

## Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejných služieb

### Časť I.

#### **Predmet Všeobecných podmienok pre poskytovanie verejných služieb**

1. Spoločnosť DIGI SLOVAKIA, s.r.o. so sídlom Röntgenova 26, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35 701 722, zapísaná v Obch. registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: oddiel Sro, vložka č.24813/B (ďalej len „Podnik“) je v súlade so zákonom a v rozsahu všeobecného povolenia a individuálnych povolení vydaných Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb 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, že sa v Zmluve o poskytovaní verejných služieb alebo v akomkoľvek dokumente tvoriacom súčasť Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, ktorej súčasťou sú aj tieto Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejných služieb, uvádza pojem „DS“, „spoločnosť DIGI Slovakia, s.r.o.“, „DIGI SLOVAKIA“, „DIGI“ alebo „Poskytovateľ“, pod takýmto pojmom sa rozumie Podnik, tak ako je definovaný v tomto odseku.
2. Tieto Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejných služieb vydané Podnikom podľa § 44 ods. 1 Zákona upravujú vzájomné práva a povinnosti medzi Podnikom ako poskytovateľom elektronických komunikačných služieb poskytovaných prostredníctvom sietí 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 pre poskytovanie verejných služieb, a to výlučne v rozsahu uvedenom v takejto dohode. Tieto Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejných služieb neupravujú podmienky pre predaj Technických 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 a Cenníka:

„**Všeobecné podmienky**“ sú Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejných služieb. „**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 Sieti Podniku alebo poskytovanie Služby EKS a záväzok Účastníka zaplatiť cenu za uvedené zriadenie pripojenia alebo sprístupnenie a poskytovanie príslušnej Služby EKS; je ňou aj zmluva o pripojení uzavretá medzi Podnikom a Účastníkom podľa § 43 zákona č. 610/2003 Z.z. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní verejných služieb sú Všeobecné podmienky, Osobitné podmienky pre poskytovanie verejných služieb a Cenník pre poskytovanie verejných služieb.

„**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, Cenníku pre poskytovanie verejných služieb alebo v 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 verejných služieb**“ (ďalej označovaný v Zmluve alebo akejkol'vek súčasť Zmluvy aj ako „**Cenník**“, alebo „**Tarifa**“) je aktuálne platný cenník, ktorý obsahuje najmä ceny za jednotlivé poskytované Služby, podrobnosti o jednorazových a pravidelne sa opakujúcich poplatkoch a tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.

„**Osobitné podmienky pre poskytovanie verejných služieb**“ (ďalej označované v Zmluve alebo akejkol'vek súčasť Zmluvy aj ako „**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.

„**Sieť**“ je verejná elektronická komunikačná sieť Poskytovateľa a funkčne prepojená sústava prenosových systémov a v prípade potreby prepájacích a smerovacích zariadení ako aj iných prostriedkov, ktoré umožňujú prenos signálu najmä prostredníctvom vedení,

optickými, metalickými, rádiovými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, ako aj prostredníctvom pridružených prostriedkov a satelitu.

„**Záujemca**“ 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.

„**Účastník**“ je osoba, ktorá požíva poskytovanie verejnej služby 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. Za Účastníka sa považuje aj užívateľ a koncový užívateľ, ak Zákon neustanovuje inak, resp. ak v týchto Všeobecných podmienkach alebo v Zmluve nie je uvedené inak.

„**Predajné miesto**“ je obchodný priestor, v ktorom Podnik alebo jeho zmluvný predajca ponúka poskytovanie Služieb. 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.digislovakia.sk](http://www.digislovakia.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.digislovakia.sk](http://www.digislovakia.sk) nahradí.

„**Koncový bod siete**“ je fyzické rozhranie obvykle umiestnené vo vnútri nehnuteľnosti, charakterizované funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, ktoré umožňuje pripojenie k Sieti pre účely poskytovania Služby prostredníctvom Technického zariadenia Podniku.

„**Technické zariadenie**“ je technické telekomunikačné zariadenie alebo jeho príslušná časť, ktorá umožňuje komunikáciu a je určené na pripojenie na Koncový bod siete.

„**Technické zariadenie Podniku**“ je technické telekomunikačné zariadenie alebo jeho časť, potrebné na príjem Služby, ktoré obvykle tvorí satelitná anténa, konvertor LNB, káblový modem a pod., vo výlučnom vlastníctve Podniku a je súčasťou 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 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.

„**Služba**“ je Služba EKS alebo iná služba poskytovaná Účastníkovi Podnikom, ktorej poskytovanie je upravené vo Všeobecných podmienkach, Osobitných podmienkach a Cenníku.

„**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 povinností, ak nemožno rozumne predpokladať, že by Podnik takúto prekážku alebo jej následky odvrátil alebo prekonal, a že by v čase vzniku záväzku Podniku takúto prekážku predvídal.

„**Objednávka**“ je objednávka Služby, v ktorej Záujemca záväzne definuje základné parametre ním požadovanej Služby, a to najmä názov Služby, jej predmet, rozsah, úroveň, spôsob pripojenia, možnosť využitia Technického zariadenia Podniku svoje identifikačné údaje. Môže byť podaná písomne, mailom, osobne, telefonicky alebo prostredníctvom Internetovej stránky Podniku. Objednávka nie je súčasťou Zmluvy.

„**Preberací protokol**“ je písomný dokument, na základe ktorého Účastník potvrdí prebratie/odovzdanie Technického zariadenia Podniku. Preberací protokol môže obsahovať aj iné informácie o.i. informácie týkajúce sa Služby, využitia kampaní. Preberací protokol môže byť súčasťou Zmluvy.

„**Odobrávací protokol**“ je písomný dokument, na základe ktorého Podnik potvrdí prebratie Technického zariadenia Podniku od Účastníka. Odobrávací protokol môže byť súčasťou Zmluvy.

„**Dodatok**“ je platne uzavretá dohoda účastníkov Zmluvy (písomná forma nie je podmienkou) týkajúca sa akejkoľvek zmeny alebo doplnenia Zmluvy, na základe ktorého dochádza k zmene obsahu Zmluvy.

„**Karta**“ je zariadenie potrebné na poskytovanie Služby, ktoré ostáva vo výlučnom vlastníctve Podniku.

„**Miesto inštalácie**“ je miesto, v ktorom bude umiestnené Technické zariadenie Podniku, ktorým môže byť len miesto na území Slovenskej

republiky. Miesto inštalácie je miesto umiestnenia Koncového bodu siete a poskytovania Služby.

„**Porucha**“ je stav, kedy Účastník nemôže využívať Službu v primeranej kvalite.

„**Informačné zákaznicke centrum**“ je informačné centrum určené pre Účastníkov a Zaujemcov, na ktorého telefonických číslach, emailových adresách alebo iným spôsobom zverejneným Podnikom, sa môžu denne v určených časoch informovať o Službe, objednávať si Službu, nahlasovať poruchy, zmeny a pod..

„**Technik**“ je osoba oprávnená v mene Podniku zabezpečiť všetky úkony súvisiace s uzavretím Zmluvy, zriadením Služby, opravou, údržbou, premiestnením a pod. Technického zariadenia Podniku.

„**Samoinštalácia**“ je spôsob zriadenia Služby, kedy jednotlivé úkony zariadenia sú realizované Účastníkom podľa inštrukcií alebo návodu dodaného Podnikom.

„**Kuriér**“ je osoba oprávnená v mene Podniku zabezpečiť prevzatie/odovzdanie Technického zariadenia Podniku v prípade, že si Účastník zvolí zriadenie Služby prostredníctvom Samoinštalácie.

„**E-konto**“ je konto vytvorené zvlášť pre každého Účastníka, kde si Účastník po zadaní prihlasovacieho mena a hesla, môže zistiť svoju aktuálnu platobnú bilanciu, získa prístup k administrácii Služieb, a kde mu bude na základe jeho súhlasu zasielaný základný rozpis faktúry v elektronickej forme.

„**Zábezpeka**“ je peňažná čiastka zložená Účastníkom v prospech Podniku za účelom zabezpečenia a prípadnej úhrady budúcich pohľadávok Podniku voči Účastníkovi, a to na zaplatenie poplatkov za Služby v súlade s Cenníkom, ako aj na zaplatenie akýchkoľvek iných splatných záväzkov Účastníka voči Podniku.

„**Správa na obrazovke**“ znamená spôsob informovania Účastníka Podnikom.

„**Aktivácia**“ je proces nevyhnutný pre sprístupnenie objednanej Služby Účastníkovi. Deň aktivácie je totožný s dňom začatia poskytovania Služby, ak nie je dohodnuté inak.

### **Článok 2. Výkladové pravidlá**

1. Akékoľvek nadpisy použité v texte týchto Všeobecných podmienok slúžia na 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 mysli 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 (Tarifa), 3. Osobitné podmienky, 4. Všeobecné podmienky.

### **Časť III.**

#### **Zmluvný vzťah s Účastníkom Služby**

#### **Článok 1. Podmienky pre uzavretie Zmluvy a zriadenie Služby**

1. Zaujemca môže podať návrh na uzavretie Zmluvy s Podnikom osobne na Predajnom mieste, prostredníctvom povereného zástupcu Podniku, telefonicky, elektronicky, prostredníctvom Internetovej stránky Podniku, prípadne inou formou, a to za podmienok a podľa pokynov určených Podnikom pre príslušný typ Služby; za návrh na uzavretie Zmluvy sa považuje najmä predloženie vyplneného formulára Zmluvy podľa pokynov Podniku, resp. doplnenie údajov do Objednávky.
2. Zaujemca je povinný predložiť Podniku na požiadanie platné doklady potrebné na riadnu identifikáciu Zaujemcu, na preverenie splnenia podmienok nevyhnutných na uzavretie Zmluvy a na posúdenie spôsobilosti Zaujemcu riadne a včas plniť záväzky zo Zmluvy. Za týmto účelom je Podnik oprávnený najmä požiadať Zaujemcu o poskytnutie nevyhnutných osobných údajov. Zaujemca 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 Zaujemcu riadne a včas plniť záväzky zo Zmluvy, a preto nebude možné so Zaujemcom Zmluvu uzavrieť. Ak Zaujemca 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 Zaujemcu 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, že dôjde k uzavretiu Zmluvy.
3. Dokladmi nevyhnutnými na riadnu identifikáciu Zaujemcu 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). Doba platnosti dokladu cudzieho štátneho príslušníka alebo povolenia na pobyt nesmie byť kratšia ako 2 roky odo dňa jeho predloženia.
4. Ak je Zájemca právnickou osobou, nevyhnutným dokladom na 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), ak je to potrebné na preverenie splnenia podmienok pre uzavretie Zmluvy so Zájemcom.
  6. Podnik má právo predložené doklady so súhlasom Zájemcu spracúvať spôsobom a na účel špecifikovaný Zmluvou.
  7. Podnik má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy v prípade, že:
    - a) poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
    - b) Zájemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu preto, že je dlžníkom Podniku alebo iného podniku poskytujúceho sieť alebo služby v oblasti elektronických komunikácií alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu,
    - c) Zájemca 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 Zájemca 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.
  10. Zmluva, ktorá sa uzatvára 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 Zájemcu o jej uzavretie (napr. formou Objednávky), je Zájemca viazaný svojím návrhom počas lehoty 30 dní odo dňa oznámenia takéhoto návrhu Podniku, pokiaľ nebolo dohodnuté inak. Podnik oznámi Zájemcovi prijatie alebo odmietnutie návrhu na uzavretie Zmluvy v rámci príslušnej lehoty viazanosti návrhom.
  12. Účastník uzatvára 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. Podnik je oprávnený požadovať kópiu takéhoto dokladu alebo plnomocenstva.
  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. Podnik je oprávnený vrátiť Účastníkovi Zábezpeku alebo jej zostatok až po ukončení platnosti Zmluvy, a to v lehote 3 mesiacov. Spôsob vrátenia Zábezpeky si je povinný zvoliť Účastník (na účet Účastníka alebo poštovým poukazom). Zábezpeka zložená Účastníkom nie je úročená ani zhodnocovaná inou formou.
  15. 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 72 hodín od uzavretia Zmluvy, ak nie je dohodnuté inak. Podmienkou zriadenia Služby je preukázanie práva Zájemcu užívať nehnuteľnosť, v ktorej má byť zriadený Koncový bod siete; Zájemca

v takomto prípade zároveň udeľuje Podniku súhlas na využitie vnútorných telekomunikačných rozvodov potrebných na pripojenie Koncového bodu siete do Siete Podniku. Ak Zaujemca nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných telekomunikačných rozvodov potrebných na pripojenie Koncového bodu siete do 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.

16. Zriadenie pripojenia k 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. Závazok Podniku poskytovať Účastníkovi Službu na základe Zmluvy vznikne ku dňu zriadenia pripojenia k sieti Podniku alebo zriadenia Služby aktiváciou Podnikom na diaľku, ak je takéto zriadenie nevyhnutnou podmienkou pre poskytovanie Služby, ak nie je dohodnuté inak. V prípade, že Podnik zistí technickú neuskutočniteľnosť zriadenia pripojenia k sieti Podniku alebo zriadenia Služby v dohodnutom Mieste inštalácie, v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite Služby, Zmluva zaniká v celom rozsahu okamihom oznámenia Podniku Účastníkovi o technickej neuskutočniteľnosti predmetu uzavretej Zmluvy. Žiadna zo zmluvných strán nemá nárok na náhradu škody spôsobenej v dôsledku takéhoto zániku Zmluvy.

## **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 článku 1 bod 7 tejto časti alebo, ak nejde o prípady uvedené v článku 1 bod 8, keď 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 Technických zariadeniach tvoriacich súčasť Siete Podniku, a ktoré nezavinil Účastník, okrem porúch, za ktoré zodpovedá Účastník v zmysle časti VII, Účastník musí poruchu ohlásiť Podniku bezodkladne,

- d) na reklamáciu poskytnutej Služby, a to za podmienok uvedených v Reklamačnom poriadku, uvedeného v časti VII.,
  - e) 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,
  - f) na vyúčtovanie Služby faktúrou, ak to povaha Služby umožňuje, a to bez poplatku v rozsahu základnej úrovne rozpísania faktúr.
2. Účastník je okrem ďalších povinností uvedených v Zmluve alebo v 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 v návodoch Podniku odovzdaných Účastníkovi alebo zverejnených najmä na Internetovej stránke Podniku a pritom dodržiavať Zákon, právne predpisy Slovenskej republiky, 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 akémukoľvek 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, Všeobecnými podmienkami, Osobitnými podmienkami a Cenníkom,
  - c) používať iba také Technické zariadenia, ktoré nie sú Technickými zariadeniami Podniku, ktoré spĺňajú požiadavky určené všeobecne záväznými právnymi predpismi a Podnikom,
  - d) 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 na marketingové účely len s predchádzajúcim súhlasom prijímateľa a len za dodržania ostatných zákonom stanovených podmienok,
- e) nezasahovať a nemanipulovať s Koncovým bodom siete, s Technickým zariadením Podniku 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 neobstaranosti,
  - f) 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,
  - g) umožniť Podniku prevádzku, údržbu, meranie alebo kontrolu zariadení používaných na poskytovanie Služieb prostredníctvom Siete, v nevyhnutne potrebnom rozsahu,
  - h) ak je to potrebné, pred začatím zriaďovania pripojenia Účastníka k Sieti Podniku oznámiť Podniku všetky Účastníkovi známe skryté vedené silnoprúdové, plynovodné, vodovodné a iné rozvody a zariadenia,
  - i) ak je to z technického hľadiska nevyhnutné pre riadne poskytovanie Služby, zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť napojenie Technického zariadenia Podniku 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,
  - j) bez zbytočného odkladu ohlásiť Podniku poruchu v poskytovaní Služby niektorým zo spôsobov uvedených v časti VII,
  - k) 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,
  - l) ak je to z hľadiska bezpečnosti, integrity alebo prevádzky Siete Podniku potrebné, používať Podnikom dodatočne zavedené spôsoby ochrany Siete Podniku, a to v súlade s pokynmi Podniku,
  - m) zabezpečiť primeranú úroveň bezpečnosti a ochrany zariadení, ktoré využíva pre účely pripojenia do Siete Podniku; za týmto účelom je na základe výzvy a podľa pokynov Podniku povinný kontrolovať alebo upraviť nastavenia a úroveň bezpečnosti týchto zariadení,
  - n) oznamovať Podniku zmenu identifikačných údajov Účastníka, ako aj akýchkoľvek iných zmien údajov Účastníka uvedených v Zmluve, a to písomne spolu s hodnoverným dokladom preukazujúcim príslušnú zmenu, vopred pred prevedením zmeny, ak to povaha zmeny pripúšťa, no najneskôr do 7 dní odo dňa príslušnej zmeny, ak nebolo určené inak; zmena nadobudne voči Podniku účinky až dňom ich oznámenia a hodnoverného preukázania,
  - o) vyvarovať sa a zamedziť akémukoľvek konaniu alebo opomenutiu, ktorým by úmyselne alebo vedome neobstaranivo poškodzoval 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,
  - p) 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,
  - q) doplniť každé oznámenie zaslané Podniku elektronickou poštou alebo iným spôsobom ako doručením originálu, doručením jeho originálu Podniku najneskôr do 3 pracovných dní na adresu Podniku, 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 Zaujemcu 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 a s ňou spojených poplatkov, v súlade so Zmluvou, vrátane jej súčastí, najmä Cenníka,
  - c) na náhradu škody spôsobenej Účastníkom na Sieti Podniku alebo na telekomunikačnom alebo inom zariadení vo vlastníctve Podniku alebo jeho zmluvného partnera alebo tvoriacom súčasť Siete Podniku,
  - d) zamedziť šíreniu údajov, ktoré Účastník šíri v rozpore so Zmluvou alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi, s prihliadnutím na podmienky stanovené príslušnými právnymi predpismi,
  - e) 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 záväzkov voči Podniku sa považuje pre účely tohto ustanovenia aj záväzkov 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 neudelíť súhlas, ak je v prípade nového Účastníka naplnená niektorá z podmienok, keď je Podnik oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy v súlade s článkom 1,
  - f) vykonávať také nevyhnutné zmeny Technických zariadení Podniku a iných telekomunikačných zariadení pripojených k Sieti Podniku (napr. nevyhnutné zmeny v nastavení Technického zariadenia Podniku) alebo vykonať bezplatnú výmenu Technických zariadení Podniku za iné alebo zaviesť dodatočné spôsoby ochrany takýchto zariadení, pokiaľ sú nevyhnutne potrebné za účelom ochrany Siete Podniku, Účastníkov alebo infraštruktúry iných podnikov pred bezprostredným alebo trvajúcim ohrozením ich bezpečnosti alebo integrity, 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,
  - g) za účelom zachovania bezpečnosti a ochrany Účastníkov, bezpečnosti a integrity Siete Podniku, iných sietí alebo tretích osôb ako aj za účelom continuity poskytovania poskytovaných Služieb a ich parametrov, predchádzania alebo zamedzovania zneužívania Služieb alebo s cieľom predchádzať alebo zamedziť konaniu, ktoré je v rozpore s ustanoveniami Zákona, iných všeobecne záväzných právnych predpisov alebo Zmluvy, je Podnik oprávnený (i) vykonávať monitoring bezpečnosti a integrity Siete Podniku, alebo (ii) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete Podniku primerané identifikovanému riziku, ak je to potrebné z dôvodu jej ochrany alebo ochrany Účastníka a pokiaľ zavedenie takejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady zo strany Účastníka,
  - h) 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 30 dní odo dňa doručenia oznámenia o zmene, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane neskôr,
  - i) postúpiť svoju pohľadávku voči Účastníkovi inej osobe, ak je Účastník napriek písomnej výzve Podniku nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní s úhradou svojho peňažného záväzku; pri postúpení pohľadávky je Podnik oprávnený odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na základe ktorého vznikla postúpená pohľadávka,
  - j) podmieniť poskytnutie Služby alebo zmenu Zmluvy zložením Zábezpeky v prípade, ak je Podnik oprávnený prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb alebo, ak Záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu preto, že je dlžníkom Podniku alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s Účastníkom alebo vypovedal s ním uzatvorenú zmluvu alebo, ak sa nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitného predpisu alebo, ak podľa uváženia Podniku existuje riziko, že Záujemca nebude riadne a včas plniť budúce záväzky voči Podniku,
  - k) použiť Účastníkom zloženú Zábezpeku na uspokojenie svojich splatných pohľadávok voči Účastníkovi v plnej výške, ak Účastník nezaplatí cenu za poskytnuté Služby ani do 60 dní po splatnosti faktúry. Po použití Zábezpeky alebo jej časti nie je Podnik povinný ďalej poskytovať Účastníkovi Službu, a to až

do doplnenia Zábezpeky do požadovanej sumy.

2. Podnik je povinný:

- a) uzavrieť Zmluvu o poskytovaní verejných služieb s každým Zaujemcom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa článku 1 bod 7 tejto časti alebo, ak nejde o prípady uvedené v článku 1 bod 8, keď 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 nebolo dohodnuté inak alebo z povahy Služby nevyplýva, že vyúčtovanie formou faktúry nie je potrebné,
- d) odstrániť poruchy služby vplývajúce na prevádzkovanie a poskytovanie Služby, ktoré vznikli na strane Podniku,
- e) poskytovať Účastníkovi servisné a podporné služby spočívajúce, napríklad v kontrole nastavenia Služieb, najmä prostredníctvom telefonických liniek 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 Siete Podniku alebo prevádzkových zariadení využívaných na poskytovanie Služby, a to na nevyhnutne potrebný čas,
- b) zo závažných technických alebo prevádzkových dôvodov, z dôvodu nevyhnutnej opravy alebo reštrukturalizácie 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 na 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,

- f) zmeny Technických zariadení Podniku z dôvodov podľa článku 3 bod 1 písm. f),
  - g) zavedenia dodatočných spôsobov Siete Podniku podľa článku 3 bod 1 písm. g).
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 uplynutia lehoty 60 dní odo dňa splatnosti ceny za Službu, a to až do jej zaplatenia, alebo do zániku Zmluvy,
  - c) podstatného porušenia zmluvných podmienok zo strany Účastníka iných ako v písmenách a) a b) tohto bodu, ak bol Účastník na možnosť prerušenia alebo obmedzenia upozornený Podnikom,
  - d) ak Podnik bude k takémuto postupu povinný pristúpiť na základe príslušného právneho predpisu alebo rozhodnutia príslušného orgánu verejnej moci (vrátane orgánov Európskych spoločenstiev).
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 akejkolvek 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 urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, na šírenie poplašnej správy, na prenos alebo šírenie informácií, ktorými dochádza k porušovaniu práv tretích osôb alebo iným spôsobom,
- c) Účastník použije Službu na narušenie Siete Podniku, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k Sieti Podniku, pokúsi sa o preťaženie Siete Podniku akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti bezpečnosti alebo integrite Siete Podniku, svojvoľne zmení alebo inak neoprávnené zasiahne do telekomunikačného alebo iného Technického zariadenia tvoriaceho súčasť Siete Podniku vrátane Koncového bodu siete alebo Technického zariadenia Podniku pripojeného do Siete Podniku alebo taký zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobľahosti,
- d) Účastník alebo osoba, ktorej umožnil využiť Službu, sa pokúsi úmyselne ukrátiť Podnik o úhrady za poskytnutú Službu, a to okrem iného tým, že umožní využívanie Služby tretím osobám, pomocou napojenia vlastného zariadenia, ktoré môže presunúť Koncový bod siete bez súhlasu Podniku,
- e) Účastník ruší alebo ohrozuje bezpečnosť, integritu alebo prevádzku Siete Podniku zariadením, ktoré nie je vo vlastníctve Podniku, alebo pripojí na Sieť Podniku zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky stanovené všeobecne záväznými právnymi predpismi, jeho výrobcom alebo Podnikom,
- 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.

#### **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.

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 poskytnutím 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, keď je poskytovanie Služieb prerušené alebo obmedzené, v prípadoch, keď je Účastník v omeškaní s úhradou splatnej ceny za Služby, ako aj v prípade plynutia výpovednej doby.
5. Zmena umiestnenia Koncového bodu siete a Technického zariadenia Podniku (ďalej len „zmena umiestnenia“) je možná len za predpokladu, že nové umiestnenie Koncového bodu siete, resp. Technického zariadenia sa nachádza v lokalite, v ktorej je možné poskytnúť príslušnú Službu. Podnik má právo odmietnuť vykonať zmenu umiestnenia, ak tomu bránia technické alebo prevádzkové možnosti Podniku alebo v prípade, že nie sú splnené iné podmienky objektívne potrebné na riadne poskytovanie danej Služby v novom umiestnení Koncového bodu siete, resp. Technického zariadenia Podniku, najmä spočívajúce v získaní potrebných povolení, súhlasov, licencií alebo iné podmienky stanovené Podnikom pre daný typ Služby. Podmienkou pre uskutočnenie zmeny umiestnenia je preukázanie skutočnosti, že Účastník je vlastníkom alebo oprávneným užívateľom priestorov, resp. nehnuteľností, do ktorých sa má umiestniť Koncový bod siete, resp. Technické zariadenia Podniku, a umožnenie

Podniku využívať vnútorné telekomunikačné rozvody potrebné na pripojenie Koncového bodu siete, resp. Technického zariadenia Podniku do Siete. Zmena umiestnenia Koncového bodu siete je vykonanie technických a administratívnych opatrení v rámci Siete, na základe, ktorých dôjde k deaktivácii Koncového bodu Siete v jeho pôvodnom umiestnení a k jeho opätovnej aktivácii na inom mieste v rámci Slovenskej republiky, a to v priestoroch, ktorých je Účastník vlastníkom, resp. oprávneným užívateľom. Zmena umiestnenia Koncového bodu siete je spojená s prerušením poskytovania Služby. Podmienky zmeny umiestnenia sú upravené aj v Osobitných podmienkach a v Cenníku.

6. Žiadosť Účastníka o zmenu Zmluvy sa dňom uskutočnenia požadovanej zmeny Zmluvy stáva zmenou Zmluvy, ak nebol dohodnutý alebo určený neskorší dátum nadobudnutia účinnosti zmeny Zmluvy.
7. 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 rôznych druhov 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 súčasti 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
  - c) zmeny miery inflácie zverejnenej 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.
8. Podnik je povinný oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok, ktoré sa Účastníka týkajú, a to vhodným spôsobom, najmä písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ, telefonicky alebo inými vhodnými spôsobmi, 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 (ďalej len „stanovené spôsoby oznamovania“), a to najmenej jeden mesiac pred účinnosťou podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Podstatnou zmenou zmluvných podmienok sa rozumie taká zmena Zmluvy a zmluvných podmienok, ktorá spočíva v zmene ceny, zdroja a spôsobu výpočtu ceny za Službu, zmeny kvality Služby alebo zmeny času trvania Zmluvy vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania Služby. Za splnenie povinnosti oznámenia podstatnej zmeny podmienok Účastníkovi sa považuje oznámenie, že došlo k takejto zmene, a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.
9. 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 poskytovania balíkov 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.

10. Zmena zmluvných podmienok je účinná ku dňu uvedenému Podnikom v oznámení o zmene zmluvných podmienok podľa bodu 8 alebo 9.
11. Ak Účastník nesúhlasí s podstatnou zmenou zmluvných podmienok v zmysle bodu 8, má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, a to doručením 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.
12. Závazok 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, že 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 budú poskytované počas doby určitej, prípadne že niektorú Službu sa Účastník zaviazne využívať aspoň počas určitého minimálneho obdobia (tzv. záväzok viazanosti, viazanosť). Ak je poskytovanie niektorej Služby dohodnuté na dobu určitú alebo na dobu minimálneho obdobia využívania a dôjde

k obmedzeniu alebo prerušeniu v poskytovaní takejto Služby, doba trvania poskytovania predmetnej Služby alebo doba minimálneho obdobia využívania sa automaticky predĺži o obdobie zodpovedajúce skutočnému trvaníu obmedzenia alebo prerušenia poskytovania Služieb, ak nie je v Zmluve dohodnuté alebo určené inak.

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 neuskutočniteľnosti zriadenia 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 neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služby,
  - b) z dôvodu modernizácie Siete 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 spoločenstiev), 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 riadne 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. V prípade, že Účastník svojím 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 zriaďovaním Služby, ak nie je dohodnuté inak.
7. Účastník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií okrem iných dôvodov dohodnutých v Zmluve alebo jej súčasťi, ak:
    - a) Podnik ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite; Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak takéto porušenie povinnosti 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 poskytuje 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 dotýka.
  9. Podnik má právo odstúpiť od Zmluvy, okrem iných prípadov dojednaných v Zmluve alebo niektorej súčasťi Zmluvy, ak:
    - a) Účastník opakovane neoprávnene zasiahne do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
    - b) Účastník nezaplatil cenu za poskytnuté Služby ani do 60 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.
  10. Odstúpením od Zmluvy oprávnenou zmluvnou stranou sa Zmluva zrušuje ku dňu doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej zmluvnej strane. Ak Podnik uvedie v odstúpení od Zmluvy neskorší deň, ku ktorému sa má Zmluva zrušiť, Zmluva sa zruší až k tomuto dňu. 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.
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.
15. Účastník má povinnosť do 15 dní odo dňa ukončenia zmluvného vzťahu vrátiť Technické zariadenie Podniku na Predajné miesto. V prípade, že Účastník nevráti Technické zariadenie, má Podnik nárok na uplatnenie zmluvnej pokuty v zmysle platného Cenníka.

#### 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, resp. na Informačnom zákazníckom centre.
2. Zúčtovacím obdobím je kalendárny mesiac, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak.

3. Všetky ceny za využívanie Služby poskytované Účastníkovi sú vyúčtované faktúrou, ktorú Účastník obdrží pred začatím daného zúčtovacieho obdobia s lehotou splatnosti najneskôr do 10. dňa daného zúčtovacieho obdobia, ak to povaha Služby umožňuje alebo, ak nie je dohodnuté inak. Podnik má právo účtovať ceny za Službu dňom zriadenia Služby, resp. dňom začatia jej poskytovania, 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 vyúčtovať služby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za aktuálne zúčtovacie obdobie.
4. Vystavená faktúra je vyhotovená v elektronickej alebo v papierovej (tlačenej) forme a je zasielaná na fakturačnú adresu zadanú Účastníkom. Ak si Účastník zvolí elektronickejšiu 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 opisu elektronickej faktúry za odplatu podľa Cenníka (za predpokladu, že takýto opis je dostupný v zmysle Cenníka). Elektronickú faktúru sprístupňuje Podnik Účastníkovi prostredníctvom E-konta, resp. jej zaslaním na e-mailovú adresu zadanú Účastníkom ako nezaheslovanú prílohu 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.
5. Ak faktúra za Služby, bez ohľadu na formu jej vyhotovenia, nie je Účastníkovi doručená alebo sprístupnená do 17. dňa daného zúčtovacieho obdobia, Účastník je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť Podniku. Ak tak Účastník v lehote do 22. dňa po začiatku zúčtovacieho 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 opis faktúry.
6. 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 a špecifický symbol, fakturovanú čiastku a číslo účtu. Bez

uvedenia správneho variabilného a/alebo špecifického symbolu nie je možné platbu priradiť, a teda záväzok Účastníka nemožno považovať za splnený. Účastník je v takomto prípade povinný poskytnúť Podniku súčinnosť potrebnú pre dodatočnú identifikáciu platby. 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, ktorý je uvedený na príslušnej faktúre; dňom splatnosti faktúry je 10. deň zúčtovacieho obdobia, za ktoré sa daná faktúra vystavuje, ak faktúra neurčuje neskorší deň splatnosti. V prípade nepripísania úhrady v prospech účtu Podniku v súlade s pokynom Účastníka je Účastník povinný reklamovať túto skutočnosť voči subjektu, prostredníctvom ktorého úhradu realizoval.

7. 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.
8. Ak bola pre prípad porušenia niektorej zmluvnej povinnosti zo Zmluvy dohodnutá zmluvná pokuta, zaplatením akejkoľvek 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.
9. Poskytovanie Služieb podlieha dani z pridanej hodnoty vo výške stanovenej príslušnými právnymi predpismi, ak nie je určené inak.
10. 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.

11. Účastník súhlasí, že Podnik je oprávnený prijať plnenie poskytnuté treťou osobou na splnenie akéhokoľvek peňažného záväzku Účastníka voči Podniku vyplývajúceho zo zmluvného vzťahu.
12. Podnik má právo požadovať vopred platbu za požadované alebo poskytované Služby v zmysle Zmluvy.
13. Podnik má právo zaokrúhľovať cenu Služieb účtovaných, ako aj konečnú cenu Služieb podľa pravidiel matematického zaokrúhľovania na celé eurocenty.
14. Podnik má právo písomne, e-mailom, telefonicky alebo iným vhodným spôsobom upozorniť Účastníka na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, že 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, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb SR), inak

so súhlasom Účastníka alebo Účastníka, ktorého sa predmet telekomunikačného tajomstva týka.

## **Článok 2. Ochrana údajov**

### **A. Spracúvanie údajov na zákonné účely**

1. 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, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátnu príslušnosť fyzickej osoby pre účely:
  - a) uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny, ukončenia,
  - b) fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok,
  - c) 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.
2. 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.
3. 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.
4. Podnik je oprávnený bez súhlasu Účastníka:
  - a) okrem údajov uvedených v bode A.1., A.3., a A.4. spracúvať aj iné údaje, ktoré o Účastníkovi získa, a
  - b) spracúvať údaje o Účastníkovi i po skončení účelu ich spracúvania.Spracúvanie podľa predchádzajúcej vety je však možné výlučne 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 splnomocnenia zástupcu.

### **B. Spracúvanie údajov na marketingové účely**

5. Podnik má tiež so súhlasom 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, a to až do odvolania súhlasu udeleného Účastníkom. Elektronickou poštou sa pritom rozumie akákoľvek textová, hlasová, zvuková či obrazová správa zaslaná prostredníctvom siete, ktorú možno uložiť v sieti alebo v Technickom zariadení príjemcu, kým si ju príjemca nevyzdvihne (napr. SMS, MMS, email).
6. 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 služieb a ich uvádzanie na trh) spracúvať okrem údajov podľa bodu B.5. a B.6 tejto časti aj (i) údaje Účastníka podľa bodu A.1. tejto časti a ďalšie údaje uvedené pri udelení súhlasu Účastníka, s výnimkou údajov o čísle identifikačného dokladu a iného dokladu totožnosti a výške neuhradených záväzkov, ako aj (ii) iné údaje o Účastníkovi, ktoré získa v súvislosti s poskytovaním Služieb (napr. dobu trvania Zmluvy, druh programu služieb, aktivované Služby).
7. Ak Účastník udolí súhlas, je Podnik taktiež oprávnený spracúvať údaje podľa bodu B.5. až B.6. tejto časti aj na kontaktovanie Účastníka ohľadne marketingových ponúk tretích osôb, pričom je oprávnený kontaktovať Účastníka tak volaním ako aj prostredníctvom elektronickej pošty alebo formou automatického volacieho systému, alebo cez automatický volací systém.
8. Súhlas Účastníka podľa bodov B.5 až B.8 tejto časti, ak bol udelený, bude účinný do uplynutia jedného roka po ukončení všetkých zmluvných vzťahov medzi Účastníkom a Podnikom, ak nie je dohodnuté inak.
9. Účastník berie na vedomie, že ak udolí súhlas podľa bodov B.5 alebo B.8, tento sa vzťahuje na údaje získané zo všetkých zmluvných vzťahov medzi Účastníkom a Podnikom v rozsahu údajov podľa bodu B.7, tzn. aj na údaje v rozsahu podľa bodu

B.7, 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, že v týchto súhlas vyjadrený nebol, resp. bol v nich vyjadrený nesúhlas). To neplatí, ak Účastník vzal udelený súhlas spať v určitom zmluvnom vzťahu.

10. Účastník má právo kedykoľvek bezplatne odvolať svoj súhlas. Všetky písomnosti, resp. úkony v zmysle § 28 zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov (ďalej len „Zákon o ochrane OÚ“), o. i. uvedené v písmene F tejto časti je Účastník povinný zasielať, resp. vykonať na adrese sídla Podniku.

### C. Kontrola správnosti údajov a nahrávanie

11. V zmysle Zákona má Podnik právo požadovať od Účastníka alebo jeho zástupcu pri uzavieraní Zmluvy predloženie preukazu totožnosti a odčítať z neho údaje totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Účastníka.
12. Podnik má právo nahrávať volania na čísla liniek Informačného zákazníckeho centra Podniku a iné volania iniciované medzi Účastníkom a Podnikom alebo Účastníkom a Podnikom a na vyhotovovanie a ukladanie zvukových záznamov z týchto volaní, t. j. záznamov týkajúcich sa osoby Účastníka alebo Účastníka alebo prejavov jeho osobnej povahy, taktiež na použitie takto získaných záznamov na účely vyhodnocovania požiadaviek Účastníka, rozsahu a kvality Služieb poskytovaných Účastníkovi, ako aj posudzovania a vybavovania sťažností a podnetov Účastníkov a na preukázanie požiadavky na zriadenie, zmenu alebo zrušenie Služby alebo existencie a platnosti iného právneho úkonu, ktorý uskutočnil Účastník alebo Podnik. Nahrávanie sa uskutočňuje až po zaznení hlásky o nahrávaní alebo inom upozornení, že hovor bude nahrávaný. Ak volaná alebo volajúca osoba nesúhlasí s vyhotovením zvukového záznamu, môže po zaznení hlásky alebo inom upozornení na nahrávanie volania ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa so svojou požiadavkou na Podnik iným spôsobom, teda osobne alebo písomne v elektronickej alebo listinnej forme.

### D. Spôsob spracúvania osobných údajov

13. 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.
14. 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 tlačенých 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, resp. ich zoznam, sú zverejnené na Internetovej stránke Podniku.
  15. 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.

### E. Poskytovanie údajov

16. 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 Záujemca nedáva záruku, že bude Zmluvu dodržiavať a účinnejšej ochrany podnikov pred takýmito osobami.



17. Účastník berie na vedomie, že Podnik má právo poskytovať informácie a údaje uchovávané pri poskytovaní Služby, osobné, lokalizačné alebo prevádzkové údaje Účastníka v nevyhnutnom rozsahu:

- a) tretím osobám (vrátane inkasných spoločností), ktoré Podnik poverí vymáhaním pohľadávok alebo uplatnením iných oprávnených práv Podniku voči Účastníkovi, a to za účelom uplatnenia pohľadávok a iných práv Podniku, vrátane prípadu postúpenia pohľadávok Podniku na tretiu osobu, a to aj po skončení zmluvného vzťahu s Účastníkom, pri postúpení pohľadávky Podniku voči Účastníkovi je Podnik oprávnený a povinný v zmysle § 43 ods. 13 Zákona odovzdať postupníkovi aj všetku dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka,
- b) súdom, iným orgánom verejnej správy a iným orgánom štátu, ak je to potrebné na uplatnenie práv Podniku voči Účastníkovi alebo splnenie zákonnej povinnosti Podniku,
- c) inému podniku poskytujúcemu siete a služby elektronickej komunikácie vrátane zahraničných poskytovateľov týchto služieb, a to za účelom účinnejšej ochrany podnikov pri vykonávaní ich činnosti alebo, ak je to potrebné z dôvodu možnosti poskytnutia Služieb v sieti iného podniku, vrátane cezhraničného prenosu týchto informácií a údajov podnikom poskytujúcim siete a služby elektronickej komunikácie mimo územia Slovenskej republiky,
- d) obchodným zástupcom Podniku alebo iným subjektom, ktorí budú na základe poverenia Podniku konať v jeho mene ako sprostredkovatelia pri poskytovaní Služieb (vrátane ich objednávaní, aktivácie a vybavovania reklamácií),
- e) ak Účastník udelí súhlas, má Podnik právo poskytnúť jeho údaje uvedené v bode A.1., B.5. až B.8. osobám, ktoré sú členmi skupiny Slovak Telekom (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 sprostredkovane 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.5 až B.8 (tzn. aj na vypracovanie marketingových ponúk a kontaktovanie volaním alebo elektronickou poštou) po dobu 1 roka po tom, čo im budú poskytnuté.

#### F. Poučenie o právach dotknutej osoby

18. V zmysle § 28 a nasl. Zákona o ochrane OÚ ma Účastník ako „dotknutá osoba“ právo písomnou žiadosťou od Podniku, t.j. prevádzkovateľa vyžadovať :

- a) potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o nej spracúvané,
  - b) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní osobných údajov v informačnom systéme v rozsahu podľa § 15 ods. 1 písm. a) až e) druhý až šiesty bod Zákona o ochrane OÚ; pri vydaní rozhodnutia podľa odseku 5 je dotknutá osoba oprávnená oboznámiť sa s postupom spracúvania a vyhodnocovania operácií,
  - c) vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal jej osobné údaje na spracúvanie,
  - d) vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
  - e) opravu alebo likvidáciu svojich nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
  - f) likvidáciu jej osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie,
  - g) likvidáciu jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona,
  - h) blokovanie jej osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak prevádzkovateľ spracúva osobné údaje na základe súhlasu dotknutej osoby.
19. Právo dotknutej osoby podľa bodu 18. písm. e) a f) možno obmedziť, len 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.
20. Dotknutá osoba na základe písomnej žiadosti má právo u prevádzkovateľa namietat' 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) využívaniu osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) Zákona o ochrane OÚ na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo
- c) poskytovaní osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) Zákona o ochrane OÚ na účely priameho marketingu.
21. Dotknutá osoba na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, má právo u prevádzkovateľa kedykoľvek namietat' voči spracúvaniu osobných údajov v prípadoch podľa § 10 ods. 3 písm. a), e), f) alebo g) Zákona o 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, prevádzkovateľ je povinný osobné údaje, ktorých spracúvanie dotknutá osoba namietala, bez zbytočného odkladu blokovat' a zlikvidovat' ihneď, ako to okolnosti dovoľia.
22. Dotknutá osoba na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, ďalej má právo u prevádzkovateľa kedykoľvek namietat' a nepodrobiť sa rozhodnutiu prevádzkovateľa, ktoré by malo pre ňu právne účinky alebo významný dosah, ak sa také rozhodnutie vydá výlučne na základe úkonov automatizovaného spracúvania jej osobných údajov. Dotknutá osoba má právo žiadať prevádzkovateľa o preskúmanie vydaného rozhodnutia metódou odlišnou od automatizovanej formy spracúvania, pričom prevádzkovateľ je povinný žiadosti dotknutej osoby vyhovieť, a to tak, že rozhodujúcu úlohu pri preskúmaní rozhodnutia bude mať oprávnená osoba; o spôsobe preskúmania a výsledku zistenia prevádzkovateľ informuje dotknutú osobu v lehote podľa § 29 ods. 3 Zákona o ochrane OÚ. Dotknutá osoba nemá toto právo iba v prípade, ak to ustanovuje osobitný zákon, v ktorom sú upravené opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov dotknutej osoby alebo, ak v rámci predzmluvných vzťahov alebo počas existencie zmluvných vzťahov prevádzkovateľ vydal rozhodnutie, ktorým vyhovel požiadavke dotknutej osoby alebo, ak prevádzkovateľ na základe zmluvy prijal iné primerané opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov dotknutej osoby.
23. Ak dotknutá osoba uplatní svoje právo:
- a) písomne a z obsahu jej žiadosti vyplýva, že uplatňuje svoje právo, žiadost' sa považuje za podanú podľa Zákona o ochrane OÚ; žiadost' podanú elektronickou poštou alebo faxom dotknutá osoba doručí písomne najneskôr do troch dní odo dňa jej odoslania,
- b) osobne ústnou formou do zápisnice, z ktorej musí byť zrejmé, kto právo uplatnil, čoho sa domáha a kedy a kto vyhotovil zápisnicu, jeho podpis a podpis dotknutej osoby; kópiu zápisnice je prevádzkovateľ povinný odovzdat' dotknutej osobe,
- c) u sprostredkovateľa podľa písmena a) alebo písmena b), je ten povinný túto žiadost' alebo zápisnicu odovzdat' prevádzkovateľovi bez zbytočného odkladu.
24. Dotknutá osoba pri podozrení, že jej osobné údaje sa neoprávnenne spracúvajú, môže podať úradu návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov. Ak dotknutá osoba nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jej práva môže uplatniť zákonný zástupca. Ak dotknutá osoba nežije, jej práva, ktoré mala podľa tohto zákona, môže uplatniť blízka osoba.
25. Obmedzenie práv dotknutej osoby podľa § 28 ods. 2 Zákona o ochrane OÚ prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu písomne oznámi dotknutej osobe a úradu.

#### 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 neznamená 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 alebo 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, že ide o informácie a údaje poskytované v rámci služieb tretích strán,
  - b) využitím služieb sprístupnených v sieti Podniku, ktoré sú poskytované treťou stranou,
  - c) v dôsledku nedovoleného, nevhodného alebo nesprávneho nastavenia alebo umiestnenia Služieb alebo Technického zariadenia Podniku 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 Technického 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) prevádzkou telekomunikačných rozvodov alebo telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve Podniku,
  - g) 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 nedbanlivosti,
  - b) neoprávneným využívaním Služby alebo Technického 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 neoprávnené 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 poskytnúť. 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 zakladajúca dôvod na podanie reklamácie (napríklad bola zistená závada poskytnutej Služby alebo zariadenia vo vlastníctve Podniku) alebo do 30 dní odo dňa doručenia predmetnej faktúry alebo vzniku predmetnej skutočnosti podľa toho, ktorá lehota uplynula neskôr. Inak sa na takéto podanie neprihliada ako na reklamáciu. Podnet zaslaný elektronicky 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, že je Účastníkom doplnený originál podnetu v písomnej listinnej forme najneskôr do 3 pracovných dní.
3. V písomnej reklamacii 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, 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 na 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, že Podnik odošle svoje oznámenie najneskôr v posledný deň danej lehoty.
  7. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Technickom 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 Technického 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 v zúčtovacom období nasledujúcom po zúčtovacom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne Podnik dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
  10. Účastník, ktorý je spotrebiteľ, je v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej len „Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov“) oprávnený predložiť orgánu alternatívneho riešenia sporu návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ak Podnik zamietol alebo sa v lehote 30 dní odo dňa jej odoslania nevyjadril k žiadosti o nápravu, na základe ktorej Účastník vyjadruje svoju nespokojnosť so spôsobom, ktorým Podnik vybavil jeho reklamáciu alebo, ak sa Účastník domnieva, že Podnik porušil jeho práva. Účastník môže svoju žiadosť o nápravu zaslať aj elektronicky na adresu [info@digislovakia.sk](mailto:info@digislovakia.sk). Účastník predloží návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu bezodkladne, najneskôr do 1 roku od doručenia zamietavej odpovede Podniku k žiadosti o nápravu alebo odo dňa márneho uplynutia 30-dňovej lehoty na vyjadrenia sa k žiadosti o nápravu zo strany Podniku. Účastník môže návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podať

aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorú nájde na stránke <http://ec.europa.eu/odr>. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je okrem právnických osôb zapísaných v zozname podľa § 5 ods. 2 Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov aj orgán alternatívneho riešenia sporov, ktorým je pre spory vyplývajúce zo Zmluvy týkajúcej kvality a ceny Služieb Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

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 zavinený Podnikom, ak Služba nebola poskytovaná nepretržite viac ako 24 hodín od riadneho oznámenia Účastníkom a zároveň Účastník si splnil svoju povinnosť umožniť Podniku, aby Službu sprevádzkoval. 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 osobne, e-mailom alebo telefonicky; aktuálne kontaktné informácie pre nahlasovanie poruchy Služby sú uvedené vždy na Internetovej stránke Podniku. Za poruchu Služby, pri ktorej Účastníkovi vzniká nárok podľa bodu 12, sa nepovažuje: i) výpadok Služby zavinený Účastníkom alebo chybou na Technickom zariadení Účastníka alebo prerušením elektrického napájania Technického zariadenia Podniku, 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 Technickom 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 spolplatnený 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. Za písomnú formu sa považuje aj zaslanie e-mailu opatreného zaručeným elektronickým podpisom.
2. Akúkoľvek informáciu, oznámenie, upomienku, 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, správou na obrazovku alebo
  - d) osobne na Predajnom mieste Podniku,
  - e) 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, keď Účastník 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, že 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 vo 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 prevziať 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. Zásielka je doručovaná Účastníkovi len v rámci územia Slovenskej republiky, pokiaľ nie je výslovne medzi Podnikom a Účastníkom dohodnuté inak.
6. V prípade oznamovania prostredníctvom SMS správy alebo MMS správy, alebo Správy na obrazovku sa považuje Oznámenie Podniku za oznámené dňom odoslania SMS správy alebo MMS správy Podnikom na telefónne číslo Účastníka a odoslanie Správy na obrazovku na Technické zariadenia 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 e-mailu sa považuje za doručené momentom, keď Podnik správu odošle a zároveň nedostane správu o tom, že Oznámenie Podniku bolo nedoručené Účastníkovi vzhľadom na chybu v odosielaní a pod.
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.

### 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, že 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 mimosúdnu cestou, a to rokovaniami alebo dohodou. Ak zmluvné strany nevyriešia vzájomné spory mimosúdnu cestou, sú oprávnené riešiť spor súdnu cestou, pričom v prípade súdneho sporu je daná právomoc 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 považujú za zmenu zmluvných podmienok. Podnik bude pri oznamovaní zmeny Všeobecných podmienok Účastníkom postupovať podľa časti III článok 5 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 voľbe 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, že 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. Týmito Všeobecnými podmienkami sa rušia a nahrádzajú všetky doteraz platné ustanovenia Všeobecných podmienok pre poskytovanie verejných služieb účinných odo dňa 01.03.2015, a to s účinkami podľa časti X bod 4.
3. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom **01.11.2016**.

V Bratislave, dňa 31.10.2016

**Ing. Marcel Šatanek,**  
**Generálny riaditeľ DIGI SLOVAKIA, s.r.o.**