



Č. zmluvy

Definition:

0410190052-000-00

AIMORIADNE CITLIVÉ

uzavretá podľa § 44 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov
medzi:

[illegible]

a

[illegible]

1. Táto Zmluva o poskytovaní služieb verejnej telefónnej siete a zariadení prístupu do verejnej telefónnej siete (ďalej len „Zmluva“) sa uzatvára ako výsledok použitia postupu verejnej súťaže pre nadlimitnú zákazku podľa § 66 ods. 7 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 343/2015 Z. z.“) na predmet zákazky: „Verejná telefónna sieť a zariadenie prístupu do verejnej telefónnej siete“, vyhlásenej vo Vestníku verejného obstarávania č. 168/2019 zo dňa 20.8.2019 pod značkou 23119 a v Úradnom vestníku Európskej únie č. 2019/S 158-390735 zo dňa 19.8.2019 pod značkou 2019/S 158-390735.

Článok I

Predmet zmluvy

- 1.1 Predmetom tejto zmluvy je úprava práv a povinností zmluvných strán súvisiacich so záväzkom podniku, za podmienok dohodnutých v tejto zmluve, riadne a včas poskytovať účastníkovi nasledovné služby:
- a) zriadiť pripojenie účastníka do verejnej telefónnej siete (ďalej aj len ako „VTS“) a vykonať pripojenie technických prostriedkov účastníka k technickým prostriedkom podniku podľa špecifikácie uvedenej v Prílohe č. 1 tejto zmluvy - Technická špecifikácia (ďalej aj len ako „**zriadenie pripojenia do VTS**“),
 - b) poskytovanie služby pripojenia do VTS vrátane technickej podpory (ďalej len „**služba pripojenia do VTS**“) a hlasových služieb prostredníctvom VTS podľa špecifikácie uvedenej Prílohe č. 1 a Prílohe č. 3 (ďalej aj len ako „**služby VTS**“);
- (ďalej spolu aj len ako „**služby**“),
- a tomu zodpovedajúci záväzok účastníka zaplatiť podniku cenu za zriadenie pripojenia do VTS a uhrádzať cenu za poskytované hlasové služby vo výške a spôsobom uvedeným v článku V tejto zmluvy.

Článok II

Garantované lehoty zriadenia pripojenia do VTS

- 2.1 Podnik sa zaväzuje zriadiť pripojenie do VTS účastníkovi tak, aby preberacie konanie podľa bodu 2 tohto článku a Prílohy č. 4 bolo úspešne vykonané najneskôr do 60 (šesťdesiat) kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.
- 2.2 Zriadenie pripojenia do VTS účastník akceptuje po úspešnom vykonaní preberacieho konania podľa Prílohy č. 4, čo zmluvné strany potvrdia podpísaním preberacieho protokolu, ktorého vzor je súčasťou Prílohy č. 4. V preberacom protokole zmluvné strany zároveň určia deň, od ktorého podnik začne poskytovať služby VTS (ďalej len „**deň začatia poskytovania služieb VTS**“), a to v závislosti od skončenia poskytovania obdobných služieb, ako sú služby podľa tejto zmluvy, súčasným poskytovateľom týchto služieb.
- 2.3 Služby podľa článku I bod 1.1 písm. b) sa podnik zaväzuje poskytovať odo dňa začatia poskytovania služieb VTS sústavne a priebežne počas trvania tejto zmluvy a ak táto zmluva neustanovuje inak, ich akceptácia je vykonaná automaticky na mesačnej báze po uplynutí príslušného kalendárneho mesiaca.
- 2.4 Účastník, v prípade, že nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných telekomunikačných rozvodov potrebných na pripojenie koncového zariadenia nutného pre poskytovanie služieb, je povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti s využitím týchto rozvodov a zabezpečiť potrebnú súčinnosť. Zadováženie súhlasu podľa predošlej vety a jeho udržiavanie počas celej doby trvania zmluvy je nevyhnutnou podmienkou k plneniu zmluvy.

Článok III

Kvalita poskytovaných služieb a zľava z ceny

- 3.1. Podnik sa zaväzuje dodržiavať parametre kvality ním poskytovaných služieb tak, ako je uvedené v Prílohe č. 3 tejto zmluvy, pričom v prípade ich nedodržania má účastník nárok na zľavu z ceny podľa článku V bod 5.1 písm. b) tejto zmluvy. Výška zľavy sa vypočítava podľa Prílohy č. 3 tejto zmluvy.

Článok IV

Právny režim vzťahov pri poskytovaní hlasových služieb verejnej telefónnej siete

- 4.1 Rozsah a podmienky poskytovania hlasových služieb verejnej telefónnej siete sa riadia okrem tejto zmluvy aj všeobecnými podmienkami vydanými podnikom v súlade s § 44 ods. 1 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 351/2011 Z. z.“). Všeobecné podmienky podniku sú uvedené v prílohe č. 5 tejto zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto zmluvy, resp. jej príloh a ustanoveniami všeobecných podmienok, ustanovenia zmluvy, ako aj jej prílohy majú prednosť pred ustanoveniami všeobecných podmienok. Pre zamedzenie pochybností zmluvné strany vyhlasujú, že prípadné peňažné sankcie za porušenie povinností účastníka, vyplývajúce zo všeobecných podmienok služby podniku, sa neuplatňujú na vzázkový vzťah založený touto zmluvou.

Článok V

Cena a platobné podmienky

- 5.1 Cena za predmet zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v súlade so zákonom Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a na základe výsledku verejného obstarávania v rámci postupu zadávania zákazky, ktorej výsledkom je táto Zmluva a pozostáva z:
- a) ceny za zriadenie pripojenia do VTS, ktorá predstavuje jednorazový poplatok za zriadenie pripojenia do VTS v sume 1,- (jedno euro) bez DPH, pričom táto zahŕňa všetky náklady podniku za zriadenie pripojenia účastníka k jeho VTS, ktorá bude jednorazovo fakturovaná po prvom mesiaci poskytovania služieb v súlade s bodom 5.4 tohto článku zmluvy,
 - b) ceny za poskytovanie služby pripojenia do VTS vrátane technickej podpory, ktorá predstavuje pravidelný mesačný poplatok vo výške 5 400,-€(päťtisícštyristo eur) bez DPH,
 - c) ceny za hovorné, účtované na mesačnej báze.
- 5.2 Podrobná špecifikácia ceny za jednotlivé služby poskytované na základe tejto zmluvy v súlade s ich rozdelením podľa predchádzajúceho bodu tohto článku zmluvy je uvedená v Prílohe č. 2 – Cenová špecifikácia. Ceny sú stanovené ako pevné a konečné. Ceny podľa tohto článku zmluvy pokrývajú všetky a akékoľvek interné a externé náklady alebo výdavky podniku na poskytovanie služieb a splnenie ďalších povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy, vrátane nákladov spojených s dopravou. Pre zamedzenie pochybností podnik nie je oprávnený vyúčtovať prípadné zvýšené náklady.
- 5.4 Ceny sú v Prílohe č. 2 tejto zmluvy a v bode 5.1 tohto článku zmluvy uvedené v eurách s DPH, ako aj bez DPH. Účastníkovi budú ceny vyúčtované spolu s DPH v zmysle platných právnych predpisov.

- 5.3 Cena za služby podľa bodu 5.1 písm. b) tohto článku zmluvy predstavuje pravidelný paušál za kalendárny mesiac uhrádzaný účastníkom podniku za služby pripojenia do VTS a technickej podpory za podmienok dohodnutých v tejto zmluve. Cena za služby podľa bodu 5.1 písm. c) tohto článku zmluvy bude fakturovaná účastníkovi na základe skutočného množstva uskutočnených hovorov (odpočtu poskytnutých služieb) podľa evidencie informačného systému podniku a jednotkovej ceny uvedenej v prílohe č. 2. Prílohou faktúry bude odpočet poskytnutých služieb s uvedením množstva a jednotkovej ceny.
- 5.4 Cena za služby podľa bodu 5.1 písm. b) a c) tohto článku zmluvy bude účastníkovi fakturovaná podnikom na mesačnej báze vždy po uplynutí príslušného kalendárneho mesiaca za tento kalendárny mesiac. Vo faktúre za prvý kalendárny mesiac poskytovania služieb VTS (resp. jeho alikvotnej časti, za predpokladu, že deň začatia poskytovania služieb pripojenia do VTS nie je prvým dňom kalendárneho mesiaca) bude okrem ceny podľa bodu 5.1 písm. b) (resp. jej alikvotnej časti) a bodu 5.1 písm. c) tohto článku zmluvy, vyúčtovaná aj cena podľa bodu 5.1 písm. a) tohto článku zmluvy. V každej faktúre je podnik povinný zreteľne odlíšiť odplatu (cenu) za hovorné a cenu podľa bodu 5.1 písm. b) tohto článku zmluvy, teda cenu za poskytovanie služby pripojenia do VTS vrátane technickej podpory.
- 5.5. Vyúčtované ceny je účastník povinný uhradiť v lehote 30 dní od doručenia faktúry. Faktúra musí obsahovať všetky prílohy v zmysle tejto zmluvy a náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a zákona č. 431/2002 o účtovníctve v znení neskorších predpisov. Za správne vyhotovenie faktúry zodpovedá v plnom rozsahu podnik.
- 5.6 V prípade, ak faktúra nebude obsahovať všetky požadované prílohy a náležitosti alebo bude vyhotovená v rozpore s predchádzajúcim bodom tohto článku zmluvy alebo bude obsahovať iné zrejmé nesprávnosti, vady v písaní alebo počítaní, účastník má právo vrátiť ju podniku na doplnenie alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. Nová 30 dňová lehota splatnosti začne plynúť dňom riadneho doručenia doplnenej, opravenej, resp. novej faktúry účastníkovi.

Článok VI

Práva a povinnosti účastníka

- 6.1 Okrem iných oprávnení upravených v príslušných právnych predpisoch a v tejto zmluve je účastník oprávnený najmä:
- a) vyžadovať od podniku zriadenie pripojenia do VTS podľa článku II tejto zmluvy,
 - b) vyžadovať od podniku poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy v kvalite podľa článku III tejto zmluvy,
 - c) vyžadovať bezplatné odstránenie porúch poskytovaných služieb, ktoré nezavinil,
 - d) uplatňovať reklamáciu na kvalitu poskytovaných služieb, ako aj reklamáciu správnosti vyúčtovania ceny,
 - e) na prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovaných služieb,
 - f) uplatňovať nárok na kredit podľa Prílohy č. 3 tejto zmluvy,
 - g) vyžadovať od podniku úhradu vzniknutej škody v prípadoch, kedy za túto podnik podľa tejto zmluvy zodpovedá.

- 6.2 Okrem iných povinností vyplývajúcich z príslušných právnych predpisov a z tejto zmluvy je účastník povinný najmä:
- a) poskytovať podniku ním požadovanú potrebnú súčinnosť k plneniu zmluvy, najmä poskytovať všetky potrebné údaje zo strany účastníka, ktoré môžu byť oprávnené požadované zo strany podniku za účelom riadneho zriadenia pripojenia do VTS,
 - b) používať poskytované služby podľa tejto zmluvy v súlade s ňou a s platnými právnymi predpismi a dočasne vo výnimočných situáciách aj podľa osobitných pokynov a usmernení podniku,
 - c) zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služieb, ani neumožniť svojím konaním takéto konanie tretej osobe,
 - d) uhrádzať riadne a včas vyúčtovanú cenu,
 - e) predchádzať vzniku škôd na majetku podniku,
 - f) ohlásiť podniku všetky skutočnosti, ktoré by mohli nepriaznivo ovplyvniť poskytovanie služieb a to bez zbytočného odkladu,
 - g) používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky podľa osobitných predpisov (napr. zákon č. 264/1999 Z. z. o technických požiadavkách na výrobky a o posudzovaní zhody a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov),
 - h) neodkladne oznamovať podniku zmenu identifikačných údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy,
 - i) po celú dobu trvania zmluvy zabezpečiť pre osoby poverené podnikom vstup do priestorov, ktoré sú nevyhnutné k poskytovaniu služieb,

Článok VII

Práva a povinnosti podniku

- 7.1 Okrem iných oprávnení upravených v príslušných právnych predpisoch a v tejto zmluve je podnik oprávnený najmä:
- a) vyžadovať od účastníka úhradu vyúčtovanej ceny za poskytnuté služby a v prípade, že nebolo z technických alebo iných príčin možné zahrnúť do vyúčtovania časť ceny služieb poskytnutých v zúčtovacom období, ktorého sa predmetné vyúčtovanie týkalo, vyúčtovať túto časť ceny služby dodatočne,
 - b) prerušiť alebo obmedziť účastníkovi aj bez jeho súhlasu poskytovanie služieb v rozsahu a z dôvodov uvedených v článku X tejto zmluvy,
 - c) vyžadovať od účastníka úhradu jemu vzniknutej škody v prípadoch, kedy za túto účastník podľa tejto zmluvy a platných právnych predpisov zodpovedá,
 - d) uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany siete ak je to nevyhnutné na ochranu siete, účastníkovho užívania služby, za predpokladu že to nespôsobí dodatočné finančné náklady účastníka ani to nespôsobí zníženie kvality poskytovaných služieb.
- 7.2 Okrem iných povinností vyplývajúcich z príslušných právnych predpisov a z tejto zmluvy je podnik povinný najmä:

- a) pri plnení tejto zmluvy postupovať s odbornou starostlivosťou, dodržiavať všetky príslušné právne predpisy platné a účinné na území Slovenskej republiky a postupovať v súlade s najlepšimi záujmami účastníka, ktoré pozná alebo s ohľadom na okolnosti musí poznať,
 - b) zriadiť pripojenie do VTS v lehote podľa článku II tejto zmluvy,
 - c) poskytovať účastníkovi služby v kvalite podľa článku III tejto zmluvy,
 - d) nahradiť účastníkovi jemu vzniknutú škodu v prípadoch, kedy za túto podnik podľa tejto zmluvy a platných právnych predpisov zodpovedá,
 - e) bezodplatne odstrániť poruchy v poskytovaní služby, ktoré nezavinil účastník,
 - f) vykonávať technickú podporu a zmeny len so súhlasom účastníka,
 - g) mať spôsobilosť a oprávnenie na poskytovanie Služieb počas celého trvania tejto Zmluvy.
- 7.3 Podnik nezodpovedá za obsah účastníkom prenášaných dát a informácií, ktoré poskytujú tretie osoby.
- 7.4 Podnik je oprávnený previesť svoje práva a záväzky, vyplývajúce mu z tejto zmluvy, na tretie osoby výlučne len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu účastníka, pokiaľ zákon č. 351/2011 Z. z. nestanovuje inak.
- 7.5 Zmluvné strany sa dohodli, že podnik nie je oprávnený jednostranne započítať akúkoľvek svoju pohľadávku voči pohľadávke účastníka.

Článok VIII

Reklamácia kvality poskytovaných služieb a správnosti vyúčtovania

- 8.1 Účastník je oprávnený reklamovať vady v kvalite poskytovaných služieb a správnosti vyúčtovania služieb, pričom tak musí urobiť elektronicky topzakaznik@telekom.sk alebo telefonicky na čísle 0800123500 najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie alebo zistenia vady poskytnutých služieb. Ak účastník neuplatní toto svoje právo na reklamáciu v lehote podľa predošlej vety, jej márnym uplynutím mu toto jeho právo zanikne.
- 8.2 V reklamácií je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje zo zmluvy a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať čoho sa reklamácia týka.
- 8.3 Podnik každú reklamáciu účastníka prešetrí a výsledok svojho šetrenia účastníkovi oznámi najneskôr do 30 dní odo dňa prijatia reklamácie alebo mu v tejto lehote v zložitých prípadoch písomne oznámi predĺženie lehoty na jej prešetrenie, ktoré však nemôže byť viac ako o 30 dní. V prípade, že podnik v lehote 30 dní odo dňa prijatia reklamácie neoznámi účastníkovi výsledok prešetrenia alebo predĺženie lehoty, alebo neoznámi výsledok prešetrenia ani v predĺženej lehote podľa predchádzajúcej vety, považuje sa reklamácia za uznanú.
- 8.4 V prípade, že prešetrenie reklamácie účastníka na vadu v kvalite poskytovaných služieb preukáže jej opodstatnenosť a zavinenie vzniku tejto vady podnikom, má účastník nárok na vrátenie pomernej časti ceny takýchto služieb podľa Prílohy č. 3 tejto zmluvy za čas, po ktorý trvala ním reklamovaná vada. Na účely tohto článku sa vadou v kvalite rozumie nedodržanie parametrov jej kvality tak, ako je uvedené v článku III tejto zmluvy.

Článok IX

Podmienky poskytovania technickej podpory a odstraňovanie porúch

- 9.1 Podnik sa zaväzuje poskytovať účastníkovi po celú dobu trvania zmluvy technickú podporu za podmienok a v rozsahu uvedenom v Prílohe č. 1 a v Prílohe č. 3 tejto zmluvy. Poskytovanie podpory je zahrnuté v cene služieb tak, ako je uvedené v článku V bode 5.1 písm. b) tejto zmluvy.

Článok X

Prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služieb

- 10.1 Podnik je oprávnený na nevyhnutný čas dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb ak si to bude vyžadovať:
- a) neodkladná oprava ním prevádzkovej siete, resp. siete prevádzkovej iným telekomunikačným podnikom, prostredníctvom ktorej podnik poskytuje služby, pričom účastníka bude bezodkladne informovať,
 - b) plánovaná údržba ním prevádzkovej siete mimo pracovné dni,
 - c) mimoriadna situácia alebo iné závažné technické alebo prevádzkové dôvody, ktoré boli zapríčinené nezávisle na vôli podniku a ktoré sú mimo jeho kontroly, čo sa pokladá za okolnosť vylučujúcu zodpovednosť, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia účastníka.
- 10.2 Podnik je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb tiež z dôvodu:
- a) ich zneužívania, a to až do odstránenia ich zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich ich zneužívanie,
 - b) ak bude účastník v omeškaní so zaplatením splatnej ceny vyúčtovanej podľa tejto zmluvy o viac ako 45 dní a to až do jej zaplatenia,
 - c) ak je to nevyhnutné na ochranu ústavného zriadenia alebo vnútorného poriadku alebo pre bezpečnosť štátu alebo obranu štátu a bezprostredne hrozí ujma na živote a zdraví, v rozsahu a za podmienok podľa § 63 ods. 7 písm. d) zákona č. 351/2011 Z. z

Článok XI

Doba trvania zmluvy

- 11.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to na 48 mesiacov odo dňa začatia poskytovania služieb VTS, pričom zmluvné strany sa dohodli na dobe viazanosti v trvaní jedného roka. Doba viazanosti začína plynúť odo dňa začatia poskytovania služieb VTS podľa článku II bod 2.2 (ďalej len „doba viazanosti“).

Článok XII

Ukončenie trvania zmluvy

- 12.1 Pred uplynutím doby podľa článku XI bod 11.1 tejto zmluvy je možné túto zmluvu ukončiť:
- a) písomnou dohodou zmluvných strán,
 - b) písomným odstúpením od zmluvy z dôvodov podľa bodu 12.2 a 12.5 tohto článku zmluvy,
 - c) písomnou výpoveďou z dôvodov podľa bodu 12.6 a 12.7 tohto článku zmluvy.

12.2 Každá zo zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto zmluvy v prípade, ak jej takéto právo vyplýva zo zákona alebo tejto zmluvy, a to výlučne z dôvodov a za podmienok stanovených v príslušnom zákone (napr. § 19 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora, podstatné porušenie zmluvy v zmysle § 345 Obchodného zákonníka, § 44 ods. 10 a 11 zákona č. 351/2011 Z. z.) alebo výslovne uvedených nižšie v tejto zmluve. Odstúpenie od zmluvy je účinné dňom, kedy bolo doručené druhej zmluvnej strane.

12.3 Na účely tejto zmluvy sa za podstatné porušenie zmluvy zo strany podniku považuje:

- a) nevykvanie úspešného preberacieho konania podľa článku II bod 2.1 tejto zmluvy ani do 90 (deväťdesiat) dní od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy,
- b) omeškanie podniku so začatím poskytovania služieb VTS podľa článku II bod 2.2 tejto zmluvy o viac ako 30 (tridsať) dní,
- c) opakované prekročenie tolerovanej doby nedostupnosti služby za fakturačné obdobie podľa Prílohy č. 3 v troch po sebe nasledujúcich fakturačných obdobiach z dôvodov na strane podniku,
- d) opakované prekročenie garantovanej doby opravy poruchy podľa Prílohy č. 3 v troch po sebe nasledujúcich fakturačných obdobiach z dôvodov na strane podniku,
- e) podnik poruší povinnosť v zmysle článku XV bod 15.6 tejto zmluvy, teda ak na plnení tejto zmluvy bude participovať Subdodávateľ alebo subdodávateľ v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 zákona č. 315/2016 Z. z., ktorému vznikla v dôsledku participácie na plnení tejto zmluvy povinnosť zápisu do Registra, pričom tento si túto povinnosť riadne a včas nesplnil alebo bol z Registra vymazaný,
- f) podnik postúpi alebo založí pohľadávku z tejto zmluvy voči účastníkovi v rozpore s článkom VII bod 7.4 tejto zmluvy.

12.4 Účastník má ďalej právo odstúpiť od zmluvy v prípade, ak:

- a) stratí spôsobilosť alebo oprávnenie na poskytovanie služieb podľa čl. III bod 2 písm. f) tejto Zmluvy
- b) sa podnik stane spoločnosťou v kríze, vstúpi do likvidácie, na majetok podniku bude vyhlásený konkurz alebo povolená reštrukturalizácia,
- c) komukoľvek, kto je súčasťou organizácie účastníka alebo akémukoľvek podriadenému či zástupcovi účastníka ponúkne alebo dá úplatok podnik alebo jeho podriadený alebo zástupca,
- d) v podniku prebehla zmena kontroly, organizačná zmena, zmena právnej formy, zmena štatutárnych orgánov a tieto zmeny nie sú pre účastníka konajúc rozumne a odôvodnene akceptovateľné,
- e) podnik predá svoj podnik alebo časť podniku a podľa účastníka sa tým zhorší vymožitelnosť práv a povinností zo Servisnej zmluvy.

12.5 Za podstatné porušenie zmluvy účastníkom sa považuje, ak je účastník v omeškaní s platením svojich peňažných záväzkov a toto omeškanie trvá po dobu dlhšiu než 45 dní.

12.6 Každá zo zmluvných strán je oprávnená túto zmluvu vypovedať, ak jej toto právo vyplýva zo zákona alebo tejto zmluvy, a to výlučne z dôvodov a za podmienok stanovených v príslušnom zákone (napr. § 44 ods. 12 a 13 zákona č. 351/2011 Z. z.) alebo výslovne uvedených nižšie

v tejto zmluve. Výpovedná lehota je 12 (dvanásť) mesiacov a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom je písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

- 12.7 Účastník je oprávnený túto zmluvu vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Účastník je ale oprávnený doručiť výpoveď podľa tohto bodu podniku najskôr po uplynutí doby viazanosti v zmysle článku XI bod 11.1.
- 12.8 V prípade odstúpenia od zmluvy ktorejkoľvek zmluvnej strany má podnik právo na zaplatenie ceny za už zrealizovanú časť služieb, ktoré boli poskytnuté v súlade s touto zmluvou.
- 12.9 Odstúpenie od zmluvy alebo jej ukončenie z iného dôvodu sa nedotýka práva na uplatnenie nárokov vyplývajúcich z porušenia zmluvy, vrátane práva na náhradu škody, zmluvnej pokuty, riešenia sporov, bezpečnosti a ochrany dôverných informácií a ostatných ustanovení, ktoré podľa zmluvy alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení zmluvy. Ustanovenia vzťahujúce sa k usporiadaniu vzájomných právnych vzťahov na základe tejto zmluvy zostávajú v platnosti do momentu ich usporiadania.

Článok XIII

Zodpovednosť za škodu

- 13.1 Zmluvné strany si v rozsahu a za podmienok ustanovených v tejto zmluve zodpovedajú za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia niektorej z povinností ustanovených touto zmluvou alebo z platných právnych predpisov.
- 13.2 Podnik zodpovedá za škodu vzniknutú účastníkovi porušením jeho povinnosti poskytovať služby v rozsahu, štandarde a kvalite podľa tejto zmluvy.
- 13.3 Zodpovednosť za škodu neupravená v tejto zmluve sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon č. 513/1991 Zb.**“).
- 13.4 Podnik nezodpovedá za škodu spôsobenú:
- a) prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve podniku,
 - b) neuskutočnením prenosu dát ako dôsledok poruchy, opravy, údržby, reštrukturalizácie, rozšírenia alebo prekročenia kapacity verejnej siete,
 - c) prepravovanými správami a informáciami,
 - d) nevhodným nastavením služby alebo koncového zariadenia účastníkom.

Článok XIV

Sankcie a zmluvné pokuty

- 14.1 Okrem zmluvných pokút upravených v iných ustanoveniach tejto zmluvy má účastník voči podniku právo na zmluvnú pokutu vo výške:
- a) 5.000,- € (slovom päťtisíc eur) za každý aj začatý pracovný deň omeškania podniku s úspešným vykonaním preberacieho konania v lehote podľa článku. II bod 2.1 tejto Zmluvy;

- b) 1.000,- € (slovom jedentisíc eur) za každý aj začatý pracovný deň omeškania podniku so začatím poskytovania služieb podľa článku II bod 2.2 tejto zmluvy;
 - c) 2.000,- € (slovom dvetisíc eur), ak podnik v rozpore s článkom VX použije Subdodávateľa, ktorý nie je uvedený v Prílohe č. 6 alebo ktorého zmenu/doplnenie účastník neodsúhlasil postupom v zmysle článku VX bod 15.3 tejto zmluvy, a to za každý prípad samostatne,
 - d) 100,- € (slovom sto eur) za každý, aj začatý deň omeškania s oznámením zmeny údajov o Subdodávateľoch v zmysle článku VX bod 15.4 tejto zmluvy,
 - e) 2.000,- € (slovom dvetisíc eur), ak podnik poruší ochranu Dôverných informácií v zmysle článku VX tejto zmluvy, s výnimkou porušenia povinnosti na úseku ochrany osobných údajov,
 - f) 20.000,- € (slovom dvadsaťtisíc eur) za každé porušenie povinnosti na úseku ochrany osobných údajov v zmysle článku VX tejto zmluvy,
 - g) hodnoty postúpenej alebo založenej pohľadávky, ak Poskytovateľ v rozpore s článkom VII bod 7.4 tejto Zmluvy postúpil alebo založil pohľadávku z tejto Zmluvy.
- 14.2 V prípade omeškania so splnením peňažného záväzku podľa tejto Zmluvy je veriteľ oprávnený fakturovať dlžníkovi úrok z omeškania vo výške podľa nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka, ako aj paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb.
- 14.3 Zmluvná pokuta, úrok z omeškania alebo paušálna náhrada nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. sú splatné do 30 dní od ich vyčíslenia a doručenia faktúry na ich úhradu tomu subjektu, ktorý má povinnosť zmluvnú pokutu, úrok z omeškania alebo paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. zaplatiť, a to na základe faktúry vystavenej veriteľom.
- 14.4 Zaplatením zmluvných pokút nie sú dotknuté nároky zmluvných strán na náhradu spôsobenej škody.

Článok XV

Subdodávatelia a zápis v registri

- 15.1 Podnik je oprávnený plniť túto zmluvu aj prostredníctvom tretích subjektov (ďalej len „**Subdodávateľ**“), pričom účastník bez obmedzenia zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere Subdodávateľa, ako aj za služby vykonané a zabezpečené na základe zmluvy o subdodávke.
- 15.2 Zoznam všetkých známych Subdodávateľov v čase uzatvorenia tejto zmluvy, vrátane údajov o osobe oprávnenej konať za Subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia, je uvedený v Prílohe č. 6 tejto zmluvy.
- 15.3 Akákoľvek zmena a/alebo doplnenie Subdodávateľa podlieha schváleniu účastníka, ktorý takýto súhlas bez závažného dôvodu neodoprie. O súhlas v zmysle predchádzajúcej vety je podnik povinný požiadať účastníka najneskôr 14 (štrnásť) dní pred plánovaným použitím nového Subdodávateľa.
- 15.4 Podnik je povinný oznámiť účastníkovi akúkoľvek zmenu údajov o Subdodávateľovi uvedenom v Prílohe č. 6, resp. zmenenom/ doplnenom podľa bodu 15.3 tohto článku zmluvy, a to bezodkladne, najneskôr však do 3 (troch) dní, odkedy k zmene údajov došlo.

- 15.5 Pre zamedzenie pochybností, v prípade aktualizácie Prílohy č. 6, t. j. zmena údajov o Subdodávateľoch, nie je potrebné vyhotoviť dodatok k tejto zmluve.
- 15.6 Podnik je povinný zabezpečiť, aby jeho Subdodávatelia a subdodávatelia, ktorí napĺňajú definičné znaky partnera verejného sektora podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7. a § 2 ods. 2 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 38/2017 Z. z. (ďalej len „zákon č. 315/2016 Z. z.“), boli najneskôr odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy a v prípade zmeny a/alebo doplnenia subdodávateľa najneskôr odo dňa jeho použitia v rámci plnenia tejto zmluvy podnikom, zapísaný v registri partnerov verejného sektora (ďalej len „RPVS“), a to až do zániku platnosti a účinnosti tejto zmluvy.
- 15.7 Za účelom kontroly plnenia povinností podniku v zmysle predchádzajúceho bodu tohto článku zmluvy je podnik povinný kedykoľvek na výzvu účastníka, najneskôr do 3 pracovných dní, predložiť zoznam všetkých jeho známych subdodávateľov, ktorí napĺňajú definičné znaky partnera verejného sektora podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7. a § 2 ods. 2 zákona č. 315/2016 Z. z. v dôsledku ich participácie na dodaní plnení a/alebo služieb podľa tejto zmluvy (ďalej len „zoznam“) a zároveň všetky zmluvy so subdodávateľmi identifikovanými v Prílohe č. 6 tejto zmluvy, resp. následne doplnenými/zmenenými postupom podľa bodu 15.3 tohto článku zmluvy, ktorých neuviedol v zozname a nie sú zapísané v RPVS. Za úplnosť a pravdivosť poskytnutých údajov nesie plnú zodpovednosť podnik.
- 15.8 V prípade omeškania podniku so splnením povinností v zmysle bodu 15.7 tohto článku zmluvy má účastník právo na zmluvnú pokutu vo výške 500,- € (slovom päťsto eur), a to za každý aj začatý deň omeškania.
- 15.9 V prípade, ak podnik poruší povinnosť v zmysle bodu 15.7 tohto článku zmluvy, a teda bude táto zmluva plnená subdodávateľmi (resp. budú na jej plnení participovať), ktorí si riadne nesplnili svoju zákonnú povinnosť zápisu do RPVS, má účastník právo na zmluvnú pokutu od podniku vo výške 5.000,- € (slovom päťtisíc eur), a to za každého Subdodávateľa a subdodávateľa podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 zákona č. 315/2016 Z. z., ktorý sa riadne a včas nezapíše do RPVS, resp. bude z RPVS vymazaný.
- 15.10 Zároveň s právom na odstúpenie od zmluvy podľa § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z. vzniká účastníkovi aj právo na zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- € (slovom tisíc EUR) za každý deň existencie dôvodu vzniku práva na odstúpenie od zmluvy podľa § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z., pričom toto právo zaniká, ak účastník odstúpi od zmluvy v súlade s § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z. Pre zamedzenie pochybností rovnako zaniká aj právo na odstúpenie od zmluvy, ak si účastník uplatní nárok na zmluvnú pokutu.

Článok XIV

Bezpečnosť a ochrana dôverných informácií

- 16.1 Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách, o ktorých sa dozvedeli od druhej zmluvnej strany pri plnení tejto zmluvy, resp. v rámci samotného plnenia predmetu tejto zmluvy. Ak nie je ďalej v tejto zmluve ustanovené inak, za dôvernú informáciu sa považuje akýkoľvek údaj, podklad, poznatok, dokument alebo akákoľvek iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia:

- a) ktorá sa týka zmluvnej strany (informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane),
 - b) ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto Servisnej zmluvy, pokiaľ sa týka jej predmetu a/alebo obsahu,
 - c) ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane,
 - d) pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými v Slovenskej republike osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, osobné údaje a utajované skutočnosti).
- 16.2 Dôvernou informáciou nie je táto zmluva, vrátane jej príloh, informácie, ktoré sa bez porušenia tejto zmluvy stali verejne známymi, informácie získané oprávnene inak, ako od druhej zmluvnej strany a informácie, ktoré je účastník povinný sprístupniť alebo zverejniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) [ďalej len „**zákon č. 211/2000 Z. z.**“] alebo iného právneho predpisu platného a účinného na území Slovenskej republiky.
- 16.3 Podnik sa zaväzuje, že v súlade s § 79 ods. 2 zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len **zákon č. 18/2018 Z. z.**) zaviaže svojich zamestnancov a všetky ďalšie osoby na jeho strane, ktoré sa v rámci plnenia tejto zmluvy u neho alebo u účastníka oboznámia s osobnými údajmi, povinnosťou mlčanlivosti. Splnenie povinnosti v zmysle predchádzajúcej vety je podnik povinný na výzvu účastníka kedykoľvek hodnoverne preukázať.
- 16.4 V prípade ak pre riadne plnenie tejto zmluvy je nevyhnutné, aby podnik v mene účastníka spracúval osobné údaje, ktoré účastník spracúva ako prevádzkovateľ, zaväzuje sa podnik tieto spracúvať výlučne za podmienok stanovených platnou a účinnou legislatívou Slovenskej republiky pre oblasť ochrany osobných údajov, t. j. na základe osobitného právneho titulu (zmluvy s účastníkom, prípadne ak je to možné v súlade s danou legislatívou na základe poverenia účastníka, resp. iného obdobného právneho úkonu), v ktorom účastník stanoví predovšetkým predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel ich spracúvania, zoznam a rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva prevádzkovateľa, ako aj ďalšie podmienky stanovené platnou a účinnou legislatívou Slovenskej republiky pre oblasť ochrany osobných údajov.
- 16.5 Zmluvné strany sa zaväzujú užívať dôverné informácie druhej zmluvnej strany výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté, odovzdané, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané zmluvnými stranami na základe tejto zmluvy. V prípade, že účastník poskytne podniku dôvernú informáciu v listinnej podobe, podnik je povinný ju bezodkladne po pominutí účelu jej držania vrátiť účastníkovi.
- 16.6 Zmluvné strany sa zaväzujú, že dôverné informácie budú ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred

náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v tejto zmluve ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia dôverné informácie druhej zmluvnej strany tretej osobe.

- 16.7 Zmluvné strany sa zaväzujú, že upovedomia druhú zmluvnú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, ako sa o takomto porušení dozvedeli.
- 16.8 Povinnosť zachovávať mlčanlivosť sa nevzťahuje na prípady, ak zmluvnej strane na základe zákona alebo na základe rozhodnutia príslušného orgánu vznikla povinnosť sprístupniť alebo zverejniť dôvernú informáciu druhej zmluvnej strany alebo jej časť. O vzniku takejto povinnosti sa budú zmluvné strany vzájomne informovať bez zbytočného odkladu. Rovnako nie je porušením povinnosti mlčanlivosti, ak podnik poskytne dôvernú informáciu svojmu Subdodávateľovi; to však len za predpokladu, že Subdodávateľ takúto dôvernú informáciu nevyhnutne potrebuje pre účely plnenia tejto zmluvy a zároveň ak podnik zabezpečí, že Subdodávateľ bude viazaný minimálne v rovnakom rozsahu k ochrane dôverných informácií ako sú viazané Zmluvné strany.
- 16.9 Ustanovenia jednotlivých bodov tohto článku zmluvy ostávajú platné a účinné aj po ukončení tejto zmluvy.

Článok XVII Doručovanie a kontakty

- 17.1 Ak táto zmluva neustanovuje inak, komunikácia medzi podnikom a účastníkom bude prebiehať prostredníctvom kontaktných osôb a kontaktných údajov účastníka a podniku uvedených v bode 17.2 tohto článku zmluvy.
- 17.2 Zmluvné strany si na účely plnenia podľa tejto zmluvy určili nasledovné kontaktné osoby:
- | | |
|---------------|-------------------------------|
| za podnik: | Katarína Ilovičová |
| e-mail | katarina.ilovicova@telekom.sk |
| tel. | 0903200025 |
| za účastníka: | Mgr. Juraj Janiš |
| email | juraj.janis@justice.sk |
| tel. | 02/888 91 123 |
- 17.3 Ak v tejto zmluve nie je uvedené inak, akékoľvek oznámenia, súhlas, schválenia alebo rozhodnutia vyžadované alebo predpokladané podľa tejto Zmluvy a/alebo dokumenty jednej zmluvnej strany adresované druhej zmluvnej strane, musia byť vyhotovené písomne v slovenskom jazyku a podpísané príslušnou zmluvnou stranou, resp. oboma zmluvnými stranami, ak to vyplýva z kontextu danej písomnosti, a doručené druhej zmluvnej strane

formou doporučené zásielky, prípadne prostredníctvom kuriérskej služby, osobne alebo elektronickou poštou.

- 17.4 Každá komunikácia týkajúca sa platnosti alebo účinnosti tejto zmluvy, jej zániku či zmeny musí byť písomná a doručovaná výhradne poštou ako doporučená zásielka, kuriérom alebo osobne.
- 17.5 Akákoľvek písomnosť doručovaná v súvislosti s touto zmluvou sa považuje za doručенú druhej zmluvnej strane v prípade doručovania prostredníctvom:
- a) elektronickej pošty (e-mail) dňom, kedy zmluvná strana, ktorá prijala e-mail od odosielaajúcej strany potvrdila jeho prijatie odoslaním potvrdzujúceho e-mailu odosielaajúcej zmluvnej strane. Prijímajúca zmluvná strana je povinná doručiť odosielaajúcej zmluvnej strane potvrdenie o prijatí e-mailu do 48 hodín, inak sa bude takýto email považovať za doručенý uplynutím 48 hodín od jeho odoslania;
 - b) pošty, kuriérom alebo v prípade osobného doručovania, doručením písomnosti adresátovi s tým, že v prípade doručovania prostredníctvom pošty musí byť písomnosť zaslaná doporučene s doručenkou preukazujúcou doručenie na adresu príslušnej zmluvnej strany. V prípade doručovania inak ako poštou, je možné písomnosť doručovať aj na inom mieste ako na adrese príslušnej zmluvnej strany, ak sa na tomto mieste zmluvná strana v čase doručenia zdržuje. Za deň doručenia písomnosti sa považuje aj deň, v ktorý zmluvná strana, ktorá je adresátom, odoprie doručovanú písomnosť prevziať, alebo tretí deň odo dňa uloženia zásielky na pošte, doručovanej poštou zmluvnej strane, alebo v ktorý je na zásielke, doručovanej poštou zmluvnej strane, preukázateľne zamestnancom pošty vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka podobného významu, ak sa súčasne takáto poznámka zakladá na pravde.
- 17.6 Každá zmluvná strana je povinná bezodkladne písomne oznámiť druhej zmluvnej strane zmenu údajov uvedených v záhlaví tejto zmluvy, alebo zmenu kontaktných osôb a kontaktných údajov uvedených v bode 17.2 tohto článku zmluvy. Zmena kontaktných osôb alebo kontaktných údajov na strane účastníka alebo podniku bude realizovaná na základe písomného oznámenia druhej zmluvnej strane bez nevyhnutnosti uzatvorenia dodatku k tejto zmluve.

Článok XVIII

Záverečné ustanovenia

- 18.1 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky. Táto zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou podľa § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- 18.2 Právne vzťahy medzi podnikom a účastníkom, ktoré nie sú upravené v tejto zmluve sa spravujú ustanoveniami zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení a ak tento zákon niektoré vzťahy výslovne neupravuje, použijú sa príslušné ustanovenia zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- 18.3 Všetky spory, ktoré vzniknú zo zmluvy, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo ukončenie sa zmluvné strany zaväzuje prednostne riešiť vzájomným rokovaním a dohodou. V prípade, že zmluvné strany spory vzniknuté v súvislosti so zmluvou alebo plnením záväzkov podľa tejto

zmluvy nevyriešia vzájomným rokovaním, budú tieto riešené na vecne a miestne príslušnom súde v Slovenskej republike podľa právneho poriadku Slovenskej republiky. Právo účastníka na predloženie sporu s podnikom Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb postupom a za podmienok podľa § 75 zákona č. 351/2011 Z. z. tým nie je dotknuté.

- 18.4 Ak sa preukáže, že niektoré z ustanovení zmluvy (alebo ich časť) je neplatné alebo neúčinné, takáto neplatnosť alebo neúčinnosť nemá za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení zmluvy (alebo zostávajúcej časti dotknutého ustanovenia), alebo samotnej Zmluvy. V takomto prípade sa zmluvné strany zaväzujú bez zbytočného odkladu nahradiť takéto ustanovenie (alebo jeho časť) novým tak, aby bol zachovaný účel sledovaný neplatným alebo neúčinným ustanovením (alebo jeho časťou).
- 18.5 Ak táto zmluva neustanovuje inak, akékoľvek zmeny a/alebo dodatky zmluvy sa môžu vykonať iba na základe vzájomnej dohody oboch zmluvných strán, formou očíslovaných podpísaných oprávnenými zástupcami obidvoch zmluvných strán.
- 18.6 Táto zmluva je vyhotovená v 8 (ôsmich) rovnopisoch, z ktorých 4 (štyri) rovnopisy obdrží podnik a 4 (štyri) účastník.
- 18.7 Zmluvné strany vyhlasujú, že túto zmluvu uzatvárajú slobodne a vážne, zmluvná voľnosť zmluvných strán nie je obmedzená, zmluvné prejavy sú určité a zrozumiteľné, zmluvu si prečítali, jej obsahu a právnym účinkom z nej vyplývajúcim porozumeli, zmluva nebola podpísaná v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok a na znak súhlasu s jej obsahom túto vlastnoručne podpisujú.
- 18.8 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú nasledujúce prílohy:

Príloha č. 1 – Technická špecifikácia,

Príloha č. 2 – Cenová špecifikácia,

Príloha č. 3 – Garantovaná úroveň poskytovaných služieb (Service Level Agreement),

Príloha č. 4 – Postup pri preberacom konaní,

Príloha č. 5 – Všeobecné podmienky podniku

Príloha č. 6 – Zoznam Subdodávateľov.

Za účastníka:

Za podnik:

V Bratislave, dňa:

V Bratislave, dňa:

T . .
Slovak Telekom a.s.
Bajkalská 28
817 62 Bratislava

Technická špecifikácia: poskytovanie služieb verejnej telefónnej siete a zriadenie prístupu do verejnej telefónnej siete

Predmetom zákazky je zriadenie pripojenia internej hlasovej komunikačnej siete účastníka do verejnej telefónnej siete prostredníctvom ethernet pripojenia so SIP protokolom (ďalej len SIP trunk) a poskytovanie komplexných hlasových komunikačných služieb verejnej telefónnej siete (ďalej len VTS).

Predmet plnenia pozostáva z:

- a) Analýza súčasného stavu internej hlasovej komunikačnej siete účastníka v rozsahu nutnom pre spracovanie podrobného návrhu technického riešenia pripojenia internej hlasovej komunikačnej siete účastníka do VTS
- b) Zriadenia a odovzdania prístupových SIP trunk do VTS
- c) Zachovanie externého číslovacieho plánu v rámci číslovacieho plánu poskytovateľa pre jednotlivé pracoviská účastníka
- d) Prevádzkovanie SIP trunk a poskytovanie komplexných hlasových komunikačných služieb VTS
- e) Technická podpora hlasových služieb

1. Požiadavky na pripojenie do verejnej telefónnej siete

Verejný obstarávateľ požaduje vybudovanie duálneho zálohovaného pripojenia svojej internej hlasovej komunikačnej siete do verejnej telefónnej siete prostredníctvom ethernet pripojenia so SIP protokolom. Pripojenie do VTS siete je požadované v dvoch lokalitách:

- a) Uzol Bratislava – pracovisko Datacentrum DataCube, Kopčianska 92/D Bratislava
- b) Uzol Košice – pracovisko Krajský súd Košice, Štúrova 29, Košice

Minimálna požadovaná kapacita hovorových kanálov umožňujúcich podporu ktoréhokoľvek z požadovaných audiokodekov na jeden SIP trunk je 250 hovorových kanálov pre každý prípojný uzol. Pripojenie do VTS siete musí umožňovať vzájomnú redundanciu a load balancing, t. j. možnosť rozdeliť záťaž prichádzajúcich a odchádzajúcich hovorov na jednotlivé SIP trunky. V prípade výpadku jedného zo SIP trunkov musí byť druhý SIP trunk schopný pokryť plnú funkčnosť prevádzky z vypadnutého SIP trunku.

Účastník požaduje od podniku stanoviť možnosť navýšenia počtu hovorových kanálov v jednotlivých SIP trunkoch bez potreby zmeny technológie a bez prerušenia prevádzky, resp. s minimálnym prerušením prevádzky v rámci tolerovanej nedostupnosti služby na predmetnom SIP trunku. Minimálna požadovaná kapacita navýšenia počtu hovorových kanálov na SIP trunku je 300 hovorových kanálov.

Požiadavky na SIP trunk funkcionality:

- a) Podpora SIP trunk registrácie
- b) Podpora minimálne nasledujúcich audiokodekov:
 - G.711 mu-law a a-law
 - G.729
 - G.729A
 - G.729B

G.729AB

- c) Podpora DTMF: RFC 2833, SIP notify
- d) Podpora T.38 fax relay, Fax pass-through
- e) Podpora CLIP, CLIR
- f) Podpora TLS, SRTP

2. Poskytované služby

Účastník požaduje zabezpečiť poskytovanie nasledujúcich hlasových komunikačných služieb:

- a) Pripojenie do VTS prostredníctvom 2 x SIP trunk v zmysle požiadavky bodu 1 tejto časti súťažných podkladov
- b) Hovory do fixných sietí v Slovenskej republike
- c) Hovory do mobilných sietí v Slovenskej republike
- d) Medzinárodné hovory do fixných sietí
- e) Medzinárodné hovory do mobilných sietí
- f) Smerovanie prichádzajúcich volaní do internej hlasovej komunikačnej siete účastníka v zmysle zachovania súčasného číslovacieho plánu

Štruktúrovaný priemerný mesačný objem hlasovej prevádzky (v minútach) smerovaný do pevnej verejnej telefónnej siete je predložený v prílohe č. 2. Predmetná príloha slúži výlučne iba pre potreby návrhu jednotkových tarifných cien pre jednotlivé smery, na ktoré budú uskutočňované volania do pevnej verejnej telefónnej siete. Predmetný priemerný objem hlasovej prevádzky bude v spojení s navrhovanými jednotkovými tarifami použitý na výpočet kalkulácie predpokladaného objemu fakturácie za služby hlasovej komunikácie prostredníctvom pevnej verejnej telefónnej siete a bude jedným z podkritérií na výpočet celkovej ceny za poskytované služby. Štruktúrovaný priemerný mesačný objem hlasovej prevádzky je definovaný pre nosné smery.

Podnik vo svojej ponuke uvedie podrobnú tarifnú štruktúru pre volania na jednotlivé smery v zmysle tarifnej štruktúry poskytovateľa.

Požaduje sa sekundová tarifácia od prvej sekundy

3. Číslovací plán

Účastník požaduje zachovanie v súčasnosti využívaného číslovacieho plánu, ktorý je jednotný pre všetky lokality účastníka. Číslovací plán je v nasledovnom formáte:

Pre Bratislavu: 02/ 888 LL XXX

Pre zvyšok Slovenska: 0AB/ 88 LL XXX

kde:

LL je kód lokality pracoviska účastníka (kódy jednotlivých lokalít poskytne účastník podniku)

XXX je aktuálna klapka koncového účastníka

4. Technická podpora

Účastník požaduje nepretržitý 24 hodinový/365 dňový monitoring pripojenia do VTS siete s možnosťou okamžitého prehľadu o stave pripojenia do VTS siete. Riešenie poruchových stavov musí byť v súčinnosti so zodpovedajúcimi zložkami účastníka. Podnik musí navrhnúť a popísať spôsob výmeny informácií pri riešení poruchových stavov pripojenia do VTS siete. Súčasťou poskytovaných komunikačných služieb musí byť správa a údržba dodaných a prevzatých koncových zariadení. Podnik musí navrhnúť a popísať spôsob výmeny informácií pri riešení poruchových stavov koncových zariadení. Súčasťou poskytovaných hlasových komunikačných služieb musí byť technická podpora týkajúca sa požiadaviek na zmenu konfigurácie pripojenia do VTS siete. Podnik je požadovaný navrhnúť a popísať spôsob výmeny informácií pri riešení požiadaviek účastníka na zmenu konfigurácie pripojenia do VTS siete.

5. SLA

Účastník požaduje dodržanie nasledujúcich minimálnych parametrov SLA:

- a) Dostupnosť pripojenia do VTS prostredníctvom SIP trunk pre uzol Bratislava = 99,97%
- b) Dostupnosť pripojenia do VTS prostredníctvom SIP trunk pre uzol Košice = 99,97%.

Vzhľadom k redundantnosti zapojenia na strane účastníka je požadované pripojenie každého SIP trunku dvomi rozhraniami.

6. Popis technického riešenia

Verejný obstarávateľ požaduje od uchádzača predložiť vo svojej ponuke navrhovaného riešenia, minimálne v nasledujúcom rozsahu:

- a) Popis filozofie navrhovaného riešenia
- b) Logická schéma pripojenia internej hlasovej komunikačnej siete verejného obstarávateľa do VTS siete
- c) Spôsob pripojenia uzla Bratislava do VTS (prenosové médium, technológia, prenosová kapacita, koncové zariadenia na ukončenie okruhu pre SIP trunk)
- d) Spôsob pripojenia uzla Košice do VTS (prenosové médium, technológia, prenosová kapacita, koncové zariadenia na ukončenie okruhu pre SIP trunk)
- e) Popis monitoringu pripojenia do VTS siete a popis poskytovania technickej podpory
- f) Popis a špecifikáciu navrhovaných parametrov SLA

Príloha č. 2 – Cenová špecifikácia

Cenová špecifikácia

1. Cena v EUR s DPH za celý predmet zákazky	cena za zriadenie služby v EUR s DPH	1,20
	mesačný poplatok za službu pripojenia do verejnej telefónnej siete v EUR s DPH	6 480,00
	cena za mesačné hovorné vo verejnej telefónnej sieti v EUR s DPH	5 820,5160
	Cena za celý predmet zákazky v EUR s DPH (súčet 48-násobku mesačného poplatku a 48-násobku ceny za hovorné a ceny za zriadenie siete)	590 425,9680

Tabuľka:

Mesačný predpokladaný počet minút odchádzajúcich volaní prostredníctvom pevnej VTS

P. č.	Špecifikácia	Merná jednotka	Predpokladané mesačné množstvo	Jednotková cena € bez DPH	Cena v € bez DPH za predpokladané mesačné množstvo	Cena v € s DPH za predpokladané mesačné množstvo
1	Cena za zriadenie prístupu do verejnej telefónnej siete – 1 jednorázový poplatok,	ks	0	1,00	1,00 EUR	1,20 EUR
2	Mesačný poplatok za službu pripojenia do verejnej telefónnej siete	ks	1	5 400,00	5 400,00 EUR	6 480,00 EUR
3	Volania do pevných sietí SR	min.	50000	0,0220	1100,00 EUR	1320,00 EUR
4	Volania do mobilnej siete Orange	min.	15000	0,06	900,00 EUR	1080,00 EUR
5	Volania do mobilnej siete Slovak Telekom	min.	15000	0,06	900,00 EUR	1080,00 EUR
6	Volania do mobilnej siete O2	min.	10000	0,06	600,00 EUR	720,00 EUR
7	Volania do inej mobilnej siete v SR	min.	1000	0,06	60,00 EUR	72,00 EUR
8	Medzinárodné volania do pevných sietí (EÚ)	min.	500	0,03	15,00 EUR	18,00 EUR
9	Medzinárodné volania do pevných sietí (ostatné štáty mimo EÚ)	min.	500	0,0824	41,20 EUR	49,44EUR
10	Medzinárodné volania do mobilných sietí (EÚ a ostatné štáty)	min.	500	0,0831	41,55 EUR	49,86EUR

11	Volania na čísla 0850	min.	2000	0,0645	129,00 EUR	154,80 EUR
12	Volania na čísla 096x	min.	5000	0,0698	349,00 EUR	418,80EUR
13	Volania na čísla 1181	min.	500	1,4016	700,80 EUR	840,96 EUR
14	Volania na čísla 18xxx	min.	100	0,1388	13,88 EUR	16,656EUR
Spolu						12 300,516EUR

Príloha č. 3 – Garantovaná úroveň poskytovaných služieb (Service Level Agreement)

Garantovaná úroveň poskytovaných služieb (Service Level Agreement)

Pokrytie servisu: 7 dní x 24 hodín.

Typ servisu: on site.

- a) Dostupnosť služby prostredníctvom SIP trunk pre uzol Bratislava = 99,97%;
- b) Dostupnosť služby prostredníctvom SIP trunk pre uzol Košice = 99,97%.

Reakčný čas: 1 hodina od nahlásenia vzdialenou diagnostikou, 4 hod. od nahlásenia v prípade kritickej chyby a 8 hod. od nahlásenia bežnej chyby.

Kritická chyba - chyba, keď službu nie je možné poskytovať alebo má chyba kritický vplyv na poskytovanie služby.

Bežná chyba - chyba, ktorá nemá na poskytovanie služby výrazný vplyv a obmedzuje správnu funkčnosť služby.

Podnik sa zaväzuje, že v prípade závažného porušenia ľubovoľného parametra SLA z jeho strany, poskytne účastníkovi kredit za obdobie, vyjadrený v zľave z pravidelného poplatku za nefunkčnú službu za obdobie avšak maximálne do výšky 100 % z mesačného poplatku podľa čl. 5.1 písm. b) zmluvy, nasledovne:

Za každú aj začatú hodinu výpadku prekračujúcu tolerovanú dobu nedostupnosti služby	1,00 % z pravidelného mesačného poplatku za služby
Za každú aj začatú hodinu nad garantovanú dobu opravy poruchy	0,5% z pravidelného mesačného poplatku za služby

Kredity za jednotlivé porušenie jednotlivých parametrov SLA sa v rámci obdobia spočítavajú.

Účastník nie je oprávnený požadovať od podniku plnenie záväzkov vyplývajúcich z SLA v prípade, keď porucha vznikla ako dôsledok:

- neoprávneného zásahu do koncového zariadenia podniku, technického zariadenia podniku alebo do siete podniku, za ktorý podnik nie je zodpovedný,
- udalostí, ktorá nastala nezávisle od vôle podniku a bráni podniku v splnení jeho povinností, ak nemožno rozumne predpokladať, že by podnik túto udalosť alebo jej následky predvídal, odvrátil alebo prekonal.

Mesačná dostupnosť služby sa vyjadruje v percentách a zaokrúhľuje sa na dve desatinné miesta. Doba T_{up} aj doba T_{tot} sa započítavajú na celé minúty. Mesačná dostupnosť služby sa vypočíta ako pomer doby, počas ktorej bola Služba dostupná (T_{up}) a doby, počas ktorej mala byť Služba dostupná v danom kalendárnom mesiaci (T_{tot}):

Mesačná dostupnosť služby = $T_{up} / T_{tot} * 100 [\%]$, kde

$T_{up} = T_{tot} - (t_2 - t_1)$

Doba T_{tot} je dĺžka jedného kalendárneho mesiaca, resp. doba medzi začiatkom poskytovania služby akoncom kalendárneho mesiaca okrem plánovanej údržby, pokiaľ sa počas doby T_{tot} uskutočnila. Za začiatok poruchy sa pre určenie doby trvania poruchy služby považuje okamih t_1 , kedy bola porucha oznámená kontaktnou osobou účastníka kontaktnej osobe podniku. Porucha je odstránená v okamihu t_2 , kedy bolo odstránenie poruchy a opätovné sprevádzkovanie služby oznámené kontaktnou osobou podniku kontaktnej osobe účastníka. Podnik zaručuje, že doba opravy poruchy služby nepresiahne od

okamihu t1 dohodnutú dobu v zmysle tejto SLA. Ak účastník neposkytne nevyhnutnú súčinnosť podniku pri odstraňovaní poruchy, a najmä neumožní prístup servisných pracovníkov podniku k telekomunikačnému zariadeniu/zariadeniam a káblovým trasám inštalovaným u účastníka, okamih t1 nastane až v momente poskytnutia nevyhnutnej súčinnosti a prístupu. V prípade, ak porucha spôsobila len čiastočnú nedostupnosť služby a účastník odmietne úplné prerušenie poskytovania služby, ktoré je nevyhnutné pre realizáciu servisného zásahu alebo merania, okamih t1 nastane až v momente úplného prerušenia poskytovania služby.

Zo záväzku podniku vyplývajúceho z tejto SLA je vylúčená doba plánovanej údržby, avšak za podmienky, že táto doba nepresiahne 4 (slovom: štyri) hodiny v jednom kalendárnom mesiaci. Podnik je povinný plánovanú údržbu písomne oznámiť účastníkovi aspoň 48 (slovom: štyridsaťosem) hodín vopred. V prípade, ak doba plánovanej údržby presiahne 4 (slovom: štyri) hodiny, alebo ak podnik neoznámil uskutočnenie plánovanej údržby účastníkovi aspoň 48 (slovom: štyridsaťosem) hodín vopred, bude takáto skutočnosť posudzovaná ako nedodržanie mesačnej dostupnosti služby, pokiaľ nie je s účastníkom vopred písomne dohodnuté inak.

Účastník je povinný poskytnúť podniku pri plnení záväzkov vyplývajúcich z tejto SLA primeranú súčinnosť a spoluprácu, najmä je povinný:

- oboznámiť svojho splnomocneného technického zástupcu s právami, povinnosťami a s jednotlivými postupmi dohodnutými v zmluve,
- e-mailom oznámiť podniku zmenu osoby splnomocneného technického zástupcu,
- umožniť prístup servisných pracovníkov podniku k telekomunikačnému zariadeniu/zariadeniam a káblovým trasám a rozvodom inštalovaným u účastníka,
- zabezpečiť osvetlenie a prívod elektriny,
- oznámiť podniku údržbu alebo výluky z dôvodu výpadku elektrického napájania na svojom koncovom telekomunikačnom zariadení, ďalej odpojenie od koncového bodu služby a opätovné zapojenie na koncový bod.

Jednotné kontaktné miesto na nahlasovanie žiadostí o technickú podporu - hlásenie porúch

Poruchy poskytovaných služieb sa nahlasujú na telefónnom čísle 0800 123 369

Nahlásená porucha je zapísaná do Ticket Management systému podniku. Následne je iniciovaný postup na odstránenie poruchy podľa dohodnutého SLA a informovanie účastníka.

Proces každej zmeny konfigurácie po odovzdaní do prevádzky je iniciovaný prostredníctvom komerčného kontaktu podniku.

Postup pri preberacom konaní

Preberacie konanie

Pred začatím poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy sa za účelom Zriadenia pripojenia do VTS obe zmluvné strany zaväzujú zrealizovať tzv. Preberacie konanie.

Preberacie konanie zvoláva vždy oprávnený zástupca podniku, ktorý o tomto informuje povereného zástupcu účastníka minimálne 5 pracovných dní pred termínom preberacieho konania faxom, príp. telefonicky alebo emailom, v ktorom bude uvedená presná adresa miesta, zodpovedná osoba podniku, dátum a čas preberacieho konania. Podnik vykoná pre potreby preberacieho konania záverečné merania všetkých predmetných parametrov a výsledok merania uvedie v preberacom protokole. Preberací protokol bude obsahovať meranie na infraštruktúre podniku vrátane definovaného pripojenia so zariadením účastníka.

Pred uskutočnením preberacieho konania podnik predloží účastníkovi návrh časového realizačného harmonogramu pre implementáciu technologických platforiem pre zriadenie VTS, ktorého posledným míľnikom bude pripravenosť na poskytovanie služby. Návrh časového harmonogramu bude špecifikovaný trvaním jednotlivých aktivít v dňoch. Termínovanie časového realizačného harmonogramu bude naviazané na termín účinnosti zmluvy.

Pri preberacom konaní bude oprávnenými osobami oboch zmluvných strán podpísaný Preberací protokol v dvoch rovnopisoch, po jednom pre každú zmluvnú stranu, ktorého vzor je uvedený nižšie.

V prípade ak sa účastník nezúčastní preberacieho konania bez predchádzajúceho ospravedlnenia, služba Zriadenia pripojenia do VTS sa bude považovať za odovzdanú do užívania v deň oznámeného preberacieho konania a podnik zašle účastníkovi faxom, resp. emailom a listinne na adresu účastníka preberací protokol.

Povinnosti podniku v rámci preberacieho konania:

- podpísať preberací protokol a odovzdať účastníkovi jeden rovnopis.

Povinnosti účastníka v rámci preberacieho konania:

- umožniť zástupcom podniku, alebo ním oprávneným osobám prístup ku koncovým bodom a častiam prenosových trás, ktoré sa nachádzajú v jeho objektoch, za účelom vykonania meraní pre potreby preberacieho konania,
- zúčastniť sa preberacieho konania a následne potvrdiť oprávnenou osobou podpisom preberacieho protokolu o Zriadení pripojenia do VTS prevzatie pripojenia do VTS alebo jeho neprevzatie s uvedením dôvodov neprevzatia.

Podpisom preberacieho protokolu oprávnenými osobami oboch zmluvných strán sa považuje Zriadenie pripojenia do VTS za prebraté a akceptované.

Ak v priebehu preberacieho konania budú zistené funkčné obmedzenia alebo nezhody technických parametrov, zmluvné strany spíšu zoznam takýchto obmedzení alebo nezhôd. Obe zmluvné strany sa dohodnú na adekvátnom čase pre vyriešenie problémov uvedených v tomto zozname.

V rámci preberacieho konania zmluvné strany v súlade s článkom II bod 2.2 tejto Zmluvy určia deň začatia poskytovania služieb VTS, ktorý uvedú do preberacieho protokolu.

Preberací protokol – VZOR*

Za podnik:

Za účastníka:

Výsledok preberacieho konania:

Bez vąd

☐

S vadami

☐**Deň začatia poskytovania služieb VTS:**

Popis vąd:

Lehota na odstránenie:

Za účastníka:

Za podnik:

V , dňa:

V , dňa:

podpis

podpis

* Pre odovzdanie čiastkových služieb budú vystavené čiastkové odovzdávacie protokoly za strany podniku

Pre celkové odovzdanie bude vystavený priložený preberací protokol

Príloha č. 5 – Všeobecné podmienky podniku



ZAŽÍME TO SPOLU

**VŠEOBECNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE
VEREJNÝCH SLUŽIEB SPOLOČNOSTI
SLOVAK TELEKOM, A. S.**

ČASŤ I. PREDMET VP

1. Slovak Telekom, a.s., so sídlom Bajkalská 28, 817 62 Bratislava, SR, IČO: 35 763 469, zapísaná v obch. registri Okresného súdu Bratislava I, Odd: Sa, VI. číslo: 2081/B (aj „Podnik“, „ST“ alebo „Telekom“) je v súlade so Zákomom a so všeobecným a individuálnymi povoleniami vydanými Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb („RÚ“) podnikom poskytujúcim elektronické komunikačné siete a služby a v rozsahu predmetu činnosti aj iné služby.
2. Tieto VP upravujú práva a povinnosti medzi Podnikom ako poskytovateľom elektronických komunikačných služieb prostredníctvom mobilných alebo pevných sietí a účastníkmi týchto služieb. Tieto VP upravujú práva a povinnosti strán v súvislosti s inou službou, ak dohoda o poskytovaní danej služby odkazuje na tieto VP.

ČASŤ II. ZÁKLADNÉ POJMY, VÝKLADOVÉ PRAVIDLÁ

Článok 1. Základné pojmy

Záujemca je osoba, ktorá podá návrh na uzavretie Zmluvy.

Účastník je osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu s Podnikom na základe Zmluvy.

Adresát je osoba, ktorú Účastník určil na preberanie Účastníkovi určených písomností, faktúr (vyúčtovaní) a upomienok s účinkami doručenia pre Účastníka.

Platiteľ je iná osoba ako Účastník, ktorá udelila Podniku súhlas na inkaso (mandát), na základe ktorého je Podnik oprávnený zasielať banke Platiteľa výzvy na odpísanie dlžnej sumy za účelom úhrady faktúr Účastníka.

Predajné miesto (aj „Telekom Centrum“) je obchodný priestor, v ktorom Podnik alebo jeho zmluvný predajca ponúka predaj Služieb a tovarov. Ak je to technicky možné, považujú sa za predajné miesta Podniku aj iné komunikačné prostredia, ako napr. internetový portál a e-shop.

Internetová stránka je internetová stránka www.telekom.sk.

Pevná sieť je elektronická komunikačná sieť v zmysle Zákona, využívajúca pripojenie v pevnom umiestnení a prevádzkovaná Podnikom. Pevnou sieťou sa pre účely týchto VP rozumie aj družicová sieť.

Mobilná sieť je elektronická komunikačná sieť v zmysle Zákona, využívajúca mobilné pripojenie a prevádzkovaná Podnikom v pridelených frekvenčných pásmach a príslušných technológiách.

Sieť je elektronická komunikačná sieť Podniku, ako napr. Mobilná sieť alebo Pevná sieť alebo iná elektronická komunikačná sieť.

SIM karta je mikroprocesorový modul a technologický predpoklad, umožňujúci aktívne prihlásenie sa do Mobilnej siete. Je zároveň koncovým bodom siete.

Služba je elektronická komunikačná služba („Služba EKS“) alebo iná služba Podniku, ktorá sa riadi týmito VP.

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

Zmluva je spoločné označenie pre Zmluvu o poskytovaní verejných služieb alebo inú zmluvu medzi Podnikom a Účastníkom. Jej predmetom je zriadenie alebo poskytovanie Služieb alebo predaj tovarov Účastníkovi. Ak sa v akomkoľvek dokumente týkajúcom sa Zmluvy uvádza pojem Zmluva, rozumie sa ním samotná Zmluva, jej dodatky, jej neoddeliteľné súčasti a všetky prílohy, ak nie je uvedené inak. Súčasťou Zmluvy je Cenník, OP, Podmienky spracúvania údajov a VP, ak nie je dohodnuté inak.

Cenník pre poskytovanie služieb (aj „Cenník“) je aktuálny cenník cien Služieb, obsahuje podrobnosti o jednorazových, pravidelných, variabilných cenách, vrátane termínov zúčtovacích období a spôsobe úhrady cien a informácie, ako si Účastník môže vyžiadať informácie o aktuálnych cenách a prípadných zľavách z týchto cien.

Osobitné podmienky (aj „OP“) sú špecifické podmienky pre vybrané typy Služieb.

Vyššia moc je akákoľvek okolnosť, vylučujúca zodpovednosť v zmysle právnych predpisov, najmä havárie, živelné pohromy, zemetrasenia

a iné poveternostné vplyvy alebo prírodné katastrofy, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, vojny, teroristické útoky, hackerské útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu alebo iné 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 predvídaval.

Zábezpeka je peňažná čiastka zložená Účastníkom v prospech Podniku za účelom zabezpečenia a prípadnej úhrady pohľadávok Podniku voči Účastníkovi.

Bezpečnostné údaje sú prihlasovacie meno, heslo, PIN kód, PUK kód, ID kód, prípadne iné personalizované prvky bezpečnosti pridelené Účastníkovi alebo dohodnuté s Účastníkom za účelom identifikácie Účastníka, administrácie Služieb a bezpečnej komunikácie s Podnikom pri využití prostriedkov diaľkovej komunikácie. Účastník je povinný chrániť Bezpečnostné údaje pred ich prezradením, stratou, zničením alebo použitím (zneužitím) zo strany neoprávnenej osoby. Podnik môže určiť vzájomný vzťah medzi Bezpečnostnými údajmi zverejnením na Internetovej stránke.

Predplatená služba je Služba poskytovaná na základe vopred uhradenej finančnej čiastky, z ktorej sa poplatok za poskytované elektronické komunikačné služby, za služby informačnej spoločnosti a za iné služby priebežne odpočítava.

Kredit je predplatená hodnota Predplatennej služby.

Bonus je hodnota Kreditu poskytnutá Účastníkovi Podnikom bez peňažného plnenia zo strany Účastníka, určená na využitie Predplatennej služby.

Podmienky spracúvania údajov sú Podmienky ochrany súkromia a spracúvania osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov v Podniku, sú súčasťou VP a sú zverejnené na Internetovej stránke.

Článok 2. Výkladové pravidlá, poradie priority

1. Nadpisy použité vo VP slúžia na uľahčenie orientácie v texte a nepoužívajú sa ako výkladové pravidlá. Ak nie je uvedené inak, pojmy podľa článku 1. tejto Časti majú rovnaký význam aj v Zmluvách.
2. Ak by sa dostali VP, Podmienky spracúvania údajov, OP, Cenník alebo samotná Zmluva do vzájomného rozporu, platí poradie výkladu a prednosti: 1. Zmluva, 2. Cenník, 3. OP, 4. Podmienky spracúvania údajov, 5. VP.
3. Ak Zmluva a/alebo iný dokument je vyhotovený okrem slovenského aj v inom jazyku, je rozhodujúce slovenské znenie.

ČASŤ III. ZMLUVNÝ VZŤAH

Článok 1. Podmienky uzavretia Zmluvy, zriadenie Služby

1. Záujemca môže podať návrh na uzavretie Zmluvy osobne na Predajnom mieste, telefonicky, elektronicky, inou formou, za podmienok určených Podnikom. Za návrh na uzavretie Zmluvy sa považuje najmä predloženie vyplneného formulára Zmluvy. Ak nedôjde k uzavretiu Zmluvy v deň doručenia návrhu Záujemcu o jej uzavretie, je Záujemca viazaný svojím návrhom počas lehoty 30 dní odo dňa jeho doručenia Podniku.
2. Záujemca je povinný predložiť Podniku na požiadanie platné doklady k identifikácii a k prevereniu podmienok nevyhnutných na uzavretie Zmluvy. Podnik môže od Záujemcu požadovať aj doklady potrebné k posúdeniu spôsobilosti Záujemcu riadne a včas plniť záväzky zo Zmluvy. Za týmto účelom môže Podnik požiadať Záujemcu o poskytnutie nevyhnutných osobných údajov. Záujemca ich nie je povinný poskytnúť, avšak bez ich poskytnutia minimálne v rozsahu údajov spracúvaných na zákonné účely podľa Podmienok spracúvania údajov nebude môcť Podnik Zmluvu uzavrieť.
3. Dokladom pre identifikáciu Záujemcu je doklad totožnosti, v prípade občana SR najmä občiansky preukaz a v prípade cudzieho štátneho príslušníka cestovný pas a povolenie na pobyt v SR (okrem osôb, u ktorých sa v zmysle právnych predpisov povolenie na pobyt v SR nevyžaduje) alebo iný doklad, prostredníctvom ktorého doká-

že Podnik získať a overiť identifikáciu Záujemcu v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov.

4. Ak je Záujemca právnickou osobou, dokladom pre získanie a overenie jeho identifikácie je najmä výpis z úradného registra, v ktorom je Záujemca zapísaný a ktorý je použiteľný na právne úkony, alebo iný doklad preukazujúci existenciu a právnu subjektivitu Záujemcu. Podnik môže žiadať predloženie výpisu z úradného registra alebo iného dokladu, ktorý nebude starší ako 3 mesiace od vydania.
5. Podnik môže žiadať od Záujemcu aj iné doklady alebo splnenie iných podmienok, ak je to potrebné alebo umožnené právnymi predpismi, na hodnoverné preukázanie splnenia podmienok pre uzavretie Zmluvy.
6. Za akceptáciu návrhu Záujemcu sa považuje najmä písomný súhlas Podniku s formulárom návrhu Zmluvy predloženým Záujemcom, odovzdanie SIM karty Záujemcovi, prípadne iný úkon Podniku nevzbudzujúci žiadne pochybnosti o prijatí návrhu Podnikom. Ak Zmluva nadobudne účinnosť počas zúčtovacieho obdobia, Podnik v prvom zúčtovacom období nasledujúcom po účinnosti Zmluvy (i) vyúčtuje alikvotnú časť mesačného poplatku, ak sú predmetom Zmluvy Služby s mesačným poplatkom a (ii) poskytne alikvotnú časť voľných minút, dát alebo iných jednotiek, ak sú predmetom Zmluvy Služby s tzv. voľnými minútami, dátami alebo inými jednotkami.
7. Podnik má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak:
 - a) poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné, alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
 - b) Záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom Podniku alebo iného podniku, alebo niektorý z podnikov už odstúpil od zmluvy o poskytovaní verejných služieb s ním alebo vypovedal s ním zmluvu o poskytovaní verejných služieb, alebo sa Záujemca nachádza v zozname dlžníkov vedenom podľa príslušných právnych predpisov,
 - c) Záujemca nesúhlasil s podmienkami Zmluvy.
8. Uzavretie Zmluvy sa uskutoční spravidla v písomnej forme, ak nie je pre danú Službu dohodnuté inak.
9. Za písomnú formu Zmluvy sa považuje aj Zmluva opatrená digitalizovaným podpisom strán prostredníctvom technologického zariadenia (napr. tabletu) alebo uzavretá s využitím prostriedkov diaľkovej komunikácie pri splnení zákonných požiadaviek. Uvedené sa uplatní aj na zmenu Zmluvy alebo iný právny úkon s ňou súvisiaci.
10. Ak sa má uzavrieť Zmluva v písomnej forme a na jej dojednanie sa využili prostriedky diaľkovej komunikácie, Účastník doručí Podniku vlastnoručne podpísané znenie Zmluvy najneskôr v lehote 15 dní odo dňa doručenia príslušnej objednávky. V opačnom prípade môže Podnik zrušiť Službu poskytovanú na základe tejto objednávky.
11. Účastník uzatvára Zmluvu osobne alebo prostredníctvom svojho zástupcu, ktorý je povinný preukázať svoje oprávnenie konať za Účastníka dokladom v originálnom vyhotovení alebo úradne overenou kópiou. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie konať za Účastníka písomným plnomocenstvom s úradne osvedčeným podpisom Účastníka alebo osoby oprávnenej konať v mene Účastníka, pokiaľ písomné plnomocenstvo nebolo zo strany Účastníka udelené na predajnom mieste Podniku a pred oprávneným zástupcom Podniku. Rozsah udelenej plnej moci musí byť dostatočne určitý. Určitosť rozsahu plnej moci je oprávnený posúdiť Podnik.
12. Ak je Záujemca zahraničnou osobou, doklady preukazujúce jeho identifikáciu musia byť preložené do úradného (štátneho) jazyka Slovenskej republiky; to neplatí, ak doklady preukazujúceho jeho identifikáciu budú predložené v českom jazyku a podpis oprávnenej osoby musí byť úradne osvedčený spôsobom, ktorý umožňuje použiť úradné osvedčenie podpisu v zahraničí na právne úkony

v Slovenskej republike (napr. existencia bilaterálnej medz štátnej dohody, doložka Apostille a pod.).

13. Podmienky tohto článku sa uplatnia aj pri zmene Zmluvy.

Zriadenie Služieb Pevnej siete

14. Zriadenie Služby môže byť dostupné len vo vybraných lokalitách, v rozsahu technických alebo prevádzkových možností Podniku alebo ak sú splnené iné podmienky objektívne potrebné na jej riadne poskytovanie v požadovanom umiestnení koncového bodu Siete, spočívajúce najmä v získaní potrebných povolení, súhlasov alebo iné podmienky stanovené Podnikom. Podmienkou pre zriadenie je aj preukázanie, že Účastník je vlastníkom alebo oprávneným užívateľom nehnuteľnosti, v ktorej sa má umiestniť koncový bod Siete, a umožnenie Podniku využívať vnútorné rozvody potrebné na pripojenie koncového bodu do Siete. Ak Záujemca nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných rozvodov, je potrebné zabezpečenie súhlasu vlastníka alebo správcu s ich využitím, prípadne súhlas vlastníka nehnuteľnosti alebo iných dotknutých osôb (napr. správcov rozvodov v nehnuteľnosti) s vybudovaním potrebného prípojného vedenia k priestoru, kde má byť zriadený koncový bod Siete. Záujemca je zároveň povinný zabezpečiť v nehnuteľnosti, v ktorej žiada zriadenie Služby, prístup pre Podnik do nehnuteľnosti, ako aj do rozvodov, ktorých sprístupnenie je nevyhnutné pre zriadenie alebo poskytovanie Služby, resp. pre vybudovanie prípojného vedenia (vrátane elektrických rozvodov v prípade pripojenia zariadení Podniku nevyhnutných na poskytovanie služby do elektrickej siete), v prípade, ak má byť Služba zriadená technikom Podniku alebo je potrebné vybudovanie prípojného vedenia. V prípade, ak v súvislosti so vstupom do nehnuteľnosti, v ktorej má byť zriadená Služba (vrátane vybudovania prípojného vedenia) alebo v súvislosti s prístupom do rozvodov nevyhnutných na zriadenie Služby (vrátane vybudovania prípojného vedenia) v rozsahu podľa predchádzajúcej vety vznikne povinnosť uhradiť tretej strane poplatky súvisiace so sprístupnením nehnuteľnosti alebo rozvodov (napr. poplatky za zaplombovanie rozvodov a iné), tieto je povinný uhradiť Záujemca. V prípade, že tieto poplatky uhradí Podnik, Záujemca sa zaväzuje Podniku takéto náklady uhradiť; na vyúčtovanie takýchto nákladov a ich úhradu sa primerane uplatnia ustanovenia týchto VP, OP, Cenníka alebo Zmluvy, ktoré upravujú úhradu jednorazových platieb Záujemcom Podniku. Ak je zriadenie Služby technicky realizovateľné a Záujemca poskytne, resp. zabezpečí, príslušný súhlas s využívaním vnútorných rozvodov, s prístupom do nehnuteľnosti alebo do rozvodov, resp. s vybudovaním prípojného vedenia, Podnik ju zriadi do 30 dní od uzavretia Zmluvy. Ak Podnik šetrením po uzavretí Zmluvy zistí technickú neuskutočniteľnosť zriadenia (vrátane prípadu nezabezpečenia, resp. neposkytnutia, príslušných súhlasov), Zmluva zaniká v celom rozsahu okamihom doručenia písomného oznámenia Účastníkovi; žiadna zo strán nemá nárok na náhradu škody vzniknutej v dôsledku takéhoto zániku Zmluvy.
15. Dostupnosť Služby v rámci pokrytia jednotlivých lokalít a technológií je možné overiť na Internetovej stránke. Takéto overenie má len informatívny charakter.
16. Zriadenie Služby alebo pripojenia k Pevnej sieti sa vykonáva samoinštaláciou, inštaláciou prostredníctvom technika alebo iným spôsobom uvedeným v Cenníku, OP alebo priamo v Zmluve. Ak Účastník zvolí samoinštaláciu, zodpovedá za správne vykonanie úkonov potrebných na zriadenie, ako aj za prípadné škody, ktoré nesprávnym vykonaním úkonov vznikli Podniku alebo tretím stranám.
17. Závazok Podniku poskytovať Službu na základe Zmluvy vznikne ku dňu zriadenia pripojenia k Pevnej sieti alebo zriadenia Služby, ak je takéto zriadenie nevyhnutnou podmienkou pre poskytovanie Služby.
18. Ak Účastník svojim konaním alebo nečinnosťou zmaří zriadenie pripojenia k Sieti alebo dohodnutej Služby, je povinný uhradiť Podniku náhradu nákladov vynaložených v súvislosti s jej zriaďovaním.

19. Ustanovenia bodov 13 až 17 sa uplatnia aj na zmenu umiestnenia koncového bodu Siete. V prípade technickej neuskutočniteľnosti zmeny umiestnenia zaniká len príslušná dohoda o zmene Zmluvy. Práva a povinnosti založené Zmluvou zostanú v platnosti v pôvodnom znení.

Zriadenie Služieb Mobilnej siete

20. Služby Mobilnej siete môže Účastník využívať len v geografickej oblasti pokrytej rádiovým signálom Mobilnej siete. Oblasti pravdepodobného pokrytia v rámci príslušnej technológie sú orientačne znázornené na aktuálnej mape pokrytia dostupnej na Internetovej stránke a na Predajných miestach. Zmenu v pokrytí Podnik zverejní vyznačením v aktuálnej mape pokrytia alebo iným vhodným spôsobom ku dňu účinnosti zmeny. Vzhľadom na charakter šírenia rádiových vln Podnik negarantuje na každom mieste geografickej oblasti vyznačenej v aktuálnej mape pokrytia (i), že Účastník dosiahne pripojenie k Mobilnej sieti, (ii) rovnakú alebo najvyššiu kvalitu a dostupnosť Služieb, a preto Podnik nezodpovedá za prípadné zhoršenie kvality prenosu signálu (napr. priepustnosti alebo rýchlosti prenosu dát), resp. kvality Služby spôsobenú poveternosťami, fyzikálnymi a inými vplyvmi. Nedostatočné pokrytie signálom obmedzené len na niektoré časti SR, ani zmena pokrytia, nezakladá právo Účastníka odstúpiť od Zmluvy.

21. Rýchlosť prístupu do Mobilnej siete môže byť výrazne nižšia v závislosti od sily signálu potrebného na poskytnutie Služby v príslušnej lokalite, od počtu ďalších aktívne pripojených Účastníkov v danom okamihu v príslušnej lokalite, ako aj iných faktorov. Podnik je oprávnený v prípadoch uvedených vo VP, Cenníku alebo OP uplatňovať opatrenia na riadenie prevádzky, uplatňovať meranie a riadenie prevádzky za účelom predchádzania preťaženiu sieťového spojenia, stanoviť obmedzenia týkajúce sa prístupu k Službám, aplikáciám alebo informáciám, pričom v prípade, ak Podnik toto oprávnenie využije, uvedie informácie o uplatnených opatreniach, postupoch merania a riadenia prevádzky a obmedzeniach a o tom, ako môžu tieto postupy vplyvať na kvalitu Služby v platnom Cenníku alebo OP.

22. Aktivácia SIM karty je jej pripojenie k Mobilnej sieti a predstavuje technologický a administratívny predpoklad pre jej prevádzku a poskytovanie príslušnej Služby.

23. Aktivovanú SIM kartu so Službami s mesačným poplatkom odovzdá Podnik Účastníkovi do užívania spravidla bezprostredne po nadobudnutí účinnosti Zmluvy. Vo všeobecnosti platí, že Podnik odovzdá Účastníkovi neaktivovanú SIM kartu s Predplatenou službou, ktorú je Účastník povinný aktivovať dodatočne, podľa pokynov Podniku, ktoré sú uvedené v týchto VP, prípadne v dokumentoch odovzdaných spolu so SIM kartou s Predplatenou službou (napr. obal SIM karty, booklet, list a pod.). Aktivácia už registrovanej SIM karty s Predplatenou službou sa uskutoční prvým hovorom. V prípade neaktivovanej a neregistrovanej SIM karty s Predplatenou službou bude prvý hovor automaticky presmerovaný na bezplatnú zákaznícku linku Predplatennej služby za účelom vykonania registrácie SIM karty s Predplatenou službou na Účastníka; týmto registračným hovorom však nedochádza k aktivácii SIM karty s Predplatenou službou, ale k aktivácii SIM karty s Predplatenou službou dôjde pri nasledujúcom hovore automaticky presmerovanom na bezplatnú zákaznícku linku Predplatennej služby a po zadaní doručenej aktivačnej kódu. Aktivačné kódy sú vydávané za účelom ukončenia procesu registrácie a aktivácie SIM karty s Predplatenou službou a sú doručované Účastníkovi, ktorý požiadal o registráciu SIM karty s Predplatenou službou, prostredníctvom registračnej webovej stránky Predplatennej služby alebo prostredníctvom bezplatnej zákazníckej linky Predplatennej služby, do vlastných rúk na adresu, ktorú Účastník zadal pri registrácii SIM karty s Predplatenou službou. V osobitných prípadoch Podnik odovzdá Účastníkovi aktivovanú SIM kartu s Predplatenou službou.

24. SIM karta je vo výlučnom vlastníctve Podniku a je neprenosná. SIM kartu nie je možné prenajať ani ju inak previesť na inú osobu, ani

získať do držby od tretej osoby bez súhlasu Podniku. SIM kartu je možné využívať iba na účel a spôsobom dohodnutým s Podnikom. SIM kartu nie je možné upravovať alebo zasahovať do nej, ani akýmkoľvek spôsobom kopírovať, modifikovať alebo inak manipulovať s technickými údajmi obsiahnutými na SIM karte.

25. Podnik je oprávnený (i) považovať volanie a inú komunikáciu zo SIM karty pridelené Účastníkovi za jednoznačný identifikátor Účastníka a (ii) realizovať softvérové zmeny SIM karty, ak takáto zmena nemá za následok zníženie kvality a rozsahu Služieb a nespôsobí vznik neodôvodnených nákladov pre Účastníka. Účastník zodpovedá za konanie tretích osôb, ktoré využili SIM kartu Účastníka, a za spôsobenú škodu. Predpokladom využívania Služieb prostredníctvom SIM karty je jej vloženie do vhodného zariadenia (napr. mobilný telefón).

26. V prípade Služieb Mobilnej siete sa zriadením prístupu k Sieti rozumie súhrn úkonov Podniku, po vykonaní ktorých je možné pripojiť koncové zariadenie k Mobilnej sieti v SR v miestach pokrytých rádiovým signálom siete, ako aj k sieťam iných podnikov (v zahraničí), a to v rozsahu uvedenom v Cenníku.

Článok 2. Práva a povinnosti Účastníka

1. Účastník má práva a povinnosti v zmysle Zákona a iných právnych predpisov. Okrem toho má Účastník právo:

- požiadať o dočasné prerušenie poskytovania Služieb, ak to nie je v rozpore so Zmluvou, a to za podmienok špecifikovaných v Zmluve, maximálne však súhrnne na dobu 6 mesiacov za každý bežný rok trvania Zmluvy (s výnimkou Predplatených služieb). Služba bude automaticky reaktivovaná k plánovanému dátumu znovuzapojenia, na ktorom sa Podnik a Účastník dohodli. Podnik má právo Službu reaktivovať aj automaticky po uplynutí doby 6 mesiacov podľa prvej vety,
- požiadať za odplatu o zmenu telefónneho čísla aj podľa vlastného výberu, ak je takáto možnosť uvedená v Cenníku, ak je zvolené telefónne číslo voľné a jeho pridelenie je technicky možné,
- pri Službách Mobilnej siete využívať službu Roaming. Účastník môže v sieti zahraničného poskytovateľa alebo pri komunikácii s iným účastníkom v jeho sieti, využívať len služby povolené zahraničným poskytovateľom. Za poplatky vyvolané nevhodným nastavením služieb počas využívania Služby Roaming zodpovedá výlučne Účastník, vrátane poplatkov za využitie sietí zahraničných operátorov s dosahom v pohraničných oblastiach, napr. v pohraničných oblastiach SR. Podnik nezodpovedá za kvalitu signálu a služieb zahraničného operátora,
- využívať Predplatenú službu do výšky Kreditu a prípadného Bonusu. Kredit sa spotrebúva v poradí, v akom nastali jeho dobitia (najskôr sa čerpá Kredit z predchádzajúceho dobitia, potom Kredit neskôr dobitý). Bonus sa spotrebúva ako posledný až po úplnej spotrebe celej výšky Kreditu dobitého za peňažné prostriedky, t. j. každé neskoršie dobitie Kreditu za peňažné prostriedky spôsobí, že nevyčerpaný Bonus, aj ak prislúchal k skoršiemu dobitiu Kreditu za peňažné prostriedky, sa bude čerpať ako posledný až po spotrebovaní celej výšky Kreditu dobitého za peňažné prostriedky. Doba platnosti Bonusu je rovnaká ako doba platnosti Kreditu za peňažné prostriedky. Bonus nevyčerpaný v dobe platnosti prepadá bez náhrady; nie je možné ho preplatiť a ani preniesť na inú SIM kartu. Podnik je oprávnený uviesť aj iný druh kreditu ako Kredit alebo Bonus za podmienok určených v Cenníku.

2. Účastník je okrem iných povinností podľa Zmluvy alebo právnych predpisov povinný najmä:

- používať Službu za účelom a podmienok podľa Zmluvy, pokynov a návodov Podniku odovzdaných Účastníkovi alebo zverejnených na Internetovej stránke,
- využívať SIM kartu a akúkoľvek Službu výlučne prostredníctvom koncového zariadenia schváleného podľa príslušných predpi-

sov alebo pokynov Podniku, ktoré nebude inštalované v zariadení pripojenom na inú sieť ako je Sieť (napr. v GSM bráne), resp. ktorého pripojenie k Sieti nebude umožňovať prepojenie Sieť s inou sieťou za účelom ukončovania prevádzky smerovanej z inej (vrátane neverejnej) siete elektronickej komunikácie v Sieti, bez predchádzajúcej písomnej dohody s Podnikom,

- c) využívať Službu na osobnú potrebu a ďalej ju akýmkoľvek spôsobom neposkytovať tretím osobám ani prostredníctvom nej neposkytovať ďalšie Služby, ak nie je dohodnuté inak, a pritom dodržiavať Zákon, princípy dobrých mravov, etických noriem pre používanie Služby a v primeranej miere brať do úvahy záujmy tretích osôb a vyhybať sa akémukoľvek konaniu alebo opomenutiu, ktoré by mohlo ohroziť alebo porušiť záujmy Podniku alebo tretích osôb,
- d) uhradiť Podniku cenu Služieb, ktoré sú poskytované jemu alebo s jeho súhlasom tretím osobám. Ak Účastník prostredníctvom Služby využije možnosť platby za tovary alebo služby tretích osôb, je povinný uhradiť ich cenu vyúčtovanú Podnikom,
- e) nezneužívať Službu spôsobom, ktorým by neoprávnene zasahoval do práv Podniku alebo tretích osôb, najmä, no nielen spôsobmi uvedenými v článku 4 tejto časti, ako ani na hromadné zasielanie nevyžiadanej komunikácie,
- f) bez výzvy alebo pokynu Podniku nezasahovať a nemanipulovať s vecami vo vlastníctve Podniku alebo jeho zmluvného partnera používanými pri poskytovaní Služby a ani neumožniť takéto konanie tretej osobe, hoci aj z neobľúbivosti,
- g) poskytnúť na žiadosť Podniku náležitú súčinnosť v nevyhnutnom rozsahu v súvislosti (i) s prevádzkou, údržbou, meraním alebo kontrolou zariadení používaných na poskytovanie Služieb, (ii) so zriadením alebo poskytovaním Služby alebo plnením iných povinností Podniku, vrátane informovania Podniku o skrytých silnoprúdových, plynovodných, vodovodných alebo iných rozvodoch a zariadeniach, ak je to potrebné (iii) s ochranou Sieť z hľadiska jej bezpečnosti, integrity alebo prevádzky, a na tento účel, ak je to potrebné, používať Podnikom dodatočne zavedené a Účastníkovi oznámené spôsoby ochrany Sieť, (iv) so zneužívaním Služby za účelom uskutočnenia potrebných úkonov smerujúcich k upusteniu od takéhoto stavu alebo od činností, ktoré porušujú právne predpisy alebo Zmluvu; tým nie je dotknutá zodpovednosť Účastníka za škodu v zmysle platných právnych predpisov,
- h) zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť napojenie koncového bodu Sieť na zdroj elektrickej energie s požadovaným napätím a zabezpečiť ochranu proti prepätiu,
- i) zabezpečiť primeranú úroveň bezpečnosti a ochrany zariadení, ktoré využíva pre účely pripojenia do Sieť; za týmto účelom je na výzvu, podľa pokynov Podniku, povinný kontrolovať alebo upraviť nastavenia a úroveň bezpečnosti zariadení; Účastník je tiež povinný na výzvu Podniku využívať najvyššiu možnú a bezplatne dostupnú verziu softvéru koncového zariadenia, ak je dostupná na Internetovej stránke, alebo umožniť Podniku automatickú aktualizáciu softvéru alebo iných nastavení zariadenia za účelom predchádzania alebo eliminácie bezprostredných, bezpečnostných a aktuálnych hrozieb pre Účastníka alebo Sieť Podniku pri danom type Služby,
- j) oznamovať Podniku zmenu identifikačných údajov Účastníka, fakturačnej adresy, údajov o Adresátovi, ako aj iných údajov uvedených v dokumentoch o poskytovaní Služby, alebo iných plnení, a to písomne spolu s dokladom preukazujúcim zmenu, najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa príslušnej zmeny, ak nebolo určené inak. Zmena nadobudne voči Podniku účinky až dňom ich oznámenia a hodnoverného preukázania. Podnik zaktualizuje údaje najneskôr v najbližšej faktúre vystavenej po dni doručenia oznámenia alebo do 15 dní odo dňa doručenia

oznámenia podľa toho, ktorá skutočnosť nastane neskôr,

- k) vyvarovať sa a zamedziť akémukoľvek konaniu alebo opomenutiu, ktorým by úmyselne alebo vedome neobľúbivo poškodzoval Sieť 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,
- l) oznámiť bez zbytočného odkladu telefonicky a následne listinne poškodenie, stratu alebo odcudzenie SIM karty alebo koncového zariadenia; takéto oznámenie je z dôvodov ochrany Účastníka považované za žiadosť o prerušenie prevádzky Služby. Podnik zabezpečí prerušenie najneskôr nasledujúci pracovný deň, najviac však po dobu 5 dní od prijatia žiadosti. V prípade, ak sa Podnik nedohodne s Účastníkom, ktorý je fyzickou osobou, na inom postupe, Podnik má právo obnoviť prevádzku na predmetnej SIM karte po uplynutí doby 5 dní automaticky po predchádzajúcom upozornení. V prípade, neskorého, nepravdivého alebo nepotvrdeného oznámenia zodpovedá Účastník za vzniknuté škody, ako aj za škody spôsobené znovuzapojením takejto SIM karty alebo koncového zariadenia do prevádzky. Účastník je povinný uhradiť cenu za Služby poskytnuté prostredníctvom poškodenej, stratenej alebo odcudzenej SIM karty alebo koncového zariadenia do času, kedy túto skutočnosť oznámil Podniku,
- m) Účastník Predplatennej služby, ktorý uzavrel s treťou osobou dohodu o tom, že táto osoba preberie namiesto Účastníka práva a povinnosti zo Zmluvy na Predplatenú službu, je povinný zabezpečiť bez zbytočného odkladu registráciu a súčinnosť tejto tretej osoby ako nového Účastníka a zodpovedá za to, že nový Účastník registráciu vykoná a súčinnosť poskytne. Podnik nie je povinný registráciu tejto tretej osoby ako nového Účastníka vykonať, ak nie sú splnené podmienky podľa článku 1 tejto časti pre uzavretie Zmluvy. Nový Účastník zodpovedá za to, že úkon registrácie robí v súlade s dohodou a so súhlasom Účastníka.

Článok 3. Práva a povinnosti Podniku

1. Podnik má okrem ďalších práv podľa Zmluvy alebo príslušných predpisov najmä právo:
 - a) overiť údaje Záujemcu a Účastníka,
 - b) na zaplatenie ceny za poskytnutú alebo požadovanú Službu v súlade so Zmluvou,
 - c) na náhradu škody spôsobenej Účastníkom na Sieti a zariadení vo vlastníctve Podniku alebo tvoriacom súčasť Sieť,
 - d) požadovať úhradu fakturovanej sumy za Služby ešte pred ukončením zúčtovacieho obdobia minimálne vo výške pravidelnej mesačnej platby za Službu na základe čiastkovej faktúry, v lehote splatnosti 5 pracovných dní od jej vystavenia. Čiastková faktúra sa zasiela Účastníkovi v listinnej forme. Podnik oznámi Účastníkovi vystavenie čiastkovej faktúry v deň jej vystavenia aj prostredníctvom volania alebo SMS správy, ak je to možné. K tomuto postupu má Podnik právo pristúpiť v prípadoch, keď je primerané domnievať sa, že úhrada jeho pohľadávok je ohrozená, najmä ak Účastník:
 - d1) je dlžníkom Podniku,
 - d2) vykázal v zúčtovacom období neprimerane vysoký nárast objemu Služieb s dôsledkom neprimeraného nárastu fakturovanej sumy alebo
 - d3) nebude v budúcnosti schopný riadne hrať svoje finančné záväzky,
 - d4) umožňuje tretej osobe zneužívanie Služieb a bezodkladne nezabezpečí všetky úkony smerujúce k upusteniu od takejto činnosti;

- e) podmieniť poskytnutie Služby alebo iného plnenia zložením Zábezpeky z dôvodov pre dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby zo strany Podniku alebo ak Účastník nedáva záruku, že si bude riadne a včas plniť záväzky alebo v iných dohodnutých prípadoch,
- f) uspokojiť svoje splatné pohľadávky voči Účastníkovi zo Zábezpeky, ak Účastník nezaplatí cenu za poskytnuté Služby ani do 45 dní po splatnosti faktúry alebo ak neuhradí platbu za iné plnenie, za ktoré prebieha úhrada po jeho poskytnutí, resp. ktorého poskytovanie je započaté pred jeho úhradou, v lehote splatnosti. Ak Podnik využije Zábezpeku alebo jej časť na úhradu splatných pohľadávok, nie je povinný poskytnúť Účastníkovi Službu, na zabezpečenie úhrady ktorej bola Zábezpeka pôvodne zložená, a to až do doplnenia Zábezpeky do požadovanej sumy,
- g) uskutočniť prevod práv a povinností Účastníka zo Zmluvy na tretiu osobu so súhlasom existujúceho a nového Účastníka až po uhradení všetkých záväzkov voči Podniku. Za záväzok voči Podniku sa považuje pre účely tohto ustanovenia aj záväzok existujúceho Účastníka pred lehotou splatnosti. Podnik je oprávnený neudelieť súhlas, najmä ak nový Účastník naplnia niektorú z podmienok pre odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa článku 1 tejto Časti VP,
- h) pokiaľ je to potrebné za účelom ochrany účastníkov, bezpečnosti a integrity Siete, alebo infraštruktúry alebo sietí iných podnikov, pred bezprostredným alebo trvajúcim ohrozením, ako aj za účelom kontinuity poskytovania Služieb a ich parametrov, predchádzania alebo zamedzovania zneužívania Služieb alebo iného konania v rozpore so Zákonom, inými právnymi predpismi alebo Zmluvou:
 - h1) vykonávať nevyhnutné zmeny koncových a iných zariadení pripojených k Pevnej sieti (napr. nastavenie zariadenia, vymazanie škodlivých aplikácií zo zariadenia alebo inštalovanie nových potrebných aplikácií do zariadenia),
 - h2) vykonať bezplatnú výmenu koncových zariadení Pevnej siete,
 - h3) vykonávať monitoring bezpečnosti a integrity Siete, alebo
 - h4) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete alebo koncových zariadení primerané identifikovanému riziku, pokiaľ zavedenie takejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady na strane Účastníka a uplatňovať ďalšie opatrenia na riadenie prevádzky v súlade s týmito VP a platnou právnou úpravou;
 pokiaľ opatrenia na riadenie prevádzky uplatnené Podnikom môžu mať vplyv na kvalitu Služby, súkromie koncových užívateľov a ochranu ich osobných údajov, Podnik o tomto vplyve informuje (napr. v Zmluve, jej súčasťiach) v rozsahu vyplývajúcom mu z platnej právnej úpravy;
- i) zmeniť zúčtovacie obdobie, za ktoré je pravidelne vystavovaná faktúra. O tejto zmene Podnik informuje Účastníka vopred,
- j) postúpiť pohľadávku voči Účastníkovi inej osobe, ak je Účastník napriek písomnej výzve Podniku nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškani s úhradou; pri postúpení pohľadávky môže Podnik odovzdať postupníkovi aj zmluvnú dokumentáciu, z ktorej vznikla pohľadávka,
- k) zmeniť telefónne číslo pridelené Účastníkovi v naliehavých technických alebo prevádzkových prípadoch, ak je to potrebné pre ochranu Účastníka, iného účastníka alebo Siete, o čom bude Podnik informovať Účastníka minimálne 10 dní vopred,
- l) zrušiť odkazovú schránku, ak ju Účastník nevyužíva po dobu dvoch mesiacov,
- m) umožniť Účastníkovi využiť niektoré typy Služieb prostredníctvom Predplatennej služby aj ak cena Služby, o ktorej poskytnutie prejaví Účastník svojím aktívnym úkonom záujem, je vyššia ako aktuálna výška Kreditu. Pokiaľ Účastník využije takéto Služby a vznikne mu záväzok na zaplatenie ceny za Službu, je povinný

ho uhradiť bezodkladným dobitím Kreditu minimálne vo výške záväzku, pričom záväzok bude vysporiadaný znížením dobitého Kreditu o výšku záväzku. Ak si Účastník nedobije Kredit v dostatočnej výške na uhradenie záväzku ani do 30 dní od jeho vzniku, Podnik je oprávnený požadovať úhradu záväzku aj iným spôsobom ako dobitím Kreditu,

- n) obmedziť Službu, ak takéto obmedzenie Služby vyplýva z platnej právnej úpravy.
 - o) požadovať zaplatenie celej kúpnej ceny tovaru pri predaji na splátky (resp. pohľadávky z iného plnenia, za ktoré sa realizuje úhrada v splátkach) pre nesplnenie niektorej splátky a to za podmienok stanovených v Zmluve.
2. Podnik je okrem povinností podľa Zmluvy alebo právnych predpisov povinný vrátiť Účastníkovi zloženú Zábezpeku, resp. jej zostatok na účet Účastníka alebo poštovým poukazom najneskôr do 30 dní od zániku nároku na Zábezpeku. Nárok na Zábezpeku zaniká uplynutím 3 mesiacov odo dňa ukončenia Zmluvy alebo uhradenia všetkých záväzkov Účastníka, podľa toho, ktorá skutočnosť nastala neskôr. V súvislosti s poskytnutím Zábezpeky nevzniká Účastníkovi nárok na úroky alebo iné formy zhodnotenia poskytnutých prostriedkov.

Článok 4. Prerušenie alebo obmedzenie Služieb

- 1. Podnik je oprávnený na nevyhnutný čas dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb, ak to vyplýva z právnych predpisov alebo z nasledovných dôvodov:
 - a) za účelom vykonania nevyhnutnej pravidelnej údržby Siete alebo prevádzkových zariadení,
 - b) zo závažných technických alebo prevádzkových dôvodov, napr. prekročenia kapacity, nevyhnutnej opravy alebo reštrukturalizácie Siete alebo prevádzkových zariadení,
 - c) z dôvodov Vyššej moci,
 - d) zmeny v zariadení alebo výmeny zariadenia z dôvodov podľa článku 3, bod 1, písm. h),
 - e) zavedenia dodatočných spôsobov ochrany Siete podľa článku 3, bod 1, písm. h).
- 2. Ak to bude vzhľadom na okolnosti možné, Podnik bude o opatreniach podľa bodu 1 Účastníkov informovať.
- 3. Podnik je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb alebo niektorej Služby z dôvodu:
 - a) zneužívania Služieb, a to až do odstránenia ich zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich ich zneužívanie,
 - b) nezaplatenia splatnej ceny za Službu alebo spoločnej faktúry za Služby v celom rozsahu, a to napriek predchádzajúcemu upozorneniu Podniku a uplynutiu dodatočnej lehoty 5 dní odo dňa upozornenia, a to až do zaplatenia alebo zániku Zmluvy; v prípade neuhradenia spoločnej faktúry sa opakovanie vzťahuje na všetky Služby, ku ktorým bola vystavená spoločná faktúra,
 - 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 prísť na základe právneho predpisu alebo rozhodnutia orgánu verejnej moci (vrátane orgánov Európskych spoločenstiev),
 - e) smrti Účastníka, a to odo dňa, keď sa Podnik dozvie o smrti Účastníka, najmä na základe doručenia úmrtného listu alebo právoplatného rozhodnutia o vyhlásení Účastníka za mŕtveho.
- 4. Za zneužívanie Služby sa pre účely VP a Zmluvy považuje, ak:
 - a) sa dodatočne po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dlžníkom Podniku alebo iného podniku elektronických komunikačných sietí alebo služieb alebo ak niektorý z takýchto podnikov odstúpil od akejkoľvek zmluvy s ním alebo ju vypovedal,
 - b) Účastník použije Službu na iný účel, ako je určená alebo na podporu, vytvorenie možnosti alebo zapojenie sa do akejkoľvek ak-

tivity v rozpore so zákonom alebo dobrými mravmi, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií alebo výhražného anonymného volania, na prenos alebo šírenie informácií, ktorými dochádza k porušovaniu práv tretích osôb alebo iným spôsobom,

- c) Účastník použije Službu na narušenie Siete, vrátane pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k Sieti, pokúsi sa o preťaženie Siete, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti bezpečnosti alebo integrite Siete,
- d) svojvoľne zmení alebo inak neoprávnené zasiahne do telekomunikačného alebo iného zariadenia tvoriaceho súčasť Siete vrátane koncového bodu Siete alebo zariadenia pripojeného do Siete alebo taký zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
- e) Účastník využíva Službu alebo jej časť (napr. volania, SMS, dáta), za ktorú sa účtuje pevná cena bez ohľadu na objem skutočne využitých plnení, spôsobom, ktorý je výrazne a neprimerane nad rámec obvyklej priemernej miery využívania Služby inými účastníkmi (jedným účastníkom za porovnateľný časový úsek), najmä neúmerné využívanie tzv. neobmedzených paušálov, alebo ktorý má alebo môže mať za následok zníženie kvalitatívnych alebo iných parametrov Služby pre ostatných účastníkov alebo iné ohrozenie Siete, ak sa takéto konanie zo strany Účastníka opakuje alebo pokračuje aj po upozornení zo strany Podniku,
- f) Účastník alebo osoba, ktorej umožnil využiť Službu, sa pokúsi ukrátiť Podnik o úhrady za Službu,
- g) Účastník ruší alebo ohrozuje bezpečnosť, integritu alebo prevádzku zariadením, ktoré nie je vo vlastníctve Podniku, alebo nespĺňa požiadavky podľa právnych predpisov, výrobcu alebo Podniku,
- h) Účastník používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Podniku kontrolu jej používania,
- i) Účastník používa Službu v rozpore s jej využitím len pre potreby Účastníka, najmä ak neoprávnené poskytne Službu tretej osobe alebo prostredníctvom nej poskytuje ďalšie služby,
- j) Účastník neuhradil včas časťkovú faktúru za Služby vystavenú v súlade s článkom 3 bod 1 písm. d),
- k) Účastník porušuje svoje povinnosti podľa článku 2 bod 2 písm. b).

Článok 5. Zmena Zmluvy

- 1. Ak nie je v Zmluve alebo v jej súčasťi dohodnuté inak, môžu sa zmluvné strany dohodnúť na zmene Zmluvy alebo inom právnom úkone písomne, ústne alebo iným spôsobom, pokiaľ je zachovaná vôľa zmluvných strán.
- 2. O zmenu Zmluvy môže požiadať ktorákoľvek zmluvná strana. Pre uskutočnenie zmeny je potrebné splniť podmienky stanovené Podnikom pre daný typ zmeny.
- 3. Podnik má právo požadovať, aby Účastník v prípade žiadosti o zmenu Zmluvy podanej telefonicky, elektronickými prostriedkami alebo iným prostriedkom komunikácie na diaľku doplnil svoju žiadosť o zmenu Zmluvy aj v listinnej forme, a to do 3 pracovných dní doručenej na adresu sídla Podniku.
- 4. Podnik môže podmieniť uskutočnenie požadovanej zmeny Zmluvy zložením Zábezpeky, iným vhodným spôsobom zabezpečenia záväzkov alebo uhradením všetkých splatných záväzkov Účastníka. Podnik má právo neakceptovať návrh na zmenu Zmluvy: a) počas doby, keď je poskytovanie Služieb prerušené alebo obmedzené, b) počas omeškania Účastníka s úhradou splatnej ceny za Služby, c) počas plynutia výpovednej doby, d) z dôvodov nesplnenia podmienok vyžadovaných k akceptácii navrhovanej zmeny, e) porušovania povinností Účastníka vyplývajúcich zo Zmluvy, Podmienok spracúvania údajov, VP a OP. Neakceptovanie návrhu Účastníka, ako aj

dôvody jeho neakceptácie je Podnik oprávnený Účastníkovi oznámiť do 30 dní od doručenia návrhu.

- 5. 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 Služby, vrátane jej kvality, rozsahu, štruktúry, ceny alebo inej podmienky (ďalej 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,
 - b) zvýšenia nákladov Podniku súvisiacich s poskytovaním Služby alebo programu Služieb,
 - c) zmeny inflácie podľa Štatistického úradu SR,
 - d) zmeny marketingovej stratégie Podniku, spočívajúcej najmä v zavedení, zmene alebo zrušení Služieb,
 - e) technologického vývoja Služieb alebo Siete,
 - f) legislatívnej zmeny s priamym alebo nepriamym dopadom na zmluvné podmienky (vrátane zmeny sadzby DPH alebo inej platby), alebo
 - g) vydania rozhodnutia príslušného orgánu verejnej moci (vrátane orgánov Európskych spoločenstiev), ktoré zakladá povinnosť alebo právo Podniku vykonať zmenu zmluvných podmienok.
- 6. Podnik je povinný oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok, ktorá sa Účastníka týka, najmenej jeden mesiac pred jej účinnosťou. Podstatnou zmenou zmluvných podmienok sa rozumie jednostranná zmena v neprospech Účastníka týkajúca sa najmä zmeny ceny, zdroja a spôsobu výpočtu ceny za poskytovanú Službu, zmeny kvality poskytovanej Služby alebo zmeny času trvania Zmluvy vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania Služby, alebo zmena tých zmluvných podmienok, na ktorých sa Podnik a Účastník písomne v Zmluve dohodli, že sa budú považovať za podstatné. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje zmena, ktorá je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou právneho predpisu alebo rozhodnutím príslušného orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie. Ak Účastník nesúhlasí s podstatnou zmenou zmluvných podmienok, má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia danej 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. Informácie o iných zmenách zmluvných podmienok Podnik oznámi Účastníkovi niektorým zo stanovených spôsobov oznamovania podľa časti VII. najneskôr ku dňu účinnosti zmeny zmluvných podmienok, ak v osobitných prípadoch nevyplýva Podniku povinnosť oznámiť danú zmenu skôr. Takáto zmena je účinná ku dňu uvedenému Podnikom v oznámení o zmene zmluvných podmienok.

Článok 6. Doba trvania Zmluvy, zánik Zmluvy

- 1. Ak doba trvania Zmluvy alebo poskytovania Služby 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, Služba bude poskytovaná počas doby určitej, prípadne že Službu sa Účastník zaviazal využívať aspoň počas určitého minimálneho obdobia (tzv. doba viazanosti). Ak je poskytovanie Služby dohodnuté na dobu určitú alebo na dobu viazanosti a ak počas nej dôjde k obmedzeniu alebo prerušeniu jej poskytovania, doba trvania poskytovania Služby alebo doba viazanosti sa predlži o obdobie trvania obmedzenia alebo prerušenia poskytovania Služby, ak nie je v Zmluve uvedené inak. Ak po uplynutí dohodnutej doby

- viazanosti Účastník aj naďalej využíva príslušnú Službu, Podnik je oprávnený uplatňovať a účtovať štandardnú nezľavnenú cenu Služby podľa Cenníka platného v čase poskytovania Služby.
2. Ak je predmetom Zmluvy viacero plnení, zánik Zmluvy sa týka len toho plnenia, pri ktorom sú naň dané dôvody, ak z právnej úpravy alebo Zmluvy nevyplýva inak. Ak nie je dohodnuté alebo určené inak, 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 zariadenia alebo poskytovania Služby,
 - f) pri Predplatennej službe uplynutím posledného dňa 30-dňovej doby platnosti aktivačných kódov, pokiaľ Účastník, ktorý požiadal o registráciu SIM karty s Predplatenou službou prostredníctvom registračnej webovej stránky Predplatennej služby alebo prostredníctvom bezplatnej zákazníckej linky Predplatennej služby, nezačal Podnikom priradený aktivačný kód pre aktiváciu SIM karty s Predplatenou službou. Doba platnosti aktivačného kódu pre aktiváciu SIM karty s Predplatenou službou začína plynúť okamihom jeho vydania zo strany Podniku. Doba platnosti aktivačných kódov vydaných do 1. 5. 2017 uplynula dňom 31. 7. 2017.
 - g) pri Predplatennej službe uplynutím doby platnosti SIM karty podľa Cenníka, ktorá začne plynúť odo dňa prvého prihlásenia SIM karty Účastníka do Siete alebo odo dňa posledného dobíтия Kreditu, pričom pre začiatok plynutia tejto lehoty je rozhodujúci dôvod, ktorý nastane neskôr (za prvé prihlásenie do Siete sa pre tieto účely považuje napr. prijatie hovoru, uskutočnenie hovoru alebo odoslanie SMS alebo iný úkon v závislosti od Služby).
3. Zmluvu na dobu neurčitú môže Účastník vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez udania dôvodu.
4. Podnik môže vypovedať Zmluvu bez ohľadu na skutočnosť, či je 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, okrem univerzálnej služby,
 - b) z dôvodu modernizácie Siete alebo Služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby.
5. Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany, nasledovne: (i) pri Predplatených službách uplynie posledným dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane, (ii) pri fakturovaných službách Mobilnej siete a pri Službách Pevnej siete začne plynúť prvým dňom zúčtovacieho obdobia nasledujúceho po doručení výpovede a uplynie posledným dňom tohto zúčtovacieho obdobia.
6. Účastník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií z dôvodov dohodnutých v Zmluve alebo určených Zákom alebo inými právnymi predpismi. Ak Podnik ani po opakovanej uznanej reklamacii neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznani opätovnej reklamacie Účastníka, ak porušenie povinností Podniku stále pretrváva.
7. Ak sa podľa Zmluvy poskytuje viac Služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy podľa predchádzajúceho bodu len vo vzťahu k tej Službe alebo časti Služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od Služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo týka, ak osobitný predpis alebo Zmluva neurčuje inak.
8. Podnik má právo odstúpiť od Zmluvy, okrem iných prípadov dojednaných v Zmluve alebo jej súčasťi, ak:
- a) Účastník opakovane neoprávnenne zasiahne do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobľanlivosti,
 - b) Účastník nezaplatil cenu za poskytnuté Služby ani do 45 dní po dni splatnosti,
 - c) Účastník pripoji na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa 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, najmä ak využíva Službu v rozpore s právnymi predpismi,
 - e) Účastník opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
 - f) Účastník zneužíva Službu alebo jej časť,
 - g) údaje Účastníka sa dodatočne preukážu ako nepravdivé, čo môže mať za následok ujmu Podniku,
 - h) v majetkových pomeroch Účastníka nastali také podstatné zmeny, ktoré budú mať, alebo majú za následok, že Účastník nebude alebo nie je schopný dodržiavať Zmluvu, najmä záväzok riadne a včas uhrádzať cenu za Služby, a to najmä najneskôr do okamihu, kedy bol na majetok Účastníka vyhlásený konkurz, povolená reštrukturalizácia alebo ak bola na Účastníka uvalená nútená správa, ak vstúpil do likvidácie, ak bola voči nemu nariadená daňová alebo iná exekúcia alebo ak je v režime vyrovňania alebo núteného vyrovňania, a to s prihliadnutím na podmienky stanovené príslušnými právnymi predpismi,
 - i) Podnik eviduje voči Účastníkovi pohľadávku po lehote splatnosti pri ktoromkoľvek ďalšom zmluvnom vzťahu na poskytovanie Služby.
 - j) Účastník je v omeškani so zaplacením kúpnej ceny tovaru, alebo jej časti, predaného na základe Zmluvy aj po poskytnutí dodatočnej primeranej lehoty na jej úhradu.
9. Odstúpením od Zmluvy sa Zmluva zrušuje ku dňu doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej zmluvnej strane. Ak zmluvná strana uvedie v odstúpení od Zmluvy neskorší deň, ku ktorému sa má Zmluva zrušiť, Zmluva sa zruší až k tomuto dňu. Zákom Zmluvy zanikajú a rušia sa aj všetky právne vzťahy založené Zmluvou, resp. vzniknuté na základe Zmluvy. V prípade odstúpenia od Zmluvy, ktorej predmetom je predaj tovaru, Zmluva zaniká od počiatku; zmluvné strany sú povinné vrátiť si, čo si navzájom plnili.
10. Zmluvu je možné ukončiť aj na základe dohody strán. Účastník, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu dohodou, predloží Podniku listinnú žiadosť, z ktorej obsahu 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 záväzkom viazanosti, akceptácia návrhu Účastníka nebude zrealizovaná skôr ako Účastník uhradí svoje záväzky zo Zmluvy, vrátane záväzkov vzniknutých z predčasného ukončenia Zmluvy, ak nie je dohodnuté inak. Podmienkou akceptácie návrhu Účastníka na ukončenie Zmluvy dohodou je uhradenie všetkých záväzkov Účastníka po lehote splatnosti. Podnik nie je povinný návrh dohody na ukončenie Zmluvy podaný Účastníkom akceptovať.
11. Pri zániku Zmluvy nie je Podnik povinný vrátiť Účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky za tie úkony, ktoré Podnik uskutočnil. Účastník je povinný bezodkladne vrátiť Podniku zariadenia a iné predmety (napr. SIM karta) vo vlastníctve Podniku, ktoré mu boli poskytnuté na účely využívania Služieb na dobu trvania Zmluvy. Podnik pri zániku Zmluvy vystaví konečné vyúčtovanie za Služby, ktoré je Účastník povinný uhradiť.
12. V prípade zániku Zmluvy pri Predplatennej službe je o vrátenie zostatkového nespotrebovaného Kreditu, nadobudnutého Účastníkom za peňažné prostriedky zaplatené Podniku (t. j. nie Bonus), ktorý Účastník nevyčerpal na Predplatenú službu počas doby trvania Zmluvy, oprávnený požiadať len Účastník Predplatennej služby alebo jeho splnomocnený zástupca. O vrátenie zostatkového nespotrebovaného Kreditu podľa predchádzajúcej vety je možné

požiadať osobne na ktoromkoľvek Predajnom mieste Podniku alebo prostredníctvom Podniku doručenej písomnej žiadosti o vrátenie zostatkového nespotrebovaného Kreditu s úradne osvedčeným podpisom Účastníka. Účastník Predplatennej služby alebo jeho splnomocnený zástupca nie je oprávnený požiadať o vrátenie zostatkového nespotrebovaného Kreditu prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, ako napr. Zákaznícka linka Podniku, internetový portál alebo e-shop.

13. Ak v prípade Predplatennej služby výpoveď zo Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy alebo dohoda o ukončení Zmluvy nebude Účastníkom podpísaná na Predajnom mieste Podniku, Podniku doručená výpoveď zo Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy alebo dohoda o ukončení Zmluvy s úradne osvedčeným podpisom Účastníka sa zároveň považuje za žiadosť o vrátenie zostatkového nespotrebovaného Kreditu (nie Bonusu). Podnik vráti Účastníkovi zostatkový nespotrebovaný Kredit do 14 kalendárnych dní od zániku Zmluvy výpoveďou alebo dohodou o ukončení Zmluvy. V prípade existencie inej právnej skutočnosti (napr. smrť alebo zánik Účastníka), ktorá spôsobuje zánik Zmluvy, Podnik vráti zostatkový nespotrebovaný Kredit oprávnenej osobe do 14 kalendárnych dní odo dňa, kedy oprávnená osoba preukázala svoje oprávnenie na vrátenie zostatkového nespotrebovaného Kreditu (napr. právoplatné osvedčenie o dedičstve, obsahom ktorého je aj výška zostatkového nespotrebovaného Kreditu, právoplatné rozhodnutie o rozdelení likvidačného zostatku a pod.).
14. Zostatkový nespotrebovaný Kredit, nie Bonus, v hodnote, ktorú mal zostatkový nespotrebovaný Kredit v okamihu zániku Zmluvy podľa účtovných záznamov Podniku, bude Účastníkovi vrátený poskytnutím náhrady v peniazoch, pričom ak hodnota zostatkového nespotrebovaného Kreditu, nie Bonusu, bude rovná alebo menšia ako 20,00 EUR, zostatkový nespotrebovaný Kredit bude Účastníkovi vrátený na bankový účet, ktorý Účastník uvedie v žiadosti o vrátenie zostatkového nespotrebovaného Kreditu. V prípade, ak Účastník v žiadosti o vrátenie zostatkového Kreditu neuvedie číslo bankového účtu alebo hodnota zostatkového nespotrebovaného Kreditu, nie Bonusu, bude väčšia ako 20,00 EUR, bude zostatkový nespotrebovaný Kredit Účastníkovi vrátený formou peňažnej poukážky, ktorá bude Podnikom odoslaná na jemu naposledy známu adresu Účastníka, ak sa Účastník s Podnikom nedohodnú inak.

ČASŤ IV. CENY A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Ak nie je cena za Službu výslovne dojednaná v Zmluve, vzťahuje sa na ňu Cenník. Cenník je dostupný na Internetovej stránke a Predajnom mieste. Pre určenie konečnej ceny Služieb je rozhodujúci ich odpočet podľa informačného systému Podniku.
2. Všetky ceny za Služby sú vyúčtované faktúrou po skončení zúčtovacieho obdobia, resp. obdobia, za ktoré je Podnik povinný v zmysle dohody o frekvencii fakturácie vystaviť faktúru. Účtovanie ceny sa začína dňom zriadenia Služby, resp. dňom začatia jej poskytovania. Zúčtovacie obdobie je jednomesačné. Začiatok a koniec Zúčtovacieho obdobia je uvedený v Zmluve. Účastníkom – fyzickým osobám nepodnikateľom, je listinná forma faktúry vystavená po skončení dvojmesačného obdobia; pri dvojmesačnej frekvencii fakturácie je celková cena rozdelená na dve rovnaké čiastky (so zohľadnením zaokrúhľovacích rozdielov) s dvoma lehotami splatnosti, pričom prvá čiastka bude splatná v mesiaci vystavenia faktúry a druhá v nasledujúcom mesiaci. Účastníkom s dohodnutou elektronickou formou faktúry je faktúra vystavená po uplynutí jednomesačného zúčtovacieho obdobia. Deň vzniku daňovej povinnosti je deň dodania služby podľa platného zákona o dani z pridanej hodnoty. Podnik má právo vyúčtovať cenu všetkých alebo viacerých Služieb alebo iných plnení poskytnutých Účastníkovi na základe viacerých Zmlúv spoločnou faktúrou. V prípade úhrady spoločnej faktúry v čiastočnom rozsahu bude uhradená suma použitá na úhradu ceny Služieb a iných pla-

tieb (vrátane splátok) pomernou čiastkou k fakturovanej cene týchto Služieb a iných platieb, ak Účastník neurčí inak; cena jednotlivých Služieb a iných platieb sa považuje za uhradenú až uhradením spoločnej faktúry v celom rozsahu.

3. Ak si Účastník zvolí elektronickú formu faktúry, udeľuje súhlas na to, aby mu Podnik vyúčtoval cenu Služby alebo iných platieb faktúrou výlučne v elektronickej forme a Podnik mu nie je povinný zasielať aj faktúru v papierovej forme, ak nepožiada o vyhotovenie odpisu elektronickej faktúry za odplatu podľa Cenníka, ak Podnik odpis poskytuje. Elektronickú faktúru sprístupňuje Podnik Účastníkovi na Internetovej stránke; sprístupnenie je podmienené použitím niektorého Bezpečnostného údaj. V prípade dohody s Účastníkom sprístupňuje Podnik elektronickú faktúru zároveň aj jej zaslaním na e-mailovú adresu oznámenú Účastníkom ako nezaheslovanú prílohu; Podnik nezodpovedá za prípadné zneužitie elektronickej faktúry zaslanej na e-mailovú adresu oznámenú Účastníkom. Ak je s Účastníkom využívajúcim viaceré Služby alebo realizujúcim platby s určitou periodicitou dohodnuté zasielanie spoločnej faktúry a Účastník požiadava o zmenu formy faktúry, Podnik uskutoční zmenu vo vzťahu k všetkým Službám a platbám realizovaným s určitou periodicitou, pre ktoré je spoločná faktúra dohodnutá. Účastník a Podnik sa dohodli, že ak je s Účastníkom využívajúcim viac Služieb Mobilnej siete dohodnuté zasielanie spoločnej faktúry v papierovej forme, papierová forma faktúry obsahuje základnú úroveň rozpisovaných faktúr iba súhrnne za všetky Služby a rozpis zvlášť pre Služby poskytované ku každému telefónnemu číslu bude sprístupnený na Internetovej stránke.
4. Pokiaľ faktúra za Služby alebo iné platby bez ohľadu na formu jej vyhotovenia nie je Účastníkovi doručená alebo sprístupnená do 17 dní po skončení fakturačného obdobia a Účastník túto skutočnosť Podniku bezodkladne oznámi, najneskôr však v lehote do 22 dní po skončení fakturačného obdobia, bude mu doručený odpis faktúry. V prípade, ak faktúra nemohla byť doručená Účastníkovi napr. z dôvodu, že si Účastník riadne nesplnil svoju povinnosť podľa časti III. čl. 2 bod 2 písm. j) VP, je Účastník povinný splniť si danú povinnosť dodatočne spoločne s oznámením, že mu nebola doručená alebo sprístupnená faktúra v lehote podľa predchádzajúcej vety; po dodatočnom oznámení bude Účastníkovi doručený odpis faktúry na novú fakturačnú adresu. Neoznámením niektorej zo skutočností uvedených vyššie nezaniká povinnosť Účastníka uhradiť Podniku cenu za poskytnuté Služby alebo iné platby.
5. Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky riadne a včas. Riadna úhrada obsahuje správne uvedené údaje z faktúry, najmä variabilný symbol, fakturovanú čiastku a číslo účtu, ktoré sú potrebné pre identifikáciu a priradenie platby Účastníka. Včasná úhrada je pripísaná na účet Podniku najneskôr v deň splatnosti uvedený na príslušnej faktúre; dňom splatnosti faktúry je vždy štrnásty kalendárny deň nasledujúci po skončení obdobia, za ktoré sa faktúra vystavuje, ak faktúra neurčuje neskorší deň splatnosti.
6. V prípade neuhradenia ceny Služby alebo iného peňažného záväzku Účastníka voči Podniku riadne a včas, 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, pričom pre zmluvné vzťahy na poskytovanie Služieb Mobilnej siete uzavreté pred 1. 7. 2015 sa uplatní úrok z omeškania vo výške podľa právnych predpisov, ii) Účastníkovi, ktorý je fyzickou osobou – nepodnikateľom, úrok z omeškania podľa predpisov občianskeho práva. Ak práva úprava stanoví vyššie úroky z omeškania, ako sú dohodnuté v tomto bode, má Podnik právo na úroky z omeškania, v takejto zákonnej výške.
7. Ak bola pre prípad porušenia povinnosti zo Zmluvy dohodnutá zmluvná pokuta, jej zaplatením nezaniká právo dotknutej zmluvnej strany na náhradu škody, ktorá prevyšuje zmluvnú pokutu a ktorá jej

- vznikla porušením danej povinnosti. Účastník zodpovedá za riadnu a včasnú úhradu cien za poskytnuté alebo požadované Služby alebo iné platby vyúčtované v príslušnej faktúre, aj ak si v Zmluve určí Adresáta alebo ak je úhrada realizovaná z účtu Platiteľa na základe súhlasu na inkaso.
8. Náklady Účastníka spojené s úhradou faktúr alebo s prijatím preplatiek úhrady faktúr vrátených Účastníkovi znáša v plnom rozsahu Účastník. Pri úhrade faktúr zo zahraničia je Účastník povinný zabezpečiť pripísanie úhrady v prospech účtu Podniku v plnej výške a včas.
 9. Podnik je oprávnený prijať plnenie poskytnuté treťou osobou na splnenie akéhokoľvek záväzku Účastníka vyplývajúceho zo Zmluvy, ako aj prijať súhlas na inkaso udelený Platiteľom Podniku za účelom úhrady faktúr Účastníka.
 10. Podnik má právo započítať svoje pohľadávky voči Účastníkovi, vrátane pohľadávok, ktoré ešte nie sú splatné, proti pohľadávkam Účastníka voči Podniku.
 11. Podnik má právo požadovať platbu vopred.
 12. Podnik má právo zaokrúhľovať cenu Služieb účtovaných sekundovou tarifáciou a konečnú cenu podľa pravidiel matematického zaokrúhľovania na celé eurocenty.
 13. Podnik môže upozorniť Účastníka na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku, ak neuhradil cenu Služieb alebo iných platieb v lehote splatnosti, a určiť dodatočnú lehotu na zaplatenie (ďalej len „oneskorená platba“). Náhradu nákladov v súvislosti s oneskorenou platbou, ako aj všetky náklady spojené s mimosúdny, súdny alebo exekučným vymáhaním znáša Účastník.
 14. V prípade úhrady faktúr inkasným spôsobom informuje Podnik Účastníka a Platiteľa o sume inkasa a dátume jeho splatnosti (ďalej len „prenotifikácia“). Účastník súhlasí so skrátením lehoty na zaslanie prenotifikácie, ktorú Podnik zašle Účastníkovi najmenej 7 dní pred splatnosťou faktúry, a to vo faktúre, e-mailom, SMS alebo iným vhodným spôsobom. Prenotifikácia sa vzťahuje na všetky výzvy na inkaso, ktoré Podnik zašle banke za účelom úhrady faktúry až do jej úhrady v celom rozsahu. Zavedenie úhrady faktúr inkasným spôsobom z bankového účtu Účastníka, zmenu alebo zrušenie účtu, zavedenia alebo zmeny inkasného limitu, alebo zrušenia tohto spôsobu platby, je Účastník povinný oznámiť Podniku bezodkladne, najneskôr do konca účtovacieho obdobia, za ktoré má byť vystavená faktúra, ktorú má Účastník záujem uhradiť inkasným spôsobom; povinnosť oznámiť uvedené skutočnosti sa považuje za splnenú aj v prípade, ak predmetné skutočnosti oznámi Podniku v súlade s platnou právnou úpravou upravujúcou presun platobného účtu prijímajúci poskytovateľ platobných služieb. Ak Účastník uvedené zmeny oznámi Podniku neskôr, platba najbližšej faktúry prebehne podľa dovtedy dohodnutého spôsobu. Neúspešnú výzvu na inkaso je Podnik oprávnený opakovať. Ak je výzva na inkaso neúspešná a Účastník nezabezpečí úhradu faktúry iným spôsobom riadne a včas, dostane sa do omeškania s dôsledkami uvedenými v týchto VP. Podnik zašle banke výzvu na inkaso, ak v čase zaslania výzvy eviduje platný súhlas na inkaso. Ak súhlas na inkaso zriadil Platiteľ, je Účastník povinný zabezpečiť osobný kontakt Platiteľa s Podnikom za účelom získania kontaktných údajov pre prenotifikáciu. V opačnom prípade sa inkaso považuje za zriadené z účtu, ktorého majiteľom je Účastník, a prenotifikácia je zaslaná Účastníkovi. Účastník je povinný bezodkladne zabezpečiť potvrdenie súhlasu na inkaso v banke, ktorá vedie daný účet.
 15. V prípade úhrady faktúr Účastníka inkasným spôsobom súhlas na inkaso zaniká najmä:
 - a) zmenou alebo zrušením účtu uvedeného v súhlase na inkaso, okrem prípadov, ak uvedené skutočnosti nastali v súvislosti s presunom platobného účtu v súlade s platnou právnou úpravou,
 - b) odmietnutím inkasa zo strany banky z dôvodu uvedenia nesprávneho účtu v súhlase na inkaso,
 - c) uplynutím 36 mesiacov odo dňa, kedy Podnik predložil banke poslednú výzvu na inkaso na základe udeleného súhlasu na inkaso, a to aj ak bolo toto inkaso refundované alebo odmietnuté,
 - d) v ďalších prípadoch, ak tak určujú právne predpisy alebo to vyplýva z dohody medzi Podnikom a osobou, ktorá súhlas na inkaso udelila.
 16. Podnik má právo odmietnuť úhradu Účastníka inkasným spôsobom, najmä ak:
 - a) má Podnik dôvodné podozrenie, že Účastník alebo Platiteľ zneužíva vrátenie (refundáciu) platby od svojej banky do 8 týždňov odo dňa odpísania prostriedkov z jeho účtu, napr. pravidelnými (vrátenia aspoň dvoch po sebe nasledujúcich úhrad faktúr Účastníka) alebo opakovanými (aspoň trikrát) vráteniami platieb, a práva Podniku by mohli byť takýmto konaním negatívne dotknuté,
 - b) je inkaso opakované (aspoň trikrát) odmietnuté zo strany banky z dôvodu, za ktorý zodpovedá Účastník alebo Platiteľ, napr. neexistujúci súhlas na inkaso,
 - c) v ďalších prípadoch, ak to vyplýva z právnych predpisov.
 V takom prípade je Účastník povinný uhradiť svoje záväzky iným spôsobom, ktorý Podnik umožňuje.
- ## ČASŤ V. ROZSAH ZODPOVEDNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN
1. Podnik a Účastník, ktorý je spotrebiteľom alebo ktorý využíva služby Mobilnej siete, zodpovedajú voči sebe navzájom za škody nimi spôsobené v dôsledku porušenia svojich povinností zo Zmluvy, Zákona a ostatných právnych predpisov, ibaže by preukázali, že škodu nezavinili alebo že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, ak nie je uvedené inak. Žiadne ustanovenie Zmluvy neznamena obmedzenie alebo vylúčenie zodpovednosti Podniku za konanie alebo opomenutie Podniku, ktorým bola spotrebiteľovi spôsobená smrť alebo ujma na zdraví.
 2. Podnik a Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom a ktorý využíva služby Pevnej siete, zodpovedajú voči sebe navzájom za škody nimi spôsobené v dôsledku porušenia svojich povinností zo Zmluvy, Zákona a ostatných právnych predpisov, ibaže by preukázali, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, ak nie je uvedené inak. V prípade služieb Pevnej siete si zmluvné strany navzájom nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak. Podnik zodpovedá za škody spôsobené porušením svojich povinností; zodpovednosť Podniku za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia, chybného poskytnutia Služby je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo chybné poskytnutú Službu, resp. pomerne znížiť cenu za Službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo chybného poskytnutia Služby.
 3. Podnik nezodpovedá za škodu spôsobenú:
 - a) obsahom prenášaných informácií a údajov, najmä ak ide o informácie a údaje poskytované v rámci služieb tretích strán (napr. audiotextové služby, služby s pridanou hodnotou, služby informačnej spoločnosti),
 - b) využitím služieb tretích strán sprístupnených v sieti Podniku,
 - c) v dôsledku nedovoleného, nevhodného alebo nesprávneho nastavenia alebo umiestnenia Služieb alebo zariadenia zo strany Účastníka,
 - d) stratou, poškodením alebo zničením informácií, údajov alebo súborov prenášaných prostredníctvom Služieb zabezpečujúcich pripojenie do siete internet,
 - e) použitím iného zariadenia, ktoré ruší prevádzku siete alebo Služieb alebo nebolo schválené na prevádzkovanie v rámci SR, alebo nespĺňa štandardné technické parametre,
 - f) zneužitím Bezpečnostného údajá neoprávnenou osobou,
 - g) prevádzkou rozvodov alebo zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve Podniku,

- h) spôsobenú v dôsledku dôvodov Vyššej moci.
4. Účastník zodpovedá Podniku za škodu spôsobenú:
 - a) porušením povinnosti zo Zmluvy alebo z právnych predpisov, a to osobne Účastníkom, ako aj treťou osobou, ktorej umožnil využívanie Služieb, hoci aj z neobstaranosti,
 - b) neoprávneným využívaním Služby alebo zariadenia zo strany Účastníka,
 - 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 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 urobiť opatrenia potrebné na odvrátenie škody alebo na jej zmiernenie (napr. použiť náhradné spôsoby komunikácie). Povinná osoba nie je povinná nahradiť škodu, ktorá vznikla tým, že poškodený túto povinnosť nesplnil.
 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 VI. REKLAMAČNÝ PORIADOK, MECHANIZMUS NA UROVNENIE 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 chyby v súvislosti s poskytnutou alebo požadovanou Službou.
2. Reklamáciu je Účastník oprávnený uplatniť osobne na ktoromkoľvek Predajnom mieste, alebo dorúčením reklamácie v listinnej forme podpísanej Účastníkom na adresu Podniku uvedenú na faktúre, na adresu sídla Podniku alebo na adresu ktoréhokoľvek Predajného miesta 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, alebo do 30 dní odo dňa doručenia faktúry alebo vzniku predmetnej skutočnosti, podľa toho, ktorá lehota uplynula neskôr. Inak sa na takéto podanie neprihliada ako na reklamáciu. Podnet zaslaný elektronicky, faxom alebo iným spôsobom komunikácie na diaľku (t. j. v inej ako listinnej forme), ak sa ním namieta chyba Služby, sa považuje za reklamáciu, na základe ktorej vznikajú Účastníkovi a Podniku práva a povinnosti podľa bodov 5 až 10 tejto časti, iba ak je doplnený originál podnetu v listinnej forme, najneskôr do 3 pracovných dní.
3. V reklamacii je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla alebo miesta podnikania, IČO spolu s uvedením telefónneho čísla alebo iného identifikátora Služby, ktorej sa reklamácia týka, jasným a zrozumiteľným spôsobom opísať predmet reklamácie a čoho sa na základe reklamácie domáha. V prípade podania reklamácie splnomocnenou osobou je Podnik oprávnený požadovať aj priloženie listinnej plnej moci s overeným podpisom splnomocniteľa.
4. Ak reklamácia nespĺňa podmienky podľa bodov 2 a 3 a tieto nedostatky sú prekážkou pre riadne posúdenie a vybavenie reklamácie, Podnik má právo vyzvať Účastníka na doplnenie potrebných náležitostí, pričom lehota na prešetrenie reklamácie začína v takomto prípade plynúť od momentu odstránenia nedostatkov a splnenia podmienok na podanie reklamácie. Ak je to potrebné pre účely objektívneho prešetrenia reklamácie, Účastník je povinný Podniku poskytnúť nevyhnutne potrebnú súčinnosť na základe výzvy Podniku, pričom bez poskytnutia tejto súčinnosti nie je Podnik povinný

v preverovaní reklamácie pokračovať.

5. Reklamácia vo veci prešetrovania úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za Službu, t. j. podanie reklamácie nezabavuje Účastníka povinnosti uhradiť cenu za poskytnuté Služby riadne a včas.
6. Podnik písomne oznámi Účastníkovi výsledok prešetrovania reklamácie do 30 dní od 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 lehoty s uvedením dôvodov.
7. Ak sa na základe reklamácie zistí chyba na 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 6 mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako 6 mesiacov, ale dlhšie ako 1 mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
8. Ak reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich 6 mesiacov, Účastník má právo na odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich 6 mesiacov, najneskôršie do skončenia prešetrovania zariadenia alebo na jej zaplatenie v 3 mesačných splátkach. Ak je využívanie Služby kratšie ako 6 mesiacov, ale dlhšie ako 1 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 období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne Podnik dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
10. Účastník, ktorý je spotrebiteľom (ďalej len ako „Spotrebiteľ“), je v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. 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 Spotrebiteľ vyjadruje svoju nespokojnosť so spôsobom, ktorým Podnik vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa Spotrebiteľ domnieva, že Podnik porušil jeho práva. Spotrebiteľ môže svoju žiadosť o nápravu zaslať aj elektronicky na adresu spotrebiteľskespany@telekom.sk. Spotrebiteľ predloží návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu bezodkladne, najneskôr do 1 roka od doručenia zamietavej odpovede Podniku k žiadosti o nápravu alebo odo dňa márneho uplynutia 30-dňovej lehoty na vyjadrenie sa k žiadosti o nápravu zo strany Podniku. RÚ je orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory vyplývajúce zo Zmlúv, ktoré sa týkajú kvality a ceny Služieb; v ostatných prípadoch je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia. Spotrebiteľ, ktorý si na webovej stránke prevádzkovej Podnikom a/alebo prostredníctvom iných elektronických prostriedkov objednal Podnikom ponúkaný tovar a/alebo službu, môže návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podať aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorú nájde na stránke <http://ec.europa.eu/odr>. Účastník, ktorý nie je Spotrebiteľom a ktorý nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený iniciovať na základe ním podaného návrhu na RÚ mimosúdne riešenie sporu v súlade s § 75a Zákona; možnosť Účastníka alebo Podniku obrátiť sa v danej veci na súd nie je dotknutá.
11. Podnik môže poveriť prijímaním a vybavovaním reklamácií tretie osoby; ich zoznam zverejní na Internetovej stránke.
12. Účastník má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré nezavinil. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby zavinený Podnikom, ak Služba Pevnej siete nebola poskytovaná nepretržite viac ako 24 hodín. Toto právo si Účastník môže uplatniť voči Podniku žiadosťou

obsahujúcou termín a celkovú dobu neposkytovania Služby, a to najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania Služby.

13. Účastník je povinný bez zbytočného odkladu nahlásiť poruchu v poskytovaní Služby. Účastník nahlasuje poruchu Služby e-mailom alebo telefonicky na bezplatnú linku podpory 0800 123 777; aktuálne kontaktné údaje pre nahlasovanie poruchy sú uvedené vždy na Internetovej stránke. Za poruchu Služby, pri ktorej Účastníkovi vzniká nárok podľa bodu 12, sa nepovažuje: a) výpadok Služby zavinený Účastníkom alebo chybou na koncovom zariadení Účastníka alebo prerušením elektrického napájania koncového zariadenia, b) prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby z dôvodov definovaných v časti III, článok 4, c) nefunkčnosť Služby spôsobená Vyššou mocou, d) 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 siete s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, ak takéto pravidlá alebo postupy boli dohodnuté vo vzťahu k príslušnej Službe, e) zníženie kvality Služby Mobilnej siete spôsobené niektorou z okolností uvedených v časti III, článok 1, bod 20 a 21 alebo v časti V, bod 3, písm. a) – c). Účastník môže požiadať Podnik o vykonanie servisného zásahu, ktorý môže byť spoplatnený, ak v dôsledku zavinienia Účastníka dôjde k výpadku Služby, chybe na koncovom zariadení alebo inej chybe Účastníka, prípadne ak dôjde k výpadku Služby zavineného Podnikom, ale v dôsledku konania a chyby Účastníka nie je možné výpadok opraviť skôr, ako dôjde k odstráneniu chyby spôsobenej Účastníkom. Podnik nie je povinný takejto žiadosti Účastníka vyhovieť, resp. je oprávnený ju poskytnúť len v prípade prevádzkových a technických možností a pri súčasnom zachovaní právnych predpisov. 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 VII. OZNAMOVANIE, DORUČOVANIE

1. Akúkoľvek informáciu, oznámenie, výpoveď, odstúpenie alebo iné podanie Účastníka doručuje Účastník v listinnej forme na Predajné miesto alebo na adresu sídla Podniku, prípadne na inú adresu Podniku určenú pre účely doručovania takéhoto podania. Aktuálne kontakty Podniku sú dostupné na Internetovej stránke. Ak Účastník doručí podanie v inej ako listinnej forme, môže ho Podnik požiadať o doručenie originálu najneskôr do 3 pracovných dní; na podania, ktoré neboli takto doplnené, sa neprihliada, ak nebolo dohodnuté inak.
2. Strany sa môžu dohodnúť aj na inej ako listinnej forme doručovania, najmä elektronickej s využitím prostriedkov komunikácie na diaľku, pri ktorých je písomná forma zachovaná a sú splnené podmienky právnych predpisov (ust. § 40 ods. 4 Občianskeho zákonníka).
3. Akúkoľvek informáciu, oznámenie, upomienku, faktúru, zálohovú faktúru, výpoveď, odstúpenie alebo iné oznámenie Podniku doručuje Podnik Účastníkovi vždy s prihladnutím na charakter oznámenia niektorým z nasledovných spôsobov:
 - a) doporučenou zásielkou na korešpondenčnú adresu uvedenú Účastníkom, ktorá sa považuje za doručenie dňom prevzatia Účastníkom. Ak nemožno zásielku z akéhokoľvek dôvodu takto doručiť, považuje sa za doručenie posledným dňom odbernej lehoty určenej na jej vyzdvihnutie po uložení u subjektu povereného doručovaním (napr. poštový podnik),
 - b) obyčajnou zásielkou na korešpondenčnú adresu uvedenú Účastníkom, ktorá sa považuje za doručenie na štvrtý deň po jej odoslaní,
 - c) prostredníctvom volania, SMS, faxom alebo e-mailom. Takáto správa sa považuje za oznámenie dňom jej odoslania na telefónne číslo Účastníka, resp. e-mail. Za jej doručenie sa považuje do-

volanie sa, uloženie správy do hlasovej schránky alebo tri márne pokusy o dovolanie sa. Oznámenie doručené prostredníctvom zákaznickeho portálu, ak je jeho využívanie stranami dohodnuté, sa považuje za doručenie dňom jeho sprístupnenia v portáli,

- d) zverejnením na Internetovej stránke, na Predajných miestach alebo iným obdobným spôsobom, ktoré sa považuje za doručenie okamihom jeho zverejnenia. Tento spôsob oznámenia sa nevzťahuje na upomienky, faktúry, výpovede a odstúpenia alebo iné právne úkony určené právnym predpisom,
 - e) iným spôsobom.
4. Za deň doručenia zásielky podľa písm. a) a b) predchádzajúceho bodu sa považuje aj deň, kedy ju Účastník odoprie prevziať alebo v ktorý je na zásielke vyznačená poznámka, že Účastník sa odťahoval, je neznámy alebo podobného významu a novú adresu Účastník Podniku neoznámil. Zásielky sú doručované len v rámci územia SR, pokiaľ nie je dohodnuté inak.

ČASŤ VIII. PRÍSLUŠNÉ PRÁVO A RIEŠENIE SPOROV

1. Na všetky vzťahy medzi Podnikom a Účastníkom sa vzťahuje právny poriadok SR, aj ak je Účastník cudzincom. Vzťahy, ktoré nie sú upravené v Zmluve, v Zákone, sa spravujú ostatnými právnymi predpismi právneho poriadku SR.
2. Strany budú všetky spory riešiť prednostne mimosúdnu cestou, rokováním alebo dohodou. Ak nevyriešia spor mimosúdne, v prípade súdneho sporu je daná právomoc slovenského všeobecného súdu podľa právnych predpisov SR, pokiaľ strany neuzatvorili osobitnú rozhodcovskú zmluvu.

ČASŤ IX. ZMENY A PLATNOSŤ VP

1. Podnik má právo meniť a dopĺňať tieto VP. Zmena alebo doplnenie VP sa považuje za zmenu zmluvných podmienok. Podnik bude pri oznamovaní zmeny VP postupovať podľa časti III, článok 5 VP, podľa toho, či je zmena podstatná alebo nie.
2. Na vzťah medzi Účastníkom a Podnikom, založený Zmluvou, sa počas celej doby uplatňujú VP v ich aktuálnom znení. Zánik Zmluvy sa nedotýka účinnosti tých ustanovení VP, ktoré s ohľadom na svoju povahu majú pretrvať až do úplného vyrovnania nárokov zo Zmluvy, najmä o zodpovednosti za škodu, náhrade škody a sankciách, ustanovenia o voľbe práva.
3. Ak sa niektoré ustanovenie VP stane neplatné, neúčinné alebo nevykonateľné, ostatné ustanovenia zostávajú v platnosti. Podnik nahradí dané ustanovenie platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov uvedených vo VP pri zachovaní účelu a zmyslu daného ustanovenia.
4. VP vydané Podnikom strácajú platnosť a účinnosť vždy dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nových VP vydaných Podnikom. Všetky Zmluvy a iné dohody uzavreté pred účinnosťou nových VP medzi Účastníkmi a Podnikom a ktoré sa spravovali pôvodnými VP, sa odo dňa účinnosti nových VP riadia novými VP a považujú sa za Zmluvy uzavreté podľa nových VP.
5. Ustanovenia tejto časti sa rovnako uplatňujú aj na zmeny a platnosť OP a Cenníka, ak nie je uvedené inak.

ČASŤ X. PRECHODNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Týmto VP sa rušia a nahrádzajú VP účinné od 1. 2. 2019.
2. Ak Zmluva alebo jej časť odkazuje na Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejných služieb prostredníctvom mobilnej siete alebo Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejných služieb prostredníctvom pevnej siete, má sa za to, že takýto odkaz referuje na tieto VP. Časť týkajúca sa spracúvania údajov referuje na Podmienky spracúvania údajov.
3. Tieto VP nadobúdajú účinnosť dňom 1. septembra 2019.

V Bratislave dňa 31. 8. 2019

Príloha č. 6 – Zoznam Subdodávateľov

Por. č.	Subdodávateľ	Osoba oprávnená konať za subdodávateľa	Stručný opis časti zmluvy, ktorá bude predmetom subdodávky
1.	(Názov subdodávateľa)	(Meno, priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia)	
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			