

Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejných služieb prostredníctvom pevnej siete spoločnosti Slovak Telekom, a.s.

Č.j.: 59107/2012

Časť I. Predmet Všeobecných podmienok

1. Spoločnosť Slovak Telekom, a. s. so sídlom Karadžičova 10, 825 13 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35 763 469, zapísaná v Obch. registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 2081/B (ďalej len „**Podnik**“) je v súlade so Zákonom a v rozsahu všeobecného povolenia a individuálnych povolení vydaných Telekomunikačným úradom SR podnikom, ktorý je oprávnený poskytovať elektronické komunikačné siete a elektronické komunikačné služby a zároveň spoločnosťou, ktorá je v rozsahu predmetu svojej činnosti oprávnená poskytovať aj iné služby. V prípade, ak sa v Zmluve alebo v akomkoľvek dokumente tvoriacom súčasťou Zmluvy, ktorej súčasťou sú aj tieto Všeobecné podmienky, uvádza pojem „ST“, „spoločnosť ST“, „Slovak Telekom“, „Telekom“ alebo „Poskytovateľ“, pod takýmto pojmom sa rozumie Podnik, tak ako je definovaný v tomto odseku.
2. Tieto Všeobecné podmienky vydané Podnikom podľa § 44 ods. 1 Zákona upravujú vzájomné práva a povinnosti medzi Podnikom ako poskytovateľom elektronických komunikačných služieb poskytovaných prostredníctvom pevných sietí, resp. pevného pripojenia a osobami, ktoré sú účastníkmi týchto služieb. Tieto Všeobecné podmienky upravujú práva a povinnosti strán v súvislosti s inou službou v takom prípade, ak to výslovne vyplýva z dohody strán o poskytovaní danej služby, ktorá odkazuje na tieto Všeobecné podmienky, a to výlučne v rozsahu uvedenom v takejto dohode. Tieto Všeobecné podmienky neupravujú podmienky pre predaj, nájom alebo výpožičky Koncových zariadení alebo iných hnutelných vecí.
3. Podnik je oprávnený vydať pre jednotlivé typy poskytovaných služieb aj Osobitné podmienky.

Časť II. Základné pojmy, výkladové pravidlá

Článok 1. Základné pojmy

Pre účely týchto Všeobecných podmienok:

„**Zaujemca**“ je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá požiada Podnik o uzavretie Zmluvy na základe prejavu vôle, ktorý sa v zmysle týchto Všeobecných podmienok považuje za návrh na uzavretie Zmluvy.

„**Užívateľ**“ je osoba, ktorá používa alebo požaduje poskytovanie verejnej služby. Za Užívateľa sa považuje aj Účastník a Koncový užívateľ, ak Zákon neustanovuje inak, resp. ak v týchto Všeobecných podmienkach alebo v Zmluve nie je uvedené inak.

„**Koncový užívateľ**“ je osoba, ktorá používa verejnú službu alebo požaduje jej poskytovanie a túto službu ďalej neposkytuje a ani prostredníctvom nej neposkytuje ďalšie služby.

„**Účastník**“ je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu s Podnikom na základe Zmluvy.

„**Adresát**“ je osoba, ktorú Účastník určil na preberanie Účastníkoví určených písomností, faktúr (výúčtovaní) a upomienok s účinkami doručenia pre Účastníka, zasielaných Podnikom na adresu určenú Účastníkom.

„**Predajné miesto**“ je obchodný priestor, v ktorom Podnik alebo jeho zmluvný predajca ponúka poskytovanie Služieb. Ak sa v Zmluve alebo v akomkoľvek dokumente tvoriacom súčasťou Zmluvy, uvádza pojem „T-Centrum“ alebo „Telekom Centrum“, pod takýmto pojmom sa rozumie Predajné miesto, tak ako je definované v tomto odseku. Pokiaľ je to technicky možné a Podnikom umožnené, považujú sa za predajné miesta Podniku aj iné komunikačné prostredia, ako napr. internetový portál, e-shop a pod.

„**Internetová stránka Podniku**“ je predovšetkým internetová stránka www.telekom.sk, prípadne iná internetová stránka, na ktorej Podnik zverejňuje informácie o poskytovaní Služieb; rozumie sa ňou aj stránka, ktorá prípadne v budúcnosti internetovú stránku www.telekom.sk nahradí.

„**Pevná sieť Podniku**“ alebo aj „Pevná verejná elektronická komunikačná sieť Podniku“ je funkčne prepojená sústava prenosových systémov, prepájacích, smerovacích zariadení a iných prostriedkov umožňujúcich prenos signálov a informácií najmä vo forme obrazu, zvuku alebo dát, podľa podmienok určených pre verejnú elektronickú komunikačnú sieť v zmysle Zákona, využívajúca pevné pripojenie a prevádzkovaná Podnikom. Ak sa v Zmluve alebo v akomkoľvek dokumente tvoriacom súčasťou Zmluvy uvádza pojem „Pevná sieť Telekom“, „Sieť T-Com“ alebo „Fixná sieť“, pod takýmto pojmom sa rozumie Pevná sieť Podniku, tak ako je definovaná v tomto odseku.

„**Pevná verejná sieť ST-IP**“ je sieť tvoriaca časť Pevnej siete Podniku, určená na poskytovanie Služieb EKS na báze množiny protokolov TCP/IP.

„**Koncový bod siete**“ je fyzické rozhranie, charakterizované funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, ktoré umožňuje pripojenie k Pevnej sieti prostredníctvom Koncového zariadenia pre účely poskytovania Služby. Ak ide o sieť, v ktorých sa využíva prepájanie alebo smerovanie, je tento bod určený špecifickou sieťovou adresou, ku ktorej môže byť priradené telefónne číslo alebo označenie účastníka.

„**Koncové zariadenie**“ (ďalej aj len „KZ“) je telekomunikačné zariadenie alebo jeho príslušná časť, ktoré umožňuje komunikáciu a je určené na pripojenie na Koncový bod siete.

„**Služba EKS**“ (ďalej aj len „verejná služba“ alebo „Elektronická komunikačná služba“) je verejne dostupná služba obvykle poskytovaná za úhradu, ktorá spočíva úplne alebo prevažne v prenose signálov v Pevnej sieti Podniku, vrátane telekomunikačných služieb a prenosových služieb v sieťach používaných na rozhlasové a televízne vysielanie. Službou EKS nie je poskytovanie obsahu ani zabezpečenie alebo vykonávanie redakčného dohľadu nad obsahom prenášaným pomocou sietí a služieb a nezahŕňa služby informačnej spoločnosti, ktoré nespočívajú úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach.

„**Verejná telefónna služba**“ je Služba EKS určená na priame alebo nepriame vytváranie a prijímanie národných a medzinárodných volaní prostredníctvom jedného alebo viacerých čísel národného alebo medzinárodného číslovacieho plánu.

„**Služba**“ je Služba EKS alebo iná služba poskytovaná Podnikom, ktorej poskytovanie sa v zmysle časti I. bod 2 druhá veta riadi týmito Všeobecnými podmienkami. Rozsah Služieb pozostáva zo základných, voliteľných, doplnkových a ostatných Služieb. Rozsah a podmienky poskytovania Služieb sú upravené okrem týchto Všeobecných podmienok v Osobitných podmienkach a v Cenníku.

„**Univerzálna služba**“ je minimálny súbor služieb, ktoré sú dostupné v určenej kvalite na celom území Slovenskej republiky všetkým koncovým užívateľom bez ohľadu na ich geografickú polohu a za prijateľnú cenu, ktorou je cena zohľadňujúca úroveň spotrebiteľských cien a príjmy obyvateľov. Podnik je na základe rozhodnutia predsedu Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky (ďalej len „TÚ SR“) č. 33/01/2006 zo 4. apríla 2006 podnikom určeným podľa § 50 ods. 4 zákona č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon č. 610/2003 Z. z.“) na poskytovanie univerzálnej služby a zároveň je mu uložená povinnosť poskytovať univerzálnu službu podľa § 50 ods. 1, 2 písm. a) až f) zákona č. 610/2003 Z. z. na celom území Slovenskej republiky a v kvalite podľa § 51 zákona č. 610/2003 Z. z. Ďalej je Podnik povinný podľa § 52 ods. 2 písm. a) až c) zákona č. 610/2003 Z. z. poskytovať svojmu užívateľovi služby na kontrolu ich výdavkov. Podnik sa považuje za poskytovateľa univerzálnej služby určeného podľa Zákona a to až do rozhodnutia TÚ SR o určení poskytovateľa univerzálnej služby podľa § 50 ods. 3 Zákona; dňom právoplatnosti tohto rozhodnutia stráti účinnosť všetky ustanovenia týchto Všeobecných podmienok, ktoré upravujú práva a povinnosti súvisiace s povinnosťami Podniku ako poskytovateľa Univerzálnej služby.

„Program služby“ alebo „Program služieb“ je logické usporiadanie základných, voliteľných alebo doplnkových komponentov Služby spočívajúce v definovaní technických a iných špecifikácií Služby poskytovaných Účastníkovi v rozsahu, cene a za podmienok určených v Cenniku.

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

„Zmluva o poskytovaní verejných služieb“ je zmluva uzavretá medzi Podnikom a Účastníkom, predmetom ktorej je zriadenie potrebného pripojenia k pevnej sieti Podniku alebo poskytovanie Služby EKS a záväzok Účastníka zaplatiť cenu za uvedené zriadenie pripojenia alebo prístupnenie a poskytovanie príslušnej Služby EKS; je ňou aj zmluva o pripojení uzavretá medzi Podnikom a Účastníkom podľa § 43 zákona č. 610/2003 Z.z.

„Zmluva“ je spoločné označenie pre Zmluvu o poskytovaní verejných služieb alebo akúkoľvek inú zmluvu uzavretú medzi Podnikom a Účastníkom, predmetom ktorej je zriadenie alebo poskytovanie Služieb Účastníkovi. Ak sa v Zmluve, jej dodatkoch, špecifikáciách, Všeobecných podmienkach, Osobitných podmienkach špecifických Služieb, Cenniku alebo iných dokumentoch týkajúcich sa Zmluvy uvádza pojem Zmluva alebo Zmluva o poskytovaní verejných služieb alebo Zmluva o pripojení, rozumie sa ním samotná Zmluva, jej dodatky, vrátane všetkých jej neoddeliteľných súčastí a všetkých jej príloh, ak výslovne nie je uvedené inak.

„Cenník pre poskytovanie služieb spoločnosti Slovak Telekom, a.s.“ (ďalej označovaný v Zmluve alebo akejkoľvek súčasti Zmluvy aj ako „Cenník“, „Cenník pre poskytovanie služieb Podniku“ alebo „Cenník služieb“) je aktuálny cenník, ktorý obsahuje ceny za jednotlivé poskytované Služby, zoznam bezplatne poskytovaných služieb, podrobnosti o jednorazových, pravidelne sa opakujúcich variabilných cenách, vrátane počiatočného a konečného termínu zúčtovacieho obdobia a spôsobe úhrady týchto cien a informácie o tom, ako si Účastník môže vyžiadať informácie o aktuálnych cenách Podniku a prípadných zľavách z týchto cien. Cenník tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.

„Osobitné podmienky“ sú podmienky upravujúce právne vzťahy medzi Podnikom a Účastníkom pre jednotlivé typy Služieb poskytovaných v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami na základe Zmluvy. Osobitné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.

„Všeobecné podmienky“ sú tieto Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejných služieb prostredníctvom pevnej siete vydané Podnikom.

„Vyššia moc“ je akákoľvek okolnosť vylučujúca zodpovednosť v zmysle príslušných právnych predpisov, najmä havárie, živelné pohromy, zemetrasenia a iné poveternostné vplyvy alebo prírodné katastrofy, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, vojny, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu alebo iné podobné prekážky, ktoré nastali nezávisle od vôle Podniku a bránia mu v splnení jeho povinnosti, ak nemožno rozumné predpokladať, že by Podnik takúto prekážku alebo jej následky odvrátil alebo prekonal a že by v čase vzniku záväzku Podniku takúto prekážku predvídaval.

„Zábezpeka“ je banková záruka alebo peňažná čiastka zložená Účastníkom v prospech Podniku za účelom zabezpečenia a prípadnej úhrady pohľadávok Podniku voči Účastníkovi.

„Služba s pridanou hodnotou“ je služba, ktorá vyžaduje spracovanie Prevádzkových alebo Lokalizačných údajov iných ako prevádzkových nad rámec toho, čo je potrebné na prenos správy alebo fakturáciu tejto služby.

„Lokalizačné údaje“ sú údaje spracúvané v sieti alebo prostredníctvom Služby, ktoré označujú geografickú polohu Koncového zariadenia užívateľa Služby.

„Prevádzkové údaje“ sú údaje vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie (najmä podrobné výpisy odchádzajúcich a prichádzajúcich hovorov). Prevádzkovými údajmi nie sú agregované (súhrnné) údaje týkajúce sa prevádzky užívateľa, ak nie sú priradené ku konkrétnemu prenosu (napr. celkový počet prevolaných jednotiek za zúčtovacie obdobie).

„Správa“ je informácia vymieňaná alebo prenášaná medzi konečným počtom subjektov prostredníctvom Služby EKS; okrem informácie prenášanej ako súčasť rozhlasového alebo televízneho vysielania sieťou, ktorú nemožno priradiť konkrétnemu užívateľovi, ktorý túto informáciu prijíma.

„Bezpečnostné údaje“ sú prihlasovacie meno, heslo, prípadne iné personalizované prvky bezpečnosti pridelené Účastníkovi za účelom bezpečnej komunikácie Podniku s Účastníkom pri využití prostriedkov diaľkovej komunikácie a identifikácie Účastníka alebo za účelom administrácie Služieb poskytovaných Podnikom Účastníkovi. Bezpečnostným údajom je aj tzv. Klient ID ako prostriedok jednoznačnej identifikácie Účastníka (Klient ID pozostáva zo samotného Klienta ID ako

identifikátora Účastníka a ďalej PIN kódu a Hesla určených pre identifikáciu a autentifikáciu Účastníka pri diaľkovej komunikácii s Podnikom; Podnik nie je povinný prideliť Účastníkovi viac ako jeden Klient ID). Podnik je oprávnený určiť vzájomný vzťah medzi jednotlivými Bezpečnostnými údajmi.

Článok 2. Výkladové pravidlá

1. Akékoľvek nadpisy použité v texte týchto Všeobecných podmienok slúžia pre uľahčenie orientácie v texte a nepoužijú sa ako výkladové pravidlá pri poskytovaní Služby. Všetky pojmy podľa článku 1 majú rovnaký význam aj v ostatných zmluvných dokumentoch tvoriacich súčasť Zmluvy, a to v akomkoľvek gramatickom tvare a ak je pojem použitý v jednotnom čísle, má sa tým na myslí aj číslo množné a naopak.
2. V prípade ak by sa dostali tieto Všeobecné podmienky, Osobitné podmienky (ak boli pre príslušnú Službu vydané), Cenník alebo Zmluva do vzájomného rozporu, platí nasledovné poradie výkladu a prednosti: 1. Zmluva, 2. Cenník, 3. Osobitné podmienky, 4. Všeobecné podmienky.

Časť III. Zmluvný vzťah s Účastníkom Služby

Článok 1. Podmienky pre uzavretie Zmluvy a zriadenie Služby

1. Záujemca môže podať návrh na uzavretie Zmluvy s Podnikom osobne na Predajnom mieste, prostredníctvom povereného zástupcu Podniku, telefonicky, elektronicky, prípadne inou formou, a to za podmienok podľa pokynov určených Podnikom pre príslušný typ Služby; za návrh na uzavretie Zmluvy sa považuje najmä predloženie vyplneného formulára Zmluvy podľa pokynov Podniku.
2. Záujemca je povinný predložiť Podniku na požiadanie platné doklady potrebné na riadnu identifikáciu Záujemcu, na preverenie splnenia podmienok nevyhnutných na uzavretie Zmluvy a na posúdenie spôsobilosti Zájemcu riadne a včas plniť záväzky zo Zmluvy. Za týmto účelom je Podnik oprávnený najmä požiadať Záujemcu o poskytnutie nevyhnutných osobných údajov. Záujemca nie je povinný poskytnúť svoje osobné údaje, avšak bez ich poskytnutia v rozsahu údajov spracúvaných na zákonné účely uvedenom v časti V. Všeobecných podmienok nebude môcť Podnik riadne plniť Zmluvu, ani posúdiť spôsobilosť Zájemcu riadne a včas plniť záväzky zo Zmluvy a preto nebude možné so Záujemcom Zmluvu uzavrieť. Ak Záujemca neudelí Podniku osobitný súhlas na ďalšie spracúvanie takto získaných údajov, ktoré sú nad rámec rozsahu údajov spracúvaných na zákonné účely podľa časti V. Všeobecných podmienok, Podnik vykoná likvidáciu týchto údajov bez zbytočného odkladu po preverení spôsobilosti Zájemcu riadne a včas plniť záväzky zo Zmluvy a oznámení stanoviska Podniku k predloženému návrhu na uzavretie Zmluvy; tým nie je dotknuté právo Podniku spracúvať osobné údaje Účastníka podľa časti V. Všeobecných podmienok v prípade, ak dôjde k uzavretiu Zmluvy.
3. Dokladmi nevyhnutnými na riadnu identifikáciu Zájemcu sú preukazy totožnosti, v prípade občana SR najmä občiansky preukaz a v prípade cudzieho štátneho príslušníka cestovný pas alebo iný doklad totožnosti a povolenie na pobyt v SR (okrem osôb, u ktorých sa v zmysle príslušných právnych predpisov povolenie na pobyt v SR nevyžaduje).
4. Ak je Záujemca právnickou osobou, nevyhnutným dokladom pre jeho identifikáciu je tiež doklad preukazujúci jeho právnu subjektivitu a v prípade podnikateľa aj doklad o oprávnení na podnikanie.
5. Okrem dokladov podľa predchádzajúcich bodov má Podnik právo žiadať od Zájemcu aj iné hodnoverné doklady alebo splnenie iných podmienok (napr. uhradenie príslušných poplatkov podľa Cenníka, zloženie Zábezpeky, poskytnutie práva Podniku zinkasovať peňažné záväzky Účastníka z účtu Účastníka alebo prostredníctvom platobnej karty Účastníka alebo poskytnutie iného spôsobu zabezpečenia záväzkov Účastníka zo Zmluvy, a to v rozsahu a za podmienok stanovených Podnikom a odsúhlasených Záujemcom), ak je to potrebné na preverenie splnenia podmienok pre uzavretie Zmluvy so Záujemcom.
6. Podnik má právo predložené doklady so súhlasom Zájemcu kopírovať, archivovať a spracúvať ich spôsobom a na účel špecifikovaný Zmluvou.
7. Podnik má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy v prípade ak:
 - a) poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné (okrem poskytovania Univerzálnej služby) alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov;
 - b) Záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu preto, že je dlžníkom Podniku alebo iného podniku poskytujúceho sieť

alebo služby v oblasti elektr. komunikácií alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu;

- c) Zaujemca nesúhlasil s podmienkami Zmluvy, vrátane jej neoddeliteľných súčastí.
8. Zmluva nemôže byť uzavretá, ak by jej uzavretie bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, dobrými mravmi alebo v rozpore so všeobecnými obchodnými zvyklosťami. Zmluva nebude uzavretá, ak Zaujemca nepredložil doklady požadované Podnikom alebo predložil doklady neplatné alebo vzťahujúce sa na inú osobu.
 9. V prípade splnenia podmienok pre uzavretie Zmluvy sa jej uzavretie uskutoční spravidla v písomnej forme, ak nie je pre danú Službu Podnikom určené inak. V písomnej forme sa neuzaviera Zmluva najmä pri predplatených Službách, Službách poskytovaných prostredníctvom verejných automatov a iných verejných prístupových bodov. Za písomnú formu Zmluvy sa považuje aj Zmluva uzavretá na Predajnom mieste elektronicky s digitalizovaným podpisom prostredníctvom tabletu.
 10. Zmluva, ktorá sa uzaviera v písomnej forme, nadobúda platnosť dňom jej podpisu. Ak nedôjde k podpisu Zmluvy zmluvnými stranami v rovnaký deň, pre nadobudnutie platnosti Zmluvy je rozhodný dátum jej podpisu neskoršie podpisujúcou zmluvnou stranou.
 11. Ak nedôjde k uzavretiu Zmluvy v deň doručenia návrhu Zaujemcu na jej uzavretie, je Zaujemca viazaný svojím návrhom počas lehoty 30 dní odo dňa jeho doručenia Podniku, pokiaľ nebolo dohodnuté inak. Podnik oznámi Zaujemcovi prijatie alebo odmietnutie návrhu na uzavretie Zmluvy v rámci príslušnej lehoty viazanosti návrhom.
 12. Účastník uzaviera Zmluvu osobne alebo prostredníctvom svojho zástupcu, ktorý je povinný preukázať svoje oprávnenie hodnoverným dokladom, a to v originálnom vyhotovení alebo úradne overenou kópiou, ak nie je určené inak. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s úradne overeným podpisom Účastníka alebo osoby oprávnenej konať v mene Účastníka.
 13. Práva a povinnosti Podniku a Účastníka založené Zmluvou sa budú riadiť podmienkami dojednanými v Zmluve (vrátane jej zmien a dodatkov), platným Cenníkom, Osobitnými podmienkami (ak sú k príslušnej Službe vydané), Všeobecnými podmienkami, Zákonom, ako aj pokynmi Podniku, s ktorými bol Účastník oboznámený.
 14. Zriadenie Služby môže byť dostupné len vo vybraných lokalitách alebo iba podľa technických možností Podniku, a to v súlade s pokynmi zverejnenými Podnikom na Internetovej stránke Podniku, prípadne v platnom Cenníku alebo v Osobitných podmienkach. Ak je zriadenie Služby technicky zrealizovateľné, Podnik zriadi Účastníkovi Službu do 30 dní od uzavretia Zmluvy, ak nie je dohodnuté inak. Podmienkou zriadenia Služby je preukázanie práva Zaujemcu užívať nehnuteľnosť, v ktorej má byť zriadený Koncový bod siete; Zaujemca v takomto prípade zároveň udeľuje Podniku súhlas na využitie vnútorných telekomunikačných rozvodov potrebných na pripojenie Koncového bodu siete do Pevnej siete Podniku. Ak Zaujemca nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných telekomunikačných rozvodov potrebných na pripojenie Koncového bodu siete do Pevnej siete Podniku, podmienkou zriadenia Služby je zabezpečenie súhlasu vlastníka alebo správcu týchto telekomunikačných rozvodov s ich využitím, prípadne súhlas vlastníka nehnuteľnosti s vybudovaním potrebného prípojného vedenia k priestorom, kde má byť zriadený Koncový bod siete.
 15. Zriadenie pripojenia k Pevnej sieti Podniku alebo zriadenie Služby sa vykonáva tzv. samoinštaláciou, inštaláciou prostredníctvom technika alebo iným spôsobom, ktorý je uvedený pre príslušnú Službu v Cenníku alebo v Osobitných podmienkach, prípadne dohodnutým priamo v Zmluve. Záväzok Podniku poskytovať Účastníkovi Službu na základe Zmluvy vznikne ku dňu zriadenia pripojenia k sieti Podniku alebo zriadenia Služby, ak je takéto zriadenie nevyhnutnou podmienkou pre poskytovanie Služby, ak nie je dohodnuté inak. V prípade, ak Podnik technickým šetrením zistí technickú neuskutočniteľnosť zriadenia pripojenia k sieti Podniku alebo zriadenia Služby v dohodnutom mieste, dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite, Zmluva zaniká v celom rozsahu okamihom doručenia písomného oznámenia Podniku Účastníkovi o technickej neuskutočniteľnosti predmetu uzavretej Zmluvy. Žiadna zo zmluvných strán nemá nárok na náhradu škody spôsobenej v dôsledku takéhoto zániku Zmluvy.
 16. Pri objednávke Účastníka na poskytnutie Služby uskutočnenej prostredníctvom komunikácie s Podnikom na diaľku je Účastník povinný doručiť Podniku podpísané písomné vyhotovenie znenia Zmluvy zaslanej Účastníkovi zo strany Podniku, a to najneskôr v

lehote 60 dní odo dňa zadania danej objednávky, v opačnom prípade vznikne Podniku právo zrušiť poskytovanie danej Služby, ak už je Účastníkovi poskytovaná, ak nie je dohodnuté inak.

Článok 2. Práva a povinnosti Účastníka

1. Účastník má okrem ďalších práv uvedených v Zmluve alebo niektorej súčasti Zmluvy právo najmä:
 - a) na uzavretie Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa čl. 1 bod 7 tejto časti alebo ak nejde o prípady uvedené v článku 1, kedy Zmluva nemôže byť uzavretá,
 - b) na poskytnutie Služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve a za cenu podľa platného Cenníka, ak v Zmluve nie je dohodnuté inak,
 - c) na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby technického alebo prevádzkového charakteru na strane Podniku, ktoré vznikli na zariadeniach vo vlastníctve Podniku alebo iných zariadeniach tvoriacich súčasť Pevnej siete Podniku a ktoré nezavinil Účastník, okrem porúch, za ktoré zodpovedá Účastník v zmysle Časti VII,
 - d) na reklamáciu poskytnutej Služby, a to za podmienok uvedených v Reklamačnom poriadku, uvedeného v Časti VII.,
 - e) ako účastník Verejnej telefónnej služby právo zapísať sa do telefónneho zoznamu a prístup k informačnej službe o telefónnych číslach; v prípade zverejnenia relevantných údajov v telefónnom zozname môžu byť údaje Účastníka poskytnuté iným podnikom alebo osobám, ktoré vydávajú telefónne zoznamy alebo poskytujú informačné služby o telefónnych číslach. Podmienky zverejnenia údajov Účastníka v telefónnom zozname, ich poskytovanie a prístup k informačnej službe o telefónnych číslach sú bližšie upravené v časti V. Článok 3,
 - f) ako účastník Verejnej telefónnej služby alebo užívateľ verejného telefónneho automatu bezplatne volať na čísla tiesňových služieb vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania 112; zoznam dostupných tiesňových služieb je uvedený v Cenníku,
 - g) požiadať o dočasné prerušenie poskytovania Služieb, ak to nie je v rozpore so Zmluvou, a to za podmienok špecifikovaných v Zmluve, Cenníku alebo Osobitných podmienkach,
 - h) na vyúčtovanie Služby faktúrou, ak to povaha Služby umožňuje, a to bez poplatku v rozsahu základnej úrovne rozpisania faktúr,
 - i) na vyúčtovanie, ktoré obsahuje podrobný výpis o jednotlivých odchádzajúcich volaniach, ak Podnik takúto možnosť vo vzťahu k Službe v zmysle Cenníka poskytuje a ak o to Účastník požiada, a to za podmienok a za poplatok podľa Cenníka,
 - j) na poskytnutie služby prezentácie identifikácie volajúceho (CLIP) za cenu podľa Cenníka, ak Podnik takúto službu vo vzťahu k príslušnej Službe ponúka; v takom prípade má Účastník tiež právo na bezplatné poskytnutie služby zamedzenia prezentácie identifikácie volajúceho (CLIR) za podmienok uvedených v Cenníku alebo Osobitných podmienkach; Podnik je oprávnený dočasne zrušiť zamedzenie prezentácie identifikácie volajúceho v prípadoch určených Zákonom.
2. Účastník je okrem ďalších povinností uvedených v Zmluve alebo niektorej súčasti Zmluvy povinný najmä:
 - a) používať Službu za účelom a za podmienok dohodnutých v Zmluve a jej súčastiach, ako aj za podmienok určených v pokynoch a návodoch Podniku odovzdaných Účastníkovi alebo zverejnených najmä na Internetovej stránke Podniku a pritom dodržiavať Zákon, princípy dobrých mravov, etických noriem pre používanie danej Služby a verejného poriadku a v primeranej a prípustnej miere brať do úvahy záujmy tretích osôb a vyhýbať sa akémukolvek konaniu alebo opomenutiu, ktoré by mohlo znamenať ohrozenie alebo porušenie práv alebo záujmov Podniku alebo tretích osôb, najmä iných účastníkov Služieb Podniku alebo iných podnikov,
 - b) platiť riadne a včas cenu za poskytnutú alebo požadovanú Službu v súlade so Zmluvou a s platným Cenníkom,
 - c) používať iba také Koncové zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky určené všeobecne záväznými právnymi predpismi a Podnikom,
 - d) zabezpečiť utajenie všetkých Bezpečnostných údajov, ak boli Účastníkovi pridelené alebo boli s Podnikom dohodnuté, chrániť ich pred zverejnením alebo sprístupnením neoprávneným osobám, stratou alebo odcudzením. Účastník je zodpovedný za všetky úkony uskutočnené prostredníctvom Bezpečnostných údajov a je povinný zaplatiť Podniku cenu Služieb poskytnutých na základe takýchto úkonov. Podnik nezodpovedá za škody spôsobené zneužitím Bezpečnostných údajov,

- e) požiadať Podnik bez zbytočného odkladu o zmenu alebo zrušenie ktoréhokolvek Bezpečnostného údajja v prípade jeho straty, odcudzenia alebo pri podozrení, že sa s ním oboznámila neoprávnená osoba, a to spôsobom podľa pokynov Podniku,
- f) nezneužívať Službu spôsobom, ktorým by neoprávnené zasahoval do práv Podniku alebo tretích osôb, najmä no nielen spôsobmi uvedenými v článku 4 tejto časti, ako ani na hromadné zasielanie nevyžiadanej komunikácie; Účastník je oprávnený zasielať prostredníctvom Služieb Podniku elektronickú poštu pre marketingové účely len s predchádzajúcim súhlasom prijímateľa a len za dodržania ostatných zákonom stanovených podmienok,
- g) nezasahovať a nemanipulovať s Koncovým bodom siete alebo s hnutelnými alebo nehnuteľnými vecami, ktoré sú vo vlastníctve Podniku alebo zmluvného partnera Podniku a používanými pri poskytovaní Služby a ani neumožniť takýto zásah alebo manipuláciu tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
- h) využívať Službu a ďalej ju akýmkoľvek spôsobom neposkytovať tretím osobám ani prostredníctvom nej neposkytovať ďalšie služby, ak sa zmluvné strany nedohodnú v písomnej forme inak,
- i) umožniť Podniku prevádzku, údržbu, meranie alebo kontrolu zariadení používaných na poskytovanie Služieb prostredníctvom Pevnej siete, a to v nevyhnutne potrebnom rozsahu,
- j) ak je to potrebné, pri zriadení pripojenia Účastníka k Pevnej sieti Podniku oznámiť Podniku všetky Účastníkovi známe skryté vedené silnoprúdové, plynovodné, vodovodné a iné rozvody a zariadenia,
- k) ak je to z technického hľadiska nevyhnutné pre riadne poskytovanie Služby, zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť napojenie Koncového bodu služby na zdroj elektrickej energie s požadovaným napätím, ako aj zabezpečiť ochranu proti prepätiu, a to v súlade s pokynmi Podniku, s ktorými sa Účastník oboznámil,
- l) bez zbytočného odkladu ohlásiť Podniku poruchu v poskytovaní Služby niektorým zo spôsobov uvedených v časti VII,
- m) poskytovať podľa požiadaviek Podniku alebo jeho zmluvného partnera všetku potrebnú súčinnosť, ktorú je možné od Účastníka spravodlivo požadovať pre účely zriadenia a poskytovania Služby alebo plnenia iných povinností Podniku,
- n) ak je to z technického hľadiska potrebné, používať aj Podnikom dodatočne zavedené spôsoby ochrany Pevnej siete Podniku, a to v súlade s pokynmi Podniku,
- o) zabezpečiť primeranú úroveň bezpečnosti a ochrany zariadení odkúpených alebo prenajatých od Podniku, ktoré využíva pre účely pripojenia do Pevnej siete Podniku; za týmto účelom je na základe výzvy a podľa pokynov Podniku povinný kontrolovať nastavenia a úroveň bezpečnosti týchto zariadení; Účastník je tiež povinný na základe výzvy Podniku aplikovať a využívať najvyššiu možnú a bezplatne dostupnú verziu softvéru KZ (napr. modemu), pokiaľ je pre daný typ KZ a dostupná na Internetovej stránke Podniku, alebo na žiadosť Podniku umožniť automatickú aktualizáciu tohto softvéru alebo iných nastavení KZ za účelom predchádzania alebo eliminácie aktuálnych hrozieb pri danom type Služby,
- p) oznamovať Podniku zmenu identifikačných údajov Účastníka, najmä uvedených v časti V článok 2A bod 1, zmenu fakturačnej adresy Účastníka, údajov o Adresátovi, ako aj akýchkoľvek iných zmien údajov uvedených v dokumentoch o poskytovaní Služby, a to písomne spolu s hodnoverným dokladom preukazujúcim príslušnú zmenu, najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa príslušnej zmeny, ak nebolo určené inak; zmena nadobudne voči Podniku účinky až dňom ich oznámenia a hodnoverného preukázania,
- q) vyvarovať sa a zamedziť akémukoľvek konaniu alebo opomenutiu, ktorým by úmyselne alebo vedome nedbanlivo poškodzoval Pevnú sieť Podniku alebo siete iných podnikov alebo umožnil neoprávnený prístup (bez výslovného povolenia oprávnenej osoby) do svojich systémov a zariadení najmä tým, že by rozširoval vírusy, spam alebo iné formy škodlivého softwaru (tzv. malware) a tým by umožnil neoprávnené nakladanie najmä monitorovanie, pozmeňovanie, extrakciu, zverejňovanie alebo iné zneužitie údajov a dát inej osoby,
- r) zabezpečiť, aby v prípade zneužívania Služieb, vrátane prípadov podozrenia zo zneužívania Služieb boli vykonané všetky potrebné úkony smerujúce k upusteniu od takéhoto stavu alebo od činností porušujúcich právne predpisy alebo zmluvné dojednania medzi ním a Podnikom a tiež bezodkladne odstrániť všetky následky takýchto činností a zásahov do oprávnených

záujmov Podniku; tým nie je dotknutá zodpovednosť Účastníka za škodu spôsobenú Podniku,

- s) doplniť každé oznámenie zaslané Podniku faxom, elektronickou poštou, alebo iným spôsobom ako doručením originálu, doručením jeho originálu Podniku najneskôr do 3 pracovných dní, ak ho o to Podnik požiada; na oznámenia, ktoré neboli v tejto lehote takto doplnené, sa neprihliada, ak nebolo dohodnuté inak.

Článok 3. Práva a povinnosti Podniku

1. Podnik má okrem ďalších práv uvedených v Zmluve alebo niektorej súčasti Zmluvy najmä právo:
 - a) overiť identifikačné a iné údaje Záujemcu o uzavretie Zmluvy, ako aj splnenie podmienok pre uzavretie Zmluvy spôsobom uvedeným v článku 1; Podnik má právo takýmto spôsobom overiť v nevyhnutnom rozsahu aj údaje Účastníka v prípade dojednávania zmien Zmluvy alebo jej ukončenia,
 - b) na zaplatenie ceny za poskytnutú alebo požadovanú Službu, v súlade so Zmluvou, vrátane jej súčastí, najmä Cenníka,
 - c) na náhradu škody spôsobenej Účastníkom na Pevnej sieti Podniku a na telekomunikačnom alebo inom zariadení vo vlastníctve Podniku alebo jeho zmluvného partnera alebo tvoriacom súčasť Pevnej siete Podniku,
 - d) požadovať úhradu fakturovanej sumy za poskytované Služby ešte pred ukončením príslušného účtovacieho obdobia minimálne vo výške mesačnej platby za poskytovanie predmetnej Služby, na základe čiastkovej faktúry a v lehote splatnosti 7 kalendárnych dní od jej vystavenia. K tomuto postupu má Podnik právo pristúpiť v prípadoch, kedy je primerané domnievať sa, že úhrada jeho pohľadávok voči Účastníkovi je ohrozená, najmä ak Účastník:
 - d1) je dlžníkom Podniku alebo
 - d2) vykázal v určitom účtovacom období neprimerane vysoký nárast objemu využívaných Služieb, ktorého výsledkom je neprimerane vysoký nárast fakturovanej sumy za Služby alebo
 - d3) nebude podľa uváženia Podniku v budúcnosti schopný riadne hradiť svoje finančné záväzky,
 - e) podmieniť poskytnutie Služby zložením Zábezpeky v prípadoch definovaných v Zmluve a jej súčastiach ako dôvody na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby zo strany Podniku alebo ak Účastník nedáva záruku, že si bude riadne a včas plniť záväzky zo Zmluvy alebo v iných dohodnutých prípadoch,
 - f) uspokojiť svoje splatné pohľadávky voči Účastníkovi zo Zábezpeky, ak Účastník nezaplatí cenu za poskytnuté Služby ani do 45 dní po splatnosti faktúry. Ak Podnik využije Zábezpeku alebo jej časť na úhradu splatných pohľadávok voči Účastníkovi, Podnik nie je povinný poskytnúť Účastníkovi Službu, na zabezpečenie úhrady ktorej bola Zábezpeka pôvodne Účastníkom poskytnutá, a to až do doplnenia Zábezpeky do Podnikom požadovanej sumy,
 - g) zamedziť šíreniu údajov, ktoré Účastník šíri v rozpore so Zmluvou alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi, s prihliadnutím na podmienky stanovené príslušnými právnymi predpismi,
 - h) uskutočniť prevod práv a povinností Účastníka zo Zmluvy na tretiu osobu so súhlasom existujúceho a nového Účastníka až po preukázanom uhradení všetkých záväzkov voči Podniku, ak nie je dohodnuté inak; za záväzok voči Podniku sa považuje pre účely tohto ustanovenia aj záväzok existujúceho Účastníka pred lehotou splatnosti; Účastník nemá právny nárok na udelenie súhlasu Podniku s prevodom práv a povinností zo Zmluvy na tretiu osobu, Podnik je najmä oprávnený neudeliť súhlas, ak je v prípade nového Účastníka naplnená niektorá z podmienok, kedy je Podnik oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy v súlade s článkom 1,
 - i) vykonávať také zmeny telekomunikačných zariadení vo vlastníctve Podniku, ktoré nemajú povahu ukladania alebo získavania prístupu k informáciám uloženým v zariadení alebo vykonať bezplatnú výmenu zariadení za iné alebo zaviesť dodatočné spôsoby ochrany zariadení Podniku, pokiaľ sú nevyhnutné za účelom ochrany Pevnej siete Podniku, účastníkov alebo infraštruktúry iných podnikov, a to aj v prípade, že bude v dôsledku týchto opatrení prechodne obmedzená dostupnosť Služby alebo bude jej poskytovanie dočasne prerušené počas nevyhnutne potrebnej doby,

- j) za účelom zachovania bezpečnosti a ochrany účastníkov, iných sietí, tretích osôb, integrity Pevnej siete Podniku ako aj za účelom zachovania parametrov poskytovaných Služieb, predchádzania alebo zamedzovania zneužívania Služieb alebo s cieľom predchádzať alebo zamedziť konaniu, ktoré je v rozpore s ustanoveniami Zmluvy, je Podnik oprávnený zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Pevnej siete Podniku, ak je to potrebné z dôvodu jej ochrany alebo ochrany Účastníka a pokiaľ zavedenie takejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady zo strany Účastníka,
 - k) aktualizovať identifikačné údaje Účastníka, ktorých zmenu Účastník oznámil Podniku, v evidenčnom systéme Podniku najneskôr v najbližšej faktúre vystavenej po dni doručenia oznámenia o zmene alebo do 15 dní odo dňa doručenia oznámenia o zmene, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane neskôr,
 - l) zrušiť platnosť tzv. Klienta ID pridelenému Účastníkovi v prípade zmeny v osobe Účastníka, ak už Účastník nevyužíva žiadne iné pravidelne spoplatňované Služby Podniku alebo v prípade, ak dôjde k zmene Adresáta, ak nie je dohodnuté inak,
 - m) postúpiť svoju pohľadávku voči Účastníkovi inej osobe, ak je Účastník napriek písomnej výzve Podniku nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškani s úhradou svojho peňažného záväzku; pri postúpení pohľadávky je Podnik oprávnený odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na základe ktorého vznikla postúpená pohľadávka.
2. Podnik je povinný:
- a) uzavrieť Zmluvu o poskytovaní verejných služieb s každým Záujemcom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa článku 1 bod 7 tejto časti alebo ak nejde o prípady uvedené v článku 1, kedy Zmluva nemôže byť uzavretá,
 - b) po nadobudnutí účinnosti Zmluvy poskytnúť Účastníkovi Služby v rozsahu, za podmienok a za cenu dohodnutú v Zmluve,
 - c) predkladať Účastníkovi bez poplatku základnú úroveň rozpisovaných faktúr za poskytnuté Služby v súlade s časťou IV, pokiaľ z povahy Služby nevyplýva, že vyúčtovanie formou faktúry nie je potrebné,
 - d) odstrániť poruchy služby vplyvajúce na prevádzkovanie a poskytovanie Služby, ktoré vznikli na strane Podniku,
 - e) vrátiť Účastníkovi ním zloženú Zábezpeku resp. jej zostatok bez zbytočného odkladu po úhrade všetkých pohľadávok Podniku voči Účastníkovi, najneskôr však do 4 mesiacov odo dňa ukončenia Zmluvy, ak nebola dohodnutá kratšia lehota. Zloženú Zábezpeku resp. jej zostatok vráti Podnik Účastníkovi pripísaním peňažných prostriedkov na bankový účet Účastníka alebo prostredníctvom poštového peňažného poukazu. V súvislosti s poskytnutím Zábezpeky nevzniká Účastníkovi voči Podniku nárok na úroky alebo iné formy zhodnotenia poskytnutých peňažných prostriedkov,
 - f) poskytovať Účastníkovi servisné a podporné služby spočívajúce napríklad v kontrole nastavenia Služieb najmä prostredníctvom telefonických línií služieb zákazníkom, ktorých aktuálne kontaktné informácie sú uvedené na Internetovej stránke Podniku.

Článok 4. Prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služieb

1. Podnik je oprávnený na nevyhnutný čas dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb, a to z nasledovných dôvodov:
- a) za účelom vykonania nevyhnutnej pravidelnej údržby Pevnej siete Podniku alebo prevádzkových zariadení využívaných na poskytovanie Služby, a to na nevyhnutne potrebný čas,
 - b) zo závažných technických alebo prevádzkových dôvodov, napr. prekročenia kapacity, nevyhnutnej opravy alebo reštrukturalizácie Pevnej siete Podniku alebo prevádzkových zariadení,
 - c) z dôvodov Vyššej moci,
 - d) Podnik je oprávnený v súlade s príslušnými právnymi predpismi počas krízovej situácie alebo mimoriadnej udalosti prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby Účastníkom, a to v rozsahu nevyhnutnom pre zabezpečenie poskytovania prednostnej Služby pre Účastníkov zaradených do systému prednostného spojenia a prevádzku tiesňových volaní na postihnutom území,
 - e) v zmysle Zákona je Podnik oprávnený a súčasne povinný na základe odôvodnenej výzvy príslušného štátneho orgánu bezodkladne obmedziť prevádzku siete alebo poskytovanie služby na nevyhnutne potrebný čas a v nevyhnutnom rozsahu.
2. Prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služieb podľa bodu 1 sa nepovažuje za poruchu Služby a Účastníkovi neprislúcha žiadna náhrada za dobu prerušenia alebo obmedzenia v poskytovaní Služby. Podnik bude o opatreniach uvedených v bode 1 primeraným spôsobom (napr. prostredníctvom Internetovej stránky Podniku, zákaznickej linky a pod.) informovať Účastníkov, ktorých sa prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služieb týka, pokiaľ bude reálne možné takýchto Účastníkov vopred identifikovať a informovať.
3. Podnik je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb alebo len niektorej Služby Účastníkovi z dôvodu:
- a) zneužívania Služieb, a to až do odstránenia ich zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich ich zneužívaniu,
 - b) nezaplatenia splatnej ceny za Službu, a to napriek predchádzajúcemu upozorneniu zo strany Podniku a uplynutiu dodatočnej lehoty 5 dní odo dňa upozornenia, a to až do jej zaplatenia, alebo do zániku Zmluvy,
 - c) neuhradenia splatnej spoločnej faktúry za Služby v celom rozsahu, a to napriek predchádzajúcemu upozorneniu zo strany Podniku a uplynutiu dodatočnej lehoty 5 dní odo dňa upozornenia; Podnik je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie všetkých Služieb, ku ktorým bola vystavená spoločná faktúra, a to až do jej zaplatenia v celom rozsahu, alebo do zániku Zmluvy,
 - d) podstatného porušenia zmluvných podmienok zo strany Účastníka iných ako v písmenách a) až c) tohto bodu, ak bol Účastník na možnosť prerušenia alebo obmedzenia upozornený Podnikom,
 - e) ak Podnik bude k takémuto postupu povinný pristúpiť na základe príslušného právneho predpisu alebo rozhodnutia príslušného orgánu verejnej moci (vrátane orgánov Európskych spoločenských),
 - f) smrti Účastníka, ktorý je fyzickou osobou, a to odo dňa, kedy sa Podnik dozvie o smrti Účastníka, najmä na základe doručenia úmrtného listu alebo právoplatného rozhodnutia o vyhlásení Účastníka za mŕtveho.
4. Za zneužívanie Služby sa pre účely týchto Všeobecných podmienok a pre účely Zmluvy považuje najmä ak:
- a) sa dodatočne po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dlžníkom Podniku alebo iného podniku poskytujúceho elektronické komunikačné siete alebo služby alebo ak niektorý z takýchto podnikov odstúpil od akejkoľvek zmluvy s ním alebo vypovedal akúkoľvek zmluvu s ním,
 - b) Účastník použije Službu na iný účel ako je určená podľa Zmluvy alebo na podporu, vytvorenie možnosti alebo zapojenie sa do akejkoľvek aktivity v rozpore so zákonom, s dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivéj, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií alebo výhražného anonymného volania, na prenos alebo šírenie informácií, ktorými dochádza k porušovaniu práv tretích osôb alebo iným spôsobom,
 - c) Účastník použije Službu na narušenie Pevnej siete Podniku, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k Pevnej sieti Podniku, pokúsi sa o preťaženie Pevnej siete Podniku akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite Pevnej siete Podniku, svojvoľne zmení alebo inak neoprávnenie zasiahne do telekomunikačného alebo iného technického zariadenia tvoriaceho súčasť Pevnej siete Podniku vrátane Koncového bodu siete alebo Koncového zariadenia pripojeného do Pevnej siete Podniku alebo taký zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
 - d) Účastník alebo osoba, ktorej umožnil využiť Službu, sa pokúsi úmyselne ukrať Podnik o úhrady za poskytnutú Službu,
 - e) Účastník ruší alebo ohrozuje prevádzku Pevnej siete Podniku Koncovým zariadením, ktoré nie je vo vlastníctve Podniku alebo pripojí na Pevnú sieť Podniku Koncové zariadenie, pričom toto Koncové zariadenie nespĺňa požiadavky podľa všeobecne záväzných právnych predpisov alebo používa také Koncové zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami,
 - f) Účastník používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Podniku kontrolu jej používania,
 - g) Účastník používa Službu v rozpore s využitím Služby pre potreby Účastníka, najmä tým, že neoprávnené poskytne Službu tretej osobe alebo prostredníctvom nej poskytuje ďalšie služby,

- h) Účastník neuhradil včas čiastkovú faktúru za poskytnuté Služby vystavenú Podnikom v súlade s článkom 3 bod 1 písm. d).

Článok 5. Zmena Zmluvy

1. Zmenu Zmluvy je možné uskutočniť na základe dohody zmluvných strán uzavretej v písomnej alebo ústnej forme alebo iným konkludentným spôsobom, ktorým sa dosiahne súlad vôle strán takejto dohody, ak nie je dohodnuté alebo v Zmluve alebo jej súčasť určené inak. Za písomnú formu zmeny Zmluvy sa považuje aj dohoda o zmene Zmluvy uzavretá na Predajnom mieste elektronicky s digitalizovaným podpisom prostredníctvom tabletu.
2. Účastník je oprávnený požiadať Podnik o vykonanie zmeny Zmluvy spôsobom dohodnutým v Zmluve alebo určeným Podnikom pre daný typ zmeny Zmluvy, pokiaľ by tým nedošlo k porušeniu záväzkov Účastníka dojednaných v Zmluve, pričom pre riadne podanie žiadosti o zmenu Zmluvy musia byť splnené všetky podmienky dohodnuté alebo určené Podnikom pre žiadosť o daný typ zmeny Zmluvy (napríklad poskytnutie údajov v stanovenom rozsahu, riadna identifikácia Účastníka a pod.).
3. Podnik má právo požadovať, aby Účastník v prípade žiadosti o zmenu podanej telefonicky, e-mailom, prostredníctvom internetu alebo iným prostriedkom komunikácie na diaľku doplnil svoju žiadosť písomne na adresu sídla Podniku, a to do 3 pracovných dní od podania žiadosti.
4. Podnik má právo podmieniť uskutočnenie Účastníkom požadovanej zmeny Zmluvy zložením Zábezpeky, poskytnutím iného vhodného spôsobu zabezpečenia záväzkov Účastníka zo Zmluvy alebo uhradením všetkých doteraz neuhradených splatných záväzkov Účastníka za poskytnuté Služby. Podnik má tiež právo obmedziť možnosti zmeny Zmluvy počas doby, kedy je poskytovanie Služieb prerušené alebo obmedzené, v prípadoch, kedy je Účastník v omeškanií s úhradou splatnej ceny za Služby, ako aj v prípade plynutia výpovednej doby.
5. Zmena umiestnenia Koncového bodu siete je možná len za predpokladu, že nové umiestnenie Koncového bodu siete sa nachádza v lokalite, v ktorej je možné poskytnúť príslušnú Službu. Podnik má právo odmietnuť vykonať zmenu umiestnenia Koncového bodu siete, ak tomu bránia technické alebo prevádzkové možnosti Podniku alebo v prípade, ak nie sú splnené iné podmienky objektívne potrebné k riadnemu poskytovaniu danej Služby v novom umiestnení Koncového bodu siete, najmä spočívajúce v získaní potrebných povolení, súhlasov, licencií alebo iné podmienky stanovené Podnikom pre daný typ Služby. Podmienkou pre uskutočnenie zmeny umiestnenia Koncového bodu siete je preukázanie skutočnosti, že Účastník je vlastníkom alebo oprávneným užívateľom priestorov, resp. nehnuteľností, do ktorých sa má umiestniť Koncový bod siete a umožnenie Podniku využívať vnútorné telekomunikačné rozvody potrebných na pripojenie Koncového bodu siete do Pevnej siete Podniku a poskytovanie Služby prostredníctvom tohto Koncového bodu siete.
6. Žiadosť Účastníka o zmenu Zmluvy sa dňom doručenia akceptácie zo strany Podniku Účastníkovi alebo dňom uskutočnenia požadovanej zmeny Zmluvy stáva zmenou Zmluvy, ak nebol dohodnutý alebo určený neskorší dátum nadobudnutia účinnosti zmeny Zmluvy.
7. Účastník je návrhom na zmenu Zmluvy viazaný počas doby 30 dní odo dňa jeho doručenia Podniku, ak nebolo dohodnuté inak alebo ak nebolo Podnikom pre daný typ zmeny Zmluvy alebo Účastníkom pre konkrétny návrh na zmenu Zmluvy určené inak.
8. Podnik má právo zmeniť zmluvné podmienky dojednané s Účastníkom v Zmluve, pričom zmenou zmluvných podmienok sa rozumie najmä úplná alebo čiastočná úprava, zmena alebo zrušenie programu Služieb alebo Služby, a to vrátane ich kvality, rozsahu, štruktúry, ceny alebo inej podmienky (ďalej spoločne označované aj ako „zmena zmluvných podmienok“). Podnik je oprávnený uskutočniť zmenu zmluvných podmienok z dôvodu dojednaného v Zmluve alebo v ktorejkoľvek súčasť Zmluvy, alebo z niektorého z nasledovných dôvodov:
 - a) zmeny podmienok na trhu poskytovania elektronických komunikačných služieb, alebo
 - b) zvýšenia nákladov Podniku súvisiacich s poskytovaním Služby alebo Programu služieb, alebo
 - c) zmeny miery inflácie zverejenej Štatistickým úradom SR za predchádzajúce obdobia, alebo
 - d) zmeny marketingovej stratégie Podniku, alebo
 - e) marketingového alebo technologického vývoja Služieb alebo siete, alebo

- f) legislatívnej zmeny, ktorá má priamy alebo nepriamy dopad na zmluvné podmienky (vrátane zmeny sadzby dane z pridanej hodnoty alebo inej dane alebo inej platby), alebo
 - g) vydania rozhodnutia príslušného orgánu verejnej moci (vrátane orgánov Európskych spoločenstiev), ktoré zakladá povinnosť alebo právo Podniku vykonať danú zmenu zmluvných podmienok.
9. Podnik je povinný oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok, ktoré sa Účastníka týkajú a to vhodným spôsobom, napr. prostredníctvom Predajného miesta, zverejnením zmenených zmluvných podmienok alebo uvedením informácie o zmene na Internetovej stránke Podniku, uvedením informácie vo faktúre, informačných materiáloch, tlačových správ, písomne, elektronickou poštou, telefonicky alebo iným vhodným spôsobom (ďalej len „stanovené spôsoby oznamovania“) a najmenej jeden mesiac pred účinnosťou podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Podstatnou zmenou zmluvných podmienok sa rozumie taká zmena Zmluvy, ktorá spočíva v zvýšení ceny Služieb, ktoré je Účastník povinný podľa Zmluvy užívať alebo ktorá objektívne spôsobuje obmedzenie alebo zhoršenie práv alebo rozšírenie povinností Účastníka voči Podniku nad rozsah výslovne dohodnutý v Zmluve.
 10. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje taká zmena zmluvných podmienok, ktorá je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu alebo rozhodnutím príslušného orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie; takouto zmenou všeobecne záväzného predpisu môže byť napríklad zmena Zákona, zmena predpisov týkajúcich sa ochrany spotrebiteľa, zmena predpisov týkajúcich sa spracúvania osobných údajov, zmena sadzby dane z pridanej hodnoty alebo inej dane alebo inej platby, ako aj zmena alebo nahradenie iného všeobecne záväzného právneho predpisu. Informácie o zmenách zmluvných podmienok podľa predchádzajúcej vety ako aj o ostatných zmenách zmluvných podmienok (napr. o rozšírení Služieb, nahradení pôvodných Služieb novými Službami, trvalom alebo prechodnom znížení ceny Služieb, zmenách Služieb, ktoré nespôsobujú obmedzenie práv alebo rozšírenie povinností Účastníka voči Podniku, zvýšení kvality Služieb, zmene názvu, rozsahu, štruktúry Programov služieb a Služieb, a pod., a to bez ohľadu na skutočnosť, či Účastník je povinný Služby dotknuté zmenou využívať alebo nie), je Podnik oprávnený oznámiť Účastníkovi niektorým zo stanovených spôsobov oznamovania, a to najneskôr ku dňu účinnosti zmeny zmluvných podmienok, ak v osobitných prípadoch nevyplýva Podniku povinnosť oznámiť danú zmenu skôr.
 11. Zmena zmluvných podmienok je účinná ku dňu uvedenému Podnikom v oznámení o zmene zmluvných podmienok podľa bodu 9 alebo 10.
 12. Ak Účastník nesúhlasí s podstatnou zmenou zmluvných podmienok, má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, a to dorúčením písomného oznámenia Podniku o odstúpení od Zmluvy najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny. V takomto prípade právne účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny zmluvných podmienok. Ak Účastník neodstúpi od Zmluvy z dôvodu podstatnej zmeny zmluvných podmienok spôsobom a v lehote podľa prvej vety tohto bodu, má sa za to, že s danou podstatnou zmenou zmluvných podmienok súhlasí.
 13. Záväzok Podniku poskytovať Účastníkovi Služby na základe dohody o zmene Zmluvy vznikne ku dňu zriadenia pripojenia k sieti Podniku alebo zriadenia Služby, ak je takéto zriadenie nevyhnutnou podmienkou pre poskytovanie Služby, ak nie je dohodnuté inak. V prípade, ak Podnik technickým šetrením vykonaným po uzavretí dohody o zmene Zmluvy zistí technickú neuskutočniteľnosť dohodnutej zmeny, dohoda o zmene Zmluvy zaniká v celom rozsahu okamihom doručenia písomného oznámenia Podniku Účastníkovi o technickej neuskutočniteľnosti predmetu dohodnutej zmeny Zmluvy. Práva a povinnosti zmluvných strán založené Zmluvou zostanú naďalej v platnosti v pôvodnom znení. Žiadna zo zmluvných strán v takomto prípade nemá nárok na náhradu škody spôsobenej v dôsledku takéhoto zániku dohody o zmene Zmluvy.

Článok 6. Doba trvania Zmluvy, zánik Zmluvy

1. Ak doba trvania Zmluvy alebo doba, počas ktorej sa má poskytovať Služba nie je v Zmluve určená inak, platí, že bola dojednaná doba neurčitá. Zmluvné strany sa môžu dohodnúť, že aj keď bola Zmluva uzavretá na dobu neurčitú, jednotlivé Služby alebo program Služieb budú poskytované počas doby určitej, prípadne že niektorú Službu alebo program Služieb sa Účastník zaviazá využívať aspoň počas určitého minimálneho obdobia (tzv. záväzok viazanosti).

2. Zmluva zaniká:
 - a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
 - b) dohodou zmluvných strán,
 - c) výpoveďou,
 - d) odstúpením,
 - e) dňom doručenia oznámenia Podniku Účastníkovi o technickej neuskutočiteľnosti zariadenia alebo poskytovania Služby,
 - f) ak tak ustanovuje osobitný predpis,
 - g) iným spôsobom alebo z iného dôvodu, ak to vyplýva zo Zmluvy alebo niektorej jej súčasti.
3. Zmluvu na dobu neurčitú môže Účastník vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez udania dôvodu. Zmluvu na dobu určitú nie je Účastník oprávnený vypovedať, ak nebolo dohodnuté alebo určené inak.
4. Podnik je oprávnený vypovedať Zmluvu bez ohľadu na skutočnosť, či bola uzavretá na dobu určitú alebo neurčitú:
 - a) ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby, okrem Univerzálnej služby,
 - b) z dôvodu modernizácie Pevnej siete Podniku alebo Služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby alebo Služieb, poskytovaných na základe Zmluvy,
 - c) ak Podnik nemôže ďalej poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodu nadobudnutia účinnosti všeobecne záväzného právneho predpisu alebo vydania rozhodnutia príslušného orgánu verejnej moci (vrátane orgánov Európskych spoločností), ktoré zakladá povinnosť Podniku zastaviť alebo ukončiť poskytovanie danej Služby.
5. Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany a uplynie posledným dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
6. Ak nie je dohodnuté inak a ak nie je dôvod na odstúpenie od Zmluvy zo strany Účastníka, je Účastník počas lehoty viazanosti svojím návrhom na uzavretie Zmluvy alebo dohody o zmene Zmluvy, resp. počas lehoty na zriadenie Služby dohodnutej v Zmluve alebo v dohode o zmene Zmluvy, najneskôr však do doby zriadenia Služby, oprávnený požiadať Podnik o zrušenie tejto Zmluvy/dohody o zmene Zmluvy alebo o zrušenie návrhu na uzavretie Zmluvy/dohody o zmene Zmluvy, len na základe dohody s Podnikom, pričom Podnik je oprávnený podmieniť uzavretie takejto dohody uhradením odškodného vo výške určenej v Zmluve alebo v Cenníku, a to spôsobom a v lehote dojednanej v takejto dohode. V prípade, ak Účastník svojim konaním alebo nečinnosťou počas lehoty viazanosti svojím návrhom alebo počas dohodnutej lehoty na zriadenie Služby, zmarí Podniku zriadenie pripojenia k Sieti alebo zriadenie dohodnutej Služby, je Účastník povinný uhradiť Podniku náhradu nákladov vynaložených v súvislosti so zriadením Služby, a to vo výške podľa platného Cenníka, ak nie je dohodnuté inak.
7. Účastník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií okrem iných dôvodov dohodnutých v Zmluve alebo jej súčasti, ak:
 - a) Podnik ani po opakovanej uznanej reklamacii neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite; Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak takéto porušenie povinností Podniku stále pretrváva,
 - b) Podnik neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie v lehote podľa časti VII; Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie,
 - c) Podnik neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok; Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok,
 - d) Podnik oznámil Účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok a Účastník túto zmenu neakceptuje; Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny.
8. Ak sa na základe Zmluvy poskytujú viac Služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených podľa predchádzajúceho bodu len vo vzťahu k tej Službe alebo časti Služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od Služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo týka.
9. Podnik má právo odstúpiť od Zmluvy, okrem iných prípadov dojednaných v Zmluve alebo niektorej súčasti Zmluvy, ak:
 - a) Účastník opakovane neoprávnenne zasiahne do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobľúbivosti,
 - b) Účastník nezaplatil cenu za poskytnuté Služby ani do 45 dní po dni splatnosti,
 - c) Účastník pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa osobitných právnych predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Podniku ho neodpojí,
 - d) Účastník opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Podniku kontrolu jej používania,
 - e) Účastník opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
 - f) Účastník zneužíva Službu alebo jej časť,
 - g) údaje poskytnuté Účastníkom Podniku sa dodatočne preukážu ako nepravdivé, čo by mohlo mať za následok vznik ujmy Podniku,
 - h) v majetkových pomeroch Účastníka nastali také podstatné zmeny, ktoré môžu mať za následok, že Účastník nebude schopný dodržiavať Zmluvu, najmä záväzok riadne a včas uhrádzať cenu za Služby, a to najmä ak na majetok Účastníka bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu alebo na povolenie reštrukturalizácie, ak bola na Účastníka uvalená nútená správa podľa osobitných predpisov, ak Účastník vstúpil do likvidácie, ak bola voči Účastníkovi nariadená daňová alebo iná exekúcia alebo ak je Účastník v režime vyrovnania alebo núteného vyrovnania, a to s prihliadnutím na podmienky stanovené príslušnými právnymi predpismi,
 - i) Účastník nepožiadala o opätovné poskytovanie Služieb najneskôr posledný deň obdobia, počas ktorého bolo poskytovanie Služieb dočasne prerušené na žiadosť Účastníka.
10. Odstúpením od Zmluvy oprávnenou zmluvnou stranou sa Zmluva zrušuje k poslednému dňu mesiaca, v ktorom bol prejav vôle oprávnenej strany odstúpiť od Zmluvy doručený druhej strane, ak nie je dohodnuté inak. Zánikom Zmluvy zanikajú a rušia sa aj všetky právne vzťahy založené Zmluvou, resp. vzniknuté na základe Zmluvy.
11. Zmluvu je možné ukončiť aj na základe dohody zmluvných strán. Účastník, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu dohodou, predloží Podniku písomnú žiadosť, z obsahu ktorej bude vyplývať prejav vôle Účastníka dohodnúť sa s Podnikom na ukončení Zmluvy. Ak Účastník podá návrh dohody na ukončenie Zmluvy uzavretej na dobu určitú, resp. s platne dojednaným minimálnym obdobím využívania Služby (tzv. viazanosť) na dobu určitú, akceptácia návrhu Účastníka zo strany Podniku nebude vybavená a zrealizovaná skôr ako Účastník uhradí svoje finančné záväzky z takejto Zmluvy voči Podniku, vrátane záväzkov vzniknutých z predčasného ukončenia takejto Zmluvy na návrh Účastníka, ak nie je dohodnuté inak. Podmienkou akceptácie návrhu Účastníka na ukončenie Zmluvy dohodou je uhradenie všetkých záväzkov Účastníka po lehote splatnosti. Pri podaní návrhu dohody na ukončenie Zmluvy je potrebné postupovať podľa pokynov Podniku (zverejnených napr. prostredníctvom Internetovej stránky Podniku); Podnik nie je povinný návrh dohody na ukončenie Zmluvy podaný Účastníkom akceptovať.
12. Pri zániku Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu nie je Podnik povinný vrátiť Účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky za tie úkony aktivácie alebo zriadenia Služby, ktoré Podnik uskutočnil. Účastník je povinný bezodkladne vrátiť Podniku všetky Koncové zariadenia a iné predmety vo vlastníctve Podniku, ktoré mu boli poskytnuté na účely využívania Služieb na dobu trvania Zmluvy, a to spôsobom a na miesto určené v príslušných Obchodných podmienkach, Cenníku alebo dohodou zmluvných strán, v opačnom prípade je povinný uhradiť Podniku zmluvnú pokutu za porušenie tejto povinnosti v dohodnutej výške, prípadne uhradiť náhradu škody spôsobenej takýmto porušením.
13. Podnik pri zániku Zmluvy zašle Účastníkovi konečné vyúčtovanie za poskytnuté Služby, ktoré je Účastník povinný uhradiť.
14. Účastník má právo požiadať Podnik o predĺženie poskytovania Služieb poskytovaných na základe Zmluvy uzavretej na dobu určitú, a to písomne alebo iným spôsobom určeným Podnikom, s ktorým bol Účastník oboznámený. Podnik nie je povinný akceptovať žiadosť o predĺženie poskytovania Služieb; v prípade neakceptovania žiadosti má Podnik právo navrhnúť Účastníkovi poskytovanie inej obdobnej Služby.

Časť IV. Ceny a platobné podmienky

1. Ak nie je cena za poskytovanú alebo požadovanú Službu dojednaná v Zmluve výslovne, vzťahuje sa na ňu Cenník. Cenník je zverejnený na Internetovej stránke Podniku a je prístupný na každom Predajnom

- mieste. Pre určenie konečnej ceny poskytnutých Služieb Účastníkovi je rozhodujúci odpočet poskytnutých Služieb Účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme Podniku.
2. Všetky ceny za Služby poskytované Účastníkovi sú vyúčtované faktúrou po skončení zúčtovacieho obdobia, resp. obdobia, za ktoré je Podnik povinný v zmysle dohody o frekvencii fakturácie vystaviť faktúru, ak to povaha Služby umožňuje alebo ak nie je dohodnuté inak. Účtovanie ceny za Službu sa začína dňom zriadenia Služby, resp. dňom začatia jej poskytovania, ak nie je dohodnuté inak. Zúčtovacím obdobím je kalendárny mesiac, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak. Účastníkom – fyzickým osobám nepodnikateľom, ktorí uhrádzajú faktúru formou inkasnej platby, je tlačaná (papierová) forma faktúry vystavená po skončení dvojmesačného obdobia, ak nie je dohodnutá iná frekvencia fakturácie; pri dvojmesačnej frekvencii fakturácie je fakturovaná celková cena rozdelená na dve rovnaké čiastky (so zohľadnením zaokrúhľovacích rozdielov) s dvoma lehotami splatnosti, pričom prvá čiastka bude inkasovaná v mesiaci vystavenia faktúry a druhá v nasledujúcom mesiaci. Účastníkom s dohodnutou elektronickou formou faktúry je faktúra vystavená po uplynutí jednomesačného zúčtovacieho obdobia, ak nie je dohodnuté inak. Deň vzniku daňovej povinnosti je deň dodania služby podľa platného zákona o dani z pridanej hodnoty. Podnik má právo dodatočne vyfakturovať služby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za aktuálne zúčtovacie obdobie. Podnik má právo vyúčtovať cenu všetkých alebo viacerých Služieb poskytnutých Účastníkovi na základe viacerých zmluvných vzťahov súhrnne spoločnou faktúrou, ak nie je dohodnuté inak. V prípade úhrady spoločnej faktúry v čiastočnom rozsahu bude uhradená suma použitá na úhradu ceny jednotlivých Služieb pomernou čiastkou k fakturovanej cene týchto Služieb, ak Účastník neurčí inak; cena jednotlivých Služieb sa považuje za uhradenú až uhradením spoločnej faktúry v celom rozsahu.
 3. Vystavená faktúra je vyhotovená spravidla v elektronickej forme, ak nie je dohodnuté jej zaslanie v písomnej (tlačenej) forme. Ak si Účastník zvolí elektronickej formu faktúry, udeľuje týmto v súlade s príslušným zákonom o dani z pridanej hodnoty súhlas na to, aby mu Podnik vyúčtoval služby faktúrou vyhotovenou výlučne v elektronickej forme (ďalej aj ako „elektronická faktúra“) a berie na vedomie, že Podnik mu nie je povinný zasielať aj faktúru v písomnej (tlačenej) forme, ak nepožiadá o vyhotovenie odpisu elektronickej faktúry za odplatu podľa Cenníka (za predpokladu, že takýto odpis je dostupný v zmysle Cenníka). Elektronickej faktúry sprístupňuje Podnik Účastníkovi na Internetovej stránke Podniku; sprístupnenie môže byť podmienené použitím niektorého alebo viacerých Bezpečnostných údajov. V prípade dohody s Účastníkom sprístupňuje Podnik elektronickej faktúry zároveň aj jej zaslaním na e-mailovú adresu oznámenú Účastníkom ako nezaheslovaná príloha elektronickej pošty; Podnik nezodpovedá za prípadné zneužitie elektronickej faktúry zaslanej na e-mailovú adresu oznámenú Účastníkom. Účastník je oprávnený požiadať o zmenu spôsobu vystavovania faktúry spôsobom podľa pokynov Podniku.
 4. Ak faktúra za Služby, bez ohľadu na formu jej vyhotovenia, nie je Účastníkovi doručená alebo sprístupnená do 17 dní po skončení fakturačného obdobia, Účastník je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť Podniku. Ak tak Účastník v lehote 22 dní po skončení fakturačného obdobia neurobí, považuje sa faktúra za doručenú posledným dňom tejto lehoty. Ak Účastník v tejto lehote oznámi, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený odpis faktúry.
 5. Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky zo Zmluvy riadne a včas. Riadnou úhradou je úhrada obsahujúca správne uvedené identifikačné znaky uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, fakturovanú čiastku a číslo účtu. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné platbu priradiť, a teda záväzok Účastníka nemožno považovať za splnený. Záväzok Účastníka zaplatiť fakturovanú cenu prostredníctvom bezhotovostného platobného styku je splnený okamihom pripísania dlžnej čiastky na účet Podniku. Včasnou úhradou je úhrada pripísaná na účet Podniku najneskôr v deň splatnosti faktúry, uvedený na príslušnej faktúre. V prípade neprípísania úhrady v prospech účtu Podniku v súlade s pokynom Účastníka je Účastník povinný reklamovať túto skutočnosť voči subjektu, prostredníctvom ktorého úhradu realizoval.
 6. V prípade neuhradenia ceny Služby, ako aj akéhokoľvek iného peňažného záväzku Účastníka voči Podniku riadne a včas, t.j. v lehote splatnosti, je Podnik oprávnený účtovať: i) Účastníkovi, ktorý je právnickou osobou alebo fyzickou osobou oprávnenou na podnikanie, úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania, ii) Účastníkovi, ktorý je fyzickou osobou - nepodnikateľom, úrok z omeškania podľa predpisov občianskeho práva. Ak platná právna úprava stanoví vyššie úroky z omeškania ako sú dohodnuté v tomto bode, má Podnik právo na úroky z omeškania v takejto zákonnej výške.
 7. Ak bola pre prípad porušenia niektorej zmluvnej povinnosti zo Zmluvy dohodnutá zmluvná pokuta, zaplatením akéhokoľvek zmluvnej pokuty nezaniká právo dotknutej zmluvnej strany na náhradu škody, ktorá jej vznikla porušením danej zmluvnej povinnosti, a to v rozsahu zodpovednosti za škodu porušujúcej zmluvnej strany. Porušujúca zmluvná strana je povinná uhradiť oprávnenej zmluvnej strane náhradu škody prevyšujúcej zmluvnú pokutu, ak nie je dohodnuté inak.
 8. Poskytovanie Služieb podlieha dani z pridanej hodnoty vo výške stanovenej príslušnými právnymi predpismi, ak nie je určené inak.
 9. Ak Účastník v Zmluve určí Adresáta, Účastník naďalej výlučne zodpovedá za to, že úhrada cien za poskytnuté alebo požadované Služby vyúčtované v príslušnej faktúre bude uskutočnená riadne a včas.
 10. V prípade zavedenia úhrady faktúr inkasným spôsobom z účtu Účastníka, zmeny bankového spojenia Účastníka, alebo zrušenia tohto spôsobu platby, je Účastník povinný oznámiť Podniku uvedené zmeny bezodkladne, najneskôr však do konca obdobia, za ktoré má byť vystavená faktúra, ktorú má Účastník záujem uhradiť inkasným spôsobom. V prípade, ak Účastník uvedené zmeny oznámi Podniku neskôr ako podľa predchádzajúcej vety, platba najbližšej nasledujúcej faktúry prebehne podľa dovtedy dohodnutého spôsobu a na základe Účastníkom dovtedy zadaných identifikačných znakov.
 11. Náklady Účastníka spojené s úhradou faktúr alebo s prijatím preplatkov úhrady faktúr vrátených Účastníkovi znáša v plnom rozsahu Účastník. V prípade úhrady faktúry zo zahraničia je Účastník povinný zabezpečiť pripísanie úhrady v prospech účtu Podniku v plnej výške a včas.
 12. Účastník súhlasí, že Podnik je oprávnený prijať plnenie poskytnuté tretou osobou na splnenie akéhokoľvek peňažného záväzku Účastníka voči Podniku vyplývajúceho zo zmluvného vzťahu.
 13. Podnik má právo započítať akékoľvek svoje pohľadávky voči Účastníkovi, vrátane pohľadávok, ktoré ešte nie sú splatné, alebo ktoré sú premlčané, proti akýmkoľvek pohládkam Účastníka voči Podniku.
 14. Podnik má právo požadovať vopred platbu za požadované alebo poskytované Služby.
 15. Podnik má právo zaokrúhľovať cenu Služieb účtovaných sekundovou tarifáciou, ako aj konečnú cenu Služieb podľa pravidiel matematického zaokrúhľovania na celé eurocenty.
 16. Podnik má právo písomne, e-mailom, telefonicky alebo iným vhodným spôsobom upozorniť Účastníka na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradil cenu Služieb alebo iných platieb vyúčtovaných faktúrou v lehote jej splatnosti a určiť dodatočnú lehotu na zaplatenie. Zmluvnú pokutu za nedodržanie doby splatnosti faktúry za podmienok uvedených v Cenníku, ako aj všetky náklady spojené s mimosúdnym, súdnym alebo exekučným vymáhaním znáša Účastník.

Časť V. Zhromažďovanie a používanie informácií o Účastníkoch

Článok 1. Telekomunikačné tajomstvo

1. Predmetom telekomunikačného tajomstva sú:
 - a) obsah prenášaných správ,
 - b) súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby – podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu; predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje zverejnené v zozname účastníkov,
 - c) Prevádzkové údaje,
 - d) Lokalizačné údaje.
2. Telekomunikačné tajomstvo je povinný zachovávať každý, kto príde s jeho predmetom do styku pri poskytovaní sietí a služieb, pri používaní služieb, náhodne alebo inak.
3. Podnik je oprávnený predmet telekomunikačného tajomstva sprístupniť v prípadoch, v ktorých tak určuje Zákon alebo iný právny predpis (napr. na účely poskytovania súčinnosti súdom, orgánom činným v trestnom konaní, iným orgánom štátu, TÚ SR), inak so súhlasom Účastníka alebo Užívateľa, ktorého sa predmet telekomunikačného tajomstva týka.

Článok 2. Ochrana údajov

A. Spracúvanie údajov na zákonné účely

- Podnik je oprávnený v zmysle § 56 ods. 3 Zákona bez súhlasu Účastníka získavať a spracúvať údaje účastníkov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby, alebo obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby - podnikateľa alebo meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť fyzickej osoby pre účely:
 - uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla,
 - fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok,
 - vypracovania zoznamu účastníkov.Podnik má tiež právo v zmysle Zákona bez súhlasu Účastníka získavať a spracúvať údaje účastníkov aj na účely poskytovania súčinnosti iným orgánom štátu, ako aj pre potreby podávania informácií v rámci činností koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania, a to v rozsahu a v súlade so Zákonom a inými právnymi predpismi.
- Údaje uvedené v predchádzajúcom bode bude Podnik spracúvať po dobu platnosti Zmluvy, ako aj po jej skončení v prípade vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok Podniku za poskytnuté služby, v prípade vybavovania podaní účastníka alebo splnenia zákonných podmienok pre uplatnenie práv alebo splnenia iných povinností uložených zákonom na uplatnenie práv.
- Podnik je na základe príslušných právnych predpisov oprávnený bez súhlasu Účastníka spracúvať titul, meno, priezvisko a adresu Účastníka pre potreby poštového styku s účastníkom a evidencie týchto údajov.
- Podnik je v zmysle Zákona bez súhlasu účastníka oprávnený spracúvať a uchovávať Prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v priebehu ktorej je možné právne napadnúť vyúčtovanie za Služby alebo uplatniť nárok na úhradu. V prípade začatia reklamácie alebo mimosúdneho riešenia sporu o výške úhrady alebo o kvalite Služieb alebo súdneho konania uchováva Podnik Prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. Podnik je v zmysle Zákona oprávnený uchovávať Prevádzkové údaje na účel vyúčtovania úhrad oprávnených nárokov Podniku, zodpovedania otázok účastníka, zisťovania protiprávnych konaní, poskytovania súčinnosti orgánom činným v trestnom konaní, súdom a iným orgánom štátu a so súhlasom účastníka aj na marketingové účely alebo poskytovanie Služieb s pridanou hodnotou.
- Podnik je povinný v zmysle Zákona na účely poskytovania súčinnosti orgánom činným v trestnom konaní, súdom a iným orgánom štátu uchovávať Prevádzkové údaje, Lokalizačné údaje a údaje komunikujúcich strán odo dňa uskutočnenia komunikácie počas
 - 6 mesiacov, ak ide o pripojenie k internetu, internetovú elektronickú poštu a telefonovanie prostredníctvom internetu
 - 12 mesiacov, ak ide o ostatné druhy komunikácie.
- Podnik je oprávnený bez súhlasu účastníka:
 - okrem údajov uvedených v bode A.1., A. 3., A.4. a A.5. spracúvať aj iné údaje, ktoré o účastníkovi získa, a
 - spracúvať údaje o účastníkovi i po skončení účelu ich spracúvania.

Spracúvanie podľa predchádzajúcej vety je možné výlučne však za podmienky, že takéto spracúvanie bez súhlasu je dovolené príslušnými právnymi predpismi (napr. ak je to nevyhnutné na ochranu zákonných práv a právom chránených záujmov Podniku) a len v nevyhnutnom rozsahu a na nevyhnutnú dobu. Podnik môže získavať a spracúvať v nevyhnutnom rozsahu a na čas potrebný aj osobné (identifikačné) údaje týkajúce sa zástupcov Účastníka v akom je takéto spracúvanie potrebné na účely evidencie a určenia konkrétnej osoby ako osoby oprávnenej konať v mene Účastníka pri určitých úkonoch na základe plnomocnenia zástupcu. Podnik bude spracúvať údaje o Adresátovi za účelom vedenia evidencie oprávnených zástupcov Účastníka na prijímanie písomností a na účely plnenia rozsahu udeleného plnomocnenstva pre potreby doručovania písomností určených účastníkovi prostredníctvom Adresáta, a to po dobu dobu doručovania písomností až do vysporiadania akýchkoľvek nárokov Podniku voči Účastníkovi v súvislosti s poskytovaním služieb Účastníkovi alebo doručovaním prostredníctvom Adresáta; uvedením údajov o Adresátovi Účastník súčasne potvrdzuje, že je oprávnený takéto údaje Podniku poskytnúť a zodpovedá za ich pravdivosť.

B. Spracúvanie údajov na marketingové účely

- Podnik je oprávnený spracúvať titul, meno, priezvisko, adresu, na zasielanie marketingových ponúk v rámci priameho marketingu.
- Podnik má tiež právo spracúvať telefónne a faxové číslo a adresu elektronickej pošty Účastníka, získané Podnikom v súvislosti s predajom tovaru a Služieb a v súlade so Zákonom a inými právnymi predpismi, na kontaktovanie Účastníka za účelom priameho marketingu svojich, Podnikom poskytovaných produktov a Služieb, formou zasielania elektronickej pošty. Elektronickou poštou sa pritom rozumie akákoľvek textová, hlasová, zvuková či obrazová správa zaslaná prostredníctvom siete, ktorú možno uložiť v sieti alebo v koncovom zariadení prijemcu, kým si ju prijemca nevyzdvihne (napr. SMS, MMS, email).
- Ak Účastník udolí súhlas, je Podnik taktiež oprávnený na marketingové účely (napr. vypracovanie adresných ponúk produktov a služieb Podniku alebo iných osôb, vývoj produktov a ich uvádzanie na trh) spracúvať okrem údajov podľa bodu B.7. a B.8 tejto časti aj (i) údaje účastníka podľa bodu A.1. tejto časti a ďalšie údaje uvedené pri udelení súhlasu Účastníka, s výnimkou údajov o rodnom čísle, čísle identifikačného dokladu a iného dokladu totožnosti a výške neuhradených záväzkov, ako aj (ii) Prevádzkové údaje (vrátane údajov o Užívateľovi podľa telefónnych čísel volaných z jeho prístupu k sieti) a (iii) iné údaje o Účastníkovi, ktoré získa v súvislosti s poskytovaním Služieb (napr. dobu trvania Zmluvy, druh programu služieb, aktivované Služby).
- Ak Účastník udolí súhlas, je Podnik taktiež oprávnený spracúvať údaje podľa bodu B.7. až B.8. tejto časti aj na kontaktovanie Účastníka ohľadne marketingových ponúk tretích osôb, pričom je oprávnený kontaktovať Účastníka tak volaním ako aj prostredníctvom elektronickej pošty alebo automatického volacieho systému.
- Súhlas Účastníka podľa bodov B.9 až B.10 tejto časti, ak bol udelený, bude účinný do uplynutia jedného roka po ukončení všetkých zmluvných vzťahov medzi Účastníkom a Podnikom.
- Účastník berie na vedomie, že ak udolí súhlas podľa bodov B.9 alebo B.10, tento sa vzťahuje na údaje získané zo všetkých zmluvných vzťahov medzi Účastníkom a Podnikom v rozsahu údajov podľa bodu B.9, tzn. aj na údaje v rozsahu podľa bodu B.9, ktoré o ňom Podnik získa zo zmlúv, ktoré Účastník uzavrie s Podnikom (a to aj v prípade, že tieto zmluvy nebudú obsahovať takýto opakovaný súhlas), ako aj zo zmlúv uzavretých v minulosti (a to aj v prípade, ak v týchto súhlas vyjadrený nebol, resp. bol v nich vyjadrený nesúhlas). Účastník má právo kedykoľvek bezplatne odvolať svoj súhlas podľa bodov B.9 až B.10, resp. odmietnuť používanie jeho údajov podľa bodov B.7 a B.8, a to prejavom vôle doručeným do dispozície Podniku. Podmienky upravujúce spracúvanie údajov a nevyžadovanej komunikácie, vrátane súhlasu s tým spojených a ich odvolania sa vzťahujú na Účastníkov, ktorí sú fyzickými osobami.

C. Spracúvanie údajov na účely Služby s pridanou hodnotou

- Ak Účastník udolí súhlas, je Podnik oprávnený spracúvať Prevádzkové a Lokalizačné údaje Účastníka na zabezpečenie služieb s pridanou hodnotou (vrátane údajov podľa telefónnych čísel volaných z jeho prístupu k sieti), a to i v rozsahu väčšom, ako je potrebné na prenos komunikácie alebo vyúčtovanie tejto služby a na čas nevyhnutne potrebný na poskytnutie príslušnej služby s pridanou hodnotou. Za udelenie súhlasu sa pritom považuje aj aktivácia Služby s pridanou hodnotou. Účastník môže kedykoľvek zrušiť takýto svoj súhlas; v takom prípade mu však Služba s pridanou hodnotou bude deaktivovaná.

D. Kopírovanie a nahrávanie

- Podnik má právo získavať osobné údaje Účastníka alebo jeho zástupcu aj vyhotovovaním odpisov, kopírovaním alebo skenovaním verejných listín a dokladov predložených Účastníkom, alebo iným vhodným spôsobom. V zmysle Zákona má Podnik právo požadovať od Účastníka alebo jeho zástupcu pri uzavieraní Zmluvy predloženie preukazu totožnosti a vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať z neho údaje z preukazu totožnosti elektronickejšími prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Účastníka.
- Podnik má právo nahrávať volania na čísla liniek telefonického centra služieb zákazníkom Podniku a iné volania iniciované medzi Účastníkom a Podnikom alebo Užívateľom a Podnikom a na vyhotovovanie a ukladanie zvukových záznamov z týchto volaní, t. j. záznamov týkajúcich sa osoby Účastníka alebo Užívateľa alebo prejavov jeho osobnej povahy, taktiež na použitie takto získaných záznamov na účely vyhodnocovania požiadaviek Účastníka alebo

Užívateľa, rozsahu a kvality Služieb poskytovaných Účastníkovi, ako aj posudzovania a vybavovania sťažností a podnetov Účastníkov a na preukázanie požiadavky na zriadenie, zmenu alebo zrušenie Služby alebo existencie a platnosti iného právneho úkonu, ktorý uskutočnil Účastník, Užívateľ alebo Podnik. Nahrávanie sa uskutočňuje až po zaznení hlásky o nahrávaní alebo inom upozorení, že hovor bude nahrávaný. Ak volaná alebo volajúca osoba nesúhlasí s vyhotovením zvukového záznamu, môže po zaznení hlásky alebo inom upozorení na nahrávanie volania ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa so svojou požiadavkou na Podnik iným spôsobom.

E. Spôsob spracúvania osobných údajov

16. Podnik bude spracúvať osobné údaje Účastníka, ktoré je oprávnený spracúvať na základe príslušných právnych predpisov alebo na základe súhlasu Účastníka s použitím automatizovaných, čiastočne automatizovaných alebo iných ako automatizovaných prostriedkov spracúvania. Podnik zlikviduje osobné údaje bezodkladne po tom, čo bude splnená posledná z nasledujúcich podmienok:
 - a) všetky Zmluvy Účastníka boli ukončené,
 - b) Účastník splnil všetky záväzky voči Podniku,
 - c) všetky podania Účastníka sú Podnikom vybavené a osobné údaje nie sú nevyhnutné pre splnenie povinností Podniku uložených všeobecne záväzným právnym predpisom,
 - d) boli dosiahnuté všetky účely spracúvania. Tým nie je dotknuté právo Podniku spracúvať osobné údaje Účastníka na účely poštového styku.
17. Podnik má právo v súlade s príslušnými právnymi predpismi poveriť spracúvaním osobných údajov sprostredkovateľa, ktorý bude spracúvať osobné údaje v mene Podniku (napr. tretie osoby zabezpečujúce prípravu a výrobu tlačených materiálov a dokumentov určených Účastníkom, ich distribúciu; tretie osoby, ktoré sú oprávnené vymáhať a inkasovať pohľadávky Podniku voči Účastníkovi, obchodných zástupcov Podniku alebo iné subjekty, ktoré budú na základe poverenia Podniku konať v jeho mene pri poskytovaní Služieb alebo pri výkone inej činnosti súvisiacej s poskytovaním Služieb, a to na účely poskytovania Služieb a v súvislosti s ich poskytovaním a pod.). Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje len v rozsahu a za podmienok dojednaných s Podnikom v písomnej zmluve alebo v písomnom poverení. Údaje o sprostredkovateľoch sú zverejnené na Internetovej stránke Podniku.
18. Podnik sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov, ako aj informácií o Účastníkovi v súlade s platnými právnymi predpismi.

F. Poskytovanie údajov

19. Podnik má v zmysle § 55 Zákona právo na ochranu svojich práv a právom chránených záujmov vzájomne si poskytovať a vymieňať nevyhnutné údaje v rozsahu uvedenom v bode A.1. tejto časti s inými podnikmi elektronických komunikácií, ak sa tieto údaje týkajú dlžníkov alebo osôb, o ktorých tieto podniky zistili, že odcudzili alebo poškodili, či zneužili telekomunikačné zariadenia alebo Služby, a to za účelom posúdenia dôvodov na odmietnutie uzavretia Zmluvy z dôvodu, že Zaujemca nedáva záruku, že bude Zmluvu dodržiavať a účinnejšej ochrany podnikov pred takými osobami.
20. Účastník berie na vedomie, že Podnik má právo poskytovať informácie a údaje uchovávané pri poskytovaní Služby, osobné, Lokalizačné a Prevádzkové údaje Účastníka v nevyhnutnom rozsahu:
 - a) tretím osobám (vrátane inkasných spoločností), ktoré Podnik poverí vymáhaním pohľadávok alebo uplatnením iných oprávnených práv Podniku voči Účastníkovi, a to za účelom uplatnenia pohľadávok a iných práv Podniku, vrátane prípadu postúpenia pohľadávok Podniku na tretiu osobu, a to aj po skončení zmluvného vzťahu s Účastníkom, pri postúpení pohľadávky Podniku voči Účastníkovi je Podnik oprávnený a povinný v zmysle § 43 ods. 13 Zákona odovzdať postúpňíkovi aj všetku dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka,
 - b) súdom, iným orgánom verejnej správy a iným orgánom štátu, ak je to potrebné na uplatnenie práv Podniku voči Účastníkovi alebo splnenie zákonnej povinnosti Podniku,
 - c) inému podniku poskytujúcemu sieť a služby elektronickej komunikácie vrátane zahraničných poskytovateľov týchto služieb, a to za účelom účinnejšej ochrany podnikov pri vykonávaní ich činností, alebo ak je to potrebné z dôvodu možnosti poskytnutia Služieb v sieť iného podniku, vrátane cezhraničného prenosu týchto informácií a údajov podnikom

poskytujúcim sieť a služby elektronickej komunikácie mimo územia Slovenskej republiky,

- d) obchodným zástupcom Podniku alebo iným subjektom, ktorí budú na základe poverenia Podniku konať v jeho mene ako sprostredkovatelia pri poskytovaní Služieb (vrátane ich objednávania, aktívacie a vybavovania reklamácií).
21. Ak Účastník udelí súhlas, má Podnik právo poskytnúť jeho údaje uvedené v bode A.1., B.7. až B.10. (vrátane Prevádzkových údajov o Užívateľovi podľa telefónnych čísel volaných z jeho prístupu k sieťi) osobám, ktoré sú členmi skupiny Slovak Telekom Group (predovšetkým spoločnostiam Zoznam, s.r.o., Zoznam Mobile, s.r.o. PosAm, spol. s r.o.) alebo Deutsche Telekom Group alebo ktoré sú voči materskej spoločnosti zo skupiny Slovak Telekom Group alebo Deutsche Telekom Group alebo voči Podniku priamo alebo sprostredkované v postavení ovládajúcej alebo ovládanej osoby podľa ustanovenia § 66a Obchodného zákonníka. Po poskytnutí údajov týmto osobám sú tieto osoby oprávnené spracúvať poskytnuté údaje na marketingové účely uvedené v bodoch B.7 až B.10 (tzn. aj na vypracovanie marketingových ponúk a kontaktovanie volaním alebo elektronicou poštou) po dobu 1 roka po tom, čo im budú poskytnuté.

G. Poučenie o právach dotknutej osoby

22. V zmysle § 20 zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov (ďalej len „Zákon o ochrane OÚ“) majú Koncový užívateľ a Účastník ako dotknuté osoby právo písomnou žiadosťou od Podniku vyžadovať
 - a) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o stave spracúvania svojich osobných údajov v informačnom systéme v rozsahu podľa § 26 ods. 3 Zákona o ochrane OÚ; pri vydaní rozhodnutia podľa § 20 ods. 4 písm. b) Zákona o ochrane OÚ je dotknutá osoba oprávnená oboznámiť sa s postupom spracúvania a vyhodnocovania operácií,
 - b) vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal jej osobné údaje na spracúvanie,
 - c) vo všeobecne zrozumiteľnej forme odpis jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
 - d) opravu jej nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
 - e) likvidáciu jej osobných údajov, ak bol splnený účel ich spracúvania; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie,
 - f) likvidáciu jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu Zákona o ochrane OÚ.Právo dotknutej osoby možno obmedziť len podľa písmena d) a e), ak takéto obmedzenie vyplýva z osobitného zákona alebo jeho uplatnením by bola porušená ochrana dotknutej osoby, alebo by boli porušené práva a slobody iných osôb. Podnik v prípadoch podľa písmena b) a c) môže požadovať úhradu vo výške, ktorá nesmie prekročiť výšku materiálnych nákladov spojených so zhotovením kópií, so zadovážením technických nosičov a s odoslaním informácie dotknutej osobe, ak osobitný zákon neustanovuje inak.
23. Dotknutá osoba na základe bezplatnej písomnej žiadosti má právo voči Podniku namietať voči:
 - a) spracúvaniu jej osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jej súhlasu a žiadať ich likvidáciu,
 - b) využitaniu osobných údajov uvedených v § 7 ods. 4 písm. d) Zákona o ochrane OÚ na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo
 - c) poskytovaní osobných údajov uvedených v § 7 ods. 4 písm. d) Zákona o ochrane OÚ na účely priameho marketingu.
24. Dotknutá osoba na základe bezplatnej písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, má právo voči Podniku:
 - a) namietať voči spracúvaniu osobných údajov v prípadoch podľa § 7 ods. 4 písm. a), e), f) alebo g) Zákona o ochrane OÚ vyslovením oprávnených dôvodov alebo predložením dôkazov o neoprávnenom zasahovaní do jej práv a právom chránených záujmov, ktoré sú alebo môžu byť v konkrétnom prípade takýmto spracúvaním osobných údajov poškodené; ak tomu nebránia zákonné dôvody a preukáže sa, že námietka dotknutej osoby je oprávnená, Podnik je povinný osobné údaje, ktorých spracúvanie dotknutá osoba namieta, bez zbytočného odkladu blokovat a zlikvidovať ihneď, ako to okolnosti dovoľia,
 - b) nepodrobiť sa rozhodnutiu Podniku, ktoré by malo pre ňu právne účinky alebo významný dosah, ak sa takéto rozhodnutie vydá výlučne na základe úkonov automatizovaného spracúvania jej osobných údajov. Dotknutá osoba má právo žiadať Podnik o

preskúmanie vydaného rozhodnutia metódou odlišnou od automatizovanej formy spracúvania, pričom Podnik je povinný žiadosť dotknutej osoby vyhovieť, a to tak, že rozhodujúcu úlohu pri preskúmaní rozhodnutia bude mať oprávnená osoba; o spôsobe preskúmania a výsledku zistenia Podnik informuje dotknutú osobu v lehote 30 dní od prijatia požiadavky. Dotknutá osoba nemá toto právo iba v prípade, ak to ustanovuje osobitný zákon, v ktorom sú opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov dotknutej osoby, alebo ak rozhodnutie bolo prijaté v priebehu uzatvárania alebo plnenia zmluvy uzatvárajanej medzi Podnikom a dotknutou osobou za predpokladu, že sa vyhovelo požiadavke dotknutej osoby, ktorá je obsahom zmluvy, alebo dotknutej osobe bolo na základe dohody udelené právo kedykoľvek počas platnosti zmluvy uplatniť svoj názor.

25. Dotknutá osoba má právo nesúhlasiť s rozhodnutím Podniku uskutočniť prenos osobných údajov do tretej krajiny, ktorá nezaručuje primeranú úroveň ochrany až po ich získaní, a odmietnuť prenos svojich osobných údajov do takejto tretej krajiny, ak sa má prenos vykonať na základe písomného súhlasu dotknutej osoby.
26. Dotknutá osoba pri podozrení, že jej osobné údaje sa neoprávnené spracúvajú, môže podať o tom oznámenie úradu na ochranu osobných údajov.
27. Podnik vyhovie požiadavkám dotknutej osoby podľa tejto časti a písomne ju informuje najneskôr do 30 dní od ich prijatia.
28. Účastník má právo v prípadoch, ak tak ustanovuje právny predpis byť bezodkladne informovaný o porušení ochrany osobných údajov, ktoré môže nepriaznivo ovplyvniť jeho osobné údaje alebo súkromie.

Článok 3. Telefónny zoznam a informačné služby

A. Vydávanie a sprístupňovanie telefónneho zoznamu

1. Podnik je počas doby, kedy je podnikom určeným na poskytovanie Univerzálnej služby, povinný vydávať a sprístupňovať úplný telefónny zoznam účastníkov pravidelne aktualizovaný aspoň raz za rok, v elektronickej a v tlačenej forme (ďalej len „**Úplný telefónny zoznam**“). Úplný telefónny zoznam obsahuje údaje o všetkých účastníkoch verejných telefónnych služieb okrem tých, ktorí požiadali o nezverejnenie svojich osobných údajov v telefónnom zozname. V Úplnom telefónnom zozname v tlačenej forme Podnik zverejňuje relevantné údaje účastníkov v abecednom poradí podľa priezviska alebo obchodného mena, jedenkrát bezplatne v časti bytu alebo firmy.
2. Úplný telefónny zoznam v tlačenej forme sprístupňuje Podnik prostredníctvom zmluvného partnera. Úplný telefónny zoznam v elektronickej forme sa sprístupňuje na Internetovej stránke Podniku, prípadne na internetovej stránke zmluvného partnera Podniku.
3. Podnik je oprávnený vydávať a poskytovať telefónne zoznamy aj iným spôsobom, formou a obsahom ako Úplný telefónny zoznam. Podnik je oprávnený poskytovať prostredníctvom týchto telefónnych zoznamov relevantné údaje podľa bodu C.6, a v súlade s bodom C.7 na základe osobitnej dohody s Účastníkom aj ďalšie údaje Účastníka.

B. Informačné služby o telefónnych číslach

4. Podnik je počas doby, kedy je podnikom určeným na poskytovanie Univerzálnej služby, povinný poskytovať úplnú informačnú službu o telefónnych číslach prostredníctvom skráteného čísla 1180 (ďalej len „**Úplná informačná služba**“). Úplná informačná služba obsahuje údaje o všetkých účastníkoch verejných telefónnych služieb okrem tých, ktorí požiadali o nezverejnenie svojich osobných údajov v telefónnom zozname. Podnik poskytuje prostredníctvom Úplnej informačnej služby 1180 relevantné údaje podľa bodu C.6.
5. Podnik je oprávnený poskytovať okrem Úplnej informačnej služby aj iné informačné služby o telefónnych číslach účastníkov zverejnených v telefónnom zozname inými formami a spôsobmi, napr. informačná služba na čísle 1181 alebo inom čísle určenom Podnikom, prostredníctvom e-mailu, či iným komunikačným kanálom podľa určenia Podniku (ďalej len „**Komerčná informačná služba**“). Podnik je oprávnený poskytovať prostredníctvom Komerčnej informačnej služby relevantné údaje podľa bodu C.6, a v súlade s bodom C.7 na základe osobitnej dohody s Účastníkom aj ďalšie údaje.

C. Zverejnenie údajov účastníkov v telefónnom zozname a prostredníctvom informačnej služby

6. Účastník Verejnej telefónnej služby má právo zapísať svoje relevantné údaje do telefónneho zoznamu Podniku (ak je vydávaný Podnikom) a na sprístupnenie svojich relevantných údajov poskytovateľom informačných služieb o telefónnych číslach alebo telefónnych

zoznamov. V telefónnom zozname Podniku sú relevantnými údajmi: telefónne číslo a meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu účastníka fyzickej osoby alebo obchodné meno, sídlo právnickej osoby alebo obchodné meno, miesto podnikania fyzickej osoby - podnikateľa, pokiaľ nebude dohodnuté s Účastníkom inak. Účastník, ktorý má adresu trvalého pobytu, resp. sídlo alebo miesto podnikania umiestnené mimo územia SR, berie na vedomie a súhlasí s tým, že na účely zverejnenia jeho adresy v zozname účastníkov, resp. na účely informačnej služby sa môže použiť adresa jeho pobytu, organizačnej zložky, obchodného zastúpenia alebo iná adresa uvedená v Zmluve, ktorá sa nachádza na území SR.

7. V prípade osobitnej dohody s Podnikom môžu byť v telefónnom zozname Podniku (ak je vydávaný Podnikom) zverejnené aj ďalšie údaje určené Účastníkom Verejnej telefónnej služby nad rámec relevantných údajov podľa bodu C.6, ak sú relevantné na účely telefónneho zoznamu. Podnik poskytuje Účastníkovi možnosť uverejnenia dodatočných údajov prostredníctvom Komerčnej informačnej služby nad rámec relevantných údajov podľa bodu C.6., napr. textové označenie telefónnych čísel alebo dopĺňujúce informácie o predmete činnosti, a to v súlade s podmienkami poskytovania doplnkových služieb Podniku (napr. služba Top Listing). Ak účastník požiadala o možnosť uverejnenia dodatočných údajov v Komerčnej informačnej službe, je Podnik oprávnený ich uverejniť a poskytovať v rámci Komerčnej informačnej služby. Text uverejnených dodatočných údajov v Komerčnej informačnej službe navrhuje Účastník. Podnik si vyhradzuje právo upraviť Účastníkom navrhovaný text tak, aby neodporoval právnym predpisom a aby vyhľadávanie účastníkov v informačnej službe bolo čo najjednoduchšie.
8. Ak Účastník požiadala o nezverejnenie osobných údajov resp. nedala súhlas so zverejnením osobných údajov v telefónnom zozname Podniku, je Podnik povinný nezverejniť jeho osobné údaje v telefónnom zozname a nesmie ich odovzdať ani oznámiť inému podniku alebo iným osobám, ktoré vydávajú telefónne zoznamy alebo poskytujú informačné služby o telefónnych číslach. Informácie o nezverejnených telefónnych číslach a účastníkoch, ktorí požiadali o nezverejnenie v telefónnom zozname Podnik neposkytuje ani na informačných službách. Za tieto opatrenia neplatí Účastník úhradu. Nezverejnenie údajov Účastníka v telefónnom zozname nemá vplyv na poskytovanie informácií o zlomyselných alebo výhražných volaniach. Od 1.11.2011 je nový zápis Účastníka do telefónneho zoznamu Podniku možný len so súhlasom Účastníka.
9. Za pravdivosť údajov poskytnutých pre účely telefónneho zoznamu a informačných služieb zodpovedá Účastník. Účastník je povinný bezodkladne oznámiť Podniku každú zmenu v údajoch uverejňovaných v telefónnom zozname Podniku a prostredníctvom informačných služieb Podniku prostredníctvom tlačiva dostupného na Predajnom mieste. Ak Účastník požiadala o zmenu alebo likvidáciu zápisu v telefónnom zozname Podniku (ak je vydávaný Podnikom), táto zmena bude vykonaná pri najbližšom vydaní telefónneho zoznamu Podniku pre príslušný región, ak oznámenie alebo žiadosť o zmenu budú podané do uzávierky prípravných redakčných prác, v prípade elektronickej formy telefónneho zoznamu Podniku pri najbližšej aktualizácii. Zmeny budú na Úplnej informačnej službe 1180 zohľadnené pri najbližšej aktualizácii elektronickej formy telefónneho zoznamu, na Komerčnej informačnej službe do 48 hodín od doručenia písomného oznámenia Účastníka.
10. Za správnosť údajov zodpovedá Podnik. Za správny údaj sa považuje taký údaj, ktorý bol poskytnutý v súlade s predchádzajúcim bodom.
11. Účastník berie na vedomie, že Podnik je povinný na požiadanie iných podnikov alebo iných osôb, ktoré vydávajú verejné telefónne zoznamy účastníkov alebo poskytujú verejné informačné služby o telefónnych číslach, poskytovať im relevantné údaje o účastníkoch verejnej telefónnej služby Podniku v súlade s ust. § 59 ods. 5 Zákona.
12. Základným účelom telefónneho zoznamu a informačnej služby je vyhľadávanie kontaktných údajov účastníkov na základe ich mena, priezviska alebo obchodného názvu, prípadne v spojení s adresou trvalého pobytu resp. sídla/miesta podnikania. V elektronickej forme telefónneho zoznamu a na Komerčnej informačnej službe môže Podnik vyhľadávacie funkcie rozšíriť a vyhľadávanie umožniť aj na základe telefónneho čísla účastníka alebo ďalších dodatočných údajov poskytnutých Účastníkom v súlade s podmienkami poskytovania doplnkových služieb Podniku (napr. služba Top Listing).
13. Vzhľadom na povahu telefónnych zoznamov a informačných služieb Účastník berie na vedomie, že telefónne čísla, ktoré mu boli pridelené k Službe inej ako určenej na hlasovú komunikáciu (napr. na účely

dátových služieb, alarmu a pod.), nebudú zaradené do telefónnych zoznamov a informačných služieb.

Časť VI. Rozsah zodpovednosti zmluvných strán

1. Podnik a Účastník, ktorý je spotrebiteľom v zmysle platných právnych predpisov, zodpovedajú voči sebe navzájom za škody nimi spôsobené v dôsledku porušenia svojich povinností zo Zmluvy, Zákona a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov, ibaže preukážu, že škodu nezavinili alebo že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, ak nie je uvedené inak. Žiadne ustanovenie Zmluvy neznamena obmedzenie alebo vylúčenie zodpovednosti Podniku za konanie alebo opomenutie Podniku, ktorým bola spotrebiteľovi spôsobená smrť alebo ujma na zdraví.
2. Podnik a Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom v zmysle platných právnych predpisov, zodpovedajú voči sebe navzájom za škody nimi spôsobené v dôsledku porušenia svojich povinností zo Zmluvy, Zákona a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov, ibaže preukážu, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, ak nie je uvedené inak. Zmluvné strany si navzájom nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak. Podnik zodpovedá za škody spôsobené zavineným porušením svojich povinností; zodpovednosť Podniku za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia, vadného poskytnutia Služby je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú Službu, resp. pomerne znížiť cenu za Službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo vadného poskytnutia Služby.
3. Podnik nezodpovedá za škodu spôsobenú:
 - a) obsahom prenášaných informácií a údajov, a to najmä v prípade, ak ide o informácie a údaje poskytované v rámci služieb tretích strán (napr. audiotextové služby, služby s pridanou hodnotou, služby informačnej spoločnosti a pod.);
 - b) využitím služieb sprístupnených v sieti Podniku, ktoré sú poskytované treťou stranou,
 - c) v dôsledku nedovoleného, nevhodného alebo nesprávneho nastavenia alebo umiestnenia Služieb alebo Koncového zariadenia alebo iného zariadenia zo strany Účastníka,
 - d) stratou, poškodením alebo zničením informácií, údajov alebo súborov prenášaných prostredníctvom Služieb zabezpečujúcich pripojenie do siete internet a komunikáciu cez sieť internet,
 - e) použitím Koncového zariadenia alebo iného zariadenia, ktoré ruší prevádzku sietí alebo Služieb alebo nebolo schválené na prevádzkovanie v rámci Slovenskej republiky alebo nespĺňa štandardné technické parametre,
 - f) zneužitím Bezpečnostného údajá neoprávnenou osobou;
 - g) prevádzkou telekomunikačných rozvodov alebo telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve Podniku,
 - h) spôsobenú v dôsledku dôvodov Vyššej moci.
4. Účastník zodpovedá Podniku za škodu spôsobenú:
 - a) porušením povinností Účastníka vyplývajúcich zo Zmluvy alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov, a to osobne Účastníkom, ako aj treťou osobou, ktorej umožnil Účastník využívanie Služieb, hoci aj z neobľahosti,
 - b) neoprávneným využívaním Služby alebo telekomunikačného zariadenia zo strany Účastníka; Účastník je povinný zároveň uhradiť cenu za využívanie Služby alebo zariadenie podľa Cenníka,
 - c) porušením zákonnej povinnosti počínať si tak, aby svojou činnosťou nepoškodzoval vedenia a nerušil prevádzku sietí alebo Služieb a neoprávnenne nezasahoval do siete a do poskytovania Služieb; za takúto škodu Podnik nenesie žiadnu zodpovednosť.
5. Žiadna zo zmluvných strán nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností povinnej strany bolo spôsobené konaním poškodenej strany alebo nedostatkom súčinnosti, ktorú bola poškodená strana povinná. Osoba, ktorej hrozí škoda, je povinná s prihliadnutím na okolnosti prípadu urobiť opatrenia potrebné na odvrátenie škody alebo na jej zmiernenie (napríklad použiť náhradné spôsoby komunikácie a dosiahnutia účinkov sledovaných využitím Služieb); povinná osoba nie je povinná nahradiť škodu, ktorá vznikla tým, že poškodený túto povinnosť nespĺnil.
6. Účastník si môže voči Podniku uplatniť právo na náhradu škody písomným podaním obsahujúcim zrozumiteľný, určitý, prehľadný a pravdivý opis rozhodujúcich okolností vzniku škody v dôsledku

zavineného porušenia povinností Podniku, vyčíslenie škody a sumu škody uplatňovanej Účastníkom voči Podniku.

Časť VII. Reklamačný poriadok, mechanizmus na urovanie sporov, nahlasovanie porúch

1. Účastník má právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za Službu, vo veci kvality poskytnutej Služby alebo vo veci namietnutia inej vady v súvislosti s poskytnutou alebo požadovanou Službou.
2. Reklamáciu je Účastník oprávnený uplatniť doručením v písomnej listinnej forme na adresu Podniku uvedenú na faktúre, na adresu sídla Podniku, alebo na Predajné miesto Podniku, a to v lehote najneskôr do posledného dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola faktúra Účastníkovi doručená alebo nastala skutočnosť zkladajúca dôvod na podanie reklamácie (napríklad bola zistená vada poskytnutej Služby alebo zariadenia vo vlastníctve Podniku), nie však kratšej ako 30 dní odo dňa doručenia predmetnej faktúry alebo vzniku predmetnej skutočnosti, inak sa na takéto podanie neprihliada ako na reklamáciu. Podnet zaslaný elektronicky, faxom alebo iným spôsobom komunikácie na diaľku (t. j. v inej ako písomnej listinnej forme podľa prvej vety tohto bodu), ak sa ním namieta vada poskytnutej Služby podľa predchádzajúceho bodu, sa považuje za reklamáciu, na základe ktorej vznikajú Účastníkovi a Podniku práva a povinnosti podľa bodov 5 až 10 tejto časti iba v prípade, ak je Účastníkom doplnený originál podnetu v písomnej listinnej forme najneskôr do 3 pracovných dní.
3. V písomnej reklamáci je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje (v rozsahu minimálne meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu v prípade fyzickej osoby alebo obchodné meno, sídlo alebo miesto podnikania, identifikačné číslo v prípade podnikateľa), identifikátory Služby, ktorej sa reklamácia týka (napríklad kód účastníka, kód adresáta, kód objednávky, telefónne číslo, sériové číslo Koncového zariadenia alebo iný identifikátor určený pre danú Službu v Zmluve alebo faktúre vystavovanej k Službe), jasným a zrozumiteľným spôsobom opísať predmet reklamácie a čoho sa na základe reklamácie voči Podniku domáha. V prípade podania reklamácie splnomocnenou osobou je Podnik oprávnený požadovať aj priloženie písomnej plnej moci s úradne overeným podpisom splnomocniteľa.
4. Ak reklamácia Účastníka nespĺňa podmienky podľa bodov 2 a 3, Podnik má právo vyzvať Účastníka na doplnenie potrebných náležitostí, pričom lehota na prešetrenie reklamácie zo strany Podniku začína v takomto prípade plynúť od momentu odstránenia nedostatkov a splnenia podmienok pre podanie reklamácie zo strany Účastníka. Ak je to potrebné pre účely objektívneho prešetrenia oprávnenosti reklamácie, Účastník je povinný Podniku poskytnúť nevyhnutne potrebnú súčinnosť na základe výzvy Podniku, pričom bez poskytnutia tejto súčinnosti nie je Podnik povinný v preverovaní oprávnenosti reklamácie pokračovať.
5. Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za Službu, t. j. podanie reklamácie nezbavuje Účastníka povinnosti uhradiť cenu za poskytnuté Služby riadne a včas.
6. Podnik písomne oznámi Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie do 30 dní odo dňa jej doručenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Podnik túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Podnik je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30-dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota na písomné oznámenie Podniku podľa prvej a druhej vety tohto bodu sa považuje za splnenú v prípade, ak Podnik odošle svoje oznámenie najneskôr v posledný deň danej lehoty.
7. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby, ani cenu za ňu nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu 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.
8. Ak reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, Účastník má právo na odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov najneskoršie do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo na jej zaplatenie 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.

9. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná odôvodnene, bude táto zúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne Podnik dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
10. Účastník je v súlade so Zákom oprávnený predložiť TÚ SR spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality Služby EKS, prípadne vo veci namietnutia inej vady v súvislosti s poskytnutou alebo požadovanou Službou EKS, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a Účastník nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia. Účastník v takomto prípade v zmysle Zákona predloží návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia oznámenia Podniku o vybavení predmetnej reklamácie.
11. Podnik je oprávnený poveriť prijímaním a vybavovaním reklamácií Účastníkov tretie osoby, ktoré budú konať v mene Podniku, ktorých zoznam zverejní na svojej Internetovej stránke Podniku.
12. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby zavineného Podnikom, ak Služba nebola poskytovaná nepretržite viac ako 24 hodín. Toto právo si Účastník môže uplatniť voči Podniku žiadosťou obsahujúcou termín a celkovú dobu neposkytovania Služby, a to najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.
13. Účastník nahlasuje poruchu Služby e-mailom alebo telefonicky na bezplatnú linku podpory 0800 123 777; aktuálne kontaktné informácie pre nahlasovanie poruchy Služby sú uvedené vždy na Internetovej stránke Podniku. Za poruchu Služby, pri ktorej Účastníkovi nevzniká nárok podľa bodu 12 sa nepovažuje: i) výpadok Služby zavinený Účastníkom alebo chybou na Koncovom zariadení Účastníka alebo prerušením elektrického napájania Koncového zariadenia, ii) prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby z dôvodov definovaných v časti III článok 4, iii) nefunkčnosť Služby spôsobená Vyššou mocou, iv) prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služieb alebo zníženie kvality Služieb uskutočnené Podnikom z dôvodu uplatnenia pravidiel pre korektné využívanie Služieb alebo postupov Podniku zameraných na meranie a riadenie prevádzky sietí s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, ak takéto pravidlá alebo postupy boli dohodnuté vo vzťahu k príslušnej Službe. V prípade výpadku Služby zavineného Účastníkom alebo chybou na Koncovom zariadení Účastníka alebo inej bližšie nešpecifikovanej chyby Účastníka je Účastník oprávnený požiadať Podnik o vykonanie servisného zásahu, pričom berie na vedomie, že takýto servisný zásah môže byť spolplatený cenou podľa platného Cenníka, ak nie je dohodnuté inak. Za začiatok poruchy pre účely uplatnenia práva Účastníka podľa bodu 12 sa považuje deň a hodina ohlásenia poruchy Účastníkom Podniku, pokiaľ nie je technicky preukázateľný alebo Podniku známy skutočný čas začiatku poruchy a za koniec poruchy sa považuje deň a hodina odstránenia poruchy.

Časť VIII. Oznamovanie, doručovanie

1. Akúkoľvek informáciu, oznámenie, výpoveď Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy alebo iné podanie Účastníka (ďalej len „Účastnícke podanie“), doručuje Účastník v písomnej forme na Predajné miesto alebo na adresu sídla Podniku, prípadne na inú adresu Podniku určenú pre účely doručovania takéhoto Účastníckeho podania, ak nie je v Zmluve alebo v pokynoch Podniku určený pre daný typ Účastníckeho podania iný spôsob doručenia Podniku. Aktuálne kontaktné údaje Podniku pre účely komunikácie s Podnikom sú dostupné na Internetovej stránke Podniku.
2. Akúkoľvek informáciu, oznámenie, upomienku, faktúru, zálohovú faktúru, výpoveď Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy alebo iné oznámenie Podniku (ďalej len „Oznámenie Podniku“) doručuje Podnik Účastníkovi niektorým z nasledovných spôsobov:
 - a) kvalifikovaným oznámením, alebo
 - b) bežným oznámením, alebo
 - c) oznámením prostredníctvom volania, zaslaním SMS správy, MMS správy, faxom alebo e-mailom, alebo
 - d) iným spôsobom.
3. Za kvalifikované oznámenie sa považuje doručenie Oznámenia Podniku doporučenou zásielkou na poslednú známu adresu Účastníka. Oznámenie Podniku sa považuje za oznámené dňom, kedy Účastník alebo tzv. náhradný alebo oprávnený prijímateľ zásielky prevezme doručované Oznámenie Podniku a potvrdí jeho prevzatie subjektu poverenému doručovaním. Ak nemožno

Oznámenie Podniku z akéhokoľvek dôvodu doručiť takýmto spôsobom, považuje sa Oznámenie Podniku za doručené a oznámené posledným dňom odbernej lehoty určenej na jeho vyzdvihnutie po tom, ako bolo uložené u subjektu povereného doručovaním (napr. poštový podnik), a to aj v prípade ak sa Účastník o uložení Oznámenia Podniku nedozvedel.

4. Za bežné oznámenie sa považuje doručenie Oznámenia Podniku na poslednú známu adresu Účastníka s tým, že v prípade akýchkoľvek pochybností ohľadne okamihu doručenia sa Oznámenie Podniku považuje za doručené v štvrtý kalendárny deň po jeho odoslaní.
5. Za deň doručenia Oznámenia Podniku oznamovaného niektorým zo spôsobov podľa bodu 3 a 4 tohto článku sa považuje aj deň, v ktorý Účastník odoprie doručované Oznámenie Podniku prevzaté alebo v ktorý je na zásielke doručovanej Účastníkovi preukázateľne vyznačená poznámka, z ktorej vyplýva, že Účastník sa odsťahoval, Účastník je neznámy alebo podobného významu a novú adresu svojho bydliska, resp. sídla alebo miesta podnikania Účastník Podniku neoznámil.
6. V prípade oznamovania prostredníctvom SMS správy alebo MMS správy sa považuje Oznámenie Podniku za oznámené dňom odoslania SMS správy alebo MMS správy Podnikom na telefónne číslo Účastníka. Za doručenie Oznámenia Podniku v prípade volania sa považuje dovolanie sa, uloženie Oznámenia Podniku do hlasovej schránky alebo tri márne pokusy o dovolanie sa Účastníkovi. Oznámenie Podniku doručované prostredníctvom faxu alebo e-mailu sa považuje za doručené momentom, keď Podnik obdrží správu o tom, že Oznámenie Podniku bolo odoslané na telefónne číslo alebo na e-mailovú adresu Účastníka.
7. Všetky spôsoby oznamovania a doručovania Oznámenia Podniku sú rovnocenné, pričom Podnik je oprávnený použiť na oznamovanie ktorýkoľvek zo spôsobov uvedených v tomto článku.
8. Účastník sa považuje za oboznámeného s pokynmi Podniku, pokiaľ mu boli tieto pokyny sprístupnené na Predajných miestach alebo na Internetovej stránke Podniku. Podnik je oprávnený akékoľvek Oznámenie Podniku, s výnimkou upomienky, faktúry, výpovede Zmluvy a odstúpenia od Zmluvy oznámiť Účastníkovi jeho zverejnením na Internetovej stránke Podniku, na Predajných miestach Podniku, v Cenníku alebo iným obdobným spôsobom; v takomto prípade sa Oznámenie Podniku považuje za doručené okamihom jeho zverejnenia.
9. Oznámenie Podniku oznámené na ktorúkoľvek adresu uvedenú Účastníkom v Zmluve alebo oznámenú Podniku iným spôsobom sa považuje za doručené do dispozičnej sféry Účastníka. Ak Účastník v Zmluve určí Adresáta, Oznámenie Podniku oznamované niektorým zo spôsobov podľa bodu 2 tohto článku sa považuje za odoslané Účastníkovi odoslaním na určenú adresu Adresáta, s účinkami doručenia podľa bodov 3 až 6 tohto článku.

Časť IX. Príslušné právo a riešenie sporov

1. Na všetky právne vzťahy medzi Podnikom a Účastníkom sa vzťahuje právny poriadok Slovenskej republiky, a to aj v prípade, ak je Účastník cudzincom. Vzťahy, ktoré nie sú upravené v Zmluve, ani v Zákone, sa spravujú ustanoveniami ostatných príslušných právnych predpisov.
2. Zmluvné strany budú všetky prípadné spory v súvislosti so Zmluvou riešiť prednostne mimosúdnou cestou, a to rokovami alebo dohodou. V prípade, ak zmluvné strany nevyriešia vzájomné spory mimosúdnou cestou, sú oprávnené riešiť spor súdnou cestou, pričom v prípade súdneho sporu je daná príslušnosť slovenského súdu podľa pravidiel stanovených v príslušných právnych predpisoch Slovenskej republiky.

Časť X. Zmeny a platnosť Všeobecných podmienok

1. Podnik má právo meniť a dopĺňať tieto Všeobecné podmienky. Zmena alebo doplnenie Všeobecných podmienok sa považuje za zmenu zmluvných podmienok. Podnik bude pri oznamovaní zmeny Všeobecných podmienok Účastníkom postupovať podľa časti III článok V Všeobecných podmienok, v závislosti od toho, či zmena alebo doplnenie predstavuje podstatnú zmenu zmluvných podmienok alebo inú zmenu zmluvných podmienok.
2. Na zmluvný vzťah medzi Účastníkom a Podnikom založený Zmluvou sa počas celej doby jeho platnosti uplatňujú Všeobecné podmienky v ich aktuálnom znení. Zánik Zmluvy sa nedotýka platnosti a účinnosti tých ustanovení Všeobecných podmienok, ktoré s ohľadom na svoju povahu majú pretrvať až do úplného vyrovnania všetkých nárokov vyplývajúcich zo Zmluvy, najmä ustanovenia o zodpovednosti za

škodu, náhrade škody a sankciách, ustanovenia o zhromažďovaní a používaní informácií o Účastníkovi, ustanovenia o volbe práva a pod.

3. Ak sa niektoré ustanovenie Všeobecných podmienok stane vo vymedzenom rozsahu neplatné, neúčinné, alebo nevykonateľné, ostatné ustanovenia týmto nedotknuté zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Podnik v takom prípade nahradí dané ustanovenie platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov uvedených vo Všeobecných podmienkach pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.
4. Všeobecné podmienky vydané Podnikom strácajú platnosť a účinnosť vždy dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok vydaných Podnikom. Všetky Zmluvy, ako aj akékoľvek iné dohody, ktoré boli uzavreté pred účinnosťou nových Všeobecných podmienok medzi Účastníkmi a Podnikom a ktoré sa spravovali pôvodnými Všeobecnými podmienkami, sa odo dňa platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok riadia novými Všeobecnými podmienkami a považujú sa za Zmluvy uzavreté medzi Účastníkmi a Podnikom podľa nových Všeobecných podmienok.
5. Ustanovenia tejto časti sa rovnako uplatňujú aj na zmeny a platnosť Osobitných podmienok a Cenníka, ak nie je uvedené inak.

Časť XI. Prechodné a záverečné ustanovenia

1. V prípade, ak Zmluva, Cenník, Osobitné podmienky, Všeobecné podmienky alebo iný dokument súvisiaci so Zmluvou sú okrem slovenského znenia vyhotovené aj v cudzom jazyku, je vždy rozhodujúce slovenské znenie, ak nie je dohodnuté výslovne inak.
2. Týmto Všeobecnými podmienkami sa rušia a nahrádzajú všetky doteraz platné Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejných služieb prostredníctvom pevnej siete spoločnosti Slovak Telekom, a.s., účinné od 1.1.2012, a to s účinkami podľa časti X bod 4.
3. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom **03.08.2012.**

V Bratislave, dňa 01.08.2012

Slovak Telekom, a. s.