

## PRVÁ ČASŤ ÚVODNÉ USTANOVENIA

### Článok 1

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

- 1.1. Spoločnosť DIGI SLOVAKIA, s.r.o. (DS) ako poskytovateľ verejných služieb je v rozsahu licencií, poverení a všeobecných povolení vydaných Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky a Ministerstva dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky oprávnená poskytovať elektronické komunikačné služby v oblasti prenosov signálov v sieti a sprostredkovania prístupu do siete Internet.
- 1.2. Spoločnosť DS vydáva v zmysle zákona č. 351/2011 Z. z. v platnom znení (Zákona o elektronických komunikáciách) tieto všeobecné podmienky poskytovania verejnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet.
- 1.3. Tieto všeobecné podmienky vrátane všetkých zmluvných dokumentov uzavretých medzi spoločnosťou DS a užívateľom upravujú zmluvný záväzkovo-právny vzťah, ktorý vznikol na základe platne uzatvorenej Zmluvy o pripojení a poskytovaní verejnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet.
- 1.4. Právne vzťahy medzi spoločnosťou DS a užívateľom založené príslušnou Zmluvou o pripojení, v týchto všeobecných podmienkach a v Zmluve o pripojení bližšie neupravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami Zákona o elektronických komunikáciách a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

### Článok 2

#### Definície pojmov

- 2.1 Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, tak všetky pojmy definované v tomto článku všeobecných podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých zmluvných dokumentoch upravujúcich záväzkový vzťah medzi spoločnosťou DS a jej zmluvným partnerom, na základe čoho:
  - 2.1.1. Obchodná spoločnosť DIGI SLOVAKIA, s.r.o., so sídlom Röntgenova 26, 851 01 Bratislava, IČO 35 701 722, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., v odd. Sro, vl. Číslo 24813/B sa ďalej označuje len ako „**DS**“,
  - 2.1.2. fyzická alebo právnická osoba, ktorá má záujem o poskytovanie služby retransmisie poskytovanej spoločnosťou DS, s ktorou spoločnosť DS uzavrie platnú zmluvu o pripojení, sa ďalej označuje len ako „**Užívateľ**“,
  - 2.1.3. tieto všeobecné podmienky poskytovania verejnej služby retransmisie sa ďalej pre účely akýchkoľvek zmluvných dokumentov vystavených spoločnosťou DS označujú len ako „**Podmienky**“,
  - 2.1.4. písomná objednávka služby retransmisie, v ktorej Užívateľ definuje základné parametre ním požadovanej verejnej služby, a to najmä názov služby, jej predmet, rozsah, úroveň, spôsob pripojenia, možnosť využitia vlastného technického zariadenia alebo technického zariadenia poskytnutého Užívateľovi spoločnosťou DS, dobu trvania používania vybranej verejnej služby, svoje

- 2.1.5. identifikačné údaje, sa ďalej označuje len ako „**Objednávka**“. Objednávka nie je súčasťou zmluvy, Zmluva o poskytovaní verejnej služby (zmluva o pripojení) uzavretá v zmysle § 44 Zákona o elektronických komunikáciách medzi spoločnosťou DS na strane poskytovateľa verejných služieb a Užívateľom poskytovanej verejnej služby, predmetom ktorej je poskytovanie verejnej služby prenosu dát prostredníctvom siete Internet, vrátane všetkých zmluvných dokumentov označených rovnakým číslom ako zmluva o pripojení, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o pripojení sa ďalej označuje len ako „**Zmluva**“,
- 2.1.6. písomný dokument, na základe ktorého Užívateľ potvrdí prebratie technického zariadenia a začatie poskytovania služby, a podpisom ktorého začína plynúť prvý deň príslušného platobného obdobia sa ďalej označuje len ako „**Preberací protokol**“,
- 2.1.7. každý platne uzavretý dodatok alebo inak platne uzavretá dohoda účastníkov Zmluvy týkajúca sa akejkoľvek zmeny alebo doplnenia Zmluvy, na základe ktorého dochádza k zmene obsahu Zmluvy sa ďalej pre účely Zmluvy označuje len ako „**Dodatok**“,
- 2.1.8. sadzobník cien za verejné a doplnkové služby poskytované spoločnosťou DS vydaný spoločnosťou DS sa ďalej označuje len ako „**Tarifa**“,
- 2.1.9. Podmienky, Objednávka, Zmluva, Preberací protokol, ako aj všetky písomné dohody a Dodatky, ktoré sú označené totožným číslom Zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybné vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok, ktorými sa mení alebo dopĺňa obsah Zmluvy, sa ďalej súhrnne označujú len ako „**Zmluvné dokumenty**“,
- 2.1.10. povolenie Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky vydané podľa príslušných ustanovení Zákona, ktorým sa povoľuje spoločnosti DS poskytovať verejné služby, sa ďalej označuje len ako „**Licencia**“,
- 2.1.11. sústava všetkých funkčne prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných a používaných spoločnosťou DS pri poskytovaní telekomunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet sa ďalej označuje súhrnne len ako „**Sieť DS**“,
- 2.1.12. medzinárodná verejná informačná dátová telekomunikačná sieť „internet“ sa ďalej označuje len ako „**Sieť Internet**“,
- 2.1.13. technické zariadenie Užívateľa pripojené ku koncovému bodu Siete DS určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním služby, prostredníctvom ktorého sa Užívateľ pripája prostredníctvom spoločnosti DS na Sieť Internet, sa ďalej označuje len ako „**Koncové zariadenie Užívateľa**“. Koncové zariadenie Užívateľa musí vyhovovať príslušným technickým normám a musí byť v zhode s technickými normami a technickými špecifikáciami podľa Zákona, ak takémuto schváleniu podľa Zákona podlieha,
- 2.1.14. technické zariadenie DS pripojené ku koncovému bodu Siete DS určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním služby, prostredníctvom ktorého sa Užívateľ pripája prostredníctvom spoločnosti DS na Sieť Internet sa ďalej označuje len

- ako „**Koncové zariadenie DS**“, kde pre účely Zmluvných Dokumentov sa za Koncové zariadenie DS považuje predovšetkým káblový modem,
- 2.1.15. technické zariadenie spoločnosti DS, ktoré je využívané pri plnení záväzkov spoločnosti DS stanovených Zmluvou, a na ktoré sa obvykle pripája Koncové zariadenie Užívateľa/DS, sa ďalej označuje len ako „**Technické zariadenie DS**“. Technické zariadenie DS je súčasťou Siete DS,
- 2.1.16. miesto, v ktorom bude umiestnené Koncové zariadenie Užívateľa a/alebo Koncové zariadenie DS a/alebo Technické zariadenie DS, sa ďalej označuje len ako „**Miesto inštalácie**“,
- 2.1.17. konkrétna Užívateľom vybraná verejná služba sprostredkovania prístupu do privátnej Siete internet, obsahom ktorej je prenos dát z/do zapožičaného Koncového zariadenia DS do/z koncového technického zariadenia inej osoby v inej verejnej sieti prostredníctvom Siete DS, a ktorá je na základe Zmluvy v konkrétnom obsahu a úrovni v zmysle akceptovanej Objednávky poskytovaná Užívateľovi spoločnosťou DS, sa ďalej označuje len ako „**Služba**“,
- 2.1.18. pripojenie Koncového zariadenia Užívateľa alebo zapožičaného Koncového zariadenia DS do siete DS, prostredníctvom ktorého môže užívateľ bez akéhokoľvek výrazného obmedzenia využívať Službu v zmysle podmienok dohodnutých Zmluvou, sa ďalej označuje len ako „**Pripojenie do Siete Internet**“,
- 2.1.19. stav, kedy Užívateľ vôbec nemôže využívať Službu, sa ďalej označuje len ako „**Porucha**“,
- 2.1.20. všetky úkony nevyhnutné na Pripojenie do Siete Internet, na ktorých vykonanie resp. zabezpečenie sa v Zmluve zaviazala spoločnosť DS, sa ďalej označujú len ako „**Inštalčné úkony**“,
- 2.1.21. vstupný poplatok za zriadenie Pripojenia do Siete Internet, ktorý je Účastník povinný zaplatiť spoločnosti DS v súvislosti s uzavretím Zmluvy, a ktorého výška je určená v Zmluve, sa ďalej označuje len ako „**Zriaďovací poplatok/Aktívny poplatok**“,
- 2.1.22. všetky zložky odplaty uhrádzané Užívateľom spoločnosti DS za plnenie jej záväzkov stanovených Zmluvou určené v príslušných ustanoveniach Zmluvy a platnej Tarify sa ďalej spoločne označujú len ako „**Odplata za poskytovanie Služby**“,
- 2.1.23. každé jednotlivé zúčtovacie časové obdobie, počas ktorého DS poskytuje Užívateľovi Službu, a za ktoré je Užívateľ povinný platiť Odplatu za poskytovanie Služby, a ktorého dĺžka trvania (týždeň, mesiac, štvrťrok, polrok, rok a pod.) je uvedená v Zmluve sa ďalej označuje len ako „**Obdobie**“,
- 2.1.24. akýkoľvek doklad vystavený spoločnosťou DS Užívateľovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky na zapltenie Odplaty za poskytovanie Služby, jej časti alebo akéhokoľvek peňažného záväzku Užívateľa voči spoločnosti DS, sa ďalej pre účely Zmluvy označuje len ako „**Vyúčtovanie**“,
- 2.1.25. zákon číslo 351/2011 Z. z. v platnom znení (Zákon o elektronických komunikáciách) sa ďalej označuje len ako „**Zákon**“,
- 2.1.26. skutočnosť, ktorú nemôže DS ani užívateľ reálne ovplyvniť, a má za následok porušenie zmluvy z tej ktorej strany, resp. nedodržanie povinností a záväzkov zmluvných strán, sú to napr. vojnové udalosti, sabotáž, teroristický útok, povstanie,

prírodná katastrofa, závažné problémy energetického zásobovania, porucha satelitnej družice, a pod.; sa ďalej označuje ako „**vis maior**“,“

- 2.1.27. „**technik**“ je osoba oprávnená v mene DS zabezpečiť všetky úkony súvisiace s uzavretím zmluvy, zriadením, opravou, údržbou, premiestnením a pod. technického zariadenia,
- 2.1.28. „**informačný systém**“ je registračný systém DS, v ktorom sa ukladajú dáta (osobné údaje) užívateľa po jeho objednaní služby prostredníctvom informačného zákazníckeho centra alebo zástupcu DS (technika) ako aj osobné údaje užívateľa po uzavretí zmluvy,
- 2.1.29. „**pobočka DS**“ je ktorákoľvek pobočka zriadená spoločnosťou DS alebo zákaznícke stredisko,
- 2.1.30. písomný dokument, na základe ktorého Užívateľ potvrdí riadne prevzatie technického zariadenia od kuriéra sa ďalej označuje len ako „**Doklad o prevzatí zariadenia**“,
- 2.1.31. „**elektronická faktúra**“ je vyúčtovanie Odplaty za Služby poskytované na základe Zmluvy vyhotovené v elektronickej forme v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty.
- 2.1.32. Informačné zákaznícke centrum slúži ako informačné on-line centrum pre užívateľov, na ktorého telefonických číslach sa môžu užívatelia denne v určených časoch informovať o Službe DS, objednať si Službu, nahlasovať poruchy, zmeny a pod., ďalej len ako „**Informačné zákaznícke centrum(CallCentrum)**“.

## DRUHÁ ČASŤ PREDMET ZMLUVY, POSKYTOVANIE SLUŽBY, ZMLUVA

### Článok 3 Predmet zmluvy

- 3.1. Na základe Zmluvy sa:
- 3.1.1 spoločnosť DS zaväzuje poskytovať Užívateľovi počas trvania Zmluvy Službu a plniť všetky ďalšie povinnosti z nej vyplývajúce tak, ako sú stanovené Zmluvou a Podmienkami,
- 3.1.2 Užívateľ sa zaväzuje platiť spoločnosti DS za plnenie jej záväzkov podľa Zmluvy Odplatu za poskytovanie Služby vo výške, spôsobom a za podmienok stanovených Podmienkami a Zmluvou a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v Podmienkach.
- 3.2. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, tak súčasťou poskytovania Služby v zmysle bodu 3.1.1. Podmienok je výlučne záväzok spoločnosti DS poskytnúť Užívateľovi Pripojenie do Siete Internet prostredníctvom Siete DS alebo v súčinnosti s ostatnými poskytovateľmi verejných telekomunikačných služieb.
- 3.3. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, pri plnení svojho záväzku poskytovať Službu poskytuje spoločnosť DS Užívateľovi technické zariadenia potrebné na použitie Služby, pričom zabezpečuje funkčnosť Koncového zariadenia DS,
- 3.4. Spôsob a podmienky plnenia záväzkov a povinností účastníkov Zmluvy stanovených v bodoch 3.1. a 3.2. Podmienok sú uvedené v Zmluve alebo vyplývajú z Podmienok.
- 3.5. Zmluva môže byť uzavretá výlučne s jedným Užívateľom.

- ### Článok 4 Rozsah a miesto poskytovanej Služby
- 4.1. Spoločnosť DS je oprávnená Užívateľovi poskytovať Službu výlučne na základe platne

- uzavretej Zmluvy, a to v súlade s Podmienkami, Zákonom a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 4.2. Spoločnosť DS poskytuje Užívateľovi Službu, a to len v prípade riadneho a včasného splnenia všetkých záväzkov Užívateľa stanovených v Zmluve a v Podmienkach, s výnimkou prípadov uvedených v týchto Podmienkach.
  - 4.3. Spoločnosť DS je oprávnená odoprieť poskytovanie Služby záujemcovi o jej poskytovanie v prípadoch uvedených v Podmienkach a v Zákone.
  - 4.4. Ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa Zákona alebo podľa týchto Podmienok, uzavrie spoločnosť DS Zmluvu s každým záujemcom (fyzickou, ako aj právnickou osobou), ktorý splní podmienky stanovené týmito Podmienkami.
  - 4.5. Spoločnosť DS poskytuje Službu na celom území Slovenskej republiky, a to v závislosti od Miesta inštalácie a svojich technických možností.

### Článok 5

#### Podmienky na poskytovanie Služby

- 5.1. Záujemca o poskytovanie Služby je povinný pred uzavretím Zmluvy:
  - 5.1.1. objednať si vybranú službu telefonicky na informačnom zákazníckom centre alebo mailom, faxom, osobne a pod.,
  - 5.1.2. predložiť na požiadanie spoločnosti DS všetky ňou vyžiadané dokumenty osvedčujúce totožnosť záujemcu o poskytovanie Služby, vzťah k miestu inštalácie (vlastník, nájomca a pod.) ako aj dokumenty preukazujúce skutočnosti, že záujemca o poskytovanie Služby nie je dlžníkom iného podniku, a/alebo že už iný podnik v dobe pred uzavretím Zmluvy odstúpil od zmluvy s ním, a/alebo že záujemca o poskytovanie Služby disponuje všetkými nevyhnutnými povoleniami a súhlasmi dotknutých subjektov spojených s využívaním Služby.
- 5.2. V prípade, že z Podmienok alebo zo Zákona nevyplýva niečo iné, je spoločnosť DS oprávnená odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom o poskytovanie Služby, ak:
  - 5.2.1. spoločnosť DS neobdržala v zmysle bodu 5.1.1. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby riadnu Objednávku, a/alebo
  - 5.2.2. spoločnosť DS neobdržala v zmysle bodu 5.1.2. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby požadované dokumenty, potvrdenia, a/alebo
  - 5.2.3. spoločnosť DS neobdržala v zmysle bodu 5.1.2. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby hodnoverné doklady preukazujúce prípadné nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých subjektov v súvislosti s využitím poskytovanej Služby, a/alebo
  - 5.2.4. poskytovanie požadovanej Služby podľa Objednávky je zo strany spoločnosti DS na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu alebo za podmienok požadovaných záujemcom o poskytovanie Služby technicky neuskutočniteľné, a/alebo
  - 5.2.5. spoločnosť DS nemá od záujemcu o poskytovanie Služby záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je/bol dlžníkom spoločnosti DS a/alebo iného podniku alebo spoločnosť DS alebo iný podnik už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu a je tak dôvodný predpoklad, že záujemca o poskytovanie Služby nebude riadne a včas plniť svoje záväzky stanovené Zmluvou a Podmienkami a/alebo
  - 5.2.6. záujemca nesúhlasí so všeobecnými podmienkami, a/alebo
  - 5.2.7. jej uzavretie by bolo v rozpore so Zákonom alebo platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 5.3. Spoločnosť DS je povinná uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie Služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa § 43 ods.2 písm. a) Zákona, pričom súčasne musia byť splnené nasledovné podmienky:
  - 5.3.1. Zmluva bude medzi zmluvnými stranami platne uzavretá,
  - 5.3.2. Užívateľ riadne a včas zaplatí spoločnosti DS všetky svoje prípadne zo Zmluvy a Objednávky vzniknuté finančné záväzky, a to najmä Zriaďovací poplatok,
  - 5.3.3. Užívateľ pripraví Miesto inštalácie v súlade s Podmienkami a Zmluvou,
  - 5.3.4. neexistujú technické alebo organizačné prekážky, ktoré by spoločnosti DS znemožňovali začať poskytovanie Služby.

### Článok 6

#### Podmienky dočasného prerušenia alebo obmedzenia poskytovania Služby

- 6.1. Spoločnosť DS je oprávnená na nevyhnutný čas prerušiť v potrebnom rozsahu poskytovanie Služby podľa ustanovení Zákona a Podmienok, resp. obmedziť poskytovanie týchto Služieb bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to najmä z dôvodu verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, rozhodnutia príslušného orgánu Slovenskej republiky, závažných organizačných, technických alebo prevádzkových dôvodov, krízových situácií, a taktiež aj pre výkon prác potrebných na prevádzku, údržbu a opravu Siete DS alebo prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v Sieti DS alebo v prípade „vis maior“ (napr. porucha ktorá vznikne následkom živeľnej pohromy, nepriaznivého počasia a pod.). Na tieto skutočnosti bude Užívateľ upozornený v súlade s bodom 7.1.6. Podmienok.
- 6.2. Spoločnosť DS je oprávnená dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby podľa ustanovení Zákona a Podmienok bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy z dôvodu:
  - 6.2.1. jej zneužívania (napr. ak sa preukáže, že užívateľ po uzavretí zmluvy je dlžník spoločnosti DS alebo iného podniku alebo ak sa dodatočne po uzavretí zmluvy vyskytne dôvod na odmietnutie uzavretia zmluvy s užívateľom uvedený vyššie), a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu,
  - 6.2.2. došlo k poškodeniu technického zariadenia v Mieste inštalácie bez zavinienia zo strany DS,
  - 6.2.3. nezaplatenia splatnej Odplaty alebo jej akejkoľvek časti podľa podmienok stanovených Zmluvou a Podmienkami ani do 30 dní odo dňa splatnosti Odplaty, a to až do času úplného uspokojenia celej pohľadávky spoločnosti DS zodpovedajúcej takémuto záväzku Užívateľa, vrátane jej všetkého príslušenstva alebo do zániku Zmluvy; dočasne prerušiť poskytovanie Služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí lehoty určenej na zaplatenie,
  - 6.2.4. podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany účastníka; dočasne prerušiť poskytovanie Služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení.
  - 6.2.5. vis maior.
- 6.3. Spoločnosť DS je oprávnená okamžite zastaviť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to v prípade, ak sa Užívateľ prostredníctvom poskytovanej Služby zúčastňuje akejkoľvek nezákonnej alebo inej nevhodnej aktivity a to najmä pripájanie iných technických zariadení priamo na technické zariadenie, ktoré je v rozpore s platnými predpismi Slovenskej republiky a podmienkami dohodnutými v Zmluve.

- 6.4. V prípade, že spoločnosť DS preruší, resp. obmedzí alebo zastaví v zmysle bodov 6.1. až 6.3. Podmienok poskytovanie Služby Užívateľovi, nezakladá toto konanie spoločnosti DS povinnosť zaplatať akékoľvek finančnej alebo inej náhrady Užívateľovi.
- 6.5. V prípade opätovného poskytovania Služby podľa Zmluvy po odpadnutí dôvodu určeného v bode 6.2. a v bode 6.3. Podmienok je spoločnosť DS oprávnená účtovať Užívateľovi náklady s tým spojené podľa Zmluvy a Tarify platnej v čase opätovného aktivovania Služby pre Užívateľa .

### **TRETIA ČASŤ PRÁVA A POVINNOSTI SPOLOČNOSTI DS A UŽIVATEĽA**

#### **Článok 7**

##### **Práva a povinnosti spoločnosti DS**

- 7.1. Spoločnosť DS sa zaväzuje najmä:
- 7.1.1. uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie Služby okrem prípadov určených v Podmienkach a v Zákone,
- 7.1.2. pri uzatvorení Zmluvy získavať a overovať údaje Užívateľa a viesť evidenciu týchto údajov,
- 7.1.3. pri uzavretí Zmluvy poskytnúť Užívateľovi informácie o skutočnostiach súvisiacich s poskytnutou Službou, a to najmä informácie o druhu, rozsahu a spôsobe poskytovanej Služby,
- 7.1.4. začať poskytovať Službu v primeranej lehote od uzavretia Zmluvy (dodatku) v súlade s podmienkami Licencie, pričom súčasne musia byť splnené všetky podmienky určené v bode 5.3. Podmienok, táto lehota môže byť v závislosti od náročnosti inštalácie, dostupnosti potrebných kapacít a technických zariadení predĺžená až na dobu jedného mesiaca,
- 7.1.5. poskytovať Službu z Miesta inštalácie, v rozsahu, časovom období a za Odplatu dohodnutú Zmluvou okrem prípadov určených v týchto Podmienkach a Zákone,
- 7.1.6. poskytovať Užívateľovi na jeho telefonické požiadanie vopred dohodnutú podporu pri využívaní Služby, a to výlučne v prípade, ak podľa Zmluvy je obsahom Služby aj poskytovanie podpory Užívateľa pri využívaní Služby,
- 7.1.7. pokiaľ je to možné vopred, akýmkoľvek vhodným spôsobom informovať Užívateľa o obmedzeniach, prerušeníach a výpadkoch (s výnimkou v prípadoch, keď došlo zo strany užívateľa k porušeniu zmluvy, vtedy nie je DS povinná vopred upozorniť na prerušenie poskytovania služby) poskytovania Služby s výnimkou stavu mimoriadnych situácií, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany spoločnosti DS nemožné,
- 7.1.8. udržiavať Sieť DS v stave vyžadovanom príslušnými technickými normami Slovenskej republiky,
- 7.1.9. zabezpečovať poskytovanie Služby v obvyklom štandarde a kvalite,
- 7.1.10. bezodkladne odstrániť Poruchy vzniknuté bez zavinenia Užívateľa (s výnimkou poruchy vzniknutej „vis maior“), a to v čo najkratšom čase od oznámenia Užívateľom, resp. od zistenia vzniku Poruchy,
- 7.1.11. predkladať Užívateľovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytnutej Služby, ak z povahy Služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné,
- 7.1.12. zablokovat' na písomnú žiadosť Užívateľa a jeho náklady prístup k verejnej telekomunikačnej službe, ktorej obsah môže ohroziť mravnú výchovu mládeže, a to v prípade, ak je to technicky uskutočniteľné,
- 7.1.13. zabezpečiť ochranu osobných údajov Užívateľa v prípadoch ustanovených Zákonom a Podmienkami,
- 7.1.14. spoločnosť DS si vyhradzuje právo v súlade so Zákonom jednostranne zmeniť Podmienky a/alebo Tarifu vydaním nových Podmienok a/alebo Tarify. V tomto prípade je spoločnosť DS povinná písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ(SMS) alebo telefonicky oznámiť Užívateľovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu Podmienok alebo Tarify a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje. Oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Užívateľovi, že došlo k podstatnej zmene Podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť. Za novú Tarifu alebo nové Podmienky sa považuje zmluvný dokument, ktorý zásadným spôsobom mení obsah týchto dokumentov (najmä zmena výšky odplaty za službu).
- 7.1.15. Akékoľvek dodatočné požiadavky Užívateľa spojené s využívaním Služby, ktoré nie sú zmluvnými stranami v Zmluve dohodnuté, bude poskytovať DS Užívateľovi len na základe platne uzavretého Dodatku, a to len v prípade, ak je to technicky uskutočniteľné.
- 7.2. Spoločnosť DS má právo najmä:
- 7.2.1. požadovať od Užívateľa alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní Zmluvy predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Užívateľa,
- 7.2.2. overiť si zákonným spôsobom osobné a iné údaje uvedené záujemcom o poskytovanie Služby v ním predložených dokumentoch požadovaných spoločnosťou DS v zmysle bodu 5.1.2. Podmienok,
- 7.2.3. odmietnuť v súlade s podmienkami stanovenými Zákonom a Podmienkami poskytovanie Služby záujemcovi o poskytovanie Služby,
- 7.2.4. na zaplataenie Odplaty za poskytovanie Služby Užívateľom v súlade s ustanoveniami Zmluvy, Podmienkami a Zákonom,
- 7.2.5. na náhradu škody spôsobenú Užívateľom v Sieti DS, na Koncovom zariadení DS a/alebo na Technickom zariadení DS v súlade s Podmienkami, Zákonom a platnými právnyimi predpismi Slovenskej republiky, pričom za znehodnotenie alebo iné poškodenie Koncového zariadenia DS, následkom ktorého nie je možné ďalej používať Koncové zariadenie DS na účel na ktorý sa obvykle používa, bude škoda vyčíslená na sumu rovnajúcu sa výške dvojnásobku hodnoty zariadenia podľa aktuálne platnej Tarify, resp. interného cenníka zariadení a doplnkov DS,
- 7.2.6. na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Užívateľa potrebnej na riadne plnenie svojich záväzkov stanovených Zmluvou,
- 7.2.7. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Zmluvou a Zákonom.
- 7.3. Ak je napriek písomnej výzve spoločnosti DS Užívateľ nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči spoločnosti DS, môže spoločnosť DS postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Užívateľa.
- 7.4. Spoločnosť DS nenesie zodpovednosť za obsah informácií, údajov a dát prenášaných k Užívateľovi v Sieti DS.
- 7.5. Spoločnosť DS nenesie zodpovednosť za poskytovanú službu alebo technické zariadenie v prípade, ak užívateľ použil technické zariadenia v rozpore s návodom alebo požiadal o servis, opravu, montáž, premiestnenie, výmenu alebo zapojenie iný subjekt (osobu) ako spoločnosť DS, resp. ňou poverených technikov, alebo si vykonal inštaláciu zariadení Užívateľ sám,
- 7.6. Spoločnosť DS zriadila pre potreby užívateľov informačné zákaznické centrum, na ktoré môžu

užívateľa volať, informovať sa o službách DS, nahlasovať požiadavky k zmluve, poruchy a pod. Všetky hovory na linkách informačného zákazníckeho centra môžu byť nahrávané a archivované do jedného roka odo dňa zaznamenania.

- 7.7. DS má právo zaviesť dodatočné ochranné opatrenia siete, technických zariadení, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany užívateľa alebo siete, technického zariadenia a pokiaľ zavedenie takejto ochrany nevyvolá dodatočné neprimerané náklady zo strany užívateľa.

## Článok 8

### Práva a povinnosti Užívateľa

- 8.1. Užívateľ sa zaväzuje:

8.1.1. Využívať Službu výlučne v súlade s Podmienkami a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, prípadne pokynmi a návodmi spoločnosti DS, a to najmä nepripájať iné technické zariadenia priamo na Koncové zariadenie DS ako smerovač(router), prepínač(switch) alebo viac osobných počítačov ako je dohodnuté v Zmluve, pričom takéto jednanie sa považuje za zneužitie Služby,

8.1.2. odo dňa účinnosti Zmluvy poskytovať spoločnosti DS podľa jej požiadaviek dostatočnú súčinnosť, ktorá bude potrebná na plnenie záväzkov spoločnosti DS stanovených Zmluvou, neposkytnutím súčinnosti (napr. odopretie prístupu k technickému zariadeniu alebo ku koncovému bodu a pod.) užívateľ stráca nárok na poskytnutie zľavy, resp. iného plnenia,

8.1.3. písomne oznámiť spoločnosti DS akúkoľvek zmenu v údajoch poskytnutých spoločnosti DS pri uzavretí Zmluvy, a to najmä zmenu bydliska (sídla), priezviska, obchodného mena a osôb oprávnených konať v mene Užívateľa, a to najneskôr do siedmich dní odo dňa vzniku prípadnej zmeny,

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

8.1.5. používať iba Koncové zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov,

8.1.6. vykonať všetky potrebné opatrenia k tomu, aby nebolo žiadnym spôsobom umožnené využitie/zneužitie Služby tretími osobami, pričom v prípade jednoznačného porušenia tohto ustanovenia zo strany Užívateľa sa tento zaväzuje zaplatiť dohodnutú zmluvnú pokutu podľa aktuálne platnej Tarify,

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

8.1.8. Užívateľ týmto dáva DS súhlas s vykonaním prác súvisiacich s poskytovaním Služieb, najmä odstraňovaním porúch, opravou, úpravou, montážou, údržbou, nastavením, doplnením, zmenou, premiestnením, revíziou, meraním alebo demontážou technických zariadení v priestoroch Miesta inštalácie, a pokiaľ to bude nutné pre plnenie predmetu Zmluvy i v ostatných priestoroch nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza technické zariadenie, a to za prítomnosti Užívateľa alebo ním poverenej osoby.

8.1.9. Za účelom plnenia Zmluvy sa Užívateľ zaväzuje umožniť na požiadanie DS, alebo osobám určeným DS prístup a vstup do priestoru Miesta inštalácie a ostatných nevyhnutných priestorov nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza technické zariadenie, po celú dobu trvania Zmluvy, ako i v súvislosti s jej ukončením a po ukončení jej platnosti. Ak je pre účel a plnenie tohto odseku potrebný súhlas tretej osoby, Užívateľ sa zaväzuje zabezpečiť tento súhlas. Do činností DS uvedených v tomto odseku patrí aj právo kontrolovať plnenie povinnosti Užívateľa,

8.1.10. pri úhrade akejkoľvek časti z Odplaty za poskytovanie Služby uviesť v platobnom doklade úplne a správne všetky údaje potrebné na identifikáciu príslušnej platby Odplaty za poskytovanie Služby, a to tak, ako budú uvedené v zaslanom Vyúčtovaní alebo v Zmluve,

8.1.11. zabezpečiť na svoje náklady prípravu Miesta inštalácie Koncového zariadenia DS a/alebo Technického zariadenia DS, uschovať Koncové zariadenie DS a/alebo Technické zariadenie DS do doby jeho inštalácie, zabezpečiť všetky nevyhnutné povolenia dotknutých subjektov s takýmto umiestnením Koncového zariadenia DS a/alebo Technického zariadenia DS,

8.1.12. zabezpečiť oprávneným osobám spoločnosti DS prístup na Miesto inštalácie,

8.1.13. zabezpečiť na svoje náklady Miesto inštalácie v súlade s príslušnými technickými normami Slovenskej republiky (STN) a Európskej Únie (EN),

8.1.14. oznámiť spoločnosti DS mená osôb oprávnených zastupovať Užívateľa vo vzťahu k spoločnosti DS,

8.1.15. zachovávať v zmysle Zákona telekomunikačné tajomstvo, s ktorého predmetom príde do styku pri užívaní verejných služieb.

- 8.2. Užívateľ má právo:

8.2.1. na poskytovanie Služby (uzavretie Zmluvy) za podmienok stanovených v Zmluve a v Podmienkach, a to po riadnom a včasnom splnení všetkých podmienok stanovených v článku 5 Podmienok,

8.2.2. na bezplatné odstránenie Porúch vzniknutých bez jeho zavinenia, pokiaľ ich riadne nahlási písomne, telefonicky alebo faxom na zákaznícke stredisko DS so sídlom uvedeným v bode 2.1.2 Zmluvy,

8.2.3. na primeranú zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby v prípade nemožnosti využitia Služby bez jeho zavinenia v zmysle Podmienok; toto právo musí uplatniť najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby, inak toto právo zaniká,

8.2.4. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami a Zákomom.

8.3. Užívateľ nie je oprávnený previesť akékoľvek svoje práva vyplývajúce zo Zmluvy na akúkoľvek tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti DS.

8.4. Užívateľ nie je oprávnený vykonávať akékoľvek zásahy na Koncových zariadeniach DS a Technických zariadeniach DS, ani s nimi akýmkoľvek spôsobom manipulovať a nakladať, a to z dôvodu, že tieto sú počas celej doby trvania Zmluvy vo výlučnom vlastníctve spoločnosti DS.

8.5. V prípade, ak užívateľ odmietne, resp. nemožní vykonanie odstránenia poruchy, stráca akýkoľvek nárok na zľavu alebo odškodné, resp. inú finančnú kompenzáciu.

8.6. V prípade, ak užívateľ nemá uhradené voči DS všetky svoje záväzky, nemá nárok na bezplatné odstránenie Porúch a ich neodstránenie zo strany DS sa nepovažuje za porušenie Zmluvy a Podmienok.

8.7. Užívateľ nemá právo na úhradu nákladov, ktoré mu vznikli v prípade, ak požiadal o servis, opravu, montáž, premiestnenie, výmenu alebo zapojenie iný subjekt (osobu) ako spoločnosť DS, resp. ňou poverených technikov, alebo si vykonal inštaláciu zariadení Užívateľ sám.

8.8. Užívateľ je oprávnený požiadať DS o dočasné prerušenie (suspendovanie) služby počas jeho neprítomnosti v mieste inštalácie najmenej po dobu 1 mesiaca a najviac však po dobu 3 mesiacov v kalendárnom roku za poplatok uvedený v Tarife. Doba dočasného prerušenia (suspendovania) služby v zmysle predchádzajúcej vety sa nezapočítava do doby viazanosti určenej podľa Zmluvy, pričom obdobie viazanosti sa predlžuje o dobu dočasného prerušenia (suspendovania) služby a doba viazanosti uplynie až

dňom uplynutia doby skutočného užívania služby Užívateľom.

## ŠTVRTÁ ČASŤ ODPLATA, TARIFA

### Článok 9

#### Všeobecné ustanovenia

- 9.1. Odplata za poskytovanie Služby je stanovená v súlade s platnými sadzbbami Tarify ku dňu uzavretia Zmluvy, pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak, ako aj v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 18/1996 Z. z. v platnom znení (Zákon o cenách).
- 9.2. V Odplate za poskytovanie Služby nie je zahrnutá cena za použité verejné služby poskytované iným podnikom (napr. tzv. koncesionárske poplatky) na základe zmluvného vzťahu s Užívateľom, za použitie ktorých musí Užívateľ zaplatiť tomuto inému podniku.
- 9.3. Užívateľ má právo, aby mu spoločnosť DS poskytovala Službu za Odplatu za poskytovanie Služieb pri uplatnení sadziieb podľa Tarify platnej v čase použitia Služby.

### Článok 10

#### Odplata za poskytovanie Služby

- 10.1. Výška Odplaty za poskytovanie Služieb vyplýva zo Zmluvy a z Tarify.
- 10.2. Výška Zriaďovacieho poplatku vyplýva zo Zmluvy a z Tarify, pričom v prípade zániku Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu zostáva uhradený Zriaďovací poplatok spoločnosti DS.
- 10.3. Odplatu za poskytovanie Služby spolu so sumou DPH na túto sumu pripadajúcou je Užívateľ povinný platiť spoločnosti DS v súlade s podmienkami konkrétnej Zmluvy, a to za každé Obdobie poskytovania Služby podľa podmienok určených Zmluvou a týmito Podmienkami, na ktoré sa Odplata za poskytovanie Služby platí. DS je po dobu dočasného prerušenia alebo obmedzenia poskytovania Služby oprávnená Užívateľovi účtovať cenu za poskytovanie Služby a iné ceny a platby podľa Zmluvy a Užívateľ je povinný ich riadne a včas platiť.
- 10.4. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, Odplata za poskytovanie Služby sa platí na príslušné Obdobie vždy do 20 dňa predchádzajúceho mesiaca vopred.
- 10.5. Prvé zúčtovacie Obdobie na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby začína plynúť v deň riadneho aktivovania Služby podľa Podmienok.
- 10.6. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, Užívateľ má po splnení podmienok stanovených Zmluvou a Podmienkami nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby, a to vo výške a za podmienok stanovených Zmluvou.
- 10.7. Spoločnosť DS si vyhradzuje právo poskytnúť zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby Užívateľovi podľa svojho jednostranného rozhodnutia na základe priebehu predchádzajúcich obchodných vzťahov, tzv. "vernostné".
- 10.8. Nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby vzniká Užívateľovi výlučne v prípade, že Zmluva bude platne trvať minimálne po dobu uvedenú v príslušnom ustanovení Zmluvy.
- 10.9. V prípade, že Zmluva nebude trvať minimálne po dobu uvedenú v príslušnom ustanovení Zmluvy, dĺžkou trvania ktorej je podmienené poskytnutie zľavy z Odplaty za poskytovanie Služby, stráca Užívateľ nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby poskytnutú v zmysle bodu 10.6. Podmienok, na základe čoho vzniká Užívateľovi povinnosť doplatiť spoločnosti DS späťne od uzavretia Zmluvy súčet jednotlivých Užívateľovi poskytnutých zliav, t.j. rozdielov medzi Odplatou za poskytované Služby bez poskytnutej zľavy z tejto Odplaty a Odplatou za poskytované Služby s poskytnutými zľavami z tejto

Odplaty, o ktoré boli znížené všetky dovtedy uplatňované platby Odplaty za poskytovanie Služby spolu so sumou DPH pripadajúcou na túto doplácanú časť Odplaty za poskytovanie Služieb.

### Článok 11

#### Platenie Odplaty za poskytovanie Služby

- 11.1. Užívateľ je povinný platiť každú platbu Odplaty za poskytovanie Služby spolu s príslušnou sumou DPH pripadajúcou na uplatňovanú sumu Odplaty za poskytovanie Služieb.
- 11.2. Prípadné opomenutie alebo omeškanie vystavenia Vyúčtovania za poskytnutú službu, resp. inú službu podľa Tarify (napr. zriaďovací poplatok, poplatok za inštaláciu, odinštalácia a pod.) zo strany spoločnosti DS, neznamená stratu nároku spoločnosti DS na predmetnú odplatu.
- 11.3. Užívateľ je povinný platiť Odplatu za poskytovanie Služby spôsobom uvedeným v článku 10 Podmienok, a to za každé v Zmluve stanovené Obdobie poskytovania Služby podľa Zmluvy.
- 11.4. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, Užívateľ je povinný v zmysle bodu 10.6. a 10.9. Podmienok zaplatiť spoločnosti DS sumu rovnajúcu sa súčtu jednotlivých poskytnutých zliav z Odplaty za poskytovanie Služieb, o ktoré boli znížené všetky dovtedy uhradené platby Odplaty za poskytovanie Služieb spolu so sumou DPH pripadajúcou na túto doplácanú časť Odplaty za poskytovanie Služieb jednorazovo, na základe Vyúčtovania vystaveného spoločnosťou DS.
- 11.5. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, každé Vyúčtovanie doručené Užívateľovi je splatné do 15 dní odo dňa jeho vystavenia spoločnosťou DS.
- 11.6. V prípade omeškania s platením akéhokoľvek peňažného záväzku Užívateľa je spoločnosť DS oprávnená účtovať Užívateľovi zákonné úroky z omeškania odo dňa omeškania až do jej úplného zaplatenia s tým, že nárok na náhradu škody spoločnosti DS nie je týmto ustanovením Podmienok dotknutý.
- 11.7. Úroky z omeškania vzniknuté v zmysle bodu 11.5. Podmienok sú splatné v lehote určenej vo výzve spoločnosti DS doručenej Užívateľovi s tým, že lehota splatnosti úrokov z omeškania nesmie byť kratšia ako štrnásť dní odo dňa jej doručenia Užívateľovi.
- 11.8. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, všetky platby v prospech spoločnosti DS vyplývajúce zo Zmluvy je Užívateľ povinný uhrádzať na bankový účet spoločnosti DS uvedený v Zmluve, pričom ako variabilný symbol uvedie evidenčné číslo zmluvy.
- 11.9. Odplata za poskytovanie Služby za ktorúkoľvek Obdobie poskytovania Služby podľa Zmluvy alebo akýkoľvek peňažný záväzok Užívateľa vyplývajúci zo Zmluvy sa považuje za riadne a včas uhradený okamihom pripísania celej sumy uplatňovanej Odplaty za poskytovanie Služby alebo peňažného záväzku Užívateľa na bankový účet spoločnosti DS uvedený na Vyúčtovaní, a to najneskôr v posledný deň splatnosti Vyúčtovania alebo lehoty uvedenej vo výzve zaslanej Užívateľovi v zmysle podmienok určených v týchto Podmienkach.
- 11.10. V prípadoch, že dôjde zo strany Užívateľa k oprávnenému vráteniu Vyúčtovaní, bude lehota splatnosti všetkých Vyúčtovaní, ktoré budú vystavené namiesto pôvodných Vyúčtovaní oprávnené vrátených Užívateľom 10 dní odo dňa vystavenia.
- 11.11. V prípade, že spoločnosť DS využije svoje právo vyplývajúce z Podmienok a dôjde počas trvania Zmluvy k zmene Tarify, má DS právo účtovať Užívateľovi Odplatu za poskytovanie Služby podľa sadziieb uvedených v platnej Tarife, a to počnúc prvým dňom odo dňa nadobudnutia účinnosti zmeny Tarify.

## PIATA ČASŤ REKLAMAČNÝ PORIADOK

### Článok 12

#### Reklamácie Užívateľa, vybavovanie reklamácií

- 12.1. Užívateľ je oprávnený reklamovať správnosť účtovanej sumy Odplaty za poskytovanie Služby vyčíslenej vo Vyúčtovaní v lehote tridsať dní odo dňa, kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie.
- 12.2. V prípade, že Užívateľ neuplatní svoje právo podľa bodu 12.1. Podmienok na mieste uvedenom v bode 12.3. Podmienok, tak márnym uplynutím tejto lehoty toto jeho právo zanikne.
- 12.3. Užívateľ môže reklamáciu podľa bodu 12.1. Podmienok uplatniť výlučne v sídle DS, pričom spoločnosť DS je povinná na požiadanie Užívateľa vydať Užívateľovi písomné potvrdenie o mieste, čase, spôsobe a predmete reklamácie.
- 12.4. Spoločnosť DS je povinná reklamáciu podľa bodu 12.1. Podmienok prešetriť a výsledok svojho šetrenia oznámiť Užívateľovi do tridsať dní odo dňa, kedy bola reklamácia Užívateľa platne doručená spoločnosti DS.
- 12.5. V prípade, že prešetrenie reklamácie Užívateľa podľa bodu 12.1 Podmienok je obzvlášť zložité a jej dôkladné prešetrenie nie je v tridsaťdňovej lehote objektívne možné zabezpečiť, je spoločnosť DS povinná výsledok svojho šetrenia oznámiť Užívateľovi do šesťdesiat dní odo dňa, kedy bola reklamácia Užívateľa platne doručená spoločnosti DS; oprávnená túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní. Spoločnosť DS je povinná o predĺžení písomne informovať Užívateľa pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov.
- 12.6. Reklamácia vo veci prešetrenia Vyúčtovania nemá odkladný účinok na zaplatenie Odplaty za poskytnutú Službu.
- 12.7. Ak reklamovaná suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je spoločnosť DS povinná umožniť Užívateľovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah užívania Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej 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.
- 12.8. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Užívateľa, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytovanie nemožno preukázateľne zistiť, Užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
- 12.9. Spoločnosť DS sa zaväzuje zaslať Užívateľovi správu o vybavení reklamácie podľa bodov 12.4. a 12.5. Podmienok písomne.
- 12.10. Ak spoločnosť DS písomne neoznámí Užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie do šesťdesiat dní od dátumu jej doručenia, reklamácia sa považuje za uznanú.
- 12.11. V prípade opakovaných alebo neopodstatnených reklamácií totožného Užívateľa v tej istej veci nie je spoločnosť DS povinná tieto opätovne prešetrovať

a dávať na tieto reklamácie Užívateľovi akúkoľvek odpoveď.

- 12.12. Spôsob vybavenia reklamácie podľa bodu 12.8. Podmienok platí aj v prípade oneskorenej reklamácie Užívateľa uplatnenej u spoločnosti DS po uplynutí lehoty uvedenej v bode 12.1. Podmienok.
- 12.13. Reklamácia vo veci prešetrenia uplatňovanej Odplaty za poskytovanie Služby nemá odkladný účinok na povinnosť Užívateľa zaplatiť dotknutú časť z Odplaty za poskytovanie Služby podľa príslušného Vyúčtovania spoločnosti DS, okrem prípadov ustanovených Zákomom.
- 12.14. V prípade, že spoločnosť DS uzná reklamáciu Užívateľa uplatnenú podľa tohto článku 12 Podmienok za opodstatnenú, a to z dôvodu vzniku Poruchy, za ktorú je DS v zmysle Zmluvy zodpovedná, tak spoločnosť DS poskytne Užívateľovi primeranú zľavu z výšky Odplaty za poskytovanie Služby.
- 12.15. V prípade, že reklamácia Užívateľa voči sume Odplaty za poskytovanie Služby alebo reklamácia voči kvalite poskytovanej Služby (Porucha) bude spoločnosťou DS uznaná za opodstatnenú, bude suma z Odplaty za poskytovanie Služby priznaná Užívateľovi v zmysle reklamácie zúčtovaná vo uplatňovanom Období nasledujúcom po tom Období, v ktorom bola reklamácia spoločnosťou DS uznaná.
- 12.16. Užívateľ je v súlade so Zákomom oprávnený predložiť Telekomunikačnému úradu Slovenskej republiky spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality Služby, prípadne vo veci namietnutia inej vady v súvislosti s poskytnutou alebo požadovanou Službou, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a Užívateľ nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia. Užívateľ v takomto prípade v zmysle Zákona predloží návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia oznámenia spoločnosti DS o vybavení predmetnej reklamácie.
- 12.17.

## ŠIESTA ČASŤ TRVANIE A ZÁNIK ZMLUVY

### Článok 13 Vznik Zmluvy

- 13.1. Zmluva sa považuje za riadne uzavretú okamihom podpísania všetkých Zmluvných dokumentov oboma zmluvnými stranami.
- 13.2. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ v Zmluve nie je uvedené inak.

### Článok 14 Zánik Zmluvy

- 14.1. Zmluva zaniká,
  - 14.1.1. uplynutím času, na ktorý bola uzavretá,
  - 14.1.2. písomnou dohodou oboch zmluvných strán,
  - 14.1.3. odstúpením od zmluvy,
  - 14.1.4. výpoveďou, alebo
  - 14.1.5. ak tak ustanovuje osobitný predpis.
- 14.2. Užívateľ môže od zmluvy odstúpiť bez sankcií vtedy, ak mu spoločnosť DS
  - 14.2.1. oznámí zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a Užívateľ tieto zmeny neakceptuje; ak spoločnosť DS neoznámila Užívateľovi podstatnú zmenu Podmienok, Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny Podmienok, Užívateľ nemá právo odstúpiť od Zmluvy, ak zmena Podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie,

- 14.2.2. opakovane ani po reklamacii neposkytuje Službu podľa zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Užívateľa, ak porušenie povinností spoločnosti DS stále pretrváva, alebo
- 14.2.3. opakovane neodstráni reklamovanú závalu Služby v určenom čase,
- 14.2.4. neoznámí výsledok prešetrenia reklamácie, Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.
- 14.3. Spoločnosť DS môže odstúpiť od zmluvy, ak Užívateľ,
- 14.3.1. opakovane neoprávnené zasahuje do zariadenia Siete DS, alebo takýto zásah umožní tretej osobe hoci aj z nebanlivosti, alebo
- 14.3.2. nezaplatil Odplatu za poskytovanie Služby ani do 45 dní po dni splatnosti, alebo
- 14.3.3. pripojí na Sieť DS zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa osobitných predpisov uvedených v Zákone podľa § 44 ods. 8 písm. c), alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými Podmienkami a ani na výzvu spoločnosti DS zariadenie neodpojí, alebo
- 14.3.4. opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti DS kontrolu jej používania, alebo
- 14.3.5. opakovane porušuje podmienky uvedené v Zmluve, alebo
- 14.3.6. uviedol v Objednávke nepravdivé údaje týkajúce sa jeho identifikácie, predchádzajúcich ako aj súčasných záväzkových vzťahov s inými podnikmi, alebo
- 14.3.7. nesplnil ktorúkoľvek z oznamovacích povinností stanovených Podmienkami, alebo
- 14.3.8. protiprávnym konaním alebo akýmkoľvek iným spôsobom zneužíva Službu, najmä svojim konaním obťažuje ostatných užívateľov Služby, alebo
- 14.3.9. je v úpadku, vstúpil do likvidácie, bol na jeho majetok vyhlásený konkurz alebo konkurz na jeho majetok bol zamietnutý pre nedostatok majetku alebo na majetok Užívateľa bola nariadená exekúcia alebo Užívateľ zomrel, alebo
- 14.3.10. ak DS nemôže naďalej poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby.
- 14.4. Užívateľ je oprávnený vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.
- 14.5. Vypovedať zmluvu môže len osoba, ktorá je zmluvnou stranou Zmluvy, iná osoba je oprávnená vypovedať zmluvu, len v prípade predloženia notársky overenej plnej moci.
- 14.6. Výpoveď musí byť vlastnoručne podpísaná Užívateľom, ktorý je zmluvnou stranou Zmluvy.
- 14.7. Výpoveď musí byť podaná písomnou formou, prostredníctvom pošty. Elektronickou formou môže byť podaná len v prípade, ak je niektorá zo zmluvných strán Zmluvy držiteľom zarúčeného elektronického podpisu.
- 14.8. V prípade ak je dôvodom výpovede úmrtie Užívateľa je potrebné predložiť kópiu úmrtného listu. V tomto prípade zmluva končí uplynutím posledného dňa mesiaca, v ktorom bola výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane.
- 14.9. Ak Užívateľ vypovie Zmluvu počas dočasného prerušenia (suspend) na základe jeho žiadosti podľa článku 8 bod 8.10 Podmienok, takéto dočasné prerušenie (suspend) služby stráca účinnosť ku dňu začatia plynutia výpovednej doby a Užívateľ je povinný od prvého dňa plynutia výpovednej doby platiť riadne a včas Odplatu za poskytovanie Služby.
- 14.10. Výpovedná doba je rovnaká pre obe zmluvné strany, a to jeden mesiac a začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane.
- 14.11. Odstúpením od Zmluvy z dôvodov uvedených v Podmienkach a v Zmluve táto zaniká v deň nasledujúci po dni, v ktorom bolo oznámenie o odstúpení riadne doručené druhej zmluvnej strane.
- 14.12. Spoločnosť DS zašle Užívateľovi po zániku Zmluvy konečné vyúčtovanie, ktoré je Užívateľ povinný do 15 dní uhradiť.
- 14.13. Zánik zmluvy nemá vplyv na právo spoločnosti DS na zaplatenie pohľadávok spoločnosti DS voči užívateľovi vzniknutých v súvislosti so zmluvou.

## Článok 15

### Zmena v osobe na strane užívateľa

- 15.1. V prípade úmrtia užívateľa môže dôjsť k prepisu zmluvy na žijúceho manžela/manželku bez nutnosti ďalšej viazanosti. K prepisu zmluvy dochádza uzatvorením dodatku k existujúcej platnej zmluve.
- 15.2. V prípade úmrtia užívateľa nemôže dôjsť k prepisu zmluvy na iného člena rodiny, než je manžel/manželka, resp. na tretiu osobu. V takomto prípade pôvodná Zmluva zaniká v súlade s bodom 14.8. a uzavrie sa nová Zmluva s novým Užívateľom.
- 15.3. K zániku pôvodnej Zmluvy a uzavretiu novej Zmluvy dôjde vždy, keď nastane zmena na strane Užívateľa okrem prípadu uvedeného v bode 15.1. Podmienok.

## SIEDMA ČASŤ

### SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

## Článok 16

### Zmena Zmluvných dokumentov, Tarify

- 16.1. Spoločnosť DS si vyhradzuje právo na akúkoľvek jednostrannú zmenu Podmienok a/alebo Tarify v priebehu doby trvania Zmluvy.
- 16.2. Zmluvu je možné meniť výlučne po dohode oboch zmluvných strán formou písomne uzavretého Dodatku.
- 16.3. Spoločnosť DS sa zaväzuje, že ak dôjde v zmysle bodu 16.1. Podmienok k zvýšeniu sadzieb za poskytovanú službu v Tarife, takúto zmenu oznámí Užívateľovi v súlade s bodom 7.1.13 jedným z uvedených spôsobov podľa vlastného uváženia, a to tridsať dní pred účinnosťou takejto zmeny, resp. v lehote určenej zákonom. Ak zmenou Tarify nedôjde k zvýšeniu odplaty za službu, stačí ak spoločnosť DS zverejní Tarifu najneskôr v deň jej účinnosti, pričom o takejto zmene nie je spoločnosť DS povinná upovedomiť Užívateľa. Ak zmenou Podmienok nedôjde k zásadnej zmene ich obsahu, stačí ak spoločnosť DS zverejní takéto Podmienky dňom ich účinnosti, pričom o takejto zmene nie je spoločnosť DS povinná upovedomiť Užívateľa.
- 16.4. V prípade, že sa menia Podmienky a/alebo Tarifa, tak je dohoda o zmene týchto dokumentov platná okamihom prvého využitia Služby Užívateľom za účinnosti zmenených Podmienok a/alebo Tarify, s ktorými bol Užívateľ riadne oboznámený podľa týchto Podmienok, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Podmienok a/alebo Tarify.

## Článok 17

### Zodpovednosť za škodu

- 17.1. Spoločnosť DS nenesie voči Užívateľovi zodpovednosť za vznik škody, ktorú môže spôsobiť obsah údajov prenášaných Užívateľom v Sieti Internet.
- 17.2. Spoločnosť DS nenesie voči Užívateľovi zodpovednosť za vznik škody spôsobenej

- pripojením technicky nevyhovujúceho koncového zariadenia Užívateľa a nezodpovedá ani za jeho funkčnosť alebo prevádzku. Spoločnosť DS nezodpovedá za odstraňovanie porúch, výpadkov a za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s prevádzkou nevyhovujúceho koncového zariadenia užívateľa.
- 17.3. Spoločnosť DS zodpovedá Užívateľovi za škodu, ktorú mu DS spôsobila zavineným porušením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy, ako aj Zmluvných dokumentov výlučne v rozsahu určenom Podmienkami.
- 17.4. Zodpovednosť spoločnosti DS za škodu spôsobenú Užívateľovi v dôsledku riadneho nesplnenia si povinností určených Zmluvou a Podmienkami je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť Užívateľom uhradenej Odplaty za poskytovanie Služby alebo pomerne znížiť Odplatu za poskytovanie Služby za obdobie chybného poskytovania Služby podľa podmienok Zmluvy a Podmienok.
- 17.5. V prípade, že nesplnením ktoréhokoľvek zo záväzkov Užívateľa stanovených v Zmluve a v Podmienkach vznikne spoločnosti DS škoda, je túto škodu Užívateľ povinný spoločnosti DS v celej výške nahradiť.
- 17.6. V prípade, že Užívateľ hoci aj bez zavinenia poruší ktorúkoľvek povinnosť stanovenú v Zmluve, je DS oprávnená požadovať od Užívateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške určenej Tarifou účinnou v deň porušenia povinnosti. DS je zároveň oprávnená požadovať v celej výške náhradu škody vzniknutej porušením povinnosti.
- 17.7. Užívateľ zodpovedá za vznik akejkoľvek škody v Sieti DS, na Koncovom zariadení DS, ako aj Technickom zariadení DS, a to od okamihu ich umiestnenia v priestore Užívateľa až do okamihu odovzdania týchto technických zariadení spoločnosti DS.
- 17.8. Spoločnosť DS nezodpovedá Užívateľovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením povinností určených Zmluvou a Podmienkami.
- 17.9. Spoločnosť DS nezodpovedá Užívateľovi za vznik škody spôsobenej technickou, kapacitnou a/alebo inou nespôsobilosťou inej pevnej alebo mobilnej verejnej telekomunikačnej siete iného telekomunikačného podniku, prostredníctvom ktorej sa Užívateľ pripája na Sieť DS a Sieť Internet.
- 17.10. Spoločnosť DS nezodpovedá Užívateľovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením ktorejkoľvek z podmienok určených v bode 8.1. Podmienok.

### **Článok 18 Doručovanie**

- 18.1. Všetky správy, upomienky a iné informácie posielané spoločnosťou DS faxom, elektronickou poštou, sms správou alebo formou listu Užívateľovi v súvislosti so Zmluvou sa považujú za riadne doručené Užívateľovi uplynutím siedmich dní odo dňa ich zaslania Užívateľovi na jeho poslednú známu adresu.
- 18.2. Ak Užívateľ v lehote podľa bodu 18.1 oznámi spoločnosti DS, že listina mu nebola doručená, bude mu doručený opis tejto listiny.
- 18.3. Ak nie je možné Užívateľovi oznámiť a doručiť akékoľvek Vyúčtovanie zasielané Užívateľovi v súvislosti so Zmluvou, považuje sa toto za oznámené a doručené prvým dňom po skončení lehoty splatnosti odoslaného vyúčtovania.

### **Článok 19 Elektronické doručovanie písomností**

- 19.1. Užívateľ a DS sa môžu dohodnúť na elektronickom vyhotovení Vyúčtovania – elektronickej faktúre. V prípade, že si užívateľ zvolí elektronickú formu Vyúčtovania, udeľuje týmto v súlade s §75 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty súhlas na to,

aby mu DS vyúčtovala služby Vyúčtovaním vyhotoveným výlučne v elektronickej forme a berie na vedomie, že DS mu nie je povinná zasielať Vyúčtovanie v inej ako ním zvolenej elektronickej forme.

- 19.2. Elektronická faktúra je v zmysle § 75 ods. 6 zákona o dani z pridanej hodnoty č. 222/2004 Z. z. daňovým dokladom.
- 19.3. Spoločnosť DS sa zaväzuje elektronickej faktúre doručovať účastníkovi formou elektronickej pošty, a to na jeho e-mailovú adresu, ktorú poskytol spoločnosti DS a ktorá je uvedená v Zmluve (ďalej len „e-mailová adresa“),
- 19.4. Zmluvné strany sa dohodli na tom, že doručenie elektronickej faktúry na e-mailovú adresu Užívateľa považujú za predloženie a doručenie vyúčtovania za poskytnuté Služby Účastníkovi.
- 19.5. Užívateľ vyhlasuje, že má prístup k e-mailovej adrese. Užívateľ ďalej vyhlasuje, že si je vedomý skutočnosti, že údaje sprístupnené mu v elektronickej faktúre doručenej mu na e-mailovú adresu v zmysle týchto Podmienok sú predmetom telekomunikačného tajomstva, a že je povinný toto telekomunikačné tajomstvo zachovávať.
- 19.6. Spoločnosť DS nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva, ak k porušeniu došlo v dôsledku jeho úniku z poštovej schránky priradenej k e-mailovej adrese Užívateľa, alebo v dôsledku úniku z internetovej aplikácie Užívateľa.
- 19.7. Spoločnosť DS bude elektronickej faktúre posielat' na e-mailovú adresu zadanú Užívateľom podpísanú zaručeným elektronickým podpisom.
- 19.8. Užívateľ je povinný oznámiť akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronickej faktúry podľa Podmienok, najmä zmenu e-mailovej adresy a pod.,
- 19.9. Spoločnosť DS nezodpovedá za poškodenie údajov alebo neúplné údaje, kde poškodenie alebo neúplnosť údajov boli spôsobené poruchou na komunikačnej trase pri použití internetu,
- 19.10. Spoločnosť DS nezodpovedá za škody vzniknuté v dôsledku nekvalitného pripojenia Užívateľa do siete internet, z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase k Užívateľovi, alebo v dôsledku inej nemožnosti Užívateľa naviazať príslušné spojenie alebo prístup k internetu,
- 19.11. V prípade pochybností sa elektronická faktúra považuje za doručенú uplynutím 3 pracovných dní odo dňa preukázateľného odoslania elektronickej faktúry spoločnosťou DS prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu.
- 19.12. Užívateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť spoločnosti DS, ak mu elektronická faktúra nebola doručená v deň, v ktorý mu obvykle v predchádzajúcich mesiacoch bola doručená. V prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti Užívateľa nie je DS povinná preukazovať odoslanie takejto faktúry a táto sa považuje za doručenú.

### **Článok 20 Osobitné ustanovenia**

- 20.1. Akékoľvek spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sú zmluvné strany povinné prednostne riešiť rokovaniami a vzájomnou dohodou.
- 20.2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že sa vzájomné spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou nevyriešia v zmysle bodu 18.1. Podmienok ani do pätnástich dní odo dňa vzniku sporu, môže ktorákoľvek zo zmluvných strán podať návrh na vyriešenie sporu výlučne na miestne a vecne príslušnom Telekomunikačnom úrade alebo súde spoločnosti DS, a to v závislosti od právneho statusu Užívateľa.

## Článok 21

### Ochrana osobných údajov

- 21.1. DS je oprávnená a povinná spracúvať osobné údaje Užívateľa v súlade s platnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov. Spoločnosť DS prevádzkuje viacero informačných systémov, v ktorých sú spracúvané osobné údaje Užívateľa za účelom poskytovania Služby na základe zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.
- 21.2. DS nie je oprávnená bez výslovného súhlasu poskytnúť osobné údaje tretím osobám. Tieto údaje môže poskytnúť bez súhlasu iba v prípade, že jej túto povinnosť ukladá zákon.
- 21.3. DS je oprávnená aj bez súhlasu Užívateľa získavať a spracovávať údaje užívateľov v zmysle § 56 ods. 3 Zákona, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť, alebo obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby- podnikateľa, obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby, ktoré sú nevyhnutné pre uzavretie a plnenie zmluvy, jej zmeny, ukončenia alebo sú nevyhnutné pre iné úkony priamo súvisiace so zmluvných vzťahom, z ktorých povahy vyplýva nevyhnutnosť získavania a spracovávaní osobných údajov.
- 21.4. Užívateľ pri tom berie na vedomie, že poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné.
- 21.5. Neposkytnutie osobných údajov v rozsahu vyžadovanom pri registrácii vylučuje vznik platného zmluvného vzťahu.
- 21.6. Spoločnosť DS je povinná informovať Užívateľa o tom, aké osobné údaje sa získavajú a spracúvajú, na základe akého právneho dôvodu, na aký účel a ako dlho sa budú spracúvať. Táto informácia sa poskytuje najneskôr pri uzatváraní Zmluvy.
- 21.7. DS sa zaväzuje spracovávať a uchovávať osobné údaje až do dňa doručenia písomného odvolania súhlasu so spracúvaním osobných údajov, minimálne však po dobu platnosti zmluvy ako aj po jej skončení v prípade vyúčtovania úhrad predplatného, evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnuté služby, v prípade vybavovania podaní užívateľa alebo splnenia zákonných podmienok pre uplatnenie práv alebo splnenia iných povinností uložených zákonom na uplatnenie práv, alebo ak tak ukladá platný právny predpis.
- 21.8. DS je na základe príslušných právnych predpisov oprávnený bez súhlasu užívateľa spracovávať titul, meno, priezvisko a adresu užívateľa pre potreby poštového styku a evidencie týchto údajov.
- 21.9. DS je na základe udeleného súhlasu Užívateľa oprávnený informovať užívateľa o službách alebo iných produktoch podniku akoukoľvek formou a spôsobom prípustným podľa platných právnych predpisov. Udelenie súhlasu Užívateľom nemá vplyv na riadne uzatvorenie Zmluvy. Užívateľ má právo takýto súhlas kedykoľvek písomne odvolať.
- 21.10. Na základe udeleného súhlasu Užívateľa je DS oprávnený získavať osobné údaje užívateľa aj vyhotovovaním odpisov, kopírovaním alebo skenovaním verejných listín a dokladov predložených užívateľom, alebo iným vhodným spôsobom.
- 21.11. DS je oprávnená nahrávať volania na čísla liniek zákazníckeho centra a na vyhotovovanie a ukladanie zvukových záznamov z týchto volaní, t. j. záznamov týkajúcich sa osoby užívateľa alebo prejavov jeho osobnej povahy, taktiež na použitie takto získaných záznamov na účely vyhodnocovania požiadaviek užívateľa, rozsahu a kvality poskytovaných Služieb poskytovaných

Užívateľovi, ako aj posudzovania a vybavovania sťažností a podnetov Užívateľov. Nahrávanie podľa tohto odseku sa uskutočňuje len v prípade predchádzajúceho upozornenia Užívateľa vo forme zaznenia hlásky o nahrávaní. V prípade, ak volajúca osoba nesúhlasí s vyhotovením takéhoto zvukového záznamu, môže po zaznení hlásky ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa so svojou požiadavkou na DS iným vhodným spôsobom.

- 21.12. DS bude spracovávať osobné údaje Užívateľa, ktoré je oprávnený spracovávať na základe príslušných právnych predpisov alebo na základe súhlasu Užívateľa s použitím automatizovaných, čiastočne automatizovaných alebo iných ako automatizovaných prostriedkov spracúvania.
- 21.13. DS sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov, ako aj informácií o Užívateľovi v súlade s platnými právnymi predpismi.
- 21.14. Užívateľ berie na vedomie, že DS je oprávnená poskytovať informácie a údaje uchovávané pri poskytovaní Služby v nevyhnutnom rozsahu:
  - 21.14.1. tretím osobám, ktoré podnik poverí Vymáhaním pohľadávok alebo uplatnením iných oprávnených práv DS voči Užívateľovi, a to za účelom uplatnenia pohľadávok a iných práv DS, vrátane prípadu postúpenia pohľadávok DS na tretiu osobu, a to aj po skončení zmluvného vzťahu s Užívateľom,
  - 21.14.2. súdom a iným orgánom verejnej správy, ak je to potrebné na uplatnenie práv DS voči Užívateľovi alebo splnenie zákonnej povinnosti DS.
- 21.15. Spoločnosť DS je v zmysle § 55 Zákona oprávnená na ochranu svojich práv a oprávnených záujmov vzájomne si poskytovať nevyhnutné údaje v rozsahu uvedenom v bode 21.3 Podmienok s inými podnikmi poskytujúcimi verejné siete alebo služby, ak sa tieto údaje týkajú ich dlžníkov alebo osôb, o ktorých podnik zistil, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia.

## Článok 22

### Mlčanlivosť a Telekomunikačné tajomstvo

- 22.1. „Dôverné informácie“ znamenajú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného Zmluvou, a ktoré sú označené ako dôverné alebo je na základe iných okolností rozoznateľné, že sú dôverné alebo sú označené ako obchodné tajomstvo.
- 22.2. V súvislosti s dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, bude každá zmluvná strana aj po zániku zmluvy uchovávať v tajnosti a nebude ich poskytovať a sprístupňovať tretím stranám bez písomného súhlasu druhej zmluvnej strany.
- 22.3. Ostatné zákonné povinnosti mlčanlivosti ostávajú nedotknuté.
- 22.4. Predmetom telekomunikačného tajomstva sú:
  - 22.4.1. obsah prenášaných správ,
  - 22.4.2. 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,
  - 22.4.3. Prevádzkové údaje,
  - 22.4.4. Lokalizačné údaje.
- 22.5. Telekomunikačné tajomstvo je povinný zachovávať každý, kto príde s jeho predmetom do styku pri

poskytovani sieti a sluzieb, pri pouzivani sluzieb, nahodne alebo inak.

- 22.6. Spoločnosť DS je oprávnená 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, Telekomunikačnému úradu SR), inak so súhlasom Užívateľa, ktorého sa predmet telekomunikačného tajomstva týka.

### Článok 23

#### Záverečné ustanovenia

- 23.1. Tieto Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.11.2011 a v plnom rozsahu nahrádzajú doteraz platné a účinné všeobecné podmienky.
- 23.2. Podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej platne uzavretej Zmluvy.
- 23.3. Všeobecné podmienky strácajú platnosť a účinnosť dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nových všeobecných podmienok. Všetky Zmluvy, ako aj iné dohody, ktoré boli uzatvorené pred účinnosťou týchto všeobecných podmienok a spravovali sa doterajšími podmienkami, sa od dátumu platnosti a účinnosti týchto Všeobecných podmienok riadia týmito Všeobecnými podmienkami a považujú sa za Zmluvy podľa týchto Všeobecných podmienok.
- 23.4. Zmluva a Zmluvné dokumenty predstavujú jediný a úplný dohovor zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy, pričom tieto nahrádzajú všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dohovory ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu Zmluvy.
- 23.5. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 23.6. V prípade, že niektoré z ustanovení Zmluvy alebo Zmluvných dokumentov je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy a Zmluvných podmienok. Neplatné ustanovenia sa nahradia ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojím obsahom a účelom najbližšie obsahu Zmluvy.
- 23.7. Zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 23.8. Zmluva sa považuje za uzavretú okamihom podpisu Zmluvy a Zmluvných dokumentov oboma zmluvnými stranami.
- 23.9. Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva niečo iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a Dodatkov odsúhlasených a podpísaných oboma zmluvnými stranami. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch vyhotoveniach, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 23.10. Užívateľ podpisom Zmluvy potvrdzuje, že si Podmienky pozorne prečítal, všetky jej ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmito Podmienkami v celom ich rozsahu porozumel, súhlasí s nimi, na dôkaz čoho pripája v Zmluve svoj podpis.