkovi poskytnutých zliav, t. j. rozdielov medzi Odplatou za poskytovanie Služby bez poskytnutej zľavy z tejto Odplaty a Odplatou za poskytovanie Služby s poskytnutými zľavami z tejto Odplaty, o ktoré boli znížené všetky dovtedy fakturované platby Odplaty za poskytovanie Služby spolu so sumou DPH pripadajúcou na túto doplácanú časť Odplaty za poskytovanie Služieb, k čomu dáva Účastník vopred svoj neodvolateľný súhlas.

#### Článok 11

##### Platenie Odplaty za poskytovanie Služby

- 11.1. Účastník je povinný platiť každú platbu Odplaty za poskytovanie Služby spolu s príslušnou sumou DPH pripadajúcou na fakturovanú sumu Odplaty za poskytovanie Služieb na základe Faktúr vystavených Podnikom.
- 11.2. V prípade, ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, každá Faktúra vystavená Podnikom Účastníkovi je splatná do štrnástich dní odo dňa jej vystavenia Podnikom.
- 11.3. V prípade omeškania s platením akéhokoľvek peňažného záväzku Účastníka je Podnik oprávnený fakturovať Účastníkovi úroky z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý jeden deň omeškania až do jej úplného zaplatenia s tým, že nárok na náhradu škody Podniku nie je týmto ustanovením Podmienok dotknutý.
- 11.4. Ak záväzok vznikol zo spotrebiteľskej zmluvy a dlžníkom je Účastník spotrebiteľ, možno uplatniť úroky z omeškania v zmysle bodu 11.3 len v prípade, ak bude výška úrokov z omeškania najviac do výšky stanovenej podľa predpisov občianskeho práva, inak sa uplatnia úroky z omeškania vo výške určenej platnými predpismi občianskeho práva.
- 11.5. Ak záväzok vznikol v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, všetky platby v prospech Podniku vyplývajúce zo Zmluvy je Účastník povinný uhrádzať na bankový účet Podniku uvedený v Zmluve, resp. vo Faktúre. Účastník je povinný pri každej platbe uviesť aj variabilný symbol, ktorý je uvedený na príslušnej faktúre.
- 11.6. Odplata za poskytovanie Služby za ktoréhokoľvek Obdobie poskytovania Služby podľa Zmluvy alebo akýkoľvek peňažný záväzok Účastníka vyplývajúci zo Zmluvy sa považuje za riadne a včas uhradený okamihom pripísania celej sumy fakturovanej Odplaty za poskytovanie Služby alebo peňažného záväzku Účastníka na bankový účet Podniku uvedený na Faktúre, a to najneskôr v posledný deň splatnosti Faktúry alebo lehoty uvedenej vo výzve zaslanej Užívateľovi v zmysle podmienok určených v týchto Podmienkach.
- 11.7. Účastník je oprávnený vrátiť Faktúru/Faktúry, v prípade že neobsahuje náležitosti ustanovené Zákomom a osobitnými právnymi predpismi, najneskôr do skončenia jej splatnosti. Po vystavení riadnej Faktúry so všetkými náležitosťami ustanovenými Zákomom a osobitnými právnymi predpismi začína plynúť nová lehota splatnosti, pričom jej dĺžka je uvedená v bode 11.2 týchto Podmienok.
- 11.8. V prípade, že Podnik využije svoje právo vyplývajúce z Podmienok a dôjde počas trvania Zmluvy k zmene Tarify, má Podnik právo účtovať Účastníkovi Odplatu za poskytované Služby podľa sadzieb uvedených v platnej Tarife, pokiaľ Účastník od Zmluvy neodstúpil v zmysle bodu 14.8.1. Podmienok, a to počnúc prvým dňom odo dňa nadobudnutia účinnosti zmeny Tarify, k čomu dáva podpisom Zmluvy Účastník svoj súhlas.
- 11.9. Ak je napriek písomnej výzve Podniku Účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči Podniku, môže Podnik postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmlouvou inej osobe aj bez súhlasu Účastníka. Pri postúpení pohľadávky je Podnik oprávnený odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka.
- 11.10. Podnik je oprávnený písomne, elektronickou poštou, telefonicky alebo iným vhodným spôsobom upozorniť Účastníka na jeho povinnosť zaplatiť dňnú časťku v prípade, ak neuhradil cenu Služieb alebo iných platieb vyúčtovanej faktúrou v lehote jej splatnosti a určiť dodatočnú lehotu na zaplatenie (toto upozornenie sa ďalej označuje aj ako „Upomienka“). Podnik je oprávnený za každú jednotlivú Upomienku účtovať Účastníkovi poplatok za Upomienku (zmluvnú pokutu) vo výške 2 €.

#### PIATA ČASŤ

##### REKLAMAČNÝ PORIADOK

#### Článok 12

##### Uplatňovanie a vybavovanie reklamácií (mechanizmy urovnania sporov vedené Podnikom)

- 12.1. Účastník je oprávnený reklamovať správnosť fakturovanej sumy Odplaty za poskytovanie Služby vyčíslenej vo Faktúre a kvalitu poskytovanej Služby (z dôvodu Poruchy) v lehote tridsať dní odo dňa kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácia musí byť doručená na adresu Podniku v písomnej listinnej forme, pričom musí obsahovať označenie „reklamácia“, identifikačné údaje Účastníka (v rozsahu minimálne meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu u fyzickej osoby alebo obchodné meno a sídlo u právnickej osoby), číslo Zmluvy, identifikátory Služby, ktorej sa reklamácia týka, jasný a zrozumiteľný opis predmetu reklamácie a čoho sa Účastník na základe reklamácie domáha. Podnet Účastníka doručený inou formou (elektronickou poštou, faxom a pod.) sa považuje za reklamáciu iba v prípade, ak Účastník do troch pracovných dní doručí tento podnet Podniku aj v písomnej listinnej forme, ktorá obsahuje náležitosti uvedené v tomto bode Podmienok.
- 12.2. V prípade, ak Účastník neuplatní svoje právo podľa bodu 12.1. Podmienok, tak márnym uplynutím lehoty podľa bodu 12.1. Podmienok toto jeho právo zanikne.
- 12.3. Účastník môže reklamáciu v súlade s ustanoveniami bodu 12.1. Podmienok uplatniť v sídle Podniku, pričom Podnik je povinný na požiadanie Účastníka vydať písomné potvrdenie o mieste, čase, spôsobe a predmete reklamácie.
- 12.4. Podniku je povinný reklamáciu podľa bodu 12.1. Podmienok prešetriť a výsledok písomne oznámiť Účastníkovi do tridsať dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená Podniku.
- 12.5. V prípade, že prešetrenie reklamácie Účastníka podľa bodu 12.1. Podmienok je obzvlášť zložitá a jej dôkladné prešetrenie nie je v tridsaťdňovej lehote objektívne možné zabezpečiť, je Podnik povinný výsledok svojho šetrenia oznámiť Účastníkovi do šesťdesiat dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená Podniku. Podnik je povinný o predĺžení lehoty písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30-dňovej lehoty s uvedením dôvodov.
- 12.6. Podnik sa zaväzuje zaslať Účastníkovi správu o vybavení reklamácie podľa bodov 12.4. a 12.5. Podmienok písomne.

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

## ŠIESTA ČASŤ TRVANIE A ZÁŤAS ZMLUVY

### Článok 13 Vznik Zmluvy

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

- 13.4. Podnik je viazaný predloženým návrhom Zmluvy po dobu 30 dní od predloženia záujemcovi.
- 13.5. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak Účastník do 15 dní od vystavenia Preberacieho protokolu k príslušnej Službe Podnikom nedoručí Podniku písomnú reklamáciu nefunkčnosti sprístupnenej Služby, na takýto vystavený Preberací protokol sa hľadí ako na podpísaný Účastníkom v deň jeho vystavenia, ktorý sa považuje za deň sprístupnenia, začatia poskytovania Služby a prvý deň príslušného fakturačného obdobia.

### Článok 14 Zánik Zmluvy

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

- 14.8.3. neoznami Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie v lehote podľa bodu 12.7. Podmienok, Účastník má právo odstúpiť bez sankcií od Zmluvy v časti dotknutej Služby do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa bodu 12.7. Podmienok,
- 14.9. Ak sa na základe Zmluvy poskytujú viac verejných služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 14.8 Podmienok len v časti vo vzťahu k tej Službe, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od verejnej služby, ktorej sa dôvod odstúpenia týka.
- 14.10. Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 14.8 Podmienok, ak zmena Zmluvných dokumentov je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.
- 14.11. Účastník, ktorý je spotrebiteľom, má v súlade s ustanoveniami zákona č. 102/2014 Z.z. ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu a bez akejkoľvek sankcie do 14 dní od začiatku poskytnutia služby Podnikom.
- 14.12. Písomné oznámenie o odstúpení od Zmluvy v zmysle bodu 14.11. vyššie musí byť doručené Podniku najneskôr do štrnásteho dňa od začiatku poskytnutia Služby poštou na adresu sídla Podniku.
- 14.13. Ak si Účastník uplatní právo na odstúpenie od Zmluvy, Podnik má právo na náhradu skutočne vynaložených nákladov spojených s ukončením poskytovaných služieb.
- 14.14. Odstúpením od Zmluvy alebo jej časti z dôvodov uvedených v Podmienkach a v Zmluve táto zaniká v deň nasledujúci po dni, v ktorom bolo oznámenie o odstúpení riadne doručené druhej zmluvnej strane.
- 14.15. Podnik zašle Účastníkovi po zániku Zmluvy alebo časti Zmluvy konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný do siedmich dní uhradiť.

## **SIEDMA ČASŤ SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

### **Článok 15**

#### **Zmena Zmluvných dokumentov, Tarify**

- 15.1. Podnik si vyhradzuje právo na akúkoľvek jednostrannú zmenu Podmienok alebo Tarify v priebehu doby trvania Zmluvy. Podnik sa zaväzuje oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu Podmienok najmenej jeden mesiac vopred, pričom informuje písomne, elektronickou poštou alebo službou krátkych správ (SMS) Účastníka o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje. Podnik sa zaväzuje oznámiť Účastníkovi zmenu Tarify najmenej pätnásť dní vopred; v prípade, ak dochádza k zvýšeniu sadzieb Tarify, najmenej tridsať dní vopred, pričom Účastníka informuje písomne. Oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene Podmienok alebo ku zvýšeniu sadzieb Tarify, a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť. Podnik je oprávnený vykonať oznámenie o nepodstatných zmenách Podmienok alebo oznámenie o zmene Tarify, pri ktorej nedochádza k zvýšeniu sadzieb Tarify aj zverejnením na webovom sídle Podniku.
- 15.2. Zmluvu je možné meniť výlučne po dohode oboch zmluvných strán formou písomne uzavretého Dodatku. Dodatok je možné uzatvoriť aj akceptáciou žiadosti Účastníka Podnikom.
- 15.3. V prípade, že sa menia Podmienky alebo Tarifa v zmysle bodu 15.1. Podmienok, je dohoda o zmene týchto dokumentov platná okamihom prvého využitia Služby Účastníkom za účinnosti zmenených Podmienok alebo Tarify, s ktorými bol Účastník riadne oboznámený podľa bodu 15.1. Podmienok, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Podmienok alebo Tarify, pokiaľ nedošlo k platnému ukončeniu Zmluvy v zmysle bodu 14.8.1 Podmienok.

### **Článok 16**

#### **Zodpovednosť za škodu**

- 16.1. Podnik nenesie voči Účastníkovi zodpovednosť za vznik škody, ktorú môže spôsobiť obsah údajov prenášaných Účastníkom.
- 16.2. Podnik zodpovedá Účastníkovi za škodu, ktorú mu Podnik spôsobil zavineným porušením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy, ako aj Zmluvných dokumentov výlučne v rozsahu určenom Podmienkami, nezodpovedá však za ušlý zisk Účastníka spôsobený porušením svojich povinností určených v Zmluve. Zodpovednosť Podniku za škodu spôsobenú Účastníkovi v dôsledku riadneho nespĺnenia si povinností určených Zmluvou a Podmienkami je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť Účastníkom uhradenej Odplaty za poskytovanie Služby alebo pomerne znížiť Odplatu za poskytovanie Služby za obdobie chybného poskytovania Služby podľa podmienok Zmluvy a Podmienok, ak tento nárok Účastník uplatnil v Podniku písomne najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.
- 16.3. V prípade, že nespĺnením ktoréhokoľvek zo záväzkov Účastníka stanovených v Zmluve a v Podmienkach vznikne Podniku škoda, je túto škodu Účastník povinný Podniku v celej výške nahradiť okrem ušlého zisku.
- 16.4. Účastník zodpovedá za vznik akejkoľvek škody na Koncovom zariadení Podniku, Technickom zariadení Podniku, ako aj akejkoľvek iných technických zariadeniach Podniku, a to od okamihu ich umiestenia v priestore Účastníka až do okamihu odstránenia týchto zariadení z priestorov Účastníka Podnikom.
- 16.5. Podnik nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nespĺnením ktorejkoľvek z podmienok určených v článku 6 Podmienok.
- 16.6. Podnik nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody spôsobenej technickou, kapacitnou alebo inou nespôsobilosťou inej pevnej alebo mobilnej verejnej elektronickej komunikačnej siete Iného podniku, prostredníctvom ktorej sa Účastník pripája na Sieť Podniku.

- 16.7. Podnik nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nespĺnením ktorejkoľvek z podmienok určených v bode 8.1. Podmienok.

- 16.8. Účastník sa zaväzuje nezneužívať žiadnu zo Služieb na:
- 16.8.1. podporu, vytvorenie priestoru alebo na zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity vrátane, avšak bez obmedzenia sa na prenos obscénnej alebo urážlivej komunikácie alebo uverejňovanie takýchto materiálov na Sieti internet, rozširovanie počítačových vírusov, neoprávnený zásah do materiálov podliehajúcich autorskému právu alebo do vlastníckych materiálov, alebo publikovanie ohováračských materiálov;
- 16.8.2. narušenie bezpečnosti systému alebo siete pokusom o získanie neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich použitím, vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušení bezpečnostných opatrení alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete;
- 16.8.3. svojvoľné pokusy o preťaženie systému a iné zlovoľné kroky;
- 16.8.4. posielanie alebo umožnenie posielania nevyžiadaných a/alebo obťažujúcich správ do diskusných fór („off-topic posting“) a/alebo jednotlivým adresátom („spamming“), najmä prostredníctvom elektronickej pošty (vrátane jeho umožnenia tretím stranám napr. formou „open relay“), IRC, ICQ alebo webchatu, zverejňovanie spamu na komunikačných adresách newsgroups, porušujúc tak pravidlá takejto komunikačnej skupiny newsgroup;
- 16.8.5. na súčasné pripojenie viacerých účastníkov v reálnom čase (viacnásobné pripojenie) prostredníctvom jedného prístupového kódu, inak zodpovedá Podniku za škodu, ktorá mu v dôsledku takéhoto konania vznikla.

### **Článok 17**

#### **Doručovanie a oznamovanie**

- 17.1. Všetky správy, upomienky a iné informácie posielané Podnik Účastníkovi v súvislosti so Zmluvou faxom, elektronickou poštou alebo formou listu sa považujú za riadne doručené Účastníkovi uplynutím siedmich dní odo dňa ich zaslania Účastníkovi na jeho poslednú známu adresu. V prípade, že Účastníkovi nemožno byť z akéhokoľvek dôvodu oznámený obsah akejkoľvek listiny mu zaslanej Podnikom, považuje sa táto listina za doručenie uplynutím dvadsiateho prvého dňa odo dňa doručenia listiny do dispozície sféry Účastníka. Ak Účastník v tejto lehote oznámi Podniku, že listina nebola doručená, bude mu doručený opis tejto listiny.
- 17.2. Ak nie je možné Účastníkovi doručiť akúkoľvek Faktúru zaslanú Účastníkovi v súvislosti so Zmluvou, považuje sa táto za doručenie dňom, keď osoba oprávnená na doručovanie poštových zásielok oznámi Podniku, že poštovú zásielku nemožno Účastníkovi doručiť.
- 17.3. Doručovanie akýchkoľvek oznámení, správ alebo iných informácií zo strany Účastníka inou ako písomnou formou zaslanou poštou alebo odovzdanou osobne v sídle Podniku sa považuje za riadne doručené Podniku len v prípade, že Účastník zašle takéto oznámenie, správu alebo informáciu do 3 dní aj poštou, prípadne ju osobne odovzdá v sídle Podniku.
- 17.4. Podnik uverejňuje v zmysle §42 Zákona a súvisiaceho všeobecného povolenia Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb informácie pre užívateľa na svojom webovom sídle.

### **Článok 18**

#### **Riešenie sporov**

- 18.1. Akékoľvek spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sú zmluvné strany povinné bezodkladne riešiť rokovania a vzájomnou dohodou.
- 18.2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že sa vzájomné spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou nevyriešia v zmysle bodu 18.1. Podmienok ani do pätnástich dní odo dňa vzniku sporu, môže ktorákoľvek zo zmluvných strán podať návrh na vyriešenie sporu na vecne a miestne príslušnom okresnom súde v zmysle zákona č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok.

### **Článok 19**

#### **Telekomunikačné tajomstvo a ochrana údajov**

- 19.1. Podnik je na základe právneho základu daného § 56 ods. 3 písm. a) a ďalších ustanovení Zákona oprávnený na spracúvanie a uchovanie osobných údajov a údajov Účastníka (meno, priezvisko, akademický titul, adresa, rodné číslo, číslo preukazu totožnosti a štátna príslušnosť, ak ide o fyzickú osobu; obchodné meno, sídlo/miesto podnikania, ak ide o právnickú osobu/fyzickú osobu podnikateľa), ako aj telefónnych čísel a výšky neuhradených záväzkov, a to za účelom poskytovania Služby, predovšetkým uztvorenia a plnenia Zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia, prenesenia čísla, fakturácie vyúčtovania úhrady, evidencie a postupovania pohľadávok, vypracovania zoznamu účastníkov, podávania informácií v rámci koordinačných centier a operačných stredísk tiesňového volania, spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa Zákona. Podnik je tiež oprávnený podľa § 55 ods. 1 Zákona spracúvať nevyhnutné údaje týkajúce sa dlžníkov, alebo osôb, o ktorých Podnik alebo Iný podnik zistil, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia, či zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel uvedený v § 43 ods. 1 písm. c) Zákona pre posúdenie, či Účastník dáva záruku, že bude plniť Zmluvu.
- 19.2. Podnik je oprávnený spracúvať a uchovávať osobné údaje a údaje Účastníka podľa bodu 19.1 Podmienok počas doby trvania platného zmluvného vzťahu Účastníka s Podnikom, aj po jeho skončení, ak je to potrebné na vyúčtovanie, úhradu, evidenciu a vymáhanie pohľadávok, alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom, pričom je oprávnený tieto údaje poskytnúť tretím stranám, ak je to potrebné pre



zabezpečenie prevádzky Služby alebo evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnutú Službu. Neposkytnutie údajov podľa bodu 19.1 má za následok nemožnosť uzatvoriť Zmluvu z dôvodu nesplnenia zákonnej požiadavky (§43 ods. 2. písm. b) Zákona).

- 19.3. Podnik je v zmysle § 62 Zákona oprávnený vykonávať priamy marketing vlastných podobných tovarov a služieb Účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty, pričom dotknutá osoba je oprávnená takéto používanie svojich kontaktných informácií kedykoľvek odmietnuť.
- 19.4. Dotknutá osoba, ktorej údaje Podnik spracúva, je oprávnená v zmysle ZákonaOU a GDPR požadovať od Podniku prístup k osobným údajom, ktoré sa jej týkajú, ich opravu, vymazanie, obmedzenie spracúvania a ich oznámenie, má právo nebyť predmetom automatizovaného rozhodovania vrátane profilovania s právnymi účinkami na dotknuté osoby, právo namietat' ich spracúvanie a tiež právo na prenosnosť; v prípade spracúvania na základe súhlasu má dotknutá osoba právo udelený súhlas kedykoľvek odvolať. Dotknutá osoba má tiež právo podať dozornému orgánu návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov v zmysle § 100 ZákonaOU.
- 19.5. Podnik je povinný zachovávať telekomunikačné tajomstvo, predmet telekomunikačného tajomstva je oprávnený sprístupniť len v prípadoch ustanovených Zákonom. Predmetom telekomunikačného tajomstva je obsah prenášaných správ, súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby – podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu, Prevádzkové údaje a Lokalizačné údaje; predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname,
- 19.6. V súvislosti s dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, každá zmluvná strana sa zaväzuje:
- (i) počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení, zachovávať mlčanlivosť o akýchkoľvek Dôverných informáciách a tieto informácie nereprodukovať a neposkytovať tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať,
- (ii) sprístupňovať Dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.
- 19.7. Podpisom Zmluvy udeľuje Účastník Podniku súhlas na uvádzanie svojho obchodného mena, sídla a loga za účelom ich použitia ako referencie pri marketingových aktivitách Podniku.
- 19.8. Podnik je v zmysle Zákona bez súhlasu Účastníka oprávnená spracúvať a uchovávať Prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v priebehu ktorej je možné právne napadnúť vyúčtovanie za Služby alebo uplatniť nárok na úhradu. V prípade začatia reklamácie alebo mimosúdneho riešenia sporu o výške úhrady alebo o kvalite Služieb alebo súdneho konania uchováva Podnik Prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. Podnik je v zmysle Zákona oprávnený uchovávať Prevádzkové údaje na účel vyúčtovania úhrad oprávnených nárokov Podniku, zodpovedania otázok Účastníka, zisťovania protiprávnych konaní, poskytovania súčinnosti orgánom činným v trestnom konaní, súdom a iným orgánom štátu a so súhlasom Účastníka aj na marketingové účely alebo poskytovanie Služieb s pridanou hodnotou.
- 19.9. Podnik je povinný v zmysle Zákona na účely poskytovania súčinnosti orgánom činným v trestnom konaní, súdom a iným orgánom štátu uchovávať Prevádzkové údaje, Lokalizačné údaje a údaje komunikujúcich strán v rozsahu stanovenom Zákonom.
- 19.10. Účastník berie na vedomie, že Podnik je oprávnený poskytovať informácie a údaje uchovávané pri poskytovaní Služby, osobné, Lokalizačné a Prevádzkové údaje Účastníka v nevyhnutnom rozsahu:
- a) tretím osobám (vrátane inkasných spoločností), ktoré Podnik poverí vymáhaním pohľadávok alebo uplatnením iných oprávnených práv Podniku voči Účastníkovi, a to za účelom uplatnenia pohľadávok a iných práv Podniku, vrátane prípadu postúpenia pohľadávok Podniku na tretiu osobu, a to aj po skončení zmluvného vzťahu s Účastníkom, pri postúpení pohľadávky Podniku voči Účastníkovi je Podnik oprávnený a povinný v zmysle § 43 ods. 13 Zákona odovzdať postupníkovi aj všetku dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka,
- b) súdom, iným orgánom verejnej správy a iným orgánom štátu, ak je to potrebné na uplatnenie práv Podniku voči Účastníkovi alebo splnenie zákonnej povinnosti Podniku,
- c) Inému podniku poskytujúcemu siete a služby elektronickej komunikácie vrátane zahraničných poskytovateľov služieb elektronickej komunikácie, a to za účelom účinnejšej ochrany podnikov pri vykonávaní ich činnosti, alebo ak je to potrebné z dôvodu možnosti poskytnutia Služieb v sieti Iného podniku, vrátane cezhraničného prenosu týchto informácií a údajov podnikom poskytujúcim siete a služby elektronickej komunikácie mimo územia Slovenskej republiky,
- d) obchodným zástupcom Podniku alebo iným subjektom, ktorí budú na základe poverenia Podniku konať v jej mene ako sprostredkovatelia pri poskytovaní Služieb (vrátane ich objednávaní, aktivácie a vybavovania reklamácií).
- 19.11. Podnik je oprávnený na nahrávanie volaní na čísla liniek určené pre poskytovanie zákazníckej podpory a na vyhotovovanie a ukladanie zvukových záznamov z týchto volaní, t. j. záznamov týkajúcich sa osoby Účastníka alebo prejavov jeho osobnej povahy, taktiež na použitie takto získaných záznamov na účely vyhodnocovania požiadaviek Účastníka, rozsahu a kvality Služieb poskytovaných účastníkovi, ako aj posudzovania a vybavovania sťažností a podnetov účastníkov. Nahrávanie sa uskutočňuje až po zaznení hlásky o nahrávaní. V prípade, ak volajúca osoba nesúhlasí s vyhotovením takéhoto zvukového záznamu, môže po zaznení hlásky ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa so svojou požiadavkou a Podnik iným vhodným spôsobom.

## Článok 20

### Osobitné dojednania týkajúce sa zakúpenia akciových zariadení

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

## Článok 21

### Záverečné ustanovenia

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