

Rámcová dohoda o poskytovaní verejných služieb

uzavretá podľa § 84 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „Zákon o elektronických komunikáciách“) a podľa § 83 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o verejnom obstarávaní“) a podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“)

(ďalej len „Rámcová dohoda“)

medzi:

Objednávateľ: Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky
Sídlo: Pribinova 25, 811 09 Bratislava
Štatutárny orgán: MUDr. Richard Raši, PhD., MPH, minister investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky
Zastúpený: Mgr. Ján Hrubý, generálny tajomník služobného úradu
IČO: 50 349 287
DIČ: 2120287004
IČ DPH: nie je platiteľom DPH
Bankové spojenie: Štátna pokladnica, Radlinského 32, 810 05, Bratislava 15
IBAN/SWIFT: SK52 8180 0000 0070 0055 7142
 (ďalej ako „**Objednávateľ**“)

a

Poskytovateľ: **O2 Slovakia, s. r. o.**
Sídlo: Einsteinova 24, 851 01 Bratislava
Zastúpený: Martin Ďurov, na základe plnej moci
IČO: 47 259 116
DIČ: 2121743437
IČ DPH: SK2121743437
Štatutárny orgán: Mgr. Dávid Durbák – konateľ
 Ing. Tomáš Kimlička - konateľ
Bankové spojenie: Tatra Banka, a. s.
IBAN/SWIFT: SK24 1100 0000 0029 4262 0202
Zapísaný v: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 160894/B
 (ďalej ako „**Poskytovateľ**“)

(„Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spoločne len „**Zmluvné strany**“)

PREAMBULA

- A. Táto Rámcová dohoda sa uzatvára ako výsledok verejného obstarávania, ktoré bolo vyhlásené dňa 24.10.2023 odoslaním oznámenia o vyhlásení verejného obstarávania z 25.10.2023 v Úradnom vestníku EÚ pod č. 2023-OJS206-649900-sk a vo Vestníku verejného obstarávania č. 210/2023 dňa 26.10.2023 pod značkou č. 34768 – MSS. Ide o nadlimitné verejné obstarávanie realizované v zmysle § 66 ods. 7 písm. b) zákona o verejnom obstarávaní, ktorého predmetom je „Poskytovanie mobilných hlasových a dátových služieb“ a uzatvára sa s Poskytovateľom ako s úspešným uchádzačom vo verejnom obstarávaní.
- B. Definícia pojmov na účely Rámцovej dohody:

„**MVPS**“ (**Mobilná virtuálna privátna sieť**) je súhrn služieb umožňujúcich poskytovanie homogénneho technického, technologického prostredia a zvýhodnenej cenovej úrovne volaní v rámci vzájomnej komunikácie medzi koncovými užívateľmi SIM kariet MVPS. MVPS vytvára uzavretú skupinu koncových užívateľov služieb poskytovaných prostredníctvom využitia mobilnej siete a prostredníctvom SIM kariet MVPS.

„**Voľba poskytovateľa roamingu**“ - v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 531/2012 o roamingu vo verejných mobilných komunikačných sieťach v rámci Európskej únie má vyhlasovateľ (verejný obstarávateľ) možnosť zvoliť si alternatívneho poskytovateľa roamingu iného bez poplatkov alebo sankcií.

„**Koncové telekomunikačné zariadenie**“ sa rozumie zariadenie, ktoré sa prostredníctvom SIM karty pripája na koncové body mobilnej siete a slúži na príjem a vysielanie informácií (napríklad mobilný telefón, modem, routa).

„**GSM brána**“ je zariadenie obsahujúce podobne ako mobilný telefón SIM kartu /karty/ mobilného operátora. Umožňuje pripojenie k bežnému telefónnemu prístroju alebo k pobočkovej telefónnej ústredni. Odchádzajúce hovory do mobilnej siete je potom možné smerovať cez pripojenú GSM bránu.

„**Mobilná sieť**“ je sieť rádiových vysielateľov. Pri uskutočňovaní hovorov v mobilnom telefóne využívajú rádiové vlny, ktoré sú odosielané medzi mobilným telefónom a sieťovými vysielateľmi. Prostredníctvom tejto siete zároveň odosiľajú údaje a pripájajú sa k internetu. Operátori používajú na spracovanie rádiového vysielania rôzne technológie (GSM, CDMA, EDGE, 3G, 4G, 5G, LTE, HSPA)

„**Siete 3G, 4G, 5G a LTE**“ sú mobilné siete, ktoré podporujú rôzne rýchlosti a technológie pripojenia.

„**SIM karta (Subscriber Identity Module)**“ je vymeniteľná karta, ktorá obsahuje informácie o identite predplatiteľa a zabezpečení pre širokopásmové mobilné služby.

„**eSIM - Embedded SIM**“ (skrátene „**eSIM**“) je elektronický čip, ktorý nahrádza doteraz používané plastové SIM karty. Tento čip je zabudovaný na obvodovej doske, rovnako ako procesor či operačná pamäť (RAM) a nie je možné ho vymeniť. Embedded SIM vykonáva rovnakú funkciu ako SIM, teda identifikuje zákazníka v sieti operátora.

„**volania MPVS**“ predstavujú volania v rámci SIM kariet verejného obstarávateľa.

„**volania v SR**“ predstavujú odchádzajúce volania na bežné telefónne čísla do všetkých pevných a mobilných sietí v Slovenskej republike.

„**volania do zahraničia**“ predstavujú odchádzajúce volania na bežné telefónne čísla do všetkých pevných a mobilných sietí v zahraničí zo Slovenskej republiky.

„**volania roaming**“ predstavujú odchádzajúce volania na bežné telefónne čísla do všetkých pevných a mobilných sietí zo zahraničia.

„**SMS (Short Message Services)**“ sa rozumie krátka textová správa.

„**MMS (Multimedia Messaging Service)**“ sa rozumie multimediálna správa.

„**DATAmobil**“ je služba zabezpečujúca prístup mobilného zariadenia (napríklad mobilný telefón, tablet) do dátovej siete mobilného operátora. Neobmedzený objem dát prenesených (stiahnutých - odoslaných) v Slovenskej republike (SR), alebo v zahraničí (roaming).

„**DATA**“ - služba zabezpečujúca prístup mobilného zariadenia (napríklad modem, notebook) do dátovej siete mobilného operátora. Neobmedzený objem dát prenesených (stiahnutých - odoslaných) v Slovenskej republike (SR) alebo v zahraničí (roaming).

EU - Európska únia

„**Hardware budget**“ je finančný rámec poskytnutý uchádzačom (telekomunikačným podnikom), určený najmä na nákup koncových telekomunikačných zariadení (mobilné telefóny a príslušenstvo) za tzv. plné, alebo akciové ceny, alebo za inak zvýhodnených podmienok.

„**Doplnková služba DATA v mobile**“ je služba zabezpečujúca prístup mobilného zariadenia (napríklad modem, notebook) do dátovej siete mobilného operátora. Neobmedzený objem dát prenesených (stiahnutých - odoslaných) v Slovenskej republike (SR) alebo v zahraničí (roaming).

„**Pravidelný mesačný poplatok**“ je poplatok za kalendárny mesiac poskytovania verejnej služby.

- C. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Rámcovej dohode a s úmyslom byť touto Rámcovou dohodou viazané, sa dohodli na uzatvorení Rámcovej dohody v nasledujúcom znení:

Článok 1 PREDMET DOHODY

- 1.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi verejné služby (ďalej len „Služby“), ktoré si Objednávateľ objedná, spôsobom, v rozsahu a lehotách podľa tejto Rámcovej dohody a jej príloh a záväzkov Objednávateľa zaplatiť za poskytnuté Služby Poskytovateľovi odmenu podľa čl. 2 tejto Rámcovej dohody. Služby bude Objednávateľ objednávať prostredníctvom webového portálu, telefonicky alebo e-mailom. Každú jednotlivú Službu si Objednávateľ objedná v zmysle Prílohy č. 1 Opis predmetu Rámcovej dohody a Špecifikácia (ďalej len „Príloha č. 1“ resp. „Špecifikácia“), ktorá definuje komerčné aj technické parametre Služby a tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Rámcovej dohody. Objednávateľ sa zaväzuje riadiť sa pri používaní Služieb Všeobecnými podmienkami poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej telefónnej siete O2 Slovakia s. r. o., vydanými v súlade so Zákonom o elektronických komunikáciách a podmienkami poskytovania platobných služieb (ďalej len „O2 Slovakia, s. r. o.“).
- 1.2 Zmluvné strany vyhlasujú, že sú si v celom rozsahu vedomé skutočnosti, že podmienky pre poskytovanie jednotlivých Služieb, vrátane všetkých práv a povinností Zmluvných strán sú stanovené touto Rámcovou dohodou a prílohami, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť Rámcovej dohody.

Článok 2 POPLATKY ZA SLUŽBY A FAKTURÁCIA

- 2.1 Podrobná špecifikácia ceny podľa jednotlivých Služieb poskytovaných na základe tejto Rámcovej dohody je uvedená v Prílohe č. 2 tejto rámcovej dohody s názvom „Ceny za poskytované služby“ (ďalej len „príloha č. 2“), ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Rámcovej dohody. Súčasťou ceny je aj DPH. Cena za poskytované služby bola stanovená dohodou zmluvných strán v súlade so zákonom Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách.
- 2.2 Poplatky za Službu budú fakturované v mesiaci nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola Služba Objednávateľovi poskytnutá, a to v súlade s príslušnou prílohou č. 2.
- 2.3 Objednávateľ berie na vedomie, že ceny uvedené v prílohe č.2 sú nadradené tým, ktoré sú uvedené v aktuálne platnom Cenníku O2 Slovakia, s. r. o.
- 2.4 Fakturačné obdobie je vždy obdobie jedného kalendárneho mesiaca.
- 2.5 Objednávateľ sa zaväzuje platiť Poskytovateľovi poplatky za poskytované Služby vo výške určenej v prílohe č. 2.
- 2.6 Splatnosť faktúry je 30 dní od jej doručenia na adresu sídla Objednávateľa.
- 2.7 Faktúra bude vystavená v eurách a musí okrem náležitostí účtovného dokladu podľa ustanovenia § 10 zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov a náležitosti daňového dokladu podľa ustanovenia § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov obsahovať aj predmet Rámcovej dohody, cenu, dátum dodania, dátum vystavenia a splatnosti faktúry.
- 2.8 V prípade, že faktúra vystavená Poskytovateľom bude obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, je Objednávateľ oprávnený ju vrátiť Poskytovateľovi v lehote splatnosti s písomným odôvodnením, na doplnenie a odstránenie zistených nedostatkov. Poskytovateľ je povinný faktúru podľa charakteru nedostatku opraviť, doplniť alebo vystaviť novú faktúru. V takomto prípade nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia doplnenej alebo opravenej faktúry Objednávateľovi.
- 2.9 Zmluvné strany, pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností vyhlasujú, že cena za každú konkrétnu Službu predstavuje konečnú odplatu za Službu a sú v nej obsiahnuté všetky náklady Poskytovateľa vyplývajúce z tejto Rámcovej dohody, a to vrátane bankových poplatkov. Poskytovateľ nie je oprávnený cenu za služby jednostranne meniť, ani fakturovať voči Objednávateľovi akékoľvek iné finančné čiastky ako tie, ktoré sú dojednané v tejto Rámcovej dohode.

- 2.10 Poskytovateľ nemá právo jednostranne si započítať voči Objednávateľovi akúkoľvek splatnú peňažnú pohľadávku. Poskytovateľ taktiež nie je oprávnený, bez písomného súhlasu Objednávateľa, postúpiť na tretiu osobu akékoľvek práva a povinnosti, ktoré mu vyplývajú z tejto rámcovej dohody.
- 2.11 Zmluvné strany sa dohodli, že na účely tejto Rámcovej dohody sa a preddavky a zálohové platby neposkytujú.

Článok 3

DOBA TRVANIA ZMLUVY A VÝPOVEDNÁ LEHOTA

- 3.1 Táto Rámcová dohoda sa uzatvára na obdobie 24 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Rámcovej dohody alebo do vyčerpania finančného limitu maximálne v sume **47 000,00 € bez DPH** (slovom: štyridsaťsedemtisíc eur), t. j. **56 400,00 € s DPH** (slovom: päťdesiatšesťtisíc štyristo eur) (ďalej len „finančný limit Rámcovej dohody“), a to podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
- 3.2 Doba viazanosti poskytovania konkrétnych Služieb/doba určitá sa vždy dohaduje jednotlivo v konkrétnych Špecifikáciách.
- 3.3 Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi na základe tejto Rámcovej dohody dotáciu na obstaranie zariadení (ďalej len „HW budget“) maximálne vo výške 40.000 EUR bez DPH. Objednávateľ má právo využiť HW budget počas trvania platnosti tejto Rámcovej dohody na základe vlastných potrieb, ale nie je povinný ho využiť. V prípade, ak Objednávateľ nevyčerpá HW budget počas trvania tejto Rámcovej dohody, nemôže byť táto skutočnosť predmetom akýchkoľvek sankcií alebo pokút zo strany Poskytovateľa.
- 3.4 Objednávateľ má právo čerpať HW budget len v limite uvedenom v bode 3.3 tohto článku Rámcovej dohody. Objednávateľ nemá právo objednať a Poskytovateľ nemá právo dodať zariadenia nad rámec HW budgetu. Poskytovateľ je povinný informovať písomne kontaktné osoby na strane Objednávateľa pri vyčerpaní 80 % a následne pri vyčerpaní 90 % finančného limitu HW budgetu.
- 3.5 V súlade s výsledkom verejnej súťaže finančný limit Rámcovej dohody v maximálnom objeme podľa bodu 3.1 tohto článku Rámcovej dohody zohľadňuje požiadavku Objednávateľa na poskytnutie dotácie na obstaranie zariadení (t. j. HW budget) v objeme uvedenom v bode 3.3 tohto článku Rámcovej dohody. Poskytnutie HW budgetu je priamo naviazané na predpokladaný objem fakturácie za Služby poskytnuté počas celej doby platnosti tejto Rámcovej dohody a predpokladané 24-mesačné obdobie platnosti tejto Rámcovej dohody.
- 3.6 Vzhľadom na vyššie uvedenú požiadavku Objednávateľa uvedenú v bode 3.5 tohto článku Rámcovej dohody sa Zmluvné strany dohodli, že v prípade ukončenia tejto Rámcovej dohody z iného dôvodu ako vyčerpanie finančného limitu podľa bodu 3.1 tohto článku Rámcovej dohody, sú Zmluvné strany povinné vzájomne vysporiadať poskytnutie dotácie na obstaranie zariadení (tzv. čerpanie HW budgetu) nasledovným spôsobom:
- 3.6.1 V prípade vyčerpania 100% sumy HW budgetu (40.000,- € bez DPH) ku dňu ukončenia Rámcovej dohody vzniká Poskytovateľovi právo doúčtovať Objednávateľovi záporný rozdiel medzi skutočným objemom fakturácie za obdobie trvania Rámcovej dohody a maximálnym finančným limitom Rámcovej dohody vo výške 47 000,00 € bez DPH.
- 3.6.2 V prípade len čiastočného (t. j. menšieho objemu) čerpania HW budgetu ku dňu ukončenia tejto Rámcovej dohody bude základom pre výpočet vysporiadania dotácie záporný rozdiel medzi skutočným objemom fakturácie za obdobie trvania Rámcovej dohody a pomerným (zníženým) objemom limitu Rámcovej dohody podľa bodu 3.1 v pomere reálneho čerpania HW budgetu k maximálnemu limitu HW budgetu (Príklad uplatnenia: Rámcová dohoda bude ukončená na základe výpovede podľa bodu 3.9 tohto článku Rámcovej dohody, alebo po uplynutí 24 mesiacov a zároveň bude HW budget vyčerpaný čiastočne v objeme 50% t. j. 20 000,00 € bez DPH a zároveň finančný limit Rámcovej dohody nebude vyčerpaný, pričom skutočný objem fakturácie za obdobie platnosti Rámcovej dohody bude 23 000,00 EUR bez DPH. V takomto prípade sa pre prepočet vysporiadania dotácie pomerne k čerpaniu HW budgetu zníži aj finančný limit Rámcovej dohody na 50 %, t.j. na 23 500,00 EUR bez DPH. Poskytovateľovi v tom prípade vznikne nárok doúčtovať sumu 500,00 EUR bez DPH (23 000,00 – 23 500,00), ktorú je Objednávateľ povinný uhradiť.)
- 3.7 Zmluvné strany majú právo ukončiť Rámcovú dohodu pred uplynutím doby, na ktorú je uzatvorená podľa bodu 3.1 tohto článku Rámcovej dohody, a to písomnou dohodou Zmluvných strán, písomnou výpoveďou Zmluvnej strany alebo písomným odstúpením Zmluvnej strany.

- 3.8 Zmluvné strany majú právo odstúpiť od Rámcovej dohody v súlade s úpravou v Obchodnom zákonníku, v prípadoch, v ktorých Zákon č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov uvádza dôvod na odstúpenie od Rámcovej dohody pre Objednávateľa alebo Poskytovateľa alebo v prípadoch ustanovených iným zákonom.
- 3.8.1 Objednávateľ môže odstúpiť od Rámcovej dohody
- 3.8.1.1 ak v čase jej uzavretia existoval dôvod na vylúčenie Poskytovateľa pre nesplnenie podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní,
 - 3.8.1.2 ak táto nemala byť uzavretá s Poskytovateľom v súvislosti so závažným porušením povinnosti vyplývajúcej z právne záväzného aktu Európskej únie, o ktorom rozhodol Súdny dvor Európskej únie v súlade so Zmluvou o fungovaní Európskej únie.
 - 3.8.1.3 ak Slovenská republika porušila povinnosť vyplývajúcu z právne záväzného aktu Európskej únie z dôvodu, že Objednávateľ porušil povinnosť vyplývajúcu z tohto právne záväzného aktu, o ktorom rozhodol Súdny dvor Európskej únie v súlade so Zmluvou o fungovaní Európskej únie.
- 3.8.2 Objednávateľ môže odstúpiť od Rámcovej dohody, ktorou došlo k podstatnej zmene pôvodnej Rámcovej dohody a ktorá si vyžadovala nové verejné obstarávanie.
- 3.8.3 Objednávateľ môže odstúpiť od Rámcovej dohody uzavretej s Poskytovateľom, ktorý nemal v čase uzavretia Rámcovej dohody v registri konečných užívateľov výhod zapísaných konečných užívateľov výhod alebo ak bolo právoplatne rozhodnuté o vyčiarknutí tohto uchádzača z registra konečných užívateľov výhod alebo ak mu bol právoplatne uložený zákaz účasti podľa § 182 ods. 3 písm. b) zákona o verejnom obstarávaní.
- 3.8.4 Týmto ustanovením nie je dotknuté právo Objednávateľa odstúpiť od Rámcovej dohody, alebo osobitných predpisov.
- 3.9 Zmluvné strany majú právo túto Rámcovú dohodu ukončiť písomnou výpoveďou bez uvedenia výpovedného dôvodu. Výpovedná lehota je 3 mesiace a začne plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.
- 3.10 Právne účinky odstúpenia od Rámcovej dohody nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia odstupujúcej strany o odstúpení od Rámcovej dohody, ak nie je v odstúpení uvedený neskorší deň, spolu s uvedením dôvodov odstúpenia druhej Zmluvnej strany.
- 3.11 Zmluvné strany majú právo konkrétnu Špecifikáciu ukončiť na základe písomnej výpovede alebo písomného odstúpenia. Úprava odstúpenia alebo výpovede vo vzťahu ku konkrétnej Špecifikácii sa bude riadiť podľa predchádzajúcich bodov tohto článku Rámcovej dohody.

Článok 4

PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 4.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby Objednávateľovi za podmienok definovaných v tejto Rámcovej dohode a na základe požiadaviek a doručených objednávok Objednávateľa.
- 4.2 Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby Objednávateľovi vo vlastnom mene, na vlastnú zodpovednosť, riadne a včas, na profesionálnej úrovni a s odbornou starostlivosťou.
- 4.3 Poskytovateľ je povinný pre prenos SIM kariet Objednávateľa do siete Poskytovateľa využiť prenositeľnosť telefónnych čísel na SIM kartách Objednávateľa.
- 4.4 Poskytovateľ je povinný v súvislosti s prenosom SIM kariet Objednávateľa do siete Poskytovateľa predložiť do 2 týždňov od podpisu tejto Rámcovej dohody harmonogram prechodu SIM kariet.
- 4.5 Objednávateľ má právo počas platnosti tejto Rámcovej dohody podľa potreby meniť počet telefónnych čísel na SIM kartách Poskytovateľa.
- 4.6 Objednávateľ je povinný poskytovať Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb, predovšetkým v poskytovaní požadovaných informácií podľa pokynov Poskytovateľa (napr. riadne a včas vyplnené a zaslané

formuláre). V prípade, že Objednávateľ bude v omeškaní s poskytnutím potrebnej súčinnosti, Poskytovateľ nie je v omeškaní s poskytnutím Služby a začiatok poskytovania Služieb sa predlžuje o dobu, počas ktorej je Objednávateľ v omeškaní s poskytnutím potrebnej súčinnosti bez toho, aby sa to považovalo za porušenie povinnosti Poskytovateľa podľa tejto Rámcovej dohody.

- 4.7 Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že vplyvom technického pokroku je Poskytovateľ povinný Služby uvedené v Prílohe č. 1 tejto Rámcovej dohody doplniť, resp. nahradiť o nové technicky vyspelejšie Služby, a to za rovnakú alebo nižšiu cenu, ako je cena za Službu, ktorá je novou Službou doplnená, resp. nahradená podľa Prílohy č. 2 tejto Rámcovej dohody. Zmena Príloh č. 1 a č. 2 bude predmetom písomného dodatku uzatvoreného k tejto Rámcovej dohode v súlade so zákonom o verejnom obstarávaní.
- 4.8 Zmluvné strany sú povinné určiť zamestnancov, ktorí budú vykonávať úkony súvisiace s touto Rámcovou dohodou výhradne cez týchto zamestnancov, alebo ich zástupcov. Poverený zamestnanec pre plnenie predmetu tejto Rámcovej dohody za Objednávateľa je _____, e-mail: _____ (bude doplnené pred podpisom Rámcovej dohody) a poverený zamestnanec pre plnenie predmetu tejto Rámcovej dohody za Poskytovateľa je (bude doplnené pred podpisom Rámcovej dohody). Zmenu poverených zamestnancov Zmluvné strany oznamujú písomne bezodkladne po jej uskutočnení, bez uzavretia dodatku k tejto Rámcovej dohode. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností Zmluvné strany vyhlasujú, že poverení zamestnanci nie sú oprávnení konať v mene a na účet Zmluvných strán vo veci zmien tejto Rámcovej dohody, ukončenia tejto Rámcovej dohody a ani uzatvárať dodatky k tejto Rámcovej dohode, ak neboli na predmetný úkon osobitne splnomocnení.
- 4.9 Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Objednávateľovi všetky okolnosti, ktoré zistil pri poskytovaní Služieb podľa tejto Rámcovej dohody, ktoré môžu mať vplyv na zmenu pokynov Objednávateľa.
- 4.10 Každá Zmluvná strana je povinná oznámiť druhej Zmluvnej strane zmenu adresy sídla, korešpondenčnej adresy na doručovanie, zmenu názvu, IČO, DIČ, poverených zamestnancov na plnenie tejto Rámcovej dohody a iných skutočností majúcich vplyv na predmet plnenia Rámcovej dohody, a to do troch (3) dní od takejto zmeny.
- 4.11 V prípade, ak niektorá z cien uvedená v Prílohe č. 2 tejto Rámcovej dohody bude určená alebo regulovaná na to určeným príslušným orgánom Slovenskej republiky/Európskej únie a bude nižšia ako cena uvedená v Prílohe č. 2 tejto Rámcovej dohody, Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať predmetné plnenie za cenu určenú príslušným orgánom Slovenskej republiky/Európskej únie.
- 4.12 Poskytovateľ je povinný bezplatne vykonať na žiadosť Objednávateľa merania úrovne pokrytia signálu z dôvodu nedostatočnej úrovne pokrytia signálu Službami podľa Prílohy č. 1 tejto Rámcovej dohody (napr. zatienenie spôsobené konštrukciou budovy ako železobetónové stavby, masívne múry, oplechovanie budov, suterény, tunely, terénne prekážky a pod.) a poskytnúť Objednávateľovi technický návrh riešenia pre zvýšenie kvality úrovne signálu.
- 4.13 Poskytovateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi bezodplatne informácie a technickú pomoc a podporu súvisiacu s využívaním Služieb a poskytovať súčinnosť pri ich uvádzaní do prevádzky, a to formou bezplatnej telefónnej linky prevádzkovej Poskytovateľom s osobnými špecialistami dvadsaťštyri (24) hodín denne 7 dní v týždni. Poskytovateľ je zároveň povinný poskytovať v tomto čase aj podporu formou elektronickej komunikácie.
- 4.14 Poskytovateľ je povinný oznámiť účastníkovi telefónne číslo takejto linky a e-mailovú adresu najneskôr do piatich (5) pracovných dní od nadobudnutia platnosti tejto Rámcovej dohody.

Článok 5 ZÁRUČNÁ DOBA A REKLAMÁCIA

- 5.1 Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ poskytuje záruku na kvalitu poskytovaných Služieb pre Objednávateľa počas celej doby platnosti tejto Rámcovej dohody.
- 5.2 Reklamácia poskytovaných Služieb musí obsahovať:
 - 5.2.1 číslo a dátum uzavretia Rámcovej dohody a číslo faktúry, na základe ktorej boli reklamované Služby poskytnuté,
 - 5.2.2 špecifikácia reklamovaných Služieb,
 - 5.2.3 kontaktné údaje povereného zamestnanca pre plnenie predmetu Rámcovej dohody za Objednávateľa, jeho telefonický a e-mailový kontakt.

- 5.3 Poskytovateľ sa zaväzuje po uplatnení reklamácie poskytovaných Služieb Objednávateľovi vykonať nápravu na vlastné náklady bez zbytočného odkladu, najneskôr však do piatich (5) pracovných dní od jej uplatnenia, ak sa zmluvné strany v jednotlivom prípade nedohodnú inak.

Článok 6 DÔVERNÉ INFORMÁCIE A ZACHOVÁVANIE MLČANLIVOSTI

- 6.1 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach a informáciách, o ktorých sa dozvedeli pri plnení predmetu Rámcovej dohody a o získaných dôverných informáciách spôsobom obvyklým pre utajovanie takýchto informácií, ak nie je výslovne dohodnuté inak. Poskytovateľ je povinný všetky osoby, ktoré sa podieľajú na jeho činnosti spojenej s poskytovaním Služieb Objednávateľovi, poučiť o rozsahu ich zmluvnej i zákonnej povinnosti zachovávať mlčanlivosť a možných následkoch ich porušenia.
- 6.2 Za dôverné informácie sa považujú všetky a akékoľvek údaje, dáta, podklady, poznatky, dokumenty alebo akékoľvek iné informácie, bez ohľadu na formu ich zachytenia
- 6.2.1 ktoré sa týkajú Zmluvnej strany, najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, stratégie a plány, interné predpisy, smernice, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o Zmluvnej strane;
- 6.2.1 pre ktoré je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, daňové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, osobné údaje, utajované skutočnosti)
(ďalej len „**dôverné informácie**“).
- 6.3 Dôverné informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené a/alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané jednou Zmluvnou stranou od druhej Zmluvnej strany na základe a/alebo v akejkoľvek súvislosti s Rámcovou dohodou môžu byť použité výhradne na účely plnenia predmetu Rámcovej dohody a v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktoré upravujú nakladanie s takýmito údajmi. Zmluvné strany sa zaväzujú dôverné informácie ako aj všetky informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené a/alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Zmluvnými stranami na základe Rámcovej dohody a/alebo v akejkoľvek súvislosti s Rámcovou dohodou udržiavať v tajnosti, zachovávať o nich mlčanlivosť a chrániť ich pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením. Zmluvná strana nie je oprávnená bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany dôverné informácie poskytnúť, odovzdať, oznámiť, sprístupniť, zverejniť, publikovať, rozširovať, vyzradiť ani použiť inak než na účely plnenia predmetu Rámcovej dohody, a to ani po ukončení platnosti a účinnosti Rámcovej dohody, s výnimkou prípadu ich poskytnutia, odovzdania, oznámenia alebo sprístupnenia v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 6.4 Povinnosť Zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách sa nevzťahuje na informácie, ktoré
- 6.4.1 boli zverejnené už pred podpisom Rámcovej dohody, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú;
- 6.4.2 sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise Rámcovej dohody z iného dôvodu, ako z dôvodu porušenia povinností podľa Rámcovej dohody, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú;
- 6.4.3 majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom alebo rozhodnutím oprávneného orgánu verejnej moci;
- 6.4.4 boli vyvinuté Zmluvnou stranou nezávisle na informáciách získaných od druhej Zmluvnej strany, získané Zmluvnou stranou od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula, a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
- 6.5 Povinnosť mlčanlivosti Poskytovateľa a osôb, ktoré sa podieľajú na jeho činnosti spojenej s poskytovaním Služieb Objednávateľovi, trvá aj po skončení zmluvného vzťahu založeného touto Rámcovou dohodou.

Článok 7 ZODPOVEDNOSŤ

- 7.1 Poskytovateľ prehlasuje a zodpovedá za to, že je subjektom oprávneným v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky na dodanie predmetu tejto Rámcovej dohody a bude ním počas celej doby platnosti Rámcovej dohody. Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí trvalé odborné organizovanie, riadenie a

koordinovanie všetkých potrebných činností pri plnení predmetu tejto Rámcovej dohody, všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky, pokynov a interných predpisov Objednávateľa.

- 7.2 Poskytovateľ zodpovedá za všetku škodu, ktorá vznikla Objednávateľovi nesplnením ustanovení tejto Rámcovej dohody a zo súvisiacich všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky alebo omeškaním s ich plnením.
- 7.3 Zmluvné strany sa dohodli, že poskytovanie a využívanie Služieb sa bude vo svojej celosti riadiť zásadami správneho využívania Služieb:
 - 7.3.1 Objednávateľ sa zaväzuje, že nebude využívať Služby v rozpore s dobrými mravmi, protizákonným spôsobom, v rozpore s Rámcovou dohodou a objednávkami vytvorenými na jej základe,
 - 7.3.2 Objednávateľ sa zaväzuje využívať Služby výhradne pre svoju potrebu a spôsobom stanoveným v tejto Rámcovej dohode,
 - 7.3.3 Objednávateľ sa zaväzuje neposkytovať Služby iným osobám a nesprostredkovať poskytovanie Služieb tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa.
- 7.4 Poskytovanie plnení predmetu tejto Rámcovej dohody môže byť uskutočnené až po nadobudnutí účinnosti tejto Rámcovej dohody.
- 7.5 Zmluvné strany sa dohodli, že právne vzťahy akokoľvek súvisiace s touto Rámcovou dohodou sa budú riadiť všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že v prípade sporu, je na konanie príslušný súd Slovenskej republiky.

Článok 8

PARTNER VEREJNÉHO SEKTORA A SUBDODÁVATELIA

- 8.1 V prípade ak, sa na Poskytovateľa vzťahuje povinnosť byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o registri partnerov verejného sektora“) je Poskytovateľ povinný uvedenú povinnosť dodržať po celú dobu platnosti tejto Rámcovej dohody.
- 8.2 V prípade ak, sa na Poskytovateľa vzťahuje povinnosť byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa zákona o registri partnerov verejného sektora, je Poskytovateľ zapísaný v registri partnerov verejného sektora ku dňu podpísania tejto Rámcovej dohody v zmysle zákona o registri partnerov verejného sektora povinný Objednávateľovi písomne oznamovať každú zmenu zapísaných údajov o jeho osobe v registri partnerov verejného sektora alebo jeho výmaz z registra partnerov verejného sektora najneskôr do 5 dní odo dňa vykonania zmeny zapísaných údajov alebo výmazu.
- 8.3 V prípade, že subdodávateľ má povinnosť byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa zákona o registri partnerov verejného sektora, tak Poskytovateľ je povinný uvedenú povinnosť zabezpečiť zo strany subdodávateľa po celú dobu platnosti tejto Rámcovej dohody.
- 8.4 Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi oznamovať každú zmenu subdodávateľa zapísaného v registri partnerov verejného sektora najneskôr do piatich (5) dní odo dňa vykonania zmeny zapísaných údajov.
- 8.5 Poskytovateľ zodpovedá za konanie, neplnenie, nedbanlivosť, opomenutie povinností alebo potrebného konania riadne a včas svojich subdodávateľov tak, ako by išlo o konanie, neplnenie, nedbanlivosť, opomenutie povinností alebo potrebného konania riadne a včas samotného Poskytovateľa.
- 8.6 Poskytovateľ nesmie predmet tejto Rámcovej dohody ako celok odovzdať na plnenie inému subjektu. Poskytovateľ je oprávnený zveriť vykonanie časti predmetu tejto Rámcovej dohody tretej osobe (subdodávateľovi) uvedenej v zozname subdodávateľov.
- 8.7 Zoznam subdodávateľov, ktorí sa budú podieľať na realizácii časti predmetu tejto Rámcovej dohody a tiež údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa sú uvedené v Prílohe č. 3 Zoznam subdodávateľov, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Rámcovej dohody (ďalej len „príloha č. 3“).
- 8.8 Počas trvania tejto Rámcovej dohody je Poskytovateľ oprávnený zmeniť subdodávateľa výlučne na základe písomného dodatku k tejto Rámcovej dohode, pričom je povinný rešpektovať nasledovné pravidlá:

- 8.8.1 subdodávateľ, ktorého sa týka návrh na zmenu, musí byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa zákona o registri partnerov verejného sektora, ak to uvedený právny predpis predpokladá,
- 8.8.2 subdodávateľ, ktorého sa týka návrh na zmenu, musí byť schopný realizovať príslušnú časť predmetu Rámcovej dohody v rovnakej kvalite, ako pôvodný subdodávateľ,
- 8.8.3 Poskytovateľ oznámi Objednávateľovi návrh na zmenu subdodávateľa.
- 8.9 V písomnej žiadosti poskytovateľa na zmenu subdodávateľa je Poskytovateľ povinný uviesť o subdodávateľovi všetky údaje uvedené v zozname subdodávateľov.
- 8.10 So žiadosťou na zmenu subdodávateľa Poskytovateľ predloží Objednávateľovi návrh dodatku k tejto Rámcovej dohode s aktualizovaným znením zoznamu subdodávateľov najneskôr tridsiatich (30) dní pred začatím plánovanej subdodávky. Objednávateľ má právo odmietnuť podpísať dodatok a požiadať Poskytovateľa o určenie iného subdodávateľa, ak má na to závažné dôvody (napr. ak nový subdodávateľ nie je zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa zákona o registri partnerov verejného sektora, v prípade, ak mu takáto povinnosť zo zákona o registri partnerov verejného sektora vyplýva, nekvalitne realizované Služby konkrétnym subdodávateľom, nesplnenie podmienok pre výmenu subdodávateľa atď.). Poskytovateľ je povinný žiadosti účastníka podľa predchádzajúcej vety bezodkladne vyhovieť a navrhnúť iného subdodávateľa.
- 8.11 Zmenu údajov akéhokoľvek aktuálneho subdodávateľa podľa prílohy č. 3 tejto Rámcovej dohody je Poskytovateľ povinný písomne oznámiť Objednávateľovi najneskôr do piatich (5) dní, pričom Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že na zmenu takýchto údajov nie je potrebné uzatvoriť dodatok k tejto Rámcovej dohode.
- 8.12 Ak Objednávateľ zistí, že subdodávateľ nie je schopný plniť si svoje záväzky alebo nevykonáva príslušnú časť predmetu Rámcovej dohody riadne a včas, môže od Poskytovateľa okamžite požadovať náhradu za subdodávateľa. Poskytovateľ je povinný vyhovieť najneskôr do desiatich (10) dní odo dňa doručenia žiadosti Objednávateľa alebo v tejto lehote Objednávateľovi oznámiť, že príslušný predmet plnenia tejto Rámcovej dohody bude plniť sám. Požiadavka Objednávateľa na zmenu subdodávateľa podľa tohto bodu, nemá vplyv na povinnosť Poskytovateľa plniť predmet tejto Rámcovej dohody riadne a včas.

Článok 9

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 9.1 Vzťahy vzniknuté na základe tejto Rámcovej dohody sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka a Zákona o elektronických komunikáciách a ďalšími príslušnými právnymi predpismi. 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 Rámcovej dohody.
- 9.2 Príslušnosť a právomoc súdu sa spravuje zákonom č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov.
- 9.3 Objednávateľ podpisom Rámcovej dohody potvrdzuje, že sa oboznámil so všeobecnými obchodnými podmienkami O2 Slovakia, s. r. o., ktoré tvoria prílohu č. 5, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou Rámcovej dohody.
- 9.4 Poskytovateľ je oprávnený uvádzať Objednávateľa v zozname svojich referenčných zákazníkov.
- 9.5 Pojmy používané v tejto Rámcovej dohode, ktoré tu nie sú osobitne definované, majú rovnaký význam ako rovnaké pojmy definované vo všeobecných obchodných podmienkach O2 Slovakia, s. r. o.
- 9.6 V prípade rozporu medzi jednotlivými ustanoveniami tejto Rámcovej dohody a jej prílohami majú prednosť ustanovenia uvedené v tejto Rámcovej dohode.
- 9.7 Obidve Zmluvné strany berú na vedomie, že ukončením Rámcovej dohody budú ukončené aj všetky Špecifikácie, ktoré k Rámcovej dohode prislúchajú. Ukončenie jednotlivých Špecifikácií sa aj v tomto prípade riadi ustanoveniami článku 3 tejto Rámcovej dohody.
- 9.8 Akákoľvek zmluvná pokuta uhradená na základe tejto Rámcovej dohody sa započítava na náhradu škody.

- 9.9 Rámcová dohoda sa vyhotovuje v (4) štyroch vyhotoveniach, z ktorých po podpísaní Objednávateľom obdrží (3) tri vyhotovenia Objednávateľ a (1) jedno vyhotovenia Poskytovateľ. Dohoda zmluvných strán k počtu rovnopisov sa neuplatní v prípade, ak k uzavretiu Rámцovej dohody dochádza elektronicky s kvalifikovaným elektronickým podpisom.
- 9.10 Ak sa Zmluvné strany rozhodli uzatvoriť Rámcovú dohodu elektronicky, Rámcová dohoda je vyhotovená v elektronickej podobe a Zmluvné strany ho podpisujú kvalifikovaným elektronickým podpisom (na základe kvalifikovaného certifikátu, mandátneho certifikátu). Každá zo Zmluvných strán dostane jeden exemplár elektronického dokumentu s kvalifikovanými elektronickými podpismi (na základe kvalifikovaného certifikátu, mandátneho certifikátu) obidvoch Zmluvných strán.
- 9.11 Rámcová dohoda nadobúda platnosť dňom jej podpisu Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv podľa § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov a § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
- 9.12 Každá zo Zmluvných strán je oprávnená písomne požiadať o zmenu tejto Rámцovej dohody. Akúkoľvek zmenu Rámцovej dohody je možné uskutočniť výlučne len dohodou Zmluvných strán len vo forme očíslovaného písomného dodatku k Rámцovej dohode, pričom akákoľvek zmena Rámцovej dohody musí byť v súlade s § 18 Zákona o verejnom obstarávaní, ak nie je uvedené inak v tejto Rámцovej dohode.
- 9.13 Zmluvné strany vyhlasujú, že ich vôľa vyjadrená v tejto Rámцovej dohode je vážna, slobodná a určitá, že prejavy vôle Zmluvných strán sú dostatočne zrozumiteľné. Na znak súhlasu s celým obsahom tejto Rámцovej dohody ju Zmluvné strany podpisujú.
- 9.14 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Rámцovej dohody sú nasledovné prílohy:
 Príloha č. 1 Opis predmetu Rámцovej dohody,
 Príloha č. 2 Ceny za poskytované služby,
 Príloha č. 3 Zoznam subdodávateľov,
 Príloha č. 4 Protikorupčná doložka
 Príloha č. 5 Všeobecné obchodné podmienky

Objednávateľ

**Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja
a informatizácie Slovenskej republiky**

Mgr. Ján Hrubý

generálny tajomník služobného úradu

[podpísané elektronicky podľa zákona č. 272/2016 Z.
z. o dôveryhodných službách pre elektronické
transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení
niektorých zákonov (zákon o dôveryhodných
službách) v znení neskorších predpisov]

Poskytovateľ

O2 Slovakia, s. r. o.

<meno konajúcej osoby>

<funkcia konajúcej osoby>

[podpísané elektronicky podľa zákona č. 272/2016 Z.
z. o dôveryhodných službách pre elektronické
transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení
niektorých zákonov (zákon o dôveryhodných
službách) v znení neskorších predpisov]

Príloha č. 1 Rámcovej dohody - Opis predmetu Rámcovej dohody

Predmetom Rámcovej dohody je poskytovanie komplexných, bezpečných a ekonomicky výhodných služieb mobilného operátora prostredníctvom mobilnej virtuálnej privátnej siete (ďalej len „MVPS“), t.z. vytvorením mobilnej virtuálnej privátnej siete pre hlasové a dátové SIM karty verejného obstarávateľa (hlasové volania, SMS, MMS, internetové pripojenie v mobile, internetové pripojenie dátových zariadení - počítač / notebook / tablet / mobil / modem a iné).

MVPS predstavuje osobitnú službu, ktorá umožňuje poskytovanie homogénneho technického, technologického prostredia a zvýhodnenej cenovej úrovne volaní za osobitných dohodnutých podmienok.

Služba MVPS vytvára uzavretú skupinu koncových telekomunikačných zariadení využívajúcich elektronické komunikačné služby poskytovateľa poskytované prostredníctvom verejných telekomunikačných sietí poskytovateľa a prostredníctvom SIM kariet poskytovateľa registrovaných na verejného obstarávateľa.

Verejný obstarávateľ požaduje:

- pokrytie obyvateľstva Slovenskej republiky - úroveň pokrytia sieťou mobilných hlasových služieb na min. 90 %;
- pokrytie obyvateľstva Slovenskej republiky – úroveň pokrytia sieťou mobilných dátových služieb a internetu technológiou min. 4G a vyššou min. 90 %

Objednávateľ požaduje v rámci predmetu Rámcovej dohody zabezpečiť nasledovné služby na všetky SIM karty takto:

1. Bezplatné zachovanie všetkých súčasných mobilných telefónnych čísiel zaradených vo MVPS existujúceho mobilného operátora a ich prenos/premigrovanie do siete poskytovateľa a novej MVS.
 - 1.1 V prípade zmeny mobilného operátora Objednávateľ požaduje zabezpečiť zasielanie SMS o zmene mobilného operátora na všetky existujúce účastnícke čísla Objednávateľa a zároveň zabezpečiť hlasovú správu pre volajúcich na účastnícke čísla Objednávateľa o zmene mobilného operátora.
2. Bezplatné zriadenie, poskytovanie a prevádzkovanie MVPS - služba súkromný číslovací plán = obmedzenie odchádzajúcich volaní + smerovanie do náhradných lokalít / možnosť nastavenia na portáli úspešného uchádzača.
3. Pridelenie preddefinovanej číselnej množiny (cca 100 ks), pričom Objednávateľ požaduje pridelenie takých telefónnych čísiel, ktoré neboli zatiaľ využívané inými zákazníkmi.
4. Bezplatné volania pre všetky SIM vo MVPS v rámci Slovenskej republiky, ktoré ale nebudú započítavané do balíkov predplatených minút.
5. Zabezpečenie „paušálnych programov“ (balíkov predplatených minút a dátových služieb – Program 1 až 5) podľa špecifikácie uvedenej nižšie v tabuľke v rámci tohto bodu a zvýhodnenej cenovej úrovne volaní pre všetky SIM karty.
6. Zabezpečenie mobilných hlasových služieb v rámci Slovenskej republiky a mimo územia (bez finančnej zábezpeky) Slovenskej republiky za zvýhodnené ceny so sekundovou tarifikáciou od prvej sekundy.
7. Jednotná cena volaní v akomkoľvek čase (nerozlišuje sa silná a slabá prevádzka a prevádzka počas víkendu).
8. Odosielanie a prijímanie SMS, MMS a jednotlivých aj skupinových správ v rámci Slovenskej republiky a mimo územia Slovenskej republiky.
9. Možnosť nastavenia blokovania volaní na audiotextové čísla a platieb prostredníctvom SMS (napr. parkovné cestovné lístky na MHD), prípadne iných doplnkových služieb s osobitnou tarifikáciou a spočítaním. Zmeny budú vykonávané určenou osobou prostredníctvom on-line správy.
10. Zabezpečenie mobilných dátových služieb v rámci Slovenskej republiky a mimo územia Slovenskej republiky

za zvýhodnené ceny formou predplatených dátových balíkov v sieťach 3G, 4G, 5G a LTE.

11. Zabezpečenie plnej funkčnosti dátových služieb na všetkých zariadeniach určených na využívanie mobilných dátových služieb.
12. Poskytovanie služby „Spojenia a Zdieľania dát medzi viacerými SIM kartami“ (hlasovými aj dátovými SIM) v rámci MVPS a vo zvolenom období určenom zástupcom Objednávateľa.
13. Po prečerpaní predplateného objemu dát na hlasových alebo dátových SIM bez účtovania poplatkov, ďalšie využívanie dát len so znížením rýchlosti pripojenia na 128 / 128 kbit/s, alebo vyššou.
14. Bezplatná výmena, prípadne „zrušenie“ (zablokovanie) SIM kariet pri strate, odcudzení, poškodení, nefunkčnosti, nepotrebnosti a podobne.
15. Bezplatná aktivácia SIM kariet podľa požiadaviek Objednávateľa, poskytnutie nových neaktívnych SIM kariet a ich aktivácia, prenos čísla z existujúcej SIM karty.
16. Bezplatné zasielanie SMS správ o zmeškaných hovoroch v prípade nedostupnosti siete alebo vypnutého mobilného telefónu a pri volaní na nedostupné číslo o jeho dostupnosti.
17. Bezplatné zasielanie SMS po vyčerpaní 80% a 100% predplatených objemov mobilných dát, hlasových balíkov, v roamingu a iných služieb.
18. Bezplatné služby CLIP, CLIR, konferenčný hovor a poskytovanie PIN1, PUK1, PIN2, PUK2, bezpečnostných kódov na všetkých SIM kartách.
19. Operatívna aktivácia zvýhodnených roamingových hlasových a dátových balíkov do krajín celého sveta na určené obdobie podľa požiadaviek Objednávateľa prostredníctvom objednávok - emailových / telefonických. Samotné roamingové služby budú spoplatnené podľa cien predložených v rámci ponuky uchádzača.
20. Možnosť filtrovania a blokovania služieb (volania, správy, dáta) s vysokou účtovanou hodnotou, podľa smeru, prípadne objemu a podobne.
21. Bezplatný zákaznícky „biznis“ (24/7) hotline - zákaznicke linky / poradenstvo, technický servis = zadávanie + zmeny nastavení, poruchy, fakturácie; pridelenie obchodného zástupcu, pracovníka fakturačného oddelenia.
22. Bezplatný prístup na portál = admin práva + nastavenie - stredísk, skupín, používateľov, práv, profilov a úrovní / presmerovaní, filtrovaní a blokovaní služieb / hromadné zmeny / kontrola spotreby / súhrnné prehľady / výpisy.
23. Faktúry a Výpisy za všetky využívané SIM karty a služby = zasielané v elektronickej podobe na e-mailové adresy určené Objednávateľom + prístupné na portáli poskytovateľa po dobu aspoň 12 mesiacov.

Špecifikácia jednotlivých mobilných hlasových a dátových programov tvoriacich predmet Rámcovej dohody:

Program 1 (predpoklad max. 340 SIM)	Neobmedzené volania	- v rámci MVPS - v SR do všetkých sietí (pevné/mobilné), do a v Zóne 1 – EÚ (RLAH) (pevné/mobilné)
	Uskutočnené volania (sekundová tarifikácia)	- do zahraničia svet (pevné/mobilné) - odchádzajúce v roamingu svet (pevné/mobilné)

	Neobmedzené SMS/MMS	- v SR do všetkých sietí, - do a v Zóne 1 – EÚ (RLAH)
	Odoslané SSM/MMS (uskutočnené)	- do zahraničia svet - v roamingu svet
	5 000 MB (s FUP)	- v SR, do a v Zóne 1 – EÚ (RLAH) - roaming svet

Program 2 (predpoklad max. 10 SIM)	Neobmedzené volania	- v rámci MVPS, - v SR do všetkých sietí (pevné/mobilné), do a v Zóne 1 – EÚ (RLAH) (pevné/mobilné)
	Uskutočnené volania (sekundová tarifikácia)	- do zahraničia svet (pevné/mobilné) - odchádzajúce v roamingu svet (pevné/mobilné)
	Neobmedzené SMS/MMS	- v SR do všetkých sietí, - do a v Zóne 1 – EÚ (RLAH)
	Odoslané SSM/MMS (uskutočnené)	- do zahraničia svet - v roamingu svet
	10 000 MB (s FUP)	- v SR, do a v Zóne 1 – EÚ (RLAH) - roaming svet

Program 3 (predpoklad max. 10 SIM)	Neobmedzené volania	- v rámci MVPS - v SR do všetkých sietí (pevné/mobilné), do a v Zóne 1 – EÚ (RLAH) (pevné/mobilné)
	Uskutočnené volania (sekundová tarifikácia)	- do zahraničia svet (pevné/mobilné) - odchádzajúce v roamingu svet (pevné/mobilné)
	Neobmedzené SMS/MMS	- v SR do všetkých sietí, - do a v Zóne 1 – EÚ (RLAH)
	Odoslané SSM/MMS (uskutočnené)	- do zahraničia svet - v roamingu svet
	20 000 MB (s FUP)	- v SR, do a v Zóne 1 – EÚ (RLAH) - roaming svet

Program 4 – DATA (predpoklad max. 20 SIM)	Neobmedzené volania	-
	Neobmedzené SMS/MMS	-
	10 000 MB (s FUP)	v SR, do a v Zóne 1 – EÚ (RLAH)

Program 5 – DATA (predpoklad max. 10 SIM)	Neobmedzené volania	-
	Neobmedzené SMS/MMS	-
	20 000 MB (s FUP)	v SR, do a v Zóne 1 – EÚ (RLAH)

Doplňková služba 1	DATA V MOBILE – 5 000 MB	Predpoklad max. 50x / 24 mes.
Doplňková služba 2	DATA V MOBILE – 10 000 MB	Predpoklad max. 20x / 24 mes.
Doplňková služba 3	DATA V MOBILE – 15 000 MB	Predpoklad max. 20x / 24 mes.
Doplňková služba 4	DATA V MOBILE – 20 000 MB	Predpoklad max. 20x / 24 mes.

Ďalšie požiadavky na zabezpečenie predmetu Rámcovej dohody:

- Možnosť aktivácie Doplnkových služieb 1 - 4 k Programom 1 - 3 ľubovoľne.
- Možnosť aktivácie Doplnkových služieb 1 - 4 aj jednorazovo (v rámci jedného fakturačného obdobia ako doplnenie dát k dátam v rámci Programu 1- 3), alebo automaticky sa opakujúce (viacero fakturačných období).
- V prípade aktivácie Doplnkovej služby 1 – 3, ktorá sa bude automaticky opakovať (viacero fakturačných období,) Objednávateľ požaduje ponížiť mesačný poplatok za Program 1 - 3 o dátovú službu zahrnutú v príslušnom Programe. (Príklad: k Programu 2 sa aktivuje Doplnková služba 3 (Data v mobile 15 000 MB). Program 2 obsahuje dátovú službu DATA mobil 10 000 MB. Z mesačného poplatku za Program 2 sa odráta poplatok za službu DATA mobil 10 000 MB).

Objednávateľ zároveň požaduje, aby predmetom Rámcovej dohody bol aj hardware budget, ktorý predstavuje finančný rámec poskytnutý uchádzačom (telekomunikačným podnikom), určený na zabezpečenie koncových telekomunikačných zariadení (mobilné telefóny vrátane príslušenstva) za tzv. plné, alebo akciové ceny, alebo za inak zvýhodnených podmienok). Bližšia špecifikácia min. parametrov koncových zariadení je nižšie v tabuľke v rámci tejto časti súťažných podkladov. Objednávateľ bude počas trvania zmluvného vzťahu požadovať zariadenia, ktoré spĺňajú min. parametre alebo vyššiu verziu zariadení koncových zariadení, ak požadované koncové zariadenia už nie sú dostupné na trhu. V prípade nákupu koncového telekomunikačného zariadenia viazanosť SIM karty max. 24 mesiacov.

Výška hardware budgetu je Objednávateľom stanovená na 40 000,00 EUR bez DPH. Uvedený hardware budget nebude Objednávateľovi poskytovaný fyzický v peniazoch, ale bude pod zákaznickým účtom Objednávateľa určený na zabezpečenie koncových telekomunikačných zariadení.

Objednávateľ v súčasnosti disponuje celkom 360 SIM kariet s hlasovými a dátovými službami (tzv. hlasová SIM) a 30 SIM kariet s dátovými službami (tzv. dátová SIM).

Min. parametre koncového zariadenia (mobilný telefón):

Parameter	Typ/parameter - minimálna hodnota/ks
Display	-
Uhlopriečka	min. 5,8"
Rozlíšenie	min. FHD
Procesor/ Pamäť/úložisko	
počet jadier	min. 4 jadrá
Operačná pamäť	min. 4GB
Interné úložisko	min. 64GB
Konektivita	
Wifi	min. 802.11 a/b/g/n/ac/ax 2.4G+5GHz
Bluetooth	áno
USB	min. USB-C 3.1 alebo Lighting port
Sieť	
Počet SIM	min. 1 slot
Podporované siete	min. 2G GSM, 3G UMTS, 4G FDD LTE, 4G TDD LTE,
Fotoaparáty	
Zadný(Hlavný) rozlíšenie	min. 12.0 Mpx
Blesk	áno
ostrenie	Automatické
Operačný systém	Android alebo iOS
Batéria	min. 2500 mAh
Príslušenstvo	min. nabíjací kábel v balení
Záruka	min. 24 mesiacov

Príloha č. 2 Rámcovej dohody - Ceny za poskytované služby

P.č.	Názov položky	Jednotková cena v EUR s DPH
1.	Najnižšia jednotková cena za Program 1 v EUR s DPH / 1 SIM karta	9,24
2.	Najnižšia jednotková cena za Program 2 v EUR s DPH / 1 SIM karta	11,28
3.	Najnižšia jednotková cena za Program 3 v EUR s DPH / 1 SIM karta	15,72
4.	Najnižšia jednotková cena za Program 4 DATA v EUR s DPH / 1 SIM karta	4,80
5.	Najnižšia jednotková cena za Program 5 DATA v EUR s DPH / 1 SIM karta	9,60
6.	Najnižšia jednotková cena za Doplnková služba 1 – DATA V MOBILE v EUR s DPH / 1 ks	2,40
7.	Najnižšia jednotková cena za Doplnková služba 2 – DATA V MOBILE v EUR s DPH / 1 ks	4,80
8.	Najnižšia jednotková cena za Doplnková služba 3 – DATA V MOBILE v EUR s DPH / 1 ks	7,20
9.	Najnižšia jednotková cena za Doplnková služba 4 – DATA V MOBILE v EUR s DPH / 1 ks	9,60
10.	Poplatok za aktiváciu služby „Roaming vo svete“ / 1 aktiváciu	8,40

Príloha č. 3 Rámcovej dohody - Zoznam subdodávateľov

P. č.	Obchodné meno a sídlo subdodávateľa	IČO	% podiel na zákazke	Predmet subdodávok
1.				
2.				
3.				

Príloha č. 4 Rámcovej dohody - Protikorupčná doložka

1. Zmluvné strany sa pri plnení predmetnej Zmluvy zaväzujú striktné dodržiavať platné a účinné právne predpisy vzťahujúce sa ku korupcii a korupčnému správaniu, protiprávnemu ovplyvňovaniu verejných činiteľov, praniu špinavých peňazí a zaväzujú sa zaviesť a vykonávať všetky nevyhnutné a vhodné postupy a opatrenia vedúce k zabráneniu korupcie a korupčnému správaniu.
2. Poskytovateľ vyhlasuje, že podľa jeho vedomosti u žiadneho z jeho predstaviteľov, zástupcov, zamestnancov, alebo iných osôb konajúcich v jeho mene, nebola v minulosti preukázaná korupcia alebo korupčné správanie.
Poskytovateľ ďalej vyhlasuje, že podľa jeho vedomostí žiaden z jeho predstaviteľov, zástupcov, zamestnancov, alebo iných osôb konajúcich v jeho mene pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy pre Účastníka alebo v jeho mene na základe tejto Zmluvy, neponúka ani nebude priamo alebo nepriamo ponúkať, dávať, poskytovať, vyžadovať ani prijímať finančné prostriedky alebo akékoľvek iné ocenenie hodnoty, alebo poskytovať akékoľvek výhody, dary, alebo pohostenia osobe, spoločnosti alebo organizácii alebo zamestnancovi, politickej strane či hnutiu, kandidátovi na politickú nomináciu, osobe, ktorá pôsobí v zákonodarnom, správnom alebo súdnom orgáne akéhokoľvek druhu, alebo v medzinárodnej verejnej organizácii za účelom ovplyvňovať konanie takejto osoby v jej funkcii, s využitím odmeňovania, alebo navádzania k nekorrektnému výkonu príslušnej funkcie alebo činnosti akoukoľvek osobou, za účelom získania alebo udržania výhody pri plnení tejto Zmluvy v prospech Poskytovateľa.
3. V súvislosti s uzavretím a plnením záväzkov na základe tejto Dohody sa Poskytovateľ zaväzuje, že:
 - a) každá osoba konajúca v jeho mene sa zdrží akejkoľvek činnosti, ktorá má povahu korupcie alebo korupčného správania, alebo poskytovania darov ktorémukoľvek zamestnancovi alebo štatutárnemu zástupcovi Účastníka alebo im spriazneným osobám alebo osobe konajúcej v mene Účastníka, s cieľom urýchliť bežné činnosti Účastníka alebo dojednať výhody pre seba alebo inú osobu, ktorá sa podieľa na uzavretí alebo realizácii tejto Dohody,
 - b) v prípade dôvodného podozrenia, že ktorákoľvek fyzická alebo právnická osoba konajúca v jeho mene sa priamo alebo cez sprostredkovateľa podieľala na korupcii alebo korupčnom správani alebo inej protizákonnej činnosti v súvislosti s uzavretím alebo plnením tejto Dohody alebo prisľúbila, ponúkla alebo poskytla dar alebo inú nenáležitú výhodu, v očakávaní výhody pri získavaní, zachovávaní či realizácii zmluvných vzťahov s Dodávateľom, Poskytovateľ bezodkladne oznámi túto skutočnosť príslušnému orgánu, alebo v prípade pochybnosti o okolnostiach takéhoto dôvodného podozrenia túto skutočnosť oznámi na e-mailovú adresu protikorupcii@mirri.gov.sk,
 - c) v prípade, keď ho Účastník upozorní, že má dôvodné podozrenie o porušení ktoréhokoľvek ustanovenia tejto doložky, je Poskytovateľ povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť pri objasňovaní podozrenia, vrátane všetkých potrebných dokumentov.

Účastník môže prijať potrebné opatrenia na ochranu svojho dobrého mena.

Neposkytnutie súčinnosti na odstránenie tohto dôvodného podozrenia je dôvodom na odstúpenie od tejto Dohody. Zároveň akékoľvek preukázané korupčné správanie zo strany Poskytovateľa alebo porušenie povinností podľa tejto Protikorupčnej doložky sa považuje za podstatné porušenie tejto Dohody.

 - d) v prípade, keď sa preukáže, že Poskytovateľ sa priamo alebo cez sprostredkovateľa podieľal na korupcii alebo inej protizákonnej činnosti v súvislosti s uzavretím alebo plnením tejto Dohody, Účastník je oprávnený aj bez predchádzajúceho upozornenia odstúpiť od tejto Dohody s okamžitou platnosťou bez toho, aby Poskytovateľovi vznikol akýkoľvek nárok zo zodpovednosti za odstúpenie Účastníka od tejto Dohody, ak nebolo dohodnuté inak. Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak sa preukáže jeho porušenie ustanovení tejto doložky, odškodní Účastníka v maximálnom možnom rozsahu alebo nahradí náklady vzniknuté v súvislosti s porušením tejto Protikorupčnej doložky.
4. Poskytovateľ podpisom tejto Zmluvy prehlasuje, že bol oboznámený s Protikorupčnou politikou MIRRI zverejnenou na <https://www.mirri.gov.sk/ministerstvo/prevenicia-korupcie/protikorupcna-politika/index.html>, jej obsahu porozumel a zaväzuje sa ju rešpektovať.
5. Poskytovateľ podpisom tejto Dohody prehlasuje, že nie je v konflikte záujmov vo vzťahu k zamestnancom MIRRI, ktorí by mohli ovplyvniť realizáciu predmetu tejto Zmluvy.

Vysvetlenie pojmov:

Korupciou sa rozumie ponúkanie, sľubovanie, poskytnutie, prijatie alebo požadovanie neoprávnenej výhody akejkoľvek majetkovej alebo nemajetkovej hodnoty, konania alebo zdržanie sa konania, priamo alebo cez sprostredkovateľa, v súvislosti s obstarávaním vecí všeobecného záujmu alebo v rozpore s platnými právnymi predpismi, ako aj úplatok alebo odmena pre osobu za to, aby konala alebo sa zdržala konania v súvislosti s plnením svojich povinností, výkonom právomocí, povolania alebo funkcie. Pod pojmom korupcia sa rozumie aj zneužitie moci alebo postavenia vo vlastný prospech alebo v prospech iných osôb.

Korupčným správaním sa rozumie konanie poškodzujúce verejný záujem, najmä zneužívanie moci, právomoci, vplyvu či postavenia, navádzanie na takéto zneužitie, klientelizmus, rodinkárstvo, protekcionárstvo, vydieranie, uprednostňovanie osobného záujmu pred verejným záujmom pri plnení služobných alebo pracovných úloh, poskytovanie a prijímanie nenáležitých výhod bez oprávneného nároku na poskytnutie protislužby (tzv. prikrmovanie), sprenevera verejných zdrojov, prejavy, o ktorých je možné odôvodnene predpokladať, že osoba dáva najavo svoj úmysel byť účastníkom korupčného vzťahu.

Spriaznenou osobou sa rozumie blízka osoba podľa § 116 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov; príslušník určitej politickej strany, ktorej je alebo bol zamestnanec členom; fyzická osoba, právnická osoba a ich združenie, s ktorým zamestnanec udržiava alebo udržiaval obchodné styky, alebo ktorého je alebo bol členom; právnická osoba, v ktorej má zamestnanec priamo alebo nepriamo majetkovú účasť alebo osobné prepojenie prostredníctvom blízkych osôb; fyzická osoba a právnická osoba, z ktorej činnosti má zamestnanec prospech; alebo iná osoba, ktorú zamestnanec pozná na základe predchádzajúcich profesijných alebo iných vzťahov a tieto vzťahy medzi zamestnancom a dotknutou osobou vzbudzujú oprávnené obavy o nestrannosť zamestnanca.

Dôvodným podozrením sa rozumie začatie trestného stíhania podľa § 199 zákona č. 301/2005 Z. z. Trestný poriadok v znení neskorších predpisov, resp. podľa § 23 zákona č. 91/2016 Z. z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Preukázaním sa rozumie právoplatné rozhodnutie príslušného orgánu v merite veci.

Konfliktom záujmov sa rozumie konflikt medzi verejnou funkciou a súkromnými záujmami verejného činiteľa, keď má verejný činiteľ súkromné záujmy, ktoré by mohli nepatrične ovplyvniť vykonávanie jeho služobných úloh a povinností. Je ním tiež situácia, v ktorej jednotlivец alebo subjekt, pre ktorý pracuje, je konfrontovaný s výberom medzi povinnosťami a požiadavkami svojho postavenia a vlastnými súkromnými záujmami. **Verejným záujmom** sa rozumie záujem, ktorý prináša majetkový alebo iný prospech všetkým občanom alebo mnohým občanom. Naproti tomu **osobným záujmom** rozumieme záujem, ktorý prináša majetkový alebo iný prospech v prospech toho, kto má právomoc, alebo jemu blízkym osobám.

Vo všeobecnej definícii pod **blízkymi osobami** rozumieme nielen osoby blízke podľa občianskeho zákonníka, ale aj iné osoby, ktoré majú širší vzťah ako príbuzenský.

Konfliktom záujmov sa rozumie aj situácia, v ktorej by obchodné, finančné, rodinné, politické alebo osobné záujmy mohli ovplyvniť názor osôb vykonávajúcich svoje povinnosti pre organizáciu.

Príloha č. 5 Rámcovej dohody – Všeobecné obchodné podmienky Poskytovateľa

Všeobecné podmienky poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej telefónnej siete spoločnosti O2 Slovakia, s.r.o. vydané v súlade so zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (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.

„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 § 84 ods. 2 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.

3

„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.).

„eSIM“ (embedded SIM – vstavaná SIM karta) je druh SIM karty, ktorej čip je zabudovaný priamo do koncového zariadenia.

„EÚ dátový limit“ je objem dát, ktoré môže Účastník so službou EÚ

Roaming čerpať v rámci Zóny 1 bez roamingových príplatkov. Výška

EÚ dátových limitov je uvedená v platnom Cenníku.

„EÚ Roaming“ je Roaming poskytovaný Účastníkom v súlade s nariadením č. 2022/612 o roamingu vo verejných mobilných komunikačných sieťach (v platnom znení) v krajinách roamingovej Zóny 1

podľa platného Cenníku 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, ktorého účastník prostredníctvom Prijímajúceho podniku požiadal o prenesenie. V prípade prenášania čísla k Poskytovateľovi podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Odovzdávajúcim podnikom podnik, ktorého Účastník podal

4

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.

„Platobná operácia“ je platobná operácia v zmysle § 1 ods. 3 písm. l)

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 47 259 116, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom Bratislava III, oddiel Sro,

vložka č. 160894/B.

„Predajné miesto“ je miesto, na ktorom Poskytovateľ ponúka svoje

Služby prostredníctvom obchodných partnerov.

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

„Prenášané číslo“ je telefónne číslo sekundárne pridelené príslušným Odovzdávajúcim podnikom Účastníkovi na základe Zmluvy,

o ktorého prenesenie k Prijímajúcemu podniku Účastník požiadal a ktoré je predmetom povinnosti prenositeľnosti čísla podľa Vyhlášky

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 s ktorým koncový užívateľ uzatvoril zmluvu o prenesení čísla. 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

5

podnikom podnik, u ktorého Účastník podal žiadosť o prenesenie čísla od Poskytovateľa podľa čl. 12.9.

„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

sinkasom 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.

„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 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.

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

„Vyhláška“ je vyhláška Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb o podrobnostiach prenositeľnosti čísla

č. 431/2021 Z. z.

„Zákon“ je zákon č. 452/2021 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.

6

„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 služieb podľa § 84 Zákona alebo

zmluva o poskytovaní verejných služieb podľa §44 zákona č. 351/2011

Z. z. o elektronických komunikáciách 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 podá žiadosť o prenesenie čísla.

2. Zmluvné podmienky

2.1 Poskytovateľ bude poskytovať Účastníkovi Služby na základe Zmluvy, ktorej neoddeliteľnou súčasťou sú Všeobecné podmienky a Cenník,

podľa príslušných medzinárodne uznávaných štandardov elektronických komunikácií, a to v oblastiach pokrytých príslušným rádiovým

signálom mobilnej siete Poskytovateľa alebo zmluvného operátora

Poskytovateľa v Slovenskej republike, kde sú Služby dostupné, ako aj

v oblastiach pokrytých príslušným rádiovým signálom mobilných sietí

zmluvných zahraničných operátorov, a to všetko v rozsahu podľa ponuky Služieb Poskytovateľa a podľa jednotlivého typu SIM karty alebo iného zariadenia, ktoré umožňuje užívanie Služby.

2.2 Záujemca uzatvorí s Poskytovateľom Zmluvu, ktorá nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvoma zmluvnými stranami a účinnosť

Aktiváciou SIM karty s výnimkou ustanovení čl. 5, 6, 7 Spoločných

ustanovení Zmluvy, ktoré nadobúdajú platnosť a účinnosť okamihom

podpisu Zmluvy obidvoma zmluvnými stranami. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať Aktiváciu SIM karty najneskôr do 30 dní od podpisu

Zmluvy. Ak v tejto lehote, t. j. do Aktivácie SIM karty, nastane niekto-

7

rá zo skutočností uvedených v § 86 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 Aktivácii 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 Zájemcovi 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 príslušnosť, ak ide o fyzickú osobu,

a (ii) obchodné meno, miesto podnikania a IČO, ak ide o fyzickú osobu

- podnikateľa alebo (iii) obchodné meno, sídlo, IČO, ak ide o právnickú osobu a (iv) emailová adresa, ak ju má osoba zriadenú. 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 Zájemcom Zmluvu. Poskytovateľ

si vyhradzuje právo upraviť spôsob poskytnutia údajov v zmysle tohto článku. Zákazník 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

8

vykonaná do 5 pracovných dní po poskytnutí údajov v zmysle tohto

čl. 2.3 Poskytovateľovi.

2.4 Zákazník sa od okamihu predloženia návrhu na uzavretie Zmluvy alebo poskytnutím údajov v zmysle čl. 2.3 pri Predplatení služby zaväzuje dodržiavať Všeobecné podmienky, Cenník a návod na používanie SIM karty a/alebo mobilného telefónu.

2.5 Poskytovateľ alebo ním poverená osoba sú oprávnení Zákazníka vyzvať na predloženie platných dokladov vzťahujúcich sa na jeho osobu,

ako aj dokladov stanovených Poskytovateľom na riadnu identifikáciu

a na overenie Zákazníka, na preverenie podmienok nevyhnutných na

uzavretie Zmluvy a na spôsobilosť riadne a včas plniť záväzky zo Zmluvy. Týmto dokladmi sú najmä občiansky preukaz, v prípade cudzieho štátneho príslušníka cestovný pas, povolenie na pobyt v Slovenskej republike, predloženie povolenia na pobyt v Slovenskej republike

nie je potrebné u osôb, u ktorých sa povolenie na pobyt v Slovenskej

republike podľa všeobecne záväzných predpisov nevyžaduje. Ak je

Zákazník podnikateľom, resp. právnickou osobou, je nevyhnutným

dokladom na jeho identifikáciu tiež výpis z príslušného registra preukazujúci právnu subjektivitu Zákazníka. Ak je to podľa uváženia Poskytovateľa nevyhnutné na identifikáciu Zákazníka,

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 Zákazníka 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 neplyní 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 Zákazníkom Zmluvu, prípadne prerušiť alebo ukončiť poskytovanie Služieb. Ustanovenia tohto

článku platia obdobne aj na Účastníka.

9

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

a) poskytovanie Služieb na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné

len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,

b) Zákazník 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 alebo sa nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitného predpisu,

c) Zákazník nesúhlasí s podmienkami Zmluvy.

2.7 Zmluva, pokiaľ má písomnú formu, musí byť podpísaná Zákazníkom, zákonným zástupcom alebo splnomocnencom. V prípade právnickej

osoby musí byť Zmluva podpísaná štatutárnym zástupcom. Splnomocnenec sa preukazuje splnomocnením s úradne overeným podpisom Zákazníka.

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 Zákazník, ktorého vek v deň Aktivácie SIM karty

dovršil 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:

10

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,

b) odstraňovať závädy 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 zlomyseľného, obťažujúceho a výhražného volania,

h) zabezpečiť Účastníkovi nepretržitý prístup na čísla tiesňového volania,

i) plniť povinnosti v zmysle § 82 Zákona.

11

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,

12

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 súhlasiť s poskytovaním takto aktivovaných služieb, Poskytovateľ je povinný deaktivovať ich,

k) uložiť zmluvnú pokutu, ak je s Účastníkom dohodnutá, Poskytovateľ má tiež nárok na náhradu nákladov spojených s upomienkou oneskorenej platby, obmedzením služieb a/alebo odpojením

z dôvodu neplatenia vo výške stanovenej platným Cenníka a/alebo z dôvodu porušenia Zmluvy zo strany Účastníka,

l) na základe žiadosti Účastníka uskutočniť prevod práv a postúpenie pohľadávok zo Zmluvy (ktorého súčasťou je prevod práv a povinností spojených so SIM kartou) na tretiu osobu (spolu s prevodom SIM karty) so súhlasom existujúceho a nového Účastníka

až po preukázateľnom vyrovnaní všetkých doterajších záväzkov

13

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 program splatnou prostredníctvom Kreditu (Predplatená služba), ak je Účastník na základe právoplatného rozhodnutia vzatý do väzby a to na čas trvania väzby,

r) zmeniť Účastníkovi spôsob úhrady ceny Služieb prostredníctvom

faktúry na úhradu prostredníctvom Kreditu (Predplatená služba), ak Účastník nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti a takáto zmena je pri danej Službe možná.

s) uplatniť práva v zmysle § 86 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,

14

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 § 113 ods. 2 Zákona budú zaradené

do telefónneho zoznamu a ak áno, ktoré údaje budú zverejnené, k) uplatniť práva v zmysle §87 ods. 11 a 12 Zákona.

15

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 akekoľvek 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 Služieb;

(iii) využívanie Služby so stanoveným maximálnym cenovým stropom alebo poskytované v neohraničenom rozsahu za pevný mesačný poplatok v neprimeranom rozsahu neobvyklom oproti štandardnému správaniu užívateľa, vrátane, ale nie výlučne neúmerne využívanie tzv. nekonečných, resp. neobmedzených volaní, SMS alebo dát za účelom získania finančného

prospechu (napr. získavanie Kreditu volajúceho alebo volaného priamo závislého od dĺžky takéhoto volania) alebo využívanie Služby takým spôsobom, že to môže negatívne ovplyvniť Poskytovateľa alebo možnosť iných Účastníkov využívať

Služby; za štandardné správanie sa pre účely týchto Všeobecných podmienok považuje priemerná miera využívania toho

istého plnenia ostatnými Účastníkmi so zachovaním primeraného pomeru 80:20 medzi odchádzajúcou a prichádzajúcou

telekomunikačnou prevádzkou na danej SIM karte;

(iv) umožnenie využívania SIM karty na šírenie nelegálneho obsahu, neoprávneného zasahovania do práv tretích strán;

(v) umožnenie, aby prostredníctvom SIM karty boli poskytované akékoľvek služby elektronických komunikácií tretím stranám,

16

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,

17

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 telefonické komunikácie fyzickej osoby a výlučne pre svoju potrebu,

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

j) nezneužívať poskytované Služby na hromadné zasielanie nevyžiadaných SMS správ, MMS správ, e-mailových správ alebo inej

nevyžiadanej komunikácie, vrátane neúmerneho a neodôvodneného zaťažovania Zákazníckej linky,

k) nezasielať SMS správy, MMS správy, e-mailové správy alebo inú

nevyžiadajú 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 § 86 ods. 4 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,

18

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

19

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 neurčitú, ak sa zmluvné strany nedohodli inak.

Pokiaľ Účastník nevyužíva Služby viac ako 13 mesiacov, Poskytovateľ má právo SIM kartu po uplynutí tejto doby deaktivovať. V prípade

Predplatených služieb, má poskytovateľ právo deaktivovať SIM kartu

po uplynutí 13 mesiacov odo dňa 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,

20

c) odstúpením od Zmluvy v súlade so Všeobecnými podmienkami,

d) ak tak ustanovuje Zákon alebo osobitný predpis,

e) uplynutím doby v zmysle čl. 6.1,

f) smrťou Účastníka (ak ide o fyzickú osobu) alebo zánikom Účastníka (ak ide o právnickú osobu) bez právneho nástupcu,

g) ak tak ustanovujú tieto Všeobecné podmienky.

6.3 Účastník je oprávnený ukončiť platnosť Zmluvy písomnou výpoveďou

aj bez udania dôvodu. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu

v zmysle podmienok stanovených Zákonom, ak ďalej nemôže poskytovať verejnú službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite

z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania. Ak

Poskytovateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejnej služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technickej a cenovo blízkej verejnej služby

s jej zvýhodneným zriadením.

6.4 Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany. Výpovedná lehota pre všetky služby s výnimkou Internetu optikou 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.

Výpovedná lehota v prípade služby Internet optikou začína plynúť prvý

deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po dni doručenia výpovede, ak dal Účastník výpoveď najneskôr do 25. dňa kalendárneho mesiaca vrátane. Ak je výpoveď doručená neskôr, ako na 25. kalendárny deň, výpovedná lehota začne plynúť až od ďalšieho nasledujúceho kalendárneho mesiaca.

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

21

sa považuje objednávka doručená Prijímačím podnikom v zmysle

čl. 12.10 Všeobecných podmienok Poskytovateľa. 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 uznannej reklamacii, neposkytuje

službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva,

c) Poskytovateľ neoznámil 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,

22

b) Účastník opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia siete

alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobstarávateľnosti,

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 Internet na doma) Zmluva tiež

zaniká dňom nasledujúcim po neúspešnej inštalácii zariadenia slúžiaceho na využívanie tejto Služby alebo v prípade nemožnosti ďalej využívať Služby v dôsledku prírodných zmien ako napr. nie však výlučne

23

zmeny vegetačného obdobia stromov alebo nedostatočnej kapacity

siete Poskytovateľa. Nemožnosť inštalácie alebo nemožnosť ďalej využívať Službu musí potvrdiť odborný technik v servisnom liste, ktorý

v tomto prípade nahrádza odstúpenie od Zmluvy.

6.12 Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom. Ukončenie platnosti Zmluvy sa nedotýka platnosti a účinnosti tých ustanovení Zmluvy a Všeobecných podmienok, ktoré s ohľadom na svoju povahu majú pretrvať až do úplného vyrovnania všetkých záväzkov či nárokov vyplývajúcich zo Zmluvy, najmä ustanovenia o zhromažďovaní a o používaní informácií o Účastníkoch, o zmluvných pokutách, ustanovenia

o zodpovednosti za škodu a o náhrade škody, ustanovenie o voľbe práva, ustanovenia o plnení záväzkov a pod. Ukončením platnosti Zmluvy

nezaniká povinnosť Účastníka uhradiť cenu poskytnutých Služieb, ako

aj uhradiť všetky iné peňažné záväzky voči Poskytovateľovi, a súčasne

splniť všetky svoje ostatné záväzky voči Poskytovateľovi.

6.13 Pri zániku Zmluvy z ktoréhokolvek dôvodu nie je Poskytovateľ povinný vrátiť Účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky, s čím Účastník

vyslovene súhlasí. V prípade preplatku zo strany Účastníka k momentu ukončenia Zmluvy vráti Poskytovateľ tento preplatok prevodom na

účet Účastníka. Účastník užívajúci Predplatenú službu je povinný vyčerpať Kredit počas trvania zmluvného vzťahu. Nevyčerpaný Kredit

po ukončení Zmluvy bude Účastníkovi vrátený spôsobom stanoveným Poskytovateľom v hodnote zodpovedajúcej hodnote nevyčerpaného Kreditu. Povinnosť Poskytovateľa vrátiť Účastníkovi nevyčerpaný Kredit sa nevzťahuje na tzv. bonusový Kredit získaný v rámci akcie zo strany Poskytovateľa.

7. Cena a platobné podmienky

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

24

7.2 Zúčtovacím obdobím je obdobie stanovené Poskytovateľom, ktoré

nemusi byť zhodné s kalendárnym mesiacom. Obvyklá dĺžka zúčtovacieho obdobia je 30, resp. 31 kalendárnych dní, a jeho začiatok a koniec je vyznačený na príslušnej faktúre za dané zúčtovacie obdobie.

Účastník berie na vedomie, že ak Zmluva bola uzavretá počas dohodnutého zúčtovacieho obdobia, Poskytovateľ vyúčtuje Účastníkovi za

prvé zúčtovacie obdobie alikvotnú časť pravidelného mesačného poplatku a alikvotnú časť voľných minút, objemu dát, príp. kreditu, ak

je predmetom zmluvy poskytovanie Služieb s tzv. voľnými minútami,

objemami dát alebo kreditných mesačných programov.

7.3 Poskytovateľ vystaví po skončení zúčtovacieho obdobia faktúru. Poskytovateľ má právo na úhradu ceny za poskytnuté Služby vo výške

zodpovedajúcej (i) mesačnému poplatku za príslušné zúčtovacie obdobie a (ii) cene za poskytnuté Služby, a to podľa Cenníka platného

v čase, keď bola Služba Účastníkom využitá.

7.4 Faktúra s vyznačeným zúčtovacím obdobím a splatnosťou bude Poskytovateľom vystavená a zaslaná prostredníctvom subjektu povereného doručovaním alebo sprístupnená elektronicky na webovom

sídle Poskytovateľa v osobnej zóne Účastníka. Účastník pre účely zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších

predpisov súhlasí s dorúčením faktúry vo forme jej sprístupnenia podľa predchádzajúcej vety. Zaslanie faktúry elektronickými prostriedkami Poskytovateľ zabezpečí, ak Účastník Poskytovateľovi oznámi elektronickú adresu na doručovanie a udelí súhlas s takýmto zasielaním

osobne, telefonicky alebo ak takúto možnosť doručovania označí na

webovom sídle Poskytovateľa v osobnej zóne Účastníka. Poskytovateľ si vyhradzuje právo 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,

25

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 doručení 15. pracovný deň odo dňa ukončenia zúčtovacieho obdobia.

7.6 Účastník nemá právo na jednostranné započítanie svojich prípadných

pohľadávok oproti pohládkam Poskytovateľa, ibaže by mu na to Poskytovateľ písomne udelil svoj predchádzajúci súhlas.

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

7.8 Záväzok Účastníka zaplatiť fakturovanú cenu je splnený dňom pripísania príslušnej sumy označenej príslušným variabilným symbolom na

stanovený účet Poskytovateľa. Variabilný symbol je vždy uvedený v príslušnej faktúre a môže byť Účastníkovi na jeho žiadosť oznámený aj

iným spôsobom, napr. telefonicky. Účastník je povinný uhradiť celú

sumu tak, aby v lehote splatnosti bola v plnej výške pripísaná na účet

Poskytovateľa. Neoznačená alebo chybné označená platba zo strany

Účastníka je považovaná za neidentifikovanú platbu a nebude považovaná za riadne a včasné splnenie záväzku. Len čo Poskytovateľ takú

platbu zistí, podnikne kroky smerujúce k jej vráteniu, ak sa nedohodne s Účastníkom inak.

7.9 Pokiaľ bolo možné Službu využívať iba čiastočne alebo ju nebolo možné využívať vôbec pre závalu technického alebo prevádzkového charakteru na strane Poskytovateľa a závala trvala viac než 5 kalendárnych dní, Poskytovateľ vráti pomernú časť ceny mesačného programu

za čas neposkytovania Služby alebo sa s Účastníkom dohodne na inej

forme náhrady. Predpokladom je, že Účastník bez zbytočného odkladu ohlásí Poskytovateľovi poruchu a poskytne nevyhnutnú súčinnosť

pri odstraňovaní závady. 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.

26

7.11 Poskytovateľ je oprávnený písomne alebo iným spôsobom, ktorý si

stanoví (napr. prostredníctvom SMS – spravidla označenej ako platbaO2, emailu), upozorniť Účastníka na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, že neuhradil sumu uvedenú vo faktúre v lehote

splatnosti, a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie.

7.12 Poskytovateľ má nárok na úrok z omeškania z dlžnej sumy vo výške

podľa platných právnych predpisov za každý deň omeškania až do jej

zaplatenia.

7.13 Predplatenú Službu je možné využívať po predchádzajúcom navýšení (dobití) Kreditu spôsobom stanoveným Poskytovateľom alebo po Aktivácii SIM karty s predplateným Kreditom, a to po dobu stanovenú

v aktuálnom Cenníku, v balení obsahujúcom SIM kartu alebo v ponuke Služieb pre príslušnú hodnotu Kreditu. Ak si v priebehu takto stanovenej doby Účastník dobije svoj Kredit, predĺži sa doba, počas ktorej je možné Služby využívať, o dobu stanovenú v aktuálnej Cenníku

alebo v ponuke Služieb, podľa hodnoty dobitého Kreditu. Účastník je

povinný vyčerpať Kredit počas stanovenej lehoty. V prípade nevyčerpania Kreditu v stanovenej lehote bude Účastníkovi tento nevyčerpaný Kredit vrátený spôsobom stanoveným Poskytovateľom v hodnote

zodpovedajúcej hodnote nevyčerpaného Kreditu. O vrátenie Kreditu

je Účastník povinný požiadať 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.

27

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 omeškaní,

– na úhradu zmluvných pokút,

– na úhradu úrokov z omeškania,

– oproti ostatným pohľadávkam Poskytovateľa,

– na cenu služieb tretích strán.

7.17 Poskytovateľ má voči Účastníkovi nárok na zaplatenie trov súdneho,

exekučného konania, príp. právneho zastúpenia v prípade súdneho

vymáhania dlžnej sumy od Účastníka.

7.18 Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade tzv. služieb tretích strán realizuje Poskytovateľ ako príkazník na základe inicializačnej

28

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.

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.

29

7.23 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.

7.24 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.

7.25 Účastník, platiteľ DPH, uhradí faktúru na bankový účet Poskytovateľa

uvedený na faktúre, ktorý je zároveň zverejnený správcom dane v súlade so zákonom č. 222/2004 Z. z. o Dani z pridanej hodnoty v znení

neskorších predpisov na webovom sídle finančného riaditeľstva. Ak

Účastník, platiteľ DPH uhradí sumu DPH uvedenú na vystavenej faktúre, ktorú je zdodania tovaru alebo služby povinný platiť Poskytovateľ, na

číslo účtu správcu dane vedeného pre Poskytovateľa podľa osobitného

predpisu (ďalej len „Účet vedený usprávcu dane“), je Účastník povinný

vopred oznámiť Poskytovateľovi nasledovné údaje:

a) dôvod, v súlade s § 69 ods. 14 zákona č. 222/2004 Z. z. o Dani z pridanej hodnoty, pre ktorý sa rozhodol uplatniť osobitný spôsob úhrady dane,

b) číslo faktúry vystavenej Poskytovateľom, ku ktorej sa osobitný spôsob úhrady dane vzťahuje,

c) sumu DPH uhradenú na Účet vedený u správcu dane.

Účastník, platiteľ DPH, oznámi požadované informácie písomne prostredníctvom emailu zaslaním kontaktnej osobe u Poskytovateľa a zároveň aj na adresu centralni_podatelna@o2.cz.

Ak sa preukáže, že dôvody, pre ktoré Účastník uplatnil osobitný spôsob úhrady dane sú neopodstatnené, Poskytovateľ si vyhradzuje právo požadovať od Účastníka uhradiť vzniknuté dodatočné administra-

30

tívne náklady. Minimálna výška takýchto nákladov predstavuje sumu

100 EUR.

7.26 Účastník, ktorý nie je platiteľom DPH, nie je oprávnený uplatniť osobitný spôsob úhrady dane.

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 prevádzkovanvej zahraničnými operátormi s dosahom v pohraničných oblastiach zodpovedá Účastník. Opatrenia na minimalizáciu rizika nevyžiadanej Roamingu ako aj opatrenia na zabránenie nekontrolovanej

spotrebe dát v Roamingu sú uverejnené na webovom sídle Poskytovateľa.

8.6 S cieľom zabrániť zneužívaniu alebo neobvyklému používaniu služby

EÚ Roaming nad rámec pravidelného cestovania v krajinách roamingovej Zóny 1 podľa platného Cenníku sa na využívanie služby EÚ Roaming aplikujú Zásady primeraného využívania. Pri nedodržaní Zásad

primeraného využívania a pri prekročení EÚ dátových limitov uvede-

31

ných 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 štáte Zóny 1

(nad 50 %) oproti prítomnosti a spotrebe na území Slovenskej republiky, pričom

– deň, keď sa Účastník pripojí k domácej sieti, sa počíta ako

deň prítomnosti tohto Účastníka v domácom štáte,

– prítomnosť a spotreba Účastníka v štátoch, ktoré nie sú

súčasťou Zóny 1, sa tiež považujú za domácu prítomnosť

a spotrebu,

– ukazovatele prítomnosti a spotreby sleduje Poskytovateľ kumulatívne počas obdobia 4 týždňov,

– 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 14 dní od upozornenia nedôjde k takej zmene správania, že Účastníkovu prevažujúca spotreba alebo prítomnosť za posledných 14 dní bude v domácom štáte,

– Poskytovateľ je oprávnený účtovať roamingové príplatky

k domácej cene za tie Služby, pri ktorých dochádza k ich

zneužívaniu alebo neobvyklému používaniu a to až do doby, kým takéto riziko trvá,

– Ak Účastník nemôže opustiť Zónu 1 v plánovanom čase z dôvodu vyššej moci (pandémia, uzavretie hraníc, štrajk, prírodná katastrofa, vojnový stav a pod.) a hrozí mu účtovanie príplatkov z dôvodu nadmerného využívania EÚ Roamingu, môže požiadať Poskytovateľa o odklad ich účtovania.

32

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 4 mesiacov,

– k uplatneniu roamingových príplatkov môže Poskytovateľ pristúpiť, ak v období 14 dní 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 14 dní 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 stabil-

33

ných 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 inak ako prekročením EÚ dátových limitov, alebo

Účastník Poskytovateľovi v súvislosti so službou EÚ Roaming poskytuje nesprávne informácie, je Poskytovateľ oprávnený prijať aj iné opatrenia ako sú uvedené v čl. 8 (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

oddialiť 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.

8.12 V prípade, že Účastník nemôže opustiť navštívený štát Zóny 1 z dôvodu vyššej moci spôsobenej okolnosťami, ako sú pandémie, dočasné

uzavretie hraníc alebo prírodné katastrofy, ktoré predlžujú obdobie

nedobrovoľného dočasného pobytu Účastníka v štáte Zóny 1 v rozpore s jeho úmyslom, Poskytovateľ môže Účastníkovi na základe jeho

riadne odôvodnenej žiadosti predĺžiť možnosť využívania EÚ roamingu bez roamingových príplatkov za porušenie Zásad primeraného využívania na zodpovedajúcu dobu.

34

9. Podmienky poskytovania Služieb

9.1 Poskytovateľ poskytuje Služby v súlade s normami vzťahujúcimi sa

na mobilné telekomunikačné siete vydanými Európskym telekomunikačným štandardizačným inštitútom a Medzinárodnou telekomunikačnou úniou pri dodržaní základných parametrov kvality Služieb

a parametrov stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi

a individuálnymi povoleniami v Slovenskej republike.

9.2 Služby môže Účastník využívať len v geografickej oblasti pokrytej rádiovým signálom verejnej telefónnej siete Poskytovateľa, prípadne

v oblasti, v ktorej Poskytovateľ poskytuje Služby na základe dohody

prostredníctvom verejnej telefónnej siete iného podniku. Poskytovateľ negarantuje na každom mieste pripojenie k verejnej telefónnej sieti Poskytovateľa, rovnakú alebo najvyššiu kvalitu a dostupnosť poskytovaných Služieb. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné zhoršenie kvality prenosu signálu, resp. kvality Služieb, spôsobené poveternostnými vplyvmi. Nedostatočné pokrytie signálom alebo nižšia kvalita

roamingových služieb od služieb využívaných na domácom trhu nezakladá právo Účastníka odstúpiť od Zmluvy. EÚ roaming je Účastníkovi poskytovaný za takých podmienok, ktoré nie sú menej výhodné,

ako podmienky ponúkané Poskytovateľom v domácej sieti, najmä pokiaľ ide o kvalitu služieb. Ak je v sieti zahraničného poskytovateľa roamingu dostupná rovnaká generácia komunikačných sietí a technológií, Poskytovateľ umožní ich využívanie Účastníkovi bez akéhokoľvek obmedzenia. Poskytovateľ však negarantuje, že rovnaká generácia

sietí a technológií zahraničného poskytovateľa roamingu znamená

aj porovnateľnú kvalitu služieb s domácou sieťou. Poskytovateľ nemá

možnosť ovplyvniť kvalitu služieb poskytovaných zahraničnými poskytovateľmi roamingu, preto nevie garantovať rovnakú úroveň kvality

služieb, napr. rovnakú úroveň pokrytia mobilným signálom, rovnakú

rýchlosť dátového pripojenia, rovnakú kvalitu hlasovej služby a pod.

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

35

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,

vrátane údajov o rýchlosti, tlaku a uhlu, pod ktorým sa pero nachádza

v čase vykonávania takéhoto podpisu.

Dotknutá osoba znamená dotknutá osoba v zmysle § 5 písm. n Zákona ochrane osobných údajov, t.j. každá fyzická osoba, ktorej osobné údaje sa spracúvajú.

Lokalizačné údaje znamená údaje spracúvané v elektronickej komunikačnej sieti alebo prostredníctvom Služby, ktoré označujú geogra-

36

fickú polohu koncového zariadenia užívateľa verejne dostupnej služby a ďalšie údaje v rozsahu stanovenom Zákom

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

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

Povinné údaje znamená (i) vo vzťahu k Účastníkovi fyzickej osobe:

meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, telefónne číslo, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti,

štátna príslušnosť výška neuhradených záväzkov (ii) vo vzťahu k Účastníkovi fyzickej osobe – podnikateľovi: obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo, telefónne číslo a výška neuhradených záväzkov (iii) vo vzťahu k Účastníkovi právnickej osobe: obchodné meno,

sídlo a identifikačné číslo, telefónne číslo a výška neuhradených záväzkov a (iv) iné údaje nevyhnutne potrebné na poskytovanie Služby.

Prevádzkové údaje znamená údaje vzťahujúce sa na Účastníka a na

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

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

osobitný súhlas so spracúvaním Údajov vo forme určenej Poskytovateľom v súlade s podmienkami stanovenými v príslušnom všeobecne

záväznom právnom predpise spôsobom, ktorý zabezpečí, že Poskytovateľ bude vedieť hodnoverne preukázať, že mu Účastník súhlas poskytol; Forma súhlasu sa môže odlišovať podľa typu udeľovaného súhlasu, napríklad môže ísť o písomný prejav vôle vyjadrený podpisom

v príslušnom dokumente, môže ísť o Biometrický podpis, o prejav vôle

vyjadrený odoslaním krátkej textovej správy, odoslaním správy elektronickou poštou, konkludentný súhlas prostredníctvom vyplnenia registračného formulára na webovom sídle Poskytovateľa, o udelenie

37

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 udelenie Súhlasu zo strany Účastníka je dobrovoľné

a Účastník je oprávnený kedykoľvek udelený Súhlas odvolať. Poskytovateľ si nesmie udelenie Súhlasu vynucovať a ani podmieňovať hrozbou odmietnutia zmluvného vzťahu, služby alebo tovaru. Bez ohľadu

na predchádzajúcu vetu, Účastník berie na vedomie, že Povinné údaje

predstavujú Údaje, bez ktorých nie je možné uzatvoriť a plniť Zmluvu,

uskutočňovať jej zmeny, jej ukončenie, prípadne vykonať prenesenie

čísla. Účastník môže svoj Súhlas odvolať na základe výslovného, zrozumiteľného a určitého prejavu vôle (napr. doporučeným listom, te-

38

lefonátom 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 Zákom 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, jej zmeny alebo ukončenie (vrátane prenosu telefónneho čísla), predchádzanie

zneužívania alebo neobvyklého používania Služieb (ii) fakturáciu poskytnutých Služieb, prijímanie a evidenciu platieb, evidenciu a postupovanie pohľadávok, (iii) vypracovanie a vedenie zoznamu Účastníkov

a (iv) poskytovanie služieb s pridanou hodnotou.

10.5 Údaje môžu byť spracovávané manuálne, s použitím úplne automatizovaných alebo čiastočne automatizovaných alebo iných ako automatizovaných prostriedkov spracovania.

10.6 Okrem ak je v príslušnom všeobecne záväznom právnom predpise,

v Zmluve, v udelenom Súhlase alebo v týchto Všeobecných podmienkach uvedené inak, Údaje môže Poskytovateľ spracovávať počas celej doby trvania zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom až do urovnania všetkých práv a povinností z neho vyplývajúcich, minimálne však do uplynutia 4 rokov odo dňa ukončenia zmluvného

vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom. Účastník berie na vedomie a súhlasí, že takto stanovená doba platnosti Súhlasu predstavuje dobu nevyhnutnú 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

39

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 chrániť jeho záujmy (napr. osobám, ktoré sú oprávnené na základe

zmluvy s Poskytovateľom vymáhať a inkasovať pohľadávky Poskytovateľa), alebo sa podieľajú najmä na vytváraní, ponúkaní, úprave, poskytovaní a prevádzkovaní Služieb, Služieb s pridanou hodnotou a s nimi

súvisiacich služieb alebo na prevádzkovaní a údržbe systémov, prostredníctvom ktorých sa takéto Služby Účastníkom poskytujú, vrátane ale bez obmedzenia subjektom, ktoré sú súčasťou skupiny PPF.

10.9 Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ je v súlade

s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi oprávnený poskytovať osobám, ktoré zabezpečujú alebo ktoré majú oprávnenie zabezpečovať služby verejnej elektronickej komunikačnej siete alebo pridružené prostriedky, Údaje nevyhnutné pre poskytovanie Služieb, a to na účely prepojenia a prístupu k sieti, na vzájomné vyúčtovanie a na

zabránenie zneužívania siete a Služieb počas doby uvedenej v článku

10.6.

10.10 Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ je oprávnený, pokiaľ všeobecne záväzné právne 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 vzájomne si poskytovať a vymieňať s inými podnikmi poskytujúcimi verejné siete alebo

40

služby nevyhnutné údaje v rozsahu podľa § 110 ods. 2 Zákona, ak sa

týkajú účastníkov, ktorí si riadne a včas neplnia povinnosti vyplývajúce zo zmluvných vzťahov medzi Poskytovateľom a účastníkom alebo

osôb, o ktorých Poskytovateľ zistil, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia alebo zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia podľa § 86 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 Inercia.

10.13 Účastník, ktorý je fyzickou osobou má právo určiť, či jeho Osobné

údaje budú zaradené do telefónneho zoznamu a ak áno, ktoré Osobné údaje budú zaradené, ak sú relevantné na účel telefónneho zoznamu. Relevantnými údajmi fyzickej osoby na účely telefónneho zoznamu sú telefónne číslo, meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu.

Nezaradenie osobných údajov Účastníka do telefónneho zoznamu,

overenie, opravy alebo ich odstránenie je bezplatné. Poskytovateľ je

oprávnený sprístupniť účastnícke číslo Účastníka ostatným Účastníkom sietí alebo tretím osobám na základe predchádzajúceho súhlasu Účastníka. Účelom telefónneho

zoznamu je vyhľadávanie kontaktných údajov Účastníkov na základe ich mena, priezviska alebo názvu, prípadne ďalších minimálnych identifikačných údajov. Prípadné ďalšie

možnosti využitia telefónneho zoznamu budú uvedené na webovom sídle Poskytovateľa.

41

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 jednotlivkej správy.

10.15 Telefonické hovory na zákaznických linkách sú automaticky nahrávané a uchovávané z dôvodu zabezpečenia kvality Služieb alebo z iných

prevádzkových dôvodov. Poskytovateľ má právo použiť tieto záznamy

ako dôkaz v prípade reklamácie alebo sporu. Zvukový záznam sa začne vyhotovovať až po zaznení hlásky o zázname. Ak Účastník nesúhlasí s vyhotovením zvukového záznamu, má právo po zaznení hlásky

ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa na Poskytovateľa iným vhodným spôsobom.

10.16 Biometrický podpis je biometrický údaj v zmysle Zákona o ochrane

osobných údajov a Poskytovateľ je oprávnený spracovávať Biometrický podpis výhradne so súhlasom Účastníka a podľa podmienok stanovených v Zákone o ochrane osobných údajov. Účastník nie je povinný príslušné dokumenty podpisovať prostredníctvom Biometrického

podpisu, má právo požiadať Poskytovateľa o použitie papierovej formy dokumentu a svoj súhlas so spracovaním Biometrického podpisu môže kedykoľvek odvolať s tým, že Účastník je povinný poskytnúť

Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť na zabezpečenie práv a oprávnených záujmov Poskytovateľa.

10.17 Účastník súhlasí, že Poskytovateľ je oprávnený prijať plnenie záväzku

Účastníka treťou osobou. Účastník súhlasí s poskytovaním jeho Prevádzkových údajov tretej osobe, ktorá za Účastníka plní jeho záväzky

voči Poskytovateľovi.

10.18 Odoslaním SMS v prípade služieb tretích strán berie Účastník na vedomie a súhlasí, že jeho údaje v rozsahu meno a priezvisko/obchodné meno, adresa/miesto podnikania/sídlo, telefónne číslo, fakturačná

adresa, rodné číslo/IČO, typ a číslo identifikačného preukazu, štátna

príslušnosť budú sprístupnené tretím stranám, ktoré danú službu poskytujú.

42

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 Údaje, na ktoré sa vzťahujú články 10.17 a 10.19, môže Poskytovateľ

sprístupniť alebo poskytnúť do zahraničia len za podmienok ustanovených v osobitnom zákone, alebo ak tak ustanovuje medzinárodná

zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná a ktorá má prednosť

pred zákonmi Slovenskej republiky.

10.21 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 banky 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.

10.22 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 popla-

43

tok zodpovedajúci administratívnym nákladom. Právo získať Osobné

údaje nesmie mať nepriaznivé dôsledky na práva iných fyzických osôb.

10.23 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.

10.24 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.

10.25 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,

44

– spracúvanie Osobných údajov je nezákonné a Dotknutá osoba namieta vymazanie osobných údajov a žiada namiesto toho obmedzenie ich použitia,

– Poskytovateľ už nepotrebuje osobné údaje na účel spracúvania

osobných údajov, ale potrebuje ich Dotknutá osoba na uplatnenie právneho nároku, alebo

– Dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov podľa § 27 ods. 1 Zákona o ochrane osobných údajov, a to až do overenia, či oprávnené dôvody na strane Poskytovateľa prevažujú

nad oprávnenými dôvodmi Dotknutej osoby.

Ak sa spracúvanie osobných údajov obmedzilo, okrem uchovávaní

môže Osobné údaje Poskytovateľ spracúvať len so súhlasom Dotknutej osoby alebo na účel uplatnenia právneho nároku, na ochranu osôb

alebo z dôvodov verejného záujmu.

10.26 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.

10.27 Dotknutá osoba má právo namietat' 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.

10.28 Dotknutá osoba má právo namietat' spracúvanie Osobných údajov,

ktoré sa jej týkajú, na účel priameho marketingu vrátane profilovania

45

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.

10.29 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.

10.30 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 (vrátane kvality

Služieb v sieti zahraničného poskytovateľa roamingu) nezodpovedá požiadavkám stanoveným vo Všeobecných podmienkach,

v Zákone, Zmluve alebo stanoveným Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „Reklamácia kvality“); alebo

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

(c) uplatňované Zásady primeraného využívania.

46

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 audiotextové služby) s výnimkou obsahu informácií poskytovaných v rámci Služby.

11.3 Reklamáciu môže uplatniť:

(a) Účastník alebo jeho právny nástupca,

47

(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

48

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 zavineného neposkytovania Služby. Toto

právo si môže Účastník uplatniť v lehote troch mesiacov od obnovenia poskytovania Služby, a to dorúčením písomného oznámenia spôsobom podľa článku 11.5. Okrem identifikačných údajov podľa článku

11.6 Účastník v oznámení uvedie presne a prehľadne trvanie neposkytovania Služby a vyčíslenie pomernej časti z ceny Služby, ktorá má

byť vrátená. Uvedené platí v prípade, ak to povaha niektorých Služieb

umožňuje.

11.8 Reklamácia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za

Poskytovateľom poskytnuté Služby. Ak však reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, Účastník má právo:

(a) na odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný

mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šiestich mesiacov, a to najneskôr do vybavenia Reklamácie; alebo

(b) na zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného

rozsahu využívania Služby v troch mesačných splátkach.

Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden

mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby. Uvedené platí za predpokladu, že Účastník pred

reklamovaním ceny túto neuhradil.

11.9 Reklamácie sa vybavujú v lehotách, ktoré zodpovedajú ich zložitosti

a technickej či administratívnej náročnosti. Poskytovateľ Účastníkovi

oznámi výsledok prešetrenia Reklamácie najneskôr do 30 dní od jej

riadneho uplatnenia podľa článkov 11.4 a 11.5. V zložitých prípadoch

môže Poskytovateľ túto lehotu predĺžiť o ďalších 30 dní. Pokiaľ Reklamácia nie je vybavená do 30, resp. 60 dní od doručenia, považuje sa

Reklamácia za uznanú.

49

11.10 Poskytovateľ pri vybavovaní Reklamácie komunikuje s Účastníkom len

na základe kontaktných údajov uvedených v Zmluve alebo uvedených v splnomocnení pre vybavenie Reklamácie. Týmto nie je dotknuté ustanovenie článku 11.11 poslednej vety tohto Reklamačného poriadku.

11.11 Oznámenie o vybavení Reklamácie obsahuje spravidla rozhodnutie

o Reklamácií a jeho stručné odôvodnenie vrátane prípadných technických údajov. Oznámenie o vybavení Reklamácie je odosielané spravidla ako bežná poštová zásielka. Poskytovateľ

môže podľa svojho

uváženia zvoliť formu doporučenej poštovej zásielky. V prípade, že

Reklamácia bola uplatnená vo forme podľa článku 11.5 písm. c) tohto

Reklamačného poriadku, Účastník súhlasí s tým, že oznámenie môže

byť odoslané rovnakým spôsobom, akým bola Reklamácia uplatnená, prípadne iným spôsobom v zmysle článku 11.5. písm.c.

11.12 Oznámenie o vybavení Reklamácie odoslané prostredníctvom poštového podniku sa má za doručené tretí deň po odoslaní, aj keď Účastník

oznámenie neprevzal. Oznámenie odoslané faxom alebo e-mailom sa má za doručené okamihom odoslania. Dátum odoslania oznámenia

o vybavení Reklamácie sa zároveň považuje za dátum vybavenia reklamácie. V prípade pochybností o dátume vybavenia Reklamácie je rozhodujúci výpis zo systému Poskytovateľa v zmysle článku 18.2 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.

50

11.15 V prípade ukončenia Zmluvy v priebehu vybavovania Reklamácie uhradí Poskytovateľ príslušnú dlžnú čiastku do 30 dní od ukončenia

Zmluvy poštovou poukážkou na adresu Účastníka uvedenú v Zmluve. V prípade, že sa čiastka vráti ako nedoručiteľná, platí, že Účastník na vrátení čiastky netrvá.

11.16 V prípade Reklamácie kvality je Poskytovateľ povinný:

(a) urýchlene identifikovať nedostatky a zabezpečiť ich odstránenie,

a

(b) opakovane poskytnúť Služby, ak to je možné a Účastník s tým súhlasí, alebo

(c) v prípade samostatne hradených Služieb s pridanou hodnotou

alebo iných služieb poskytovaných Poskytovateľom, ktoré nie je možné alebo účelné opakovane poskytnúť, vrátiť zaplatenú cenu týchto Služieb v súlade s čl. 11.13 a 11.15 tohto poriadku.

11.17 Ak sa na základe Reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne

zistiť, úhrada bude v reklamačnom konaní určená ako cena za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť

mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby

za celé obdobie využívania Služby.

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

11.19 Na reklamácie súvisiace s Platobnými operáciami uskutočnenými prostredníctvom SIM karty sa primerane vzťahujú ustanovenia tohto

čl. 11 Všeobecných podmienok. Poskytovateľ si vyhradzuje právo stanoviť na vykonávanie Platobných operácií denný a/alebo mesačný finančný limit, po dosiahnutí ktorého Účastníkovi nebudú do skončenia

príslušného obdobia poskytované žiadne služby tretích strán. Poskytovateľ zverejňuje výšku týchto limitov na webovom sídle Poskytovateľa.

51

11.20 Účastník má v prípade oneskoreného prenosu čísla nárok na kompenzáciu za každý aj začatý kalendárny deň vo výške 10 € a po uplynutí

šiesteho kalendárneho dňa, ak proces prenosu čísla nie je stále ukončený 20 €, Účastník má v prípade prenosu čísla k inému podniku proti vôli Účastníka nárok na kompenzáciu za každý aj začatý kalendárny deň vo výške 30 €.

11.21 Ak dôjde k oneskorenému ukončeniu procesu prenosu čísla, účastník

môže požiadať o kompenzáciu prijímajúci podnik. Ak je počas procesu prenosu čísla spôsobené, že číslo je prenesené oneskorene alebo nedostupnosť služby poskytovanej účastníkovi pri procese prenosu čísla trvá dlhšie ako jeden pracovný deň, poskytne sa účastníkovi

kompenzácia do 60 dní od doručenia žiadosti o kompenzáciu, ktorú

vyplatí účastníkovi prijímajúci podnik spôsobom uvedeným v žiadosti.

11.22 Ak dôjde k preneseniu čísla účastníka k inému podniku proti jeho vôli

bez toho, že s podnikom uzatvorí zmluvu o prenesení čísla, účastník

môže o kompenzáciu požiadať podnik, ktorý číslo prenesie proti jeho

vôli. Podniky sa vzájomne informujú o žiadosti o kompenzáciu na jej

výbavenie. Kompenzácia sa poskytne účastníkovi do 60 dní od doručenia žiadosti o kompenzáciu spôsobom v nej uvedeným

11.23 Poskytovateľ si vyhradzuje právo poskytnúť kompenzáciu v zmysle

čl. 11.20 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 Vyhlášky v rozsahu a spôsobom podľa týchto

Všeobecných podmienok (ďalej len ako „Prenositeľnosť čísla“).

12.2 O prenesenie čísla prideleného Žiadateľovi iným podnikom poskytujúcim elektronickú komunikačnú službu k Poskytovateľovi môže Žiadateľ požiadať výlučne Poskytovateľa podaním žiadosti o prenesenie

čísla k Poskytovateľovi (ďalej len ako „Žiadosť PP“) a uzavretím Zmluvy o prenesení čísla v písomnej forme v Značkovej predajni alebo na

vybraných Predajných miestach, ktorých zoznam je zverejnený na we-

52

bovom sídle Poskytovateľa, alebo iným spôsobom podľa pokynov Poskytovateľa uvedených na webovom sídle Poskytovateľa alebo v Cenníku (napr. telefonicky alebo vyplnením registračného formulára na

internet). 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 Vyhlášky.

12.3 Žiadateľ podpísaním Zmluvy o prenosení čísla alebo odoslaním SMS

správy zo SIM karty Odovzdávajúceho podniku za účelom podania

Žiadosti PP berie na vedomie, že Poskytovateľ je v zmysle príslušných

ustanovení Zákona a Vyhlášky oprávnený spracúvať všetky osobné

údaje Žiadateľa (splnomocneného zástupcu/osoby oprávnenej konať

v mene Žiadateľa) uvedených v Zmluve o prenosení čísla a Žiadosti

PP na účely prenosenia telefónneho čísla (ďalej len ako „Dohodnutý

účel“), a to na dobu nevyhnutnú na dosiahnutie Dohodnutého účelu, s použitím automatizovaných, poloaumatizovaných 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 Vyhlášky považuje za osobný údaj PUK kód SIM karty pridelený 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, po podaní Žiadosti PP a uza-

53

tvorení Zmluvy o prenosení čísla uzatvorí 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 prenosené na základe Zmluvy o prenosení čísla

k Poskytovateľovi ako Prijímajúceho 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 § 113 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 plnomocenstva Žiadateľom Poskytovateľovi, aby Poskytovateľ v mene Žiadateľa požiadal príslušný Odovzdávajúci podnik o poskytnutie podstatných údajov pre

prenesenie čísla. Podstatnými údajmi na prenesenie čísla sú:

a) každé Prenášané číslo uvedené v Žiadosti PP a

b) meno, priezvisko a rodné číslo Žiadateľa, ak ide o fyzickú osobu,

obchodné meno a identifikačné číslo, ak bolo pridelené, ak ide o fyzickú osobu – podnikateľa alebo obchodné meno a identifikačné číslo, ak ide o právnickú osobu.

V prípade podania Žiadosti PP formou SMS správy splnomocňuje Žiadateľ Poskytovateľa na poskytnutie telefónneho čísla, z ktorého Žiadateľ odoslal SMS správu za účelom podania Žiadosti PP (Prenášané

číslo) a údajov v rozsahu podľa písm. b) tohto článku, ktoré má Žiadateľ evidované u Poskytovateľa ako Účastník Odovzdávajúceho podniku odoslaním SMS správy v tvare určenom Poskytovateľom.

54

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

dni 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 prenosenia 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 Odovzdávajúci podnik preniesie a Prijímajúci podnik aktivuje číslo

Účastníkovi, ktorý uzavrel Zmluvu o prenosení čísla s Prijímającim podnikom najneskôr do jedného pracovného dňa od dátumu dohodnutého s Účastníkom v Zmluve o prenosení čísla.

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 prenosenia 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 prenosenia čísla najneskôr v deň predchádzajúci dňu realizácie

55

technického prenosenia čísla, a to napr. formou SMS správy odoslanej

na Prenášané číslo. Poskytovateľ sa môže so Žiadateľom dohodnúť na

neskoršej účinnosti Zmluvy o prenose čísla.

V prípade neúspešnej aktivácie čísla Prijímačím podnikom, Prijímačím podnik prenesie prenášané číslo späť Odovzdávateľmu podniku

a Odovzdávateľ podnik opätovne aktivuje číslo koncovému užívateľovi, pričom mu poskytne pôvodné služby za rovnakých podmienok

až do času úspešnej aktivácie čísla Prijímačím podnikom okrem nedostupnosti služby pri opätovnom procese prenosu čísla. Nedostupnosť služby poskytovanej Účastníkovi pri procese prenosu čísla nesmie

trvať dlhšie ako jeden pracovný deň.

12.10 O prenesenie čísla sekundárne prideleného Poskytovateľom Účastníkovi k Prijímačím podnikom môže Účastník požiadať príslušný Prijímačím podnik spôsobom podľa pokynov Prijímačím 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 Prijímačím podniku Žiadosť OP overí a

a) Prijímačím podnikom oprávnenosť podania Žiadosti OP potvrdí

a zároveň môže Účastníkovi oznámiť podmienky ukončenia Dotknutej zmluvy, alebo

b) Žiadosť OP odmietne.

12.11 Poskytovateľ ako Odovzdávateľ podnik prenesenie Prenášaných čísel

uvedených v Žiadosti OP odmietne z dôvodov uvedených vo Vyhláske.

t.j. ak

a) číslo nie je pridelené na užívanie,

b) je prenesenie čísla uvedeného v Žiadosti OP v rozpore so Zákonom alebo s Vyhláškou,

c) je Žiadosť OP neúplná,

d) Prenášané číslo nepatrí do rozsahu prenositeľných čísel stanovených Vyhláškou,

56

e) Prenášané číslo nebolo Účastníkovi spoločnosťou Poskytovateľom pridelené na užívanie,

f) pre niektoré z Prenášaných čísel sú splnené dôvody na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa § 86 ods. 1 písm. c) Zákona. 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 Prijímačím podnikom.

12.12 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 Prijímačím podniku.

12.13 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 poskyto-

57

vať, 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 nespĺ-

58

ňa požiadavky osobitných predpisov; v prípadoch, ak podľa uváženia Poskytovateľa existuje riziko, že Účastník nebude riadne a včas plniť budúce záväzky voči Poskytovateľovi; ak existuje dôvodné podozrenie, že Účastník alebo tretia osoba zneužívala alebo zneužíva

Služby prostredníctvom Účastníckovej SIM karty 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 dobíjanie Kreditu.

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.

59

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

60

káčkové kódy, ktoré sa vzťahujú na SIM kartu, zabezpečil pred zneužitím treťou osobou. Pri podozrení, že PIN alebo ID kód, prípadne ďalšie identifikačné kódy, sa dozvedela neoprávnená osoba, je Účastník

povinný bezodkladne tieto kódy zmeniť. Účastník je povinný bezodkladne informovať Poskytovateľa prostredníctvom zákaznickej linky

alebo Predajného miesta v prípade straty, odcudzenia alebo podozrenia na zneužitie SIM karty a postupovať v zmysle pokynov Poskytovateľa, ktorý je v takom prípade oprávnený zablokovať SIM kartu.

14.5 SIM karta je vo vlastníctve Poskytovateľa. Účastník je povinný vrátiť

SIM kartu Poskytovateľovi najneskôr do 10 pracovných dní od ukončenia zmluvného vzťahu s Poskytovateľom.

15. Zodpovednosť za škodu a náhrada škody

15.1 Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia

povinností uvedených v Zákone a/alebo Zmluve, ibaže preukáže, že

škodu nezavinil alebo že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

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

15.3 Poskytovateľ ďalej nezodpovedá za:

a) škodu, ktorá vznikne v dôsledku prekročenia kapacitnej hranice,

poruchy, opravy alebo údržby siete alebo jej časti, prípadne povahou použitej technológie,

b) škodu, ktorá vznikne v dôsledku zmeny Zmluvy inou ako písomnou formou, alebo za škodu, ktorá vznikne odcudzením či poškodením SIM karty alebo vyzradením PIN, PUK, ID, prípadne ďalších

identifikačných kódov,

c) ušlý zisk.

15.4 Účastník zodpovedá za škodu, ktorá Poskytovateľovi vznikne porušením povinností uvedených v Zmluve, vo Všeobecných podmienkach

alebo v zákone zo strany Účastníka alebo tretej osoby, ktorej Účastník

61

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 poškodná

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. § 126 Zákona Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb."

62

17. Oznamovanie

17.1 Poskytovateľ a Účastník sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený

oznamovať skutočnosti, zasielať výzvy, záväzné pokyny a činiť ďalšie

úkony voči Účastníkovi podľa týchto Všeobecných podmienok ktorýmkoľvek z nasledovných spôsobov, pokiaľ tieto Všeobecné podmienky nestanovujú, že konkrétny úkon je možné urobiť výhradne

jedným z nich:

a) doručením písomnosti osobne alebo prostredníctvom subjektu

povereného doručovaním (napr. pošta), a

b) doručením prostredníctvom diaľkovo dostupných elektronických

komunikačných prostriedkov podľa čl. 17.5.

17.2 Za doručenie prostredníctvom subjektu povereného doručovaním sa

považuje obyčajné doručenie písomnosti, doporučené doručenie písomnosti alebo doporučené doručenie písomnosti s doručenkou. Písomnosť sa považuje za doručení dňom, keď Účastník alebo iná dospelá osoba bývajúca v tom istom byte, alebo v tom istom dome,

alebo zamestnaná na tom istom pracovisku písomnosť prevezme. Ak

nemožno písomnosť doručiť takýmto spôsobom, uloží sa u subjektu povereného doručovaním a Účastník sa vhodným spôsobom vyzve, aby si písomnosť vyzdvihol. Písomnosť sa považuje za doručení

dňom, keď bola uložená, aj keď sa Účastník o uložení nedozvedel.

17.3 Písomnosť sa považuje za doručení v zmysle článku 17.2 aj v prípade, keď bude Poskytovateľovi vrátená späť ako nedoručiteľná z dôvodu, že sa Účastník odsťahoval, nebol zastihnutý, je neznámy, odmietol písomnosť prevziať alebo z iných podobných dôvodov, a to v deň,

keď bola na zásielke vyznačená poznámka o tejto skutočnosti.

17.4 Účastníkovi sa doručuje na poslednú známu adresu Účastníka, uvedenú v databáze Účastníkov. Povinnosť Účastníka oznámiť Poskytovateľovi zmenu adresy sa spravuje článkom 4.2 písm. g).

17.5 Za iné spôsoby oznámenia podľa čl. 17.1 písm. b) sa považuje zaslanie správy prostredníctvom elektronickej pošty (ďalej len „e-mail“),

faxu, SMS alebo MMS správy, a tiež hlasovým volaním. V týchto prípadoch sa oznámenie považuje za uskutočnené dňom odoslania e-ma-

63

ilu, 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. Spoločné a záverečné ustanovenia

18.1 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.

18.2 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.

18.3 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.

18.4 Tieto Všeobecné podmienky sa nevzťahujú na predaj mobilných telefónov, ich príslušenstva a iného tovaru v predajniach Poskytovateľa, na Predajných miestach alebo predaného iným spôsobom.

18.5 Obsahom týchto Všeobecných podmienok nie sú primerané informácie o právach týkajúcich sa univerzálnej služby, keďže Poskytovateľ nie je poskytovateľom univerzálnej služby.

18.6 V prípade, že sa akékoľvek ustanovenie Všeobecných podmienok stane neplatným, neúčinným alebo nevymáhateľným, takéto neplatné, neúčinné alebo nevymáhateľné ustanovenie nebude mať vplyv na os-

64

tatné 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.

18.7 Platné Všeobecné podmienky sú dostupné vo všetkých Značkových

predajniach a na Predajných miestach Poskytovateľa, prípadne na

webovom sídle Poskytovateľa.

18.8 Tieto Všeobecné podmienky strácajú účinnosť po nadobudnutí účinnosti neskorších Všeobecných podmienok.

18.9 Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom

27. 6. 2023. Tieto Všeobecné podmienky dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nahrádzajú znenie Všeobecných podmienok zo dňa

8. 6. 2023