

Rámcová dohoda o poskytovaní mobilných telekomunikačných služieb

(ďalej len „Dohoda“)

uzatvorená podľa ustanovenia § 44 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení a podľa ustanovenia § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení

I.

Strany Dohody

1. O2 Slovakia, s.r.o.

so sídlom Einsteinova 24, 851 01 Bratislava

IČO: 35848863

zapísaná OR OS Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 27882/B

DÍČ: 2020216748

IČ DPH: SK2020216748

č. účtu: Slovenská sporiteľňa, a.s.

IBAN: SK1109000000000630964920

tel. kontakt: 0949 021 995

elektronická adresa: martin.podhraday@o2.sk

kontaktná osoba: Martin Podhraday

v mene ktorej konajú: Ing. Tomáš Kimlička, konateľ a Mgr. Dávid Durbák, konateľ

(ďalej len „Dodávateľ“)

2. Bratislavská organizácia cestovného ruchu

so sídlom Primaciálne námestie 1, 814 99 Bratislava

IČO: 42 259 088

registrovaná v registri organizácií cestovného ruchu MDV SR pod č. 28351/2011/SCR a 16789/2012/SCR

v mene ktorej koná Ing. Vladimír Grežo, predseda predstavenstva

Mag. Martin Volek, MBA, PhD., podpredseda predstavenstva

(ďalej len „Objednávateľ“)

ďalej Dodávateľ a Objednávateľ spolu len ako „Strany“ a jednotlivito ako „Strana“

II.

Všeobecné ustanovenia

1. Objednávateľ ako verejný obstarávateľ a Dodávateľ ako uchádzač uzatvárajú túto Dohodu, ktorej účelom je určenie podmienok zadávania zákaziek/objednávok počas platnosti Dohody a dodávka mobilných telekomunikačných služieb (ďalej aj ako „Služby“).
2. Dodávateľ bol identifikovaný ako úspešný uchádzač v rámci verejného obstarávania realizovaného podľa § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov výzvou Objednávateľa na predloženie ponuky zo dňa 11.09.2020 názov zákazky Mobilné telekomunikačné služby. Dodávateľ predložil Objednávateľovi najvýhodnejšiu ponuku.

3. Strany Dohody sa dohodli, že za podmienok stanovených v tejto Dohode je Dodávateľ povinný Objednávateľovi dodať mobilné telefonické služby a Objednávateľ je povinný mobilné telekomunikačné služby prevziať a zaplatiť dohodnutú cenu.
4. Predmetom mobilných telekomunikačných služieb je najmä zabezpečenie mobilných hlasových služieb, mobilných dátových služieb a dodanie mobilných telekomunikačných zariadení špecifikovaných v Prílohe č. 1 k tejto Dohode.
5. Vzhľadom na špecifický charakter služieb poskytovaných Dodávateľom, mimo iného poskytovanie elektronických komunikačných sietí a poskytovanie elektronických komunikačných služieb umožňujúcich prenos hlasovej komunikácie alebo iných foriem elektronickej komunikácie (napr. prenos dát), ktoré zahŕňajú verejnú telefónnu službu členenú na mesačné programy, doplnkové a iné služby (vrátane servisných služieb a služieb tretích strán, podľa zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej len „Zákon“), je potrebné samotné poskytovanie uvedených služieb v zmysle tohto článku Dohody upraviť zmluvou o poskytovaní verejných služieb podľa ustanovenia § 44 Zákona, ktorej neoddeliteľnou prílohou budú Špecifikácia služby – MOBILE VOICE/MOBILE DATA a aktivačné protokoly k jednotlivým SIM kartám podľa Dohody (ďalej len spoločne „Zmluva o poskytovaní verejných služieb“).
6. Objednávateľ v súvislosti s ods. 5. tohto článku Dohody vyhlasuje, že sa oboznámil so Všeobecnými podmienkami poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej telefónnej siete spoločnosti Dodávateľa, ktoré sú vydané v súlade so Zákonom (ďalej len „Všeobecné podmienky O2“) a ktoré budú Prílohou č. 3 tejto Dohody.
7. Plnenie Dohody zo strany Dodávateľa preto bude, okrem Dohody, poskytnuté aj na základe Zmluvy o poskytovaní verejných služieb (Príloha č. 2 k tejto Dohode – Vzor Zmluvy o poskytovaní verejných služieb) ako aj na základe Všeobecných podmienok O2.
8. V prípade rozporu medzi Dohodou, Zmluvou o poskytovaní verejných služieb a Všeobecných podmienok O2, je poradie záväznosti nasledujúce:
 - a) Dohoda,
 - b) Zmluva o poskytovaní verejných služieb,
 - c) Všeobecné podmienky O2.

III.

Objednávanie a dodávanie mobilných telekomunikačných služieb

1. Strany Dohody sa dohodli, že Dodávateľ je povinný na základe objednávok Objednávateľa doručených Dodávateľovi dodať Objednávateľovi do prevádzky na Šafárikovom nám. č. 3, 811 02 Bratislava, ak sa Strany Dohody písomne nedohodnú inak, v lehote 15 dní od prijatia objednávky, mobilné telekomunikačné služby v zmysle čl. IV. Dohody za cenu v zmysle čl. V. Dohody.
2. Objednávka musí obsahovať najmä špecifikáciu množstva a druhu telekomunikačných služieb.

3. Dodávateľ sa zaväzuje, že každá objednávka Objednávateľa a podmienky dodania budú v lehote 3 dní od jej doručenia Objednávateľovi potvrdené.
4. Dodávateľ je povinný dodať mobilné telekomunikačné služby spolu s dodacím listom.
5. Strany Dohody si odovzdanie a prevzatie mobilných telekomunikačných služieb s jeho špecifikáciou a množstvom potvrdia na preberacom protokole. Objednávateľ ako osobu oprávnenú na prevzatie ktorejkoľvek súčasti Služieb určuje a poveruje svojho zamestnanca Ing. Vladimír Grežo, ktorý je oprávnený aj na podpis dokumentov uvedených v ods. 7. článku II. Zmluvy. Predmetný zamestnanec Objednávateľa nie je oprávnený uzatvárať a podpisovať akékoľvek dodatky k tejto Dohode ani doplnenia alebo zmeny Dohody, na ktorých platnosť je vždy potrebný podpis štatutárnych zástupcov Objednávateľa.

IV.

Mobilné telekomunikačné služby

1. Strany Dohody sa dohodli, že mobilné telekomunikačné služby podľa tejto Dohody sa rozumejú
 - A, hlasové a mobilné dátové služby
 - Balík 1
 - Balík 2
 - Balík 3
 - Mobilný internet – USB
 - Doplňkový roaming balík – dáta
 - Doplňkový roaming balík – hlasové služby
 - B, mobilné telefóny vrátane štandardného príslušenstva v originálnom balení
 - Mobilné zariadenie 1
 - Mobilné zariadenie 2
 - Mobilné zariadenie 3
2. Presná špecifikácia mobilných telekomunikačných služieb je obsiahnutá v Prílohe č. 1 k tejto Dohode (Špecifikácia predmetu zákazky). Objednávateľ nie je povinný na základe tejto Dohody od Dodávateľa objednať mobilné telekomunikačné služby v celom zazmluvnenom objeme (Príloha č. 1).

V.

Cena

1. Strany Dohody sa dohodli, že Dodávateľ je povinný poskytnúť Dodávateľovi mobilné telekomunikačné služby za ceny v zmysle tohto ustanovenia článku Dohody.

Cenník produktov a služieb

P.č.	Názov produktu	Merná jednotka ks/min/SIM	predpokladaný počet MJ	Jednotková cena v € bez DPH	DPH 20%	Cena celkom v € s DPH
------	----------------	------------------------------	---------------------------	--------------------------------	------------	--------------------------

Kritérium č. 1 Cena celkom v EUR vrátane DPH za 24 mesiacov						
Telekomunikačné služby						
1	Balík 1	1 SIM	18	10,417		5400
2	Balík 2	1 SIM	6	10,417		1800
3	Balík 3	1 SIM	2	10,417		600
4	Doplnkový roaming balík - dáta	1 SIM	5	20,833		125
5	Doplnkový roaming balík - hlasové služby	1 SIM	5	41,667		250
6	Mobilný internet - USB	1 SIM	7	4,167		840

Kritérium č. 2 Cena za predpokladaný nákup mobilných zariadení v EUR vrátane DPH						
	Názov produktu	Merná jednotka ks/min/SIM	Predpokladaný počet MJ	Jednotková cena v € bez DPH	DPH 20%	Cena celkom v € s DPH
	Mobilné zariadenie 1	ks	18	108,333		2340
	Mobilné zariadenie 2	ks	6	225		1620
	Mobilné zariadenie 3	ks	2	583,333		1400

Cena celkom bez DPH	11979,167 eur
Sadzba DPH	20%
Cena celkom s DPH	14375,000 eur

- Maximálny finančný rozsah za Služby poskytnuté v zmysle tejto Dohody a počas doby trvania tejto Dohody nesmie presiahnuť sumu 14 375,- Eur (slovom štrnásťtisícristosedemdesiatpäť euro) s DPH.
- Cena je konečná a nemožno ju zvyšovať.
- Zúčtovacím obdobím poskytovania Služby, za ktoré sa opakovane platí cena za Služby podľa Prílohy č. 1 k tejto Dohode, sa rozumie jeden kalendárny mesiac začínajúci prvým dňom a končiaci posledným dňom príslušného kalendárneho mesiaca.
- Objednávateľ neposkytuje Poskytovateľovi žiadny preddavok alebo zálohu na Služby.
- Cena za Služby je splatná mesačne, a to na základe faktúry vystavenej Dodávateľom a doručenej Objednávateľovi najneskôr do 15. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.
- Dodávateľ bude vystavovať jednu faktúru, ktorá bude obsahovať položky zodpovedajúce položkám štruktúrovaného rozpočtu. Faktúra musí mať náležitosti daňového dokladu podľa zákona NR SR č. 222/2004 Z .z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.

8. Strany Dohody sa dohodli, že splatnosť faktúr je 30 dní od ich doručenia na adresu sídla Objednávateľa. V prípade, ak faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu alebo nebude vyhotovená podľa Dohody, Objednávateľ je oprávnený vrátiť ju Dodávateľovi do 10 dní s tým, že prestane plynúť lehota splatnosti faktúry. Dodávateľ je povinný faktúru podľa charakteru nedostatku opraviť alebo vystaviť novú. Na opravenej alebo novej faktúre vyznačí nový dátum splatnosti faktúry, ktorý nebude kratší ako 30 dní.
9. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry má Dodávateľ právo na uplatnenie zákonného úroku z omeškania.
10. Cenu uhradí Objednávateľ Dodávateľovi na základe faktúry Dodávateľa bezhotovostne na bankový účet Dodávateľa uvedený v čl. I. tejto Dohody.

VI. Osobitné ustanovenia

1. Dodávateľ týmto prehlasuje, že v rámci plnenia predmetu tejto Dohody zabezpečí
 - a. Pokrytie územia Slovenskej republiky (minimálne 90% územia) signálom mobilných hlasových služieb a signálom mobilných dátových služieb
 - b. Služby CLIP a CLEAR
 - c. Zasielanie SMS správ o zmeškaných hovoroch v prípade nedostupnosti siete alebo vypnutia mobilného telefónu
 - d. Súhrnnú faktúru za jednotlivé SIM karty
 - e. Poskytovanie podrobného rozpisu hovorov a správ za fakturačné obdobie
 - f. Zriadenie novej SIM karty a výmena SIM karty
 - g. Telefonické zablokovanie SIM karty
 - h. Ponechanie existujúcich čísel
 - i. Záručný servis mobilných telefónov na náklady poskytovateľa telekomunikačných služieb
 - j. Poskytnutie náhradného mobilného zariadenia počas doby servisu zariadení
 - k. Bezplatného kuriéra pre potreby objednávky mobilných zariadení
 - l. Bezplatnú aktiváciu SIM kariet
 - m. Prídelenie osobného predajcu a jeho starostlivosť o Objednávateľa
 - n. Bezplatný prenos všetkých aktuálne používaných čísel Objednávateľa do siete mobilného Dodávateľa
2. Dodávateľ je povinný dodať Objednávateľovi mobilné telefonické služby riadne, včas a bez vád. Objednávateľ má právo odmietnuť prevziať zjavne poškodené mobilné zariadenia. Dodávateľ je povinný na vlastné náklady zabezpečiť výmenu poškodených mobilných zariadení v dodatočnej lehote do dvoch pracovných dní.
3. V prípade omeškania Dodávateľa v rozsahu min. 10 dní je Objednávateľ oprávnený uplatniť voči Dodávateľovi jednorazovo zmluvnú pokutu vo výške 10% z celkovej ceny mobilných telefonických služieb, s dodávkou ktorých sa dostal Dodávateľ do omeškania.

4. Strany sa zaväzujú, že si budú poskytovať potrebnú súčinnosť pri plnení záväzkov vyplývajúcich z tejto Dohody a navzájom si budú oznamovať všetky okolnosti a informácie, ktoré majú alebo môžu mať vplyv na plnenie Služieb podľa podmienok dohodnutých v tejto Dohode.
5. Strany sú uzrozmene s tým, že táto Dohoda sa považuje za povinne zverejňovanú zmluvu v zmysle zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov.
6. Bez ohľadu na ustanovenie bodu 5. tohto článku Dohody sa Strany zaväzujú považovať skutočnosti a informácie, ktoré sa dozvedeli v súvislosti s uzavretím alebo plnením Dohody za dôverné a zaväzujú sa zachovávať mlčanlivosť o takýchto skutočnostiach alebo informáciách až do doby, kedy sa tieto stanú všeobecne známymi za predpokladu, že sa tak nestane porušením povinnosti mlčanlivosti. Takto získané informácie sa zaväzujú nezneužiť a neprístupniť tretím osobám bez písomného súhlasu druhej Strany Dohody.
7. Za dôverné informácie sa na účely tejto Dohody považujú:
 - informácie obchodného charakteru tvoriace obsah obchodného tajomstva,
 - ostatné dôverné skutočnosti, ktoré boli zmluvnej strane zverené v súvislosti s plnením povinností podľa Dohody,
 - informácie, pri ktorých je stanovený právnymi predpismi zvláštny režim utajenia alebo ochrany alebo informácie, ktoré sú alebo budú ako dôverné výslovne označené.

VII. Účinnosť Dohody

1. Táto Dohoda sa uzatvára na dobu určitú – na **24 mesiacov** odo dňa jej účinnosti alebo do vyčerpania maximálneho finančného rozsahu predmetu plnenia vo výške v zmysle čl. V. ods. 2 Dohody, podľa toho, čo nastane skôr.

VIII. Predčasné ukončenie Dohody

1. Dohodu možno pred uplynutím dohodnutej doby trvania ukončiť dohodou, odstúpením alebo výpoveďou.
2. Obe Strany Dohody môžu od Dohody odstúpiť v prípade, ak došlo k podstatnému porušeniu povinností vyplývajúcich z Dohody druhou Stranou Dohody. Strana Dohody, ktorá od Dohody odstúpila, má voči strane Dohody, ktorá podstatne porušila povinnosť vyplývajúcu z tejto Dohody, nárok na náhradu všetkých nákladov spojených s odstúpením.
3. Obe Strany Dohody môžu Dohodu vypovedať. Výpovedná doba je 6 mesiacov začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Strane Dohody.

IX.

Doručovanie a komunikácia

1. Strany Dohody v záujme riadneho a včasné plnenia Dohody komunikujú písomne, ústne, osobne, poštou, elektronicky alebo telefonicky. Objednávateľ je oprávnený objednávku realizovať elektronicky na adresu Dodávateľa martin.podhraday@o2.sk. Dodávateľ je oprávnený potvrdiť objednávku Objednávateľa osobne, poštou, elektronicky na adresu Objednávateľa turan@visitbratislava.com alebo telefonicky na t. č. +421 918 365 674
2. Výpoveď Dohody alebo odstúpenie od Dohody alebo iný právny úkon, ktorý je spojený so zmenou právnych vzťahov založených Dohodou sa považuje za platne a účinne doručený, ak sa doručuje na adresu sídla Strany Dohody, ktorá je uvedená v Dohode, pokiaľ strany Dohody neboli písomne informované o jej zmene.

X.

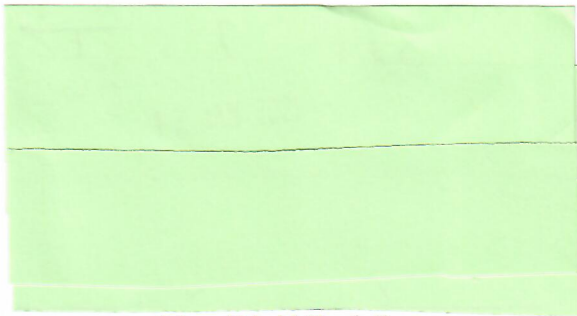
Záverečné ustanovenia

1. Právne vzťahy Strán neupravené Dohodou sa riadia zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení, zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení a súvisiacimi platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
2. Strany Dohody sa zaväzujú dodržiavať všetky povinnosti vyplývajúce z GDPR, najmä zabezpečiť ochranu práv osôb, ktorých osobné údaje sú predmetom spracovania v súvislosti s plnením tejto Dohody.
3. Strany Dohody sa dohodli, že akékoľvek spory týkajúce sa práv a povinností vyplývajúcich z tejto Dohody budú riešiť prednostne mimosúdnou cestou.
4. Dohoda nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma stranami Dohody a účinnosť deň po dni jej zverejnenia v zmysle § 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka.
5. Meniť alebo dopĺňať obsah tejto Dohody je možné iba formou písomných dodatkov, ktoré budú platné, ak budú riadne potvrdené a podpísané oprávnenými zástupcami oboch Strán.
6. Táto Dohoda je vyhotovená v dvoch vyhotoveniach, pričom každý účastník Dohody po jej podpise oboma stranami Dohody dostane jedno vyhotovenie.
7. Strany Dohody vyhlasujú, že táto Dohoda plne zodpovedá ich skutočnej vôli, ktorú prejavili slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne, bez omylu, bez akéhokoľvek psychického alebo fyzického nátlaku.
8. Strany Dohody prehlasujú, že si Dohodu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu s jej obsahom ju vlastnoručne podpísali.
9. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Dohody sú jej prílohy:
 - Príloha č. 1 – Špecifikácia predmetu zákazky,
 - Príloha č. 2 - Zmluva o poskytovaní verejných služieb (vzor)
 - Príloha č. 3 - Všeobecné podmienky O2

V Bratislave, dňa ... 26.10. 2020

Dodávateľ:

O2 Slovakia, s.r.o.

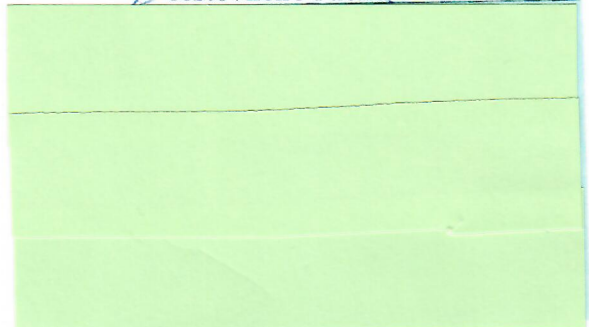


Mgr. Dávid Durbák
konateľ

V Bratislave dňa ... 29. OKT. 2020

Objednávateľ:

**Bratislavská organizácia
cestovného ruchu**



Mag. Martin Volek, MBA, PhD.,
podpredseda predstavenstva



Príloha č. 1 _Špecifikácia predmetu zákazky

Názov zákazky: Mobilné telekomunikačné služby

Miesto dodania predmetu zákazky: Primaciálne námestie 1, 814 99 Bratislava

Dĺžka trvania zmluvného vzťahu: 24 mesiacov

OPIS PREDMETU ZÁKAZKY

Predmet zákazky

Predmetom zákazky je poskytovanie komplexných, bezpečných a ekonomicky výhodných mobilných telekomunikačných služieb a dodanie mobilných telekomunikačných zariadení.

Opis predmetu zákazky

- Zabezpečenie mobilných hlasových služieb
- Zabezpečenie mobilných dátových služieb
- Poskytovateľ musí mať zabezpečené pokrytie územia Slovenskej republiky signálom mobilných hlasových služieb a signálom mobilných dátových služieb.

Balík 1

Program, ktorý v mesačnej paušálnej platbe bude obsahovať nasledovné služby:

Volania:

- Neobmedzené volania v rámci Slovenska
- Neobmedzené volania zo Slovenska do EU
- Neobmedzené prichádzajúce a odchádzajúce volania v EU

SMS/MMS:

- Neobmedzený počet SMS/MMS v SR, zo SR do EU
- Neobmedzený počet SMS/MMS v roamingu EU

Dáta:

- Min 4 GB dát v SR, využiteľných aj v EU

Bezplatný prenos už existujúcich telefónnych čísiel do nového produktu - Balík 1 v počte **14 ks**.

Predpokladaný počet nových SIM kariet je **4 ks**.

Balík 2

Program, ktorý v mesačnej paušálnej platbe bude obsahovať nasledovné služby:

Volania:

- Neobmedzené volania v rámci Slovenska
- Neobmedzené volania zo Slovenska do EU
- Neobmedzené prichádzajúce a odchádzajúce volania v EU

SMS/MMS:

- Neobmedzený počet SMS/MMS v SR, zo SR do EU
- Neobmedzený počet SMS/MMS v roamingu EU

Dáta:

- Min 6 GB dát v SR, využiteľných aj v EU



Bezplatný prenos už existujúcich telefónnych čísiel do nového produktu-Balík 2 v počte **6 ks**.
Predpokladaný počet nových SIM kariet je **0 ks**.

Balík 3

Program, ktorý v mesačnej paušálnej platbe bude obsahovať nasledovné služby:

Volania:

- Neobmedzené volania v rámci Slovenska
- Neobmedzené volania zo Slovenska do EU
- Neobmedzené prichádzajúce a odchádzajúce volania v EU

SMS/MMS:

- Neobmedzený počet SMS/MMS v SR, zo SR do EU
- Neobmedzený počet SMS/MMS v roamingu EU

Dáta:

- Min 10 GB dát v SR, využiteľných aj v EU

Bezplatný prenos už existujúcich telefónnych čísiel do nového produktu-Balík 3 v počte **1 ks**.
Predpokladaný počet nových SIM kariet je **1 ks**.

Mobilný internet – USB

Doplňkový balík služieb, ktorý sa aktivuje na základe potrieb verejného obstarávateľa. Mobilný internet v minimálnom objeme 5 GB.

Bezplatný prenos už existujúcich telefónnych čísiel do nového produktu-Mobilný internet v počte **5 ks**.
Predpokladaný počet nových SIM kariet je **2 ks**.

Doplňkový roaming balík – dáta

Doplňkový balík služieb, ktorý sa aktivuje na základe potrieb verejného obstarávateľa v minimálnom množstve 500 MB v minimálne 20 krajinách sveta mimo Európskej únie.

Cena za ďalší prenesený MB nemôže presiahnuť 0,45 EUR.

Doplňkový roaming balík – hlasové služby

Doplňkový balík služieb, ktorý sa aktivuje na základe potrieb verejného obstarávateľa v minimálnom množstve 100 odchádzajúcich a 100 prichádzajúcich minút minimálne v 20 krajinách sveta mimo Európskej únie.

Cena po vyčerpaní predplatených minút nemôže byť vyššia ako 0,55 €/min

Požiadavky verejného obstarávateľa:

- Poskytovateľ musí mať zabezpečené pokrytie územia Slovenskej republiky signálom mobilných hlasových služieb a signálom mobilných dátových služieb
- Služby CLIP a CLEAR
- Zasielanie SMS správ o zmeškaných hovoroch v prípade nedostupnosti siete alebo vypnutia mobilného telefónu
- Súhrnná faktúra za jednotlivé SIM karty
- Poskytovanie podrobného rozpisu hovorov a správ za fakturačné obdobie



- Zriadenie novej SIM karty a výmena SIM karty
- Telefonické zablokovanie SIM karty
- Ponechanie existujúcich čísel
- Záručný servis mobilných telefónov na náklady poskytovateľa telekomunikačných služieb
- Poskytnutie náhradného mobilného zariadenia počas doby servisu zariadení
- Bezplatný kuriér pre potreby objednávky mobilných zariadení
- Bezplatná aktivácia SIM kariet
- Pridelenie osobného predajcu a jeho starostlivosť o verejného obstarávateľa
- Bezplatný prenos všetkých aktuálne používaných čísiel verejného obstarávateľa do siete mobilného operátora

Popis minimálnych požiadaviek na mobilné telefóny:

Verejný obstarávateľ požaduje k jednotlivým SIM kartám mať možnosť objednania a dodania mobilných telefónov vrátane štandardného príslušenstva v originálnom balení nasledovne:

Mobilné zariadenie 1

Pôjde o zariadenie nižšej triedy v predpokladanom počte **18 ks**. Predmetné mobilné zariadenia sú viazané na Balík 1 a maximálna cena doplatku **do 150 eur s DPH**.

Mobilné zariadenie 1 a minimálne požiadavky :

Napríklad: Honor 8S 2020 alebo ekvivalent

- Pamäť : min 30 GB
- Displej : min rozlíšenie 1500 x 700
- Fotoaparát : min 12 MPix
- Systém a procesor : Android
- Konektivita : 4G, Bluetooth, Wi-Fi
- Batéria : min 3000 mAh

Mobilné zariadenie 2

Pôjde o zariadenie strednej triedy v predpokladanom počte **6 ks**. Predmetné mobilné zariadenia sú viazané na Balík 2 a maximálna cena doplatku **do 300 eur s DPH**.

Mobilné zariadenie 2 a minimálne požiadavky :

Napríklad : Huawei P40 alebo ekvivalent

- Pamäť : min 60 GB
- Displej : min rozlíšenie 1700 x 800
- Fotoaparát : min 12 MPix
- Systém a procesor : Android, IOS
- Konektivita : 4G, Bluetooth, Wi-Fi
- Batéria : min 3000 mAh

Mobilné zariadenie 3

Pôjde o zariadenie vyššej triedy v predpokladanom počte **2 ks**. Predmetné mobilné zariadenia sú viazané na Balík 3 a maximálna cena doplatku **do 700 eur s DPH**.

Mobilné zariadenie 3 a minimálne požiadavky :



Například: Apple iPhone 11 alebo ekvivalent

- Pamäť : min 100 GB
- Displej : min rozlíšenie 1700 x 800
- Fotoaparát : min 12 MPix
- Systém a procesor : Android, IOS
- Konektivita : 4G, Bluetooth, Wi-Fi
- Batéria : min 3000 mAh

Uchádzač musí spĺňať všetky požiadavky na predmet zákazky, ktoré verejný obstarávateľ stanovil v tejto časti súťažných podkladov, v opačnom prípade bude uchádzač vylúčený z verejnej súťaže pre nesplnenie požiadaviek verejného obstarávateľa na predmet zákazky.

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ VEREJNÝCH SLUŽIEB

podľa § 44 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) medzi spoločnosťou O2 Slovakia, s.r.o., Einsteinova č. 24, 851 01 Bratislava, IČO: 35 848 863, IČ DPH: SK2020216748 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 27882/B (ďalej len „Poskytovateľ“) a

1. ÚČASTNÍKOM

fyzická osoba fyzická osoba – podnikateľ právnická osoba

Titul, meno, priezvisko/obchodné meno

Adresa trvalého pobytu (ulica, súpisné číslo, obec, štát)

Sídlo/miesto podnikania

Štátna príslušnosť

Rodné číslo/IČO

IČ pre DPH

DIČ

Register, číslo zápisu podnikateľa

Číslo OP

Platnosť do

Druhý doklad, typ

Číslo

Platnosť do

Kontaktné tel. číslo

E-mail

2. FAKTURAČNÁ ADRESA

Meno, priezvisko/obchodné meno

Ulica

Popisné číslo

PSČ

Obec

Štát

3. KONTAKT NA FAKTURÁCIU – ZASIELANIE ELEKTRONICKEJ FAKTÚRY

Meno, priezvisko

Telefónne číslo

E-mail

Uvedením e-mailovej adresy Účastník súhlasí so zasielaním elektronickej faktúry

4. ŠTATUTÁRNY ORGÁN (vyplňa len právnická osoba)

Meno, priezvisko

Rodné číslo

Štátna príslušnosť

Číslo OP

Platnosť do

Kontaktné tel. číslo

E-mail

Meno, priezvisko

Rodné číslo

Štátna príslušnosť

Číslo OP

Platnosť do

Kontaktné tel. číslo

E-mail

5. SPLNOMOCNENÁ OSOBA/ZÁKONNÝ ZÁSTUPCA

Meno, priezvisko

Rodné číslo

Štátna príslušnosť

Číslo OP

Platnosť do

Kontaktné tel. číslo

6. SPÔSOB PLATBY

<input type="checkbox"/> Inkaso – inkasný limit	€
<input type="checkbox"/> Bankové spojenie (predčíslenie, číslo účtu, kód a názov banky)	
<input type="checkbox"/> Bankový prevod	
<input type="checkbox"/> Poštová poukážka	

7. SLUŽBY

Záujemca žiada o uzavretie zmluvy o poskytovaní verejných služieb s Poskytovateľom na poskytovanie nasledujúcej služby za nasledovných podmienok

Program služieb	
Telefónne číslo:	Prenášané číslo:
Číslo SIM karty:	Zúčtovacie obdobie:
Biely O ₂ SMART Paušál <input type="checkbox"/>	Modré O ₂ Dáta <input type="checkbox"/>
Modrý O ₂ SMART Paušál <input type="checkbox"/>	Strieborné O ₂ Dáta <input type="checkbox"/>
Strieborný O ₂ SMART Paušál <input type="checkbox"/>	Zlaté O ₂ Dáta <input type="checkbox"/>
Zlatý O ₂ SMART Paušál <input type="checkbox"/>	O ₂ Dáta s telefónom <input type="checkbox"/>
Platinový O ₂ SMART Paušál <input type="checkbox"/>	Modrá O ₂ TV <input type="checkbox"/>
Titánový O ₂ SMART Paušál <input type="checkbox"/>	Strieborná O ₂ TV <input type="checkbox"/>
Diamantový O ₂ SMART Paušál <input type="checkbox"/>	Zlatá O ₂ TV <input type="checkbox"/>
O ₂ SMART Paušál s telefónom <input type="checkbox"/>	O ₂ Fér <input type="checkbox"/>
Biely O ₂ Internet na doma <input type="checkbox"/>	O ₂ Internet 1 GB <input type="checkbox"/>
Modrý O ₂ Internet na doma <input type="checkbox"/>	Balík O ₂ eKasa <input type="checkbox"/>
Strieborný O ₂ Internet na doma <input type="checkbox"/>	Balík O ₂ eKasa Kompakt <input type="checkbox"/>
Zlatý O ₂ Internet na doma <input type="checkbox"/>	Digitálny box <input type="checkbox"/>
Neobmedzené volania na účastnícke čísla O ₂ Slovensko <input type="checkbox"/>	

AUTOMATICKY AKTIVOVANÉ SLUŽBY

<ul style="list-style-type: none"> • O₂ Local Info • Zobrazenie čísla volajúceho CLIP • Zamedzenie zobrazovaniu čísla volajúceho CLIR • Podržanie volania, blokovanie volania • Informácia o zmeškaných volaniach • Správa o dostupnosti volaného • SMS 	<ul style="list-style-type: none"> • MMS • Prístup na internet, prenos dát • Volania do zahraničia • Roaming • Roaming Datalimit • Skupinová SMS a MMS • Datahit
---	---

Voliteľné služby

1. Pravidelný podrobný výpis hovorov	2. Hlasová Odkazová služba plus
--------------------------------------	---------------------------------

Iné

8. SPOLOČNÉ USTANOVENIA

1. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť Aktiváciou SIM karty okrem čl. 5, 6, 7 Spoločných ustanovení tejto Zmluvy, ktoré nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom podpisu Zmluvy obomi zmluvnými stranami. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať Aktiváciu SIM karty do 30 dní od podpisu Zmluvy. Ak v tejto lehote nastane niektorá zo skutočností v zmysle § 43 ods. 1 písm. c) Zákona, Poskytovateľ si vyhradzuje právo nevykonať Aktiváciu SIM karty. Ak sa Zmluva povinne zverejňuje v zmysle zákona č. 546/2010 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony, nadobúda Zmluva účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle tohto zákona, ak tento deň nastane po Aktivácii SIM karty. Ak dôjde zo strany Účastníka k využitiu Služieb podľa Zmluvy pred nadobudnutím jej účinnosti, má Poskytovateľ nárok na úhradu ceny za tieto Služby v zmysle platného Cenníka.
2. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade, ak uzavrel s Poskytovateľom v rámci procesu prenášania čísla k Poskytovateľovi Zmluvu, pri ktorej Poskytovateľ pôvodne pridelil Žiadateľovi ako Účastníkovi k tejto Zmluve číslo z vlastnej číselnej množiny, a zároveň sa preniesenie Prenášaného čísla k Poskytovateľovi neuskutočnilo z dôvodov na strane Odovzdávajúceho podniku alebo na strane Žiadateľa, budú práva a povinnosti Poskytovateľa a Žiadateľa ako Účastníka z takejto Zmluvy riadne trvať po celú dojednanú dobu vo vzťahu k telefónnemu číslu pridelenému pôvodne Poskytovateľom z vlastnej číselnej množiny, ak je takéto telefónne číslo pridelené. Realizáciu technického preniesenia Prenášaného čísla Poskytovateľ oznámi Žáujemcovi napr. prostredníctvom SMS správy najneskôr v deň predchádzajúci dňu tejto realizácie.
3. Miestom poskytovania Služieb je územie Slovenskej republiky podľa špecifikácie obsiahnutej vo Všeobecných podmienkach poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej telefónnej siete spoločnosti O2 Slovakia, s.r.o. vydané v súlade s § 44 ods. 1 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov a podľa podmienky udávania a používania elektronických nebaží (ďalej len "Všeobecné podmienky"). Cena poskytovaných Služieb

Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Podpisom potvrdzujem, že som sa zoznámil/a so Všeobecnými podmienkami a s platným Cenníkom, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Platný Cenník je k dispozícii na webovej stránke Poskytovateľa a v Značkových predajniach a Predajných miestach. Pojmy používané v tejto Zmluve, ktoré tu nie sú osobitne definované, majú rovnaký význam ako rovnaké pojmy definované vo Všeobecných podmienkach Poskytovateľa.

4. Zmluvné strany sa v zmysle § 262 ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) dohodli, že a) Zmluva, b) vzťahy, ktoré vznikli na základe Zmluvy a ktoré nie sú výslovne upravené; sa spravujú Obchodným zákonníkom okrem práv a povinností výslovne upravených Zákomom. Súdom, ktorý má právomoc na súdne konanie vedené proti Účastníkovi, ktorý nie je občanom Slovenskej republiky, je vždy súd Slovenskej republiky miestne príslušný podľa sídla Poskytovateľa. Obdobne to platí aj na právomoc Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky pre mimosúdne vyrovnanie sporu medzi Poskytovateľom a zahraničným Účastníkom v zmysle Zákona. Pokiaľ v tejto Zmluve nie je dohodnuté inak, príslušnosť a právomoc súdu sa spravuje zákonom č. 160/2015 Z. z., Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov.
5. Účastník a Poskytovateľ sa týmto dohodli, že ak Účastník poruší svoju povinnosť v zmysle čl. 4.2 Všeobecných podmienok využívať Službu v súlade so Zákomom, Zmluvou a so Všeobecnými podmienkami, t. j. Účastník sa dopustí zneužitia Služby (i) automatickým generovaním prevádzky; (ii) využívaním tzv. GSM brán; (iii) využitím SIM karty na zabezpečenie spojenia medzi tretími stranami nedovoleným presmerovaním telekomunikačnej prevádzky pripojením na zariadenie slúžiace na automatické smerovanie prevádzky; (iv) využívaním tzv. nekonečných, resp. neobmedzených volaní za účelom získania finančného prospechu (napr. získavanie Kreditu), Účastník sa zaväzuje Poskytovateľovi na základe jeho výzvy uhradiť zmluvnú pokutu vo výške 100 € za každé takéto zneužitie Služby vo vzťahu ku každej SIM karte, prostredníctvom ktorej došlo k zneužitiu, a to aj opakovaně.
6. Účastník berie na vedomie, že jeho osobné, prevádzkové a lokalizačné údaje môže Poskytovateľ spracúvať prostredníctvom tretích osôb ako sprostredkovateľov Poskytovateľa.
7. Účastník žiada o zverejnenie jeho údajov v rozsahu meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu a telefónne číslo v zozname Účastníkov:
8. Súhlasím so zasielaním elektronickej faktúry na e-mailovú adresu (ak je uvedená vyššie) alebo na portál Moje O2.
9. Podpisom potvrdzujem prevzatie SIM karty.
10. Účastník má záujem o poskytnutie pôžičky od Poskytovateľa v rozsahu od 30 € (slovom tridsať eur) do 150 € (slovom stopäťdesiat eur). Účelom poskytnutia pôžičky je úhrada zmluvnej pokuty vystavenej predchádzajúcim poskytovateľom Služieb za predčasné ukončenie zmluvy o poskytovaní verejných služieb s daným poskytovateľom. Presná výška pôžičky závisí od výšky konkrétnej zmluvnej pokuty vystavenej predchádzajúcim poskytovateľom služieb. Požiadavkou na čerpanie pôžičky je zaslanie/predloženie faktúry obsahujúcej zmluvnú pokutu za predčasné ukončenie zmluvy. Poskytovateľ prevedie peňažné prostriedky vo výške pôžičky na číslo účtu: bezodkladne po prijatí takejto faktúry. Nepredloženie faktúry obsahujúcej zmluvnú pokutu za predčasné ukončenie zmluvy sa považuje za prejav vôle Účastníka nežiadať o čerpanie pôžičky. V takom prípade sa má za to, že Účastník nemá záujem o čerpanie pôžičky a ustanovenia čl. 9 a 10 tejto Zmluvy strácajú platnosť a účinnosť. Účastník sa zaväzuje uhrádzať pôžičku vo forme mesačných splátok v sume a v termínoch určených Splátkovým kalendárom, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Mesačné splátky pôžičky bude Účastník uhrádzať prostredníctvom úhrady faktúry, v ktorej mu bude vyúčtovaná suma za Služby poskytované podľa tejto Zmluvy. Počet mesačných splátok vo výške 5 € (slovom päť eur) závisí od konečnej výšky pôžičky. Strany sa dohodli, že Poskytovateľ zašle Účastníkovi Splátkový kalendár bezodkladne po potvrdení konečnej výšky pôžičky. Pôžička podľa tohto článku 10. je poskytovaná ako bezúročná. RPMN = 0. Konečná výška pôžičky bude zodpovedať výške zmluvnej pokuty za predčasné ukončenie zmluvy účtovanej predchádzajúcim poskytovateľom služieb a zaokrúhlenej smerom nahor tak, aby bola deliteľná číslom 5. Ak Účastník uhradí faktúru v lehote jej splatnosti, pričom dátum splatnosti splátky pôžičky uvedenej v tejto faktúre je podľa splátkového kalendára skorší než dátum splatnosti predmetnej faktúry, má sa za to, že Účastník uhradil splátku včas. ANO
11. Počas doby riadneho splácania pôžičky podľa čl. 10 má Účastník nárok na Bonus za prenos čísla v rovnakej výške, ako je konečná výška pôžičky. Bonus za prenos čísla sa Účastníkovi uplatňuje ako zľava vo výške 5 € z mesačného poplatku za program služieb poskytovaný podľa tejto Zmluvy. Zľavu možno poskytovať iba počas trvania tohto zmluvného vzťahu. Ak dôjde k ukončeniu tejto Zmluvy ešte pred splatením pôžičky, nárok na Bonus za prenos čísla zaniká.

VYHLÁSENIE ZÁSTUPCU ÚČASTNÍKA: Vyhlasujem, že som oprávnený konať v mene a na účet Účastníka na základe písomného splnomocnenia zo dňa s úradne overeným podpisom Účastníka, alebo na základe zákona, alebo na základe rozhodnutia štátneho orgánu. Dokumenty preukazujúce moje oprávnenie prikladám k tejto Zmluve.

V		Dňa	
ZA ÚČASTNÍKA			
Vlastnoručný podpis Účastníka/ oprávneného zástupcu		Pečiatka	
ZA POSKYTOVATEĽA			
Meno			
Dátum, kód predajcu, plná moc zo dňa		Pečiatka	

D
2



**Všeobecné
podmienky**

Všeobecné podmienky poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej telefónnej siete spoločnosti O2 Slovakia, s.r.o. vydané v súlade so zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov a podmienky poskytovania platobných služieb (ďalej len „Všeobecné podmienky“).

1. Pojmy

„**Aktivácia SIM karty**“ je pripojenie SIM karty do verejnej telefónnej siete. Ide o technický a administratívny postup, ktorým Poskytovateľ umožní prístup k Službám.

„**Alternatívna roamingová tarifa**“ je Služba poskytovaná Účastníkovi v Roamingu ako alternatíva k službe EÚ Roaming (napr. denné balíky Poskytovateľa alebo neverejné tarify).

„**Aplikačný obchod**“ je online rozhranie, ktoré prevádzkuje Prevádzkovateľ aplikačného obchodu pod vlastnou obchodnou značkou a obsahuje produkty alebo digitálny tovar a služby určené k predaju a sťahovaniu (napr. Google Play Store). Prevádzkovateľ aplikačného obchodu je buď vlastníkom takýchto produktov alebo sprostredkuje predaj produktov tretích strán.

„**Banking Business Day**“ je bežný pracovný deň.

„**BIC (Business Identifier Code)**“ je identifikačný kód banky.

„**Cenník**“ je cenník Služieb Poskytovateľa v zmysle § 44 Zákona.

„**CID (Creditor Identifier)**“ je Identifikátor Prijemcu (O2 Slovakia, s.r.o.).

„**Creditor (Prijemca)**“ je osoba (O2 Slovakia, s.r.o.), ktorá prijíma a uschováva povolenie na SEPA inkaso od Platiteľa Účastníka) k zahájeniu platieb a zároveň je subjektom, ktorý zadáva inkasny príkaz koncovému subjektu.

„**Creditor Bank**“ je banka Prijemcu.

„**Debtor (Platiteľ)**“ je platiteľ, t. j. osoba, ktorá dáva súhlas Prijemcovi (O2 Slovakia, s.r.o.) k zahájeniu platieb SEPA inkasa. Platiteľ je majiteľom bankového účtu, z ktorého sa realizuje SEPA inkaso.

„**Debtor Bank**“ je banka Platiteľa.

„**Due Date (Dátum splatnosti)**“ je deň kedy je platba od Platiteľa splatná Prijemcovi (O2 Slovakia, s.r.o.).

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

„**EÚ Roaming**“ je Roaming poskytovaný Účastníkom v súlade s nariadením č. 531/2012 o roamingu vo verejných mobilných komunikačných sieťach (v platnom znení) v krajinách EÚ, EHP (Nórsko, Lichtenštajnsko, Island) a vo Veľkej Británii za ceny, ktorých výška sa odvíja od domácich cien Služieb a na ktorého využívanie sa vzťahujú Zásady primeraného využívania.

„**IBAN (International Bank Account Number skr. IBAN)**“ je medzinárodne štandardizovaná forma čísla účtu, ktorá umožňuje jednoznačnú identifikáciu účtu, krajiny a bankovej inštitúcie Prijemcu (**O2 Slovakia, s.r.o.) platby, alebo Platiteľa.**

„**Kredit**“ je vopred zaplatená cena Predplatenej služby, do hodnoty ktorej je možné čerpať Predplatenú službu v súlade s Cenníkom. Kredit slúži aj na vykonávanie Platobných operácií v zmysle Zákona o platobných službách.

„**Mandát (Súhlas so SEPA inkasom)**“ je výhradne písomný súhlas a autorizácia Platiteľom daná Prijemcovi (O2 Slovakia, s.r.o.) k zahájeniu realizácii SEPA inkasa.

„**Odozdvádajúcim podnikom**“ je podnik poskytujúci v súlade

podnikom k inému podniku poskytujúcemu mobilnú verejnú telefónnu službu. V prípade prenášania čísla k Poskytovateľovi podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Odozdvádajúcim podnikom podnik poskytujúci mobilnú verejnú telefónnu službu, ktorého Účastník podal u Poskytovateľa žiadosť o prenesenie čísla k Poskytovateľovi podľa čl. 12.2. V prípade procesu prenášania čísla od Poskytovateľa podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Odozdvádajúcim podnikom Poskytovateľ.

„**Opatrenie**“ je Opatrenie Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky z 30. novembra 2011, č. O – 22/2011 o podrobnostiach týkajúcich sa prenosu čísla.

„**Platobná operácia**“ je platobná operácia v zmysle § 2 ods. 2 Zákona o platobných službách.

„**Platobná služba**“ je platobná služba v zmysle § 2 ods. 1 Zákona o platobných službách.

„**Platobný príkaz**“ je pokyn Účastníka vo forme odoslania SMS zo SIM karty v tvare určenom Poskytovateľom, na číslo uvedené v Cenníku za účelom uskutočnenia Platobnej operácie.

„**Poskytovateľ**“ je spoločnosť O2 Slovakia, s.r.o., so sídlom Einsteinova č. 24, 851 01 Bratislava 5, IČO 35 848 863, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 27882/B. Na účely poskytovania Platobných služieb sa Poskytovateľ považuje za poskytovateľa platobných služieb v obmedzenom rozsahu podľa § 79a Zákona o platobných službách, ktorý poskytuje Platobné služby na základe rozhodnutia Národnej banky Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava č. ODB-12791-5/2012 z 1. 2. 2013.

„**Predajné miesto**“ je miesto, na ktorom Poskytovateľ ponúka svoje Služby prostredníctvom obchodných partnerov.

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

„**Prenášané číslo**“ je telefónne číslo sekundárne pridelené príslušným Odozdvádajúcim podnikom Účastníkovi na základe zmluvy o pripojení, o ktorého prenesenie k Prijímajúcemu podniku Účastník požiadal a ktoré je predmetom povinnosti prenositeľnosti čísla podľa Opatrenia a týchto Všeobecných podmienok.

„**Prenotifikácia (informačná SMS)**“ je oznámenie uskutočnené Prijemcom (O2 Slovakia, s.r.o.) Platiteľovi o sume a dátume splatnosti v ktorom sa realizuje SEPA inkaso.

„**Prevádzkovateľ aplikačného obchodu**“ je obchodný partner Poskytovateľa, ktorý prevádzkuje Aplikačný obchod.

„**Prijímajúci podnik**“ je podnik poskytujúci v súlade so Zákonom mobilnú verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike, o využívanie služieb ktorého prejavil záujem na základe písomnej žiadosti o prenesenie čísla účastník iného podniku poskytujúceho mobilnú verejnú telefónnu službu. V prípade prenášania čísla k Poskytovateľovi podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Prijímajúcim podnikom Poskytovateľ. V prípade procesu prenášania čísla od Poskytovateľa podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Prijímajúcim podnikom podnik, u ktorého Účastník podal žiadosť o prenesenie čísla od Poskytovateľa podľa čl. 12.10.

„**Refundácia (Vrátenie platby)**“ je Žiadosť Platiteľa o vrátenie platby zo zrealizovaného inkasa, ktorú podáva Platiteľ vo svojej banke.

„**Roaming**“ je používanie Služieb Účastníkom v medzinárodnej elektronickej komunikačnej sieti zahraničného podniku, s ktorým má Poskytovateľ uzavretú zmluvu o poskytovaní Roamingu.

„**SEPA inkaso (SEPA Direct Debit)**“ je služba, pri ktorej sa platba odpisuje z účtu Účastníka, pričom príkaz na úhradu

v rámci SEPA krajín (EÚ).

„SIM karta“ (Subscriber Identification Modul) je mikroprocesový modul umožňujúci prihlásiť sa do verejnej telefónnej siete a na účely použitia SIM karty za účelom vykonávania Platobných operácií sa považuje za platobný prostriedok v zmysle Zákona o platobných službách.

„Služby“ sú elektronické komunikačné služby poskytované Účastníkom zo strany Poskytovateľa na základe Zmluvy, umožňujúce prenos hlasovej komunikácie alebo iných foriem elektronickej komunikácie (napr. prenos dát), ktoré zahŕňajú verejnú telefónnu službu členenú na mesačné programy, doplnkové a iné služby (vrátane servisných služieb, Platobných služieb a služieb tretích strán, pokiaľ ďalej nie je uvedené inak) v rozsahu a štruktúre podľa platného Cenníka.

„Účastník“ je koncový užívateľ, ktorý uzavrel s Poskytovateľom Zmluvu. V prípade použitia SIM karty za účelom vykonávania Platobných operácií na základe zmluvy o poskytnutí jednorazovej platobnej služby sa Účastník považuje za Platiteľa v zmysle Zákona o platobných službách.

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

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

„Zákon o platobných službách“ je zákon č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

„Zásady primeraného využívania“ sú zásady, ktoré je Poskytovateľ oprávnený uplatňovať na využívanie služby EÚ Roaming s cieľom predchádzania zneužívania alebo neobvyklého používania tejto Služby.

„Záujemca“ je osoba, ktorá má záujem uzavrieť s Poskytovateľom Zmluvu.

„Zmluva“ je zmluva o poskytovaní verejných služieb podľa § 44 Zákona alebo zmluva o pripojení uzavretá podľa § 43 zákona č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách uzavretá medzi Účastníkom a **Poskytovateľom vo forme schválenej Poskytovateľom.**

„Značková predajňa“ je prevádzkareň Poskytovateľa, v ktorej ponúka Služby.

„Žiadateľ“ je osoba, ktorá požaduje prenesenie jedného alebo viacerých Prenášaných čísel k Poskytovateľovi od iného podniku poskytujúceho mobilnú verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike alebo prenesenie jedného alebo viacerých Prenášaných čísel od Poskytovateľa k inému podniku poskytujúcemu mobilnú verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike.

2 Zmluvné podmienky

2.1 Poskytovateľ bude poskytovať Účastníkovi Služby na základe Zmluvy, ktorej neoddeliteľnou súčasťou sú Všeobecné podmienky a Cenník, podľa príslušných medzinárodne uznávaných štandardov elektronických komunikácií, a to v oblastiach pokrytých príslušným rádiovým signálom mobilnej siete Poskytovateľa alebo zmluvného operátora Poskytovateľa v Slovenskej republike, kde sú Služby dostupné, ako aj v oblastiach pokrytých príslušným rádiovým signálom mobilných sietí zmluvných zahraničných operátorov, a to všetko v rozsahu podľa ponuky Služieb Poskytovateľa a podľa jednotlivého typu SIM karty alebo iného zariadenia, ktoré umožňuje užívanie Služby.

2.2 Záujemca uzatvorí s Poskytovateľom Zmluvu, ktorá nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvoma zmluvnými stranami a účinnosť Aktiváciou SIM karty s výnimkou ustanovení čl. 5, 6, 7 Spoločných ustanovení Zmluvy, ktoré nadobúdajú platnosť

j. do Aktivácie SIM karty, nastane niektorá zo skutočností uvedených v § 43 ods. 1 písm. c) Zákona alebo z dôvodov ustanovených týmito Všeobecnými podmienkami (napr. článok 2.3 a 2.5), Poskytovateľ si vyhradzuje právo nevykonať Aktiváciu SIM karty, o čom informuje Záujemcu; ustanovenia čl. 5, 6 a 7 Spoločných ustanovení Zmluvy v takom prípade zaniknú uplynutím lehoty 30 dní od podpisu Zmluvy. Ak sa Zmluva povinne zverejňuje v zmysle zákona č. 546/2010 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony, nadobúda Zmluva účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle tohto zákona, ak tento deň nastane po Aktiváciou SIM karty. V prípade Predplatených služieb Účastník berie na vedomie, že Zmluva, na základe ktorej mu budú poskytované Predplatené služby, nie je písomná a nadobúda platnosť a účinnosť Aktiváciou SIM karty Poskytovateľom po predchádzajúcej identifikácii Účastníka v zmysle čl. 2.3 a 2.5 Všeobecných podmienok, pričom úkon smerujúci k Aktivácii SIM karty je Záujemca povinný uskutočniť do dátumu uvedenom na obale SIM karty.

2.3 Pokiaľ nie je v týchto Všeobecných podmienkach uvedené inak, Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. SIM karta je Záujemcovi pridelená na základe Zmluvy, Poskytovateľ si vyhradzuje právo obmedziť množstvo pridelených SIM kariet. Záujemca je povinný poskytnúť Poskytovateľovi v súlade so Zákonom údaje v rozsahu (i) meno, priezvisko, titul, adresu trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátnu príslušnosť, ak ide o fyzickú osobu, a (ii) obchodné meno, miesto podnikania a IČO, ak ide o fyzickú osobu - podnikateľa alebo (iii) obchodné meno, sídlo, IČO, ak ide o právnickú osobu. V prípade nepredloženia vyššie uvedených údajov alebo ak sa preukáže, že tieto údaje nie sú pravdivé alebo sa nevzťahujú na jeho osobu, si Poskytovateľ vyhradzuje právo neuzavrieť so Záujemcom Zmluvu. Poskytovateľ si vyhradzuje právo upraviť spôsob poskytnutia údajov v zmysle tohto článku. Záujemca o Predplatené služby je povinný poskytnúť údaje podľa tohto čl. 2.3 po kúpe balíčka obsahujúceho SIM kartu umožňujúcu užívanie Predplatených služieb podľa pokynov Poskytovateľa. Aktivácia SIM karty umožňujúcej užívanie Predplatených služieb bude vykonaná do 5 pracovných dní po poskytnutí údajov v zmysle tohto čl. 2.3 Poskytovateľovi.

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

2.5 Poskytovateľ alebo ním poverená osoba sú oprávnení Záujemcu vyzvať na predloženie platných dokladov vzťahujúcich sa na jeho osobu, ako aj dokladov stanovených Poskytovateľom na riadnu identifikáciu a na overenie Záujemcu, na preverenie podmienok nevyhnutných na uzavretie Zmluvy a na spôsobilosť riadne a včas plniť záväzky zo Zmluvy. Týmto dokladmi sú najmä občiansky preukaz, v prípade cudzieho štátneho príslušníka cestovný pas, povolenie na pobyt v Slovenskej republike, predloženie povolenia na pobyt v Slovenskej republike nie je potrebné u osôb, u ktorých sa povolenie na pobyt v Slovenskej republike podľa všeobecne záväzných predpisov nevyžaduje. Ak je Záujemca podnikateľom, resp. právnickou osobou, je nevyhnutným dokladom na jeho identifikáciu tiež výpis z príslušného registra preukazujúci právnu subjektivitu Záujemcu. Ak je to podľa uváženia Poskytovateľa nevyhnutné na identifikáciu Záujemcu, je Poskytovateľ okrem vyššie uvedených dokladov oprávnený požadovať aj iné hodnoverné doklady alebo splnenie iných podmienok (napr. vodičský preukaz, preukaz poistenca, zloženie zábezpeky, preukázanie platby platobnou kartou). Pri Predplatených službách je Poskytovateľ oprávnený Záujemcu vyzvať, aby správnosť údajov

Všeobecných podmienok neplynie po dobu od výzvy Poskytovateľa do overenia osobných údajov v zmysle tohto čl. 2.5. V prípade nepredloženia vyššie uvedených dokladov alebo ak sa preukáže, že doklady nie sú platné alebo sa nevzťahujú na jeho osobu, si Poskytovateľ vyhradzuje právo neuzavrieť so Zaujemcom Zmluvu, prípadne prerušiť alebo ukončiť poskytovanie Služieb. Ustanovenia tohto článku platia obdobne aj na Účastníka.

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

- a) poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
- b) Zaujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu preto, že je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku poskytujúceho elektronické komunikačné služby, alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním, alebo vypovedal s ním zmluvu,
- c) Zaujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy.

2.7 Zmluva, pokiaľ má písomnú formu, musí byť podpísaná Zaujemcom, zákonným zástupcom alebo splnomocnencom. V prípade právnickej osoby musí byť Zmluva podpísaná štatutárnym zástupcom. Splnomocnenec sa preukazuje splnomocnením s úradne overeným podpisom Zaujemcom.

2.8 Zmluvu je možné uzavrieť len s osobou, ktorá je v plnom rozsahu spôsobilá na právne úkony. V prípade Predplatených služieb je oprávnený Zmluvu uzavrieť aj Zaujemca, ktorého vek v deň Aktivácie SIM karty dovŕšil vek 15 rokov.

2.9 Účastník sa zaväzuje, že tretiu osobu, ktorej prípadne dočasne prenechá na používanie SIM kartu umožňujúcu využívanie Služieb, oboznámi so Všeobecnými podmienkami, s Cenníkom, s písomnými návodmi a s pokynmi Poskytovateľa, ktoré sa týkajú poskytovania Služieb. Pri odbere Služieb zodpovedá Účastník za úkony tejto osoby tak, ako keby konal sám (najmä je povinný uhradiť cenu Služieb využívaných takouto treťou osobou).

3 Práva a záväzky Poskytovateľa

3.1 Poskytovateľ je okrem ďalších povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach povinný najmä:

- a) udržiavať sieť Poskytovateľa v takom technickom a prevádzkovom stave, aby sa dosahovala obvyklá kvalita stanovená v príslušných technických normách a v technických špecifikáciách pre siete, služby alebo pre sieť a služby podľa § 64 ods. 8 Zákona,
- b) odstraňovať závady vzniknuté v sieti Poskytovateľa alebo v iných zariadeniach, a to čo možno najrýchlejšie podľa dostupných technických možností,
- c) poskytovať Účastníkovi servisné služby, ktoré spočívajú najmä v kontrole nastavenia Služieb a v zabezpečení ich riadneho nastavenia, a to prostredníctvom Značkových predajní a Predajných miest Poskytovateľa a zákazníckej linky, a ďalšie služby, v rozsahu a za podmienok uvedených v ponuke Poskytovateľa a v platnom Cenníku,
- d) vo svojich Značkových predajniach a v Predajných miestach, prípadne na svojom webovom sídle umožniť Účastníkovi oboznámiť sa s aktuálnym znením Všeobecných podmienok a Cenníka,
- e) čo najskôr informovať Účastníka o zmene jeho účastníckeho čísla, užívateľského mena alebo prístupových kódov vykonanej na základe článku 3.2 písm. e), ak to bude technicky možné, najneskôr do 5 pracovných dní pred vykonaním zmeny,

jeho zástupca splní podmienky identifikácie, ktoré na poskytovanie takýchto informácií stanovil Poskytovateľ, v rozsahu a za podmienok uvedených v ponuke Poskytovateľa a v platnom Cenníku,

- g) poskytnúť Účastníkovi na základe jeho žiadosti, ak je to technicky možné, službu identifikácie zlomyselného, obťažujúceho a výhražného volania,
- h) zabezpečiť Účastníkovi nepretržitý prístup na čísla tiesňového volania,
- i) plniť povinnosti v zmysle § 43 Zákona.

3.2 Poskytovateľ má okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach právo:

- a) na zaplatenie ceny za poskytnuté Služby,
- b) požadovať od Účastníka zloženie zábezpeky vo forme finančných prostriedkov vo výške podľa uváženia Poskytovateľa alebo zabezpečenie svojich pohľadávok inak, napr. ručenia atď., ako podmienku poskytovania Služieb Poskytovateľa v prípadoch stanovených týmito Všeobecnými podmienkami, Cenníkom, v prípadoch, keď je Poskytovateľ oprávnený prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb, alebo v prípade, keď podľa uváženia Poskytovateľa existuje riziko, že Účastník nebude riadne a včas plniť budúce záväzky voči Poskytovateľovi (napr. ak nepreukáže, že má platné povolenie na trvalý pobyt v Slovenskej republike, v príp. právnickej osoby nemá sídlo v SR, vykázal v určitom období neprimerane vysoký nárast objemu volaní alebo elektronickej komunikačnej prevádzky alebo vedome umožnil tretej osobe zneužívanie Služieb) alebo v prípadoch osobitne dohodnutých s Účastníkom. Zábezpeka nie je úročená. Poskytovateľ je oprávnený použiť zábezpeku na úhradu záväzkov Účastníka. Ak nebude zábezpeka takto použitá, bude vrátená v čase, spôsobom a za podmienok určených Poskytovateľom, najmä započítaním oproti faktúre Poskytovateľa, ktorou fakturuje cenu Služieb Poskytovateľa vrátane služieb tretích strán, prípadné sankcie alebo iné položky, ktoré Poskytovateľ vyúčtováva s Účastníkom prostredníctvom faktúry. V prípade, ak Účastník neplní riadne svoje povinnosti vyplývajúce z týchto Všeobecných podmienok, najmä, nie však výlučne, podľa článku 7, Poskytovateľ si vyhradzuje právo vrátiť Účastníkovi zábezpeku až po ukončení platnosti Zmluvy,
- c) zákonnými spôsobmi overiť podklady a ostatné identifikačné údaje a doklady Účastníka predložené podľa článku 2.4 a 3.2 písm. d) a tieto doklady spracúvať kopírovaním, skenovaním alebo iným zaznamenávaním na nosič informácií a archivovať ich, s čím Účastník podľa čl. 10 vyjadruje svoj výslovný súhlas,
- d) zákonnými spôsobmi overiť dôveryhodnosť Účastníka a jeho schopnosť plniť si svoje záväzky, s čím Účastník súhlasí,
- e) zmeniť z naliehavých technických alebo prevádzkových dôvodov účastnícke číslo, užívateľské meno alebo identifikačné kódy Účastníka aj bez súhlasu Účastníka,
- f) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete Poskytovateľa a Služieb, ak usúdi, že zavedenie takejto ochrany je v prospech Účastníka alebo siete,
- g) vyžiadať si počas skúšobnej prevádzky od Účastníka informácie o záležitostiach súvisiacich so skúšobnou prevádzkou siete alebo Služieb,
- h) zmeniť Účastníkovi aj bez jeho súhlasu zúčtovacie obdobie,
- i) dodatočne vyfakturovať Služby, ktoré z technických príčin nebolo možné vyfakturovať za zúčtovacie obdobie, v ktorom boli poskytnuté,
- j) kedykoľvek bezplatne aktivovať Účastníkovi Služby, ktorých aktivácia ani využívanie nie sú stanovené a Služ

pade, že Účastník nebude súhlasiť s poskytovaním takto aktivovaných služieb, Poskytovateľ je povinný deaktivovať ich,

- k) uložiť zmluvnú pokutu, ak je s Účastníkom dohodnutá, Poskytovateľ má tiež nárok na náhradu nákladov spojených s upomienkou oneskorenej platby, obmedzením služieb a/alebo odpojením z dôvodu neplatenia vo výške stanovenej platným Cenníkom a/alebo z dôvodu porušenia Zmluvy zo strany Účastníka,
- l) na základe žiadosti Účastníka uskutočniť prevod práv a postúpenie pohľadávok zo Zmluvy (ktorého súčasťou je prevod práv a povinností spojených so SIM kartou) na tretiu osobu (spolu s prevodom SIM karty) so súhlasom existujúceho a nového Účastníka až po preukázateľnom vyrovnaní všetkých doterajších záväzkov existujúceho Účastníka voči Poskytovateľovi. Za záväzkov existujúceho Účastníka voči Poskytovateľovi sa podľa tohto ustanovenia považuje aj záväzkov pred lehotou splatnosti,
- m) na základe žiadosti Účastníka zmeniť spôsob úhrady ceny Služieb prostredníctvom faktúry alebo Kreditu (Predplatná služba),
- n) prijať nevyhnutné opatrenia na zabezpečenie bezpečnosti a integrity siete,
- o) v prípade porušenia Všeobecných podmienok a/alebo podmienok stanovených pre využívanie konkrétneho programu služieb zmeniť program služieb aj bez súhlasu Účastníka,
- p) zmeniť Účastníkovi zvolený spôsob úhrady ceny Služieb prostredníctvom SEPA inkaso na platbu prevodom na bankový účet Poskytovateľa, a to po troch nezrealizovaných platbách, za ktoré zodpovedá Účastník, čím zároveň zaniká aj Mandát udelený Debtorom (Platiteľom),
- q) dočasne zmeniť Účastníkovi využívajúcom program Služieb s pravidelným mesačným poplatkom na iný program s platbou na faktúru, pri ktorom Účastník platí len za Služby reálne využité, ak je Účastník na základe právoplatného rozhodnutia vzatý do väzby a to na čas trvania väzby,
- r) uplatniť práva v zmysle § 43 ods. 1 Zákona.

4 Práva a záväzky Účastníka

4.1 Účastník má okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach právo:

- a) na používanie Služieb príslušnej siete v rozsahu, v kvalite a za podmienok stanovených v Zmluve, vo Všeobecných podmienkach a v Cenníku,
- b) obracať sa so svojimi pripomienkami, reklamáciami, ohlasovaním porúch a so žiadosťami na oddelenie starostlivosti o zákazníkov Poskytovateľa,
- c) na bezplatné zverejnenie svojich údajov v zozname účastníkov, právo na kontrolu, úpravu alebo na likvidáciu príslušného zápisu, rovnako ako aj právo požiadať o bezplatné nezverejnenie týchto údajov,
- d) umožniť použitie Služieb tretej strane za odplatu len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa; v prípade porušenia tejto povinnosti je Účastník povinný nahradiť Poskytovateľovi v celom rozsahu škodu, ktorá mu vznikla porušením tejto povinnosti,
- e) na bezplatné volania na vnútroštátne čísla tiesňových volaní, a to na jednotné európske číslo tiesňového volania „112“, políciu „158“, hasičskú službu „150“, záchrannú službu „155“, mestskú políciu „159“,
- f) požiadať o zmenu telefónneho čísla,
- g) požiadať o dočasné prerušenie poskytovania Služieb, maximálne na obdobie 12 mesiacov, v prípade straty alebo krádeže SIM karty, resp. ak sa o straty alebo krádeže SIM karty

ty alebo krádeže SIM karty do 30 dní od podania žiadosti, dôjde v posledný deň týchto lehôt k ukončeniu Zmluvy,

- h) požiadať o zamedzenie zobrazenia čísla volajúceho (Calling Line Identification Restriction) a o zobrazenie volaného čísla (Connected Line Identification Presentation),
- i) zúčastniť sa na propagačných hrách a na vernostnom programe,
- j) výberu, či jeho údaje v zmysle § 59 ods. 2 Zákona budú zaradené do telefónneho zoznamu a ak áno, ktoré údaje budú zverejnené,
- k) uplatniť práva v zmysle § 43 ods. 10 a 11 Zákona.

4.2 Účastník je okrem ďalších povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach povinný najmä:

- a) využívať Služby spôsobom, ktorý je v súlade so Zákonom, Zmluvou, s týmito Všeobecnými podmienkami, Cenníkom, písomnými návodmi a s pokynmi Poskytovateľa a ktorý nemôže negatívne ovplyvniť prevádzku siete alebo akejkoľvek jej časti, ani kvalitu Služieb poskytovaných iným Účastníkom. Za zneužitie sa považuje najmä, nie však výlučne:
 - (i) automatizované generovanie telekomunikačnej prevádzky, t. j. ak odchádzajúce volanie vykonáva automat;
 - (ii) generovanie telekomunikačnej prevádzky, ktoré môže negatívne ovplyvniť prevádzku siete Poskytovateľa napriek predchádzajúcemu upozorneniu zo strany Poskytovateľa na takéto využívanie Služby;
 - (iii) využívanie Služby so stanoveným maximálnym cenovým stropom alebo poskytovanej v neohraničenom rozsahu za pevný mesačný poplatok v neprimeranom rozsahu neobvyklom oproti štandardnému správaniu užívateľa, vrátane, ale nie výlučne neúmerné využívanie tzv. nekonečných, resp. neobmedzených volaní, SMS alebo dát za účelom získania finančného prospechu (napr. získavanie Kreditu volajúceho alebo volaného priamo závislého od dĺžky takéhoto volania) alebo využívanie Služby takým spôsobom, že to môže negatívne ovplyvniť Poskytovateľa alebo možnosť iných Účastníkov využívať Služby; za štandardné správanie sa pre účely týchto Všeobecných podmienok považuje priemerná miera využívania toho istého plnenia ostatnými Účastníkmi so zachovaním primeraného pomeru 80:20 medzi odchádzajúcou a prichádzajúcou telekomunikačnou prevádzkou na danej SIM karte;
 - (iv) umožnenie využívania SIM karty na šírenie nelegálneho obsahu, neoprávneného zasahovania do práv tretích strán;
 - (v) umožnenie, aby prostredníctvom SIM karty boli poskytované akékoľvek služby elektronických komunikácií tretím stranám, prípadne poskytovanie technických riešení určených na poskytovanie Služby tretím stranám;
 - (vi) využitie tzv. GSM brán alebo iného zariadenia slúžiaceho na prepájanie volaní medzi sieťami jednotlivých podnikov;
 - (vii) využitie SIM karty výlučne na zabezpečenie spojenia medzi tretími stranami navzájom prostredníctvom nedovoleného presmerovania telekomunikačnej prevádzky pripojením na zariadenie slúžiace na automatické smerovanie telekomunikačnej prevádzky a/alebo využitím softvéru na takéto automatické smerovanie;
 - (viii) zneužívanie alebo neobvyklé používanie služby EÚ Roaming spôsobom uvedeným v čl. 8.7 Všeobecných podmienok;
 - (ix) spotreba Služieb Účastníka je opakovane 2 krát (a/

- b) využívať Služby iba prostredníctvom mobilných telefónov alebo iných koncových zariadení, ktoré Poskytovateľ schválil na použitie SIM karty,
- c) využívať Poskytovateľom dodatočne zavedené spôsoby ochrany sietí a Služieb, ak je to v prospech Účastníka alebo siete,
- d) platiť za poskytnuté Služby v súlade so Všeobecnými podmienkami, najmä čl. 7, a s platným Cenníkom,
- e) dodržiavať ďalšie povinnosti uvedené v týchto Všeobecných podmienkach, platnom Cenníku a v návode na používanie Služieb, SIM karty, mobilného telefónu alebo iného koncového zariadenia,
- f) vyhovieť výzve Poskytovateľa, aby sa z dôležitého dôvodu súvisiaceho s poskytovaním Služieb dostavil osobne na výzvu Poskytovateľa do určenej Značkovej predajne alebo na iné miesto, ktoré určí Poskytovateľ, pričom tento dôvod musí byť uvedený vo výzve,
- g) písomne oznámiť Poskytovateľovi na oddelenie starostlivosti o zákazníkov do 15 pracovných dní každú zmenu svojich údajov podľa čl. 2.3,
- h) využívať SIM kartu Poskytovateľa výlučne na prevádzku mobilného telefónu alebo iného koncového zariadenia určeného na zabezpečenie hlasovej telefonickej komunikácie fyzickej osoby a výlučne pre svoju potrebu,
- i) poskytnúť Poskytovateľovi akúkoľvek potrebnú súčinnosť a umožniť mu kontrolu používania Služby, najmä možnosť preveriť prípady podozrenia na zneužívanie Služieb,
- j) nezneužívať poskytované Služby na hromadné zasielanie nevyžiadaných SMS správ, MMS správ, e-mailových správ alebo inej nevyžiadanej komunikácie, vrátane neúmerneho a neodôvodneného zaťažovania Zákazníckej linky,
- k) nezasielať SMS správy, MMS správy, e-mailové správy alebo inú nevyžiadanú komunikáciu na účely priameho marketingu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Užívateľa – prijímateľa e-mailových správ a nevyžiadanej komunikácie, alebo ak nie je známa totožnosť a adresa odosielateľa, v prípade porušenia týchto povinností je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy,
- l) na základe výzvy Poskytovateľa poskytnúť zábezpeku,
- m) plniť povinnosti v zmysle §43 ods. 12 Zákona.

5 Zmena Zmluvy

- 5.1 Zmluvu je možné meniť len na základe dohody oboch strán a/ alebo v prípadoch uvedených vo Všeobecných podmienkach.
- 5.2 Okrem toho, ako je uvedené nižšie, Zmluvu je možné meniť ústnou dohodou alebo iným konkludentným spôsobom. V nasledovných prípadoch je Zmluvu možné meniť iba písomnou formou:
 - a) ak predmetom zmeny Zmluvy sú záväzky Účastníka, ktorých dodržanie je podmienkou na poskytnutie zliav z cien jednotlivých Služieb podľa platného Cenníka,
 - b) ak sprístupnenie Služieb je podmienené splnením ďalších špecifických záväzkov zo strany Účastníka,
 - c) v iných prípadoch, ak to Všeobecné podmienky výslovne ustanovujú.
- 5.3 Dohoda o zmene Zmluvy medzi Účastníkom a Poskytovateľom uzavretá ústne alebo konkludentným spôsobom sa považuje za platne uzavretú okamihom prvého použitia Služieb Účastníkom, za predpokladu splnenia osobitných podmienok stanovených Poskytovateľom. Pokiaľ v osobitných podmienkach stanovených Poskytovateľom nie je ustanovené inak, tákáto dohoda o zmene Zmluvy je uzavretá na dobu neurčitú.
- 5.4 Zmenu alebo sprístupnenie nových Služieb podľa Zmluvy alebo zmenu spôsobu úhrady ceny za poskytnutie Služieb vy-

o zmene Zmluvy. Poskytovateľ si vyhradzuje právo upraviť túto lehotu podľa charakteru požadovanej zmeny Zmluvy.

5.5 Poskytovateľ je v prípade:

- a) zvýšenia nákladov Poskytovateľa,
- b) zmeny podmienok na trhu poskytovania elektronických komunikačných služieb,
- c) zmeny miery inflácie zverejnenej Štatistickým úradom SR,
- d) realizovania legislatívnych zmien, príp. rozhodnutí orgánu štátnej správy oprávnený úplne alebo sčasti upraviť, zmeniť alebo zrušiť rozsah poskytovaných Služieb, a to vrátane kvality, rozsahu a štruktúry, a úplne alebo sčasti zmeniť Cenník, a to vrátane štruktúry a výšky cien, ako aj úplne alebo sčasti zmeniť alebo zrušiť podmienky poskytovania Služieb.

5.6 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, keď zmena alebo doplnenie Zmluvy inak ako dohodou strán bude predstavovať podstatnú zmenu obsahu zmluvných podmienok, je Poskytovateľ povinný Účastníka informovať o takejto zmene. Podstatná zmena je taká, ktorá spočíva v zvýšení ceny Služieb alebo ktorá objektívne spôsobuje obmedzenie alebo zhoršenie práv alebo rozšírenie povinností Účastníka nad rozsah dohodnutý v Zmluve. Informácie o ostatných zmenách je Poskytovateľ oprávnený oznámiť Účastníkovi ich zverejnením spôsobmi stanovenými Poskytovateľom pred účinnosťou danej zmeny.

5.7 Poskytovateľ si vyhradzuje právo poskytnúť zľavy z cien podľa platného Cenníka. V takomto prípade Poskytovateľ o tejto zmene informuje vhodným spôsobom najneskôr v prvý deň nadobudnutia účinnosti takejto zmeny.

5.8 Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ je oprávnený v prípade, ak pri úhradách za poskytnuté Služby prostredníctvom faktúry celková suma za poskytnuté Služby nepresiahne čiastku 3,32 € s DPH za každé z troch po sebe nasledujúcich zúčtovacích období, zmeniť Účastníkovi spôsob úhrady za Služby prostredníctvom faktúry na Predplatenú službu, a to k prvému dňu zúčtovacieho obdobia nasledujúcom po zúčtovacom období bezprostredne nasledujúcom po treťom zúčtovacom období, v ktorom boli Účastníkovi poskytnuté Služby, za ktorých úhrada neprevyšuje čiastku 3,32 € s DPH.

6 Platnosť Zmluvy a ukončenia Zmluvy

6.1 Zmluva nadobúda účinnosť Aktiváciou SIM karty Poskytovateľom a uzatvára sa na dobu určitú a to na 13 mesiacov od Aktivácie SIM karty, ak sa zmluvné strany nedohodli inak. Pokiaľ Účastník využije počas trvania Zmluvy Služby, Zmluva sa predlži na dobu ďalších 13 mesiacov odo dňa využitia Služieb, pričom po každom následnom využití Služieb sa Zmluva predlžuje vždy na dobu 13 mesiacov od posledného využitia Služieb. Uvedené sa nevzťahuje na Predplatené služby, pri využití ktorých platí, že pokiaľ Účastník počas trvania Zmluvy dobieha Kredit, Zmluva sa predlži na dobu ďalších 13 mesiacov odo dňa dobitia kreditu. Po každom nasledujúcom dobití Kreditu sa Zmluva predlžuje vždy na dobu 13 mesiacov od posledného dobitia Kreditu. Za využitie Služby sa pre účely tohto článku nepovažuje prichádzajúci hovor, SMS alebo MMS v rámci SR a bezplatne aktivované Služby.

6.2 Platnosť Zmluvy zaniká:

- a) dohodou,
- b) výpoveďou v súlade so Všeobecnými podmienkami, ak je Zmluva uzavretá na dobu neurčitú,
- c) odstúpením od Zmluvy v súlade so Všeobecnými podmienkami,
- d) ak tak ustanovuje Zákon alebo osobitný predpis,
- e) uplynutím doby v zmysle čl. 6.1,
- f) smrťou Účastníka (ak ide o fyzickú osobu) alebo zánikom Účastníka (ak ide o právnickú osobu) alebo zánikom

- 6.3** Účastník je oprávnený ukončiť platnosť Zmluvy písomnou výpoveďou aj bez udania dôvodu. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu v zmysle podmienok stanovených Zákomom, ak ďalej nemôže poskytovať verejnú službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania. Ak Poskytovateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejnej služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.
- 6.4** Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany. Výpovedná lehota začne plynúť v deň doručenia výpovede a končí sa v posledný deň zúčtovacieho obdobia, v ktorom bola doručená druhej strane. Na základe žiadosti Účastníka možno Zmluvu ukončiť dohodou ku dňu podania žiadosti o ukončenie Zmluvy.
- 6.5** V prípade prenesenia telefónneho čísla od Poskytovateľa ako Odovzdávajúceho podniku k inému podniku dôjde k ukončeniu Zmluvy v časti vzťahujúcej sa na prenášané telefónne číslo dohodou. Za návrh na ukončenie Zmluvy podľa predchádzajúcej vety zo strany Účastníka sa považuje objednávka doručená Prijímajúcim podnikom v zmysle čl. 12.11 Všeobecných podmienok Poskytovateľovi. Návrh na ukončenie Zmluvy v zmysle predchádzajúcich ustanovení sa považuje za prijatý Poskytovateľom, t. j. k ukončeniu platnosti Zmluvy v časti vzťahujúcej sa na prenášané telefónne číslo dôjde dňom technického prenesenia prenášaného telefónneho čísla. Podrobnosti ustanovuje čl. 12 Všeobecných podmienok.
- 6.6** Účastník môže odstúpiť od Zmluvy, a to výhradne postupom podľa článku 17.1 písm. a), ak:
- neakceptuje podstatnú zmenu zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi Poskytovateľom oznámená; ak Poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, Účastník nemá právo odstúpiť od zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie,
 - Poskytovateľ ani po opakovanej uznannej reklamácií, neposkytuje službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva,
 - Poskytovateľ neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.
- 6.7** Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy, a to výhradne podľa článku 17.1 písm. a), ak:
- Účastník nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
 - Účastník opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobanlivosti,
 - Účastník pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí,
 - Účastník opakovane používa Službu spôsobom, ktorý zne-
- f) sa údaje v zmysle čl. 2.3 dodatočne preukázu ako nepravdivé alebo ak sa nepreukáže ich pravdivosť,
- g) Účastník vstúpil do likvidácie,
- h) je Účastník v úpadku, najmä ak na Účastníka alebo na jeho majetok bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu alebo na povolenie reštrukturalizácie,
- i) ak bola na Účastníka alebo jeho majetok vyhlásená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia,
- j) Účastník neuhradí zábezpeku v lehote splatnosti stanovenej Poskytovateľom.
- 6.8** V prípade odstúpenia od Zmluvy sa končí jej platnosť dňom doručenia oznámenia o odstúpení druhej strane, pokiaľ nie je v oznámení o odstúpení uvedený neskorší deň.
- 6.9** Ak dôjde k odstúpeniu od Zmluvy zo strany Poskytovateľa podľa čl. 6.7, je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od všetkých Zmlúv uzavretých s Účastníkom.
- 6.10** Ukončenie Zmluvy podľa čl. 4.2 písm. g) sa považuje za ukončenie Zmluvy dohodou.
- 6.11** V prípade Služieb, ktorých poskytovanie je závislé od úspešnej inštalácie odborným technikom (napr. O2 Internet na doma) Zmluva tiež zaniká dňom nasledujúcim po neúspešnej inštalácii zariadenia slúžiaceho na využívanie tejto Služby alebo v prípade nemožnosti ďalej využívať Službu v dôsledku prírodných zmien ako napr. nie však výlučne zmeny vegetačného obdobia stromov alebo nedostatočnej kapacity siete Poskytovateľa. Nemožnosť inštalácie alebo nemožnosť ďalej využívať Službu musí potvrdiť odborný technik v servisnom liste, ktorý v tomto prípade nahrádza odstúpenie od Zmluvy.
- 6.12** Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom. Ukončenie platnosti Zmluvy sa nedotýka platnosti a účinnosti tých ustanovení Zmluvy a Všeobecných podmienok, ktoré s ohľadom na svoju povahu majú pretrvať až do úplného vyrovnania všetkých záväzkov či nárokov vyplývajúcich zo Zmluvy, najmä ustanovenia o zhrmažďovaní a o používaní informácií o Účastníkoch, o zmluvných pokutách, ustanovenia o zodpovednosti za škodu a o náhrade škody, ustanovenie o voľbe práva, ustanovenia o plnení záväzkov a pod. Ukončením platnosti Zmluvy nezaniká povinnosť Účastníka uhradiť cenu poskytnutých Služieb, ako aj uhradiť všetky iné peňažné záväzky voči Poskytovateľovi, a súčasne splniť všetky svoje ostatné záväzky voči Poskytovateľovi.
- 6.13** Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je Poskytovateľ povinný vrátiť Účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky, s čím Účastník vyslovene súhlasí. V prípade preplatku zo strany Účastníka k momentu ukončenia Zmluvy vráti Poskytovateľ tento preplatok prevodom na účet Účastníka. Účastník užívajúci Predplatenú službu je povinný vyčerpať Kredit počas trvania zmluvného vzťahu. Nevyčerpaný Kredit po ukončení Zmluvy bude Účastníkovi vrátený spôsobom stanoveným Poskytovateľom v hodnote zodpovedajúcej hodnote nevyčerpaného Kreditu. Povinnosť Poskytovateľa vrátiť Účastníkovi nevyčerpaný Kredit sa nevzťahuje na tzv. bonusový Kredit získaný v rámci akcie zo strany Poskytovateľa.
- 7 Cena a platobné podmienky**
- 7.1** Ceny služieb sú obsiahnuté v platnom Cenníku, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Pre určenie výšky ceny poskytnutých Služieb je rozhodujúci údaj v informačnom systéme Poskytovateľa. Platný Cenník je k dispozícii na webovom sídle Poskytovateľa, v Značkových predajniach a v Predajných miestach.
- 7.2** Zúčtovacím obdobím je obdobie stanovené Poskytovateľom, ktoré nemusí byť zhodné s kalendárnym mesiacom. Obvyklá dĺžka zúčtovacieho obdobia je 30, resp. 31 kalendárných dní, a jeho začiatok a koniec je určený na príslušný kalendárny

cie obdobie alikvotnú časť pravidelného mesačného poplatku a alikvotnú časť voľných minút, objemu dát, príp. kreditu, ak je predmetom zmluvy poskytovanie Služieb s tzv. voľnými minútami, objemami dát alebo kreditných mesačných programov.

- 7.3** Poskytovateľ vystaví po skončení zúčtovacieho obdobia faktúru. Poskytovateľ má právo na úhradu ceny za poskytnuté Služby vo výške zodpovedajúcej (i) mesačnému poplatku za príslušné zúčtovacie obdobie a (ii) cene za poskytnuté Služby, a to podľa Cenníka platného v čase, keď bola Služba Účastníkom využitá.
- 7.4** Faktúra s vyznačeným zúčtovacím obdobím a splatnosťou bude Poskytovateľom vystavená a zaslaná prostredníctvom subjektu povereného doručovaním alebo sprístupnená elektronicky na webovom sídle Poskytovateľa v osobnej zóne Účastníka. Účastník pre účely zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov súhlasí s doručením faktúry vo forme jej sprístupnenia podľa predchádzajúcej vety. Zaslanie faktúry elektronickými prostriedkami Poskytovateľ zabezpečí, ak Účastník Poskytovateľovi oznámi elektronickú adresu na doručovanie a udelí súhlas s takýmto zasielaním osobne, telefonicky alebo ak takúto možnosť doručovania označí na webovom sídle Poskytovateľa v osobnej zóne Účastníka. Poskytovateľ si vyhradzuje právo spoplatniť zasielanie faktúry prostredníctvom subjektu povereného doručovaním v zmysle platného Cenníka. Pokiaľ niektorú zo Služieb nie je možné Účastníkovi vyúčtovať vo faktúre za zúčtovacie obdobie, v ktorom bola Služba poskytnutá, bude táto Služba vyúčtovaná vo faktúre za najbližšie možné zúčtovacie obdobie.
- 7.5** V prípade, že faktúra nebude Účastníkovi sprístupnená elektronicky v zmysle čl. 7.4 týchto Všeobecných podmienok alebo doručená v lehote do 15 pracovných dní odo dňa ukončenia zúčtovacieho obdobia, je Účastník povinný túto skutočnosť oznámiť Poskytovateľovi, na základe čoho bude Účastníkovi bezplatne vystavený odpis faktúry. V prípade neoznámenia tejto skutočnosti sa faktúra považuje za doručенú 15. pracovný deň odo dňa ukončenia zúčtovacieho obdobia.
- 7.6** Účastník nemá právo na jednostranné započítanie svojich prípadných pohľadávok oproti pohľadávkam Poskytovateľa, ibaže by mu na to Poskytovateľ písomne udelil svoj predchádzajúci súhlas.
- 7.7** Účastník sa zaväzuje uhradiť ceny za Služby vo výške a v lehote splatnosti uvedenej vo faktúre.
- 7.8** Závazok Účastníka zaplatiť fakturovanú cenu je splnený dňom pripísania príslušnej sumy označenej príslušným variabilným symbolom na stanovený účet Poskytovateľa. Variabilný symbol je vždy uvedený v príslušnej faktúre a môže byť Účastníkovi na jeho žiadosť oznámený aj iným spôsobom, napr. telefonicky. Účastník je povinný uhradiť celú sumu tak, aby v lehote splatnosti bola v plnej výške pripísaná na účet Poskytovateľa. Neoznačená alebo chybné označená platba zo strany Účastníka je považovaná za neidentifikovanú platbu a nebude považovaná za riadne a včasné splnenie záväzku. Len čo Poskytovateľ takú platbu zistí, podnikne kroky smerujúce k jej vráteniu, ak sa nedohodne s Účastníkom inak.
- 7.9** Pokiaľ bolo možné Službu využívať iba čiastočne alebo ju nebolo možné využívať vôbec pre závalu technického alebo prevádzkového charakteru na strane Poskytovateľa a závala trvala viac než 5 kalendárnych dní, Poskytovateľ vráti pomernú časť ceny mesačného programu za čas neposkytovania Služby alebo sa s Účastníkom dohodne na inej forme náhrady. Predpokladom je, že Účastník bez zbytočného odkladu ohlásí Poskytovateľovi poruchu a poskytne nevyhnutnú súčinnosť pri odstraňovaní závaly. Účastník je povinný právo na vrátenie pomernej časti ceny mesačného programu uplatniť najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania Služby, inak nárok zaniká.
- 7.11** Poskytovateľ je oprávnený písomne alebo iným spôsobom, ktorý si stanoví (napr. prostredníctvom SMS, emailu), upozorniť Účastníka na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, že neuhradil sumu uvedenú vo faktúre v lehote splatnosti, a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie.
- 7.12** Poskytovateľ má nárok na úrok z omeškania z dlžnej sumy vo výške podľa platných právnych predpisov za každý deň omeškania až do jej zaplatenia.
- 7.13** Predplatenú Službu je možné využívať po predchádzajúcom navýšení (dobití) Kreditu spôsobom stanoveným Poskytovateľom alebo po Aktivácii SIM karty s predplateným Kreditom, a to po dobu stanovenú v aktuálnom Cenníku, v balení obsahujúcom SIM kartu alebo v ponuke Služieb pre príslušnú hodnotu Kreditu. Ak si v priebehu takto stanovenej doby Účastník dobije svoj Kredit, predlži sa doba, počas ktorej je možné Služby využívať, o dobu stanovenú v aktuálnej Cenníku alebo v ponuke Služieb, podľa hodnoty dobitého Kreditu. Účastník je povinný vyčerpať Kredit počas stanovenej lehoty. V prípade nevyčerpania Kreditu v stanovenej lehote bude Účastníkovi tento nevyčerpaný Kredit vrátený spôsobom stanoveným Poskytovateľom v hodnote zodpovedajúcej hodnote nevyčerpaného Kreditu. O vrátenie Kreditu je Účastník povinný požiadať písomne na predajni Poskytovateľa. Kredit je vrátený podľa žiadosti Účastníka na bankový účet alebo poštovou poukážkou. O vrátenie Kreditu môže požiadať iba Účastník, na ktorého je daná SIM karta registrovaná. Ak je výška Kreditu, ktorý má byť vrátený vyššia ako 50€, Účastník musí predložiť pôvodný doklad, na základe ktorého Kredit zakúpil. Povinnosť Poskytovateľa vrátiť Účastníkovi nevyčerpaný Kredit sa nevzťahuje na tzv. bonusový Kredit získaný v rámci akcie zo strany Poskytovateľa. Poskytovateľ je oprávnený bez predchádzajúceho upozornenia prerušiť poskytovanie Služieb v prípade vyčerpania Kreditu, a to aj počas hovoru, odosielania správy, dátového spojenia či inej Služby. Údaj o aktuálnej výške Kreditu je len orientačný. V prípade pochybností o výške Kreditu je rozhodujúci údaj v účtovacom systéme Poskytovateľa.
- 7.14** Poskytovateľ má právo na zníženie Kreditu vo výške zodpovedajúcej cene za poskytnutú Predplatenú službu podľa Cenníka platnej v dobe, kedy bola Služba Účastníkom využitá, pričom, ak bol Účastníkovi pridelený tzv. bonusový Kredit získaný v rámci akcie zo strany Poskytovateľa, čerpá sa tento bonusový Kredit ako druhý v poradí po vyčerpaní riadne kúpeného Kreditu. Ak aktuálna výška Kreditu nestačí na úhradu poskytnutých Služieb a Účastník si bez zbytočného odkladu Kredit na potrebnú hodnotu nedobije, má Poskytovateľ právo na úhradu ceny za poskytnuté Služby.
- 7.15** V prípade Predplatených služieb Poskytovateľ vystavuje daňový doklad iba Účastníkovi, ktorý je podnikateľom. Daňový doklad sa vystavuje raz mesačne, za obdobie kalendárneho mesiaca. Faktúru pre Účastníka, ktorý nie je podnikateľ vystaví Poskytovateľ na základe žiadosti Účastníka, v lehote 3 mesiacov od konca mesiaca, za ktorý žiada vystavenie faktúry. Predmetom fakturácie v prípade Predplatených služieb bude iba spotreba toho Kreditu, ku ktorému Účastník nedostal/nebol mu vygenerovaný daňový doklad pri jeho zakúpení.
- 7.16** Poskytovateľ má právo započítavať zaplatené úhrady, zábezpeky, Kredit, preddavky alebo preplatky na požadované Služby oproti všetkým nezaplateným pohľadávkam Poskytovateľa voči Účastníkovi, a to v poradí:
- na cenu Služieb Poskytovateľa, s ktorých úhradou je Účastník v omeškaní,
 - na úhradu zmluvných pokút,
 - na úhradu úrokov z omeškania,
 - oproti ostatným pohľadávkam Poskytovateľa,
 - na cenu služieb tretích strán.
- 7.17** Poskytovateľ má voči Účastníkovi nárok na zaplatenie trov súd-

- 7.18** Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade tzv. služieb tretích strán realizuje Poskytovateľ ako príkazník na základe inicializačnej SMS správy v dohodnutom tvare príkaz, v mene Účastníka ako príkazcu poukázať uhradené finančné prostriedky partnerovi, v spolupráci s ktorým je zabezpečená realizácia konkrétnej služby tretej strany. Za uskutočnenie príkazu je Poskytovateľ oprávnený od Účastníka vopred požadovať náklady nevyhnutné na zrealizovanie príkazu.
- 7.19** Účastník, ktorý si vytvoril v Aplikačnom obchode užívateľský účet s autorizovaným prístupom týmto ako príkazca udeľuje Poskytovateľovi ako príkazníkovi príkaz, aby až do jeho odvolania uhradil Prevádzkovateľovi aplikačného obchodu finančné prostriedky v mene Účastníka.
- 7.20** Príkaz podľa čl. 7.19 Účastník udeľuje akceptovaním platobnej metódy „platba cez Poskytovateľa“ v Aplikačnom obchode Prevádzkovateľa Aplikačného obchodu. Presné označenie tejto platobnej metódy je závislé od konkrétneho Prevádzkovateľa aplikačného obchodu. Účastník za týmto účelom umožňuje prepojenie svojho telefónneho čísla s užívateľským účtom predmetného Aplikačného obchodu. Tento príkaz je možné odvolať v nastaveniach užívateľského účtu v Aplikačnom obchode zmenou platobnej metódy alebo požiadanim Poskytovateľa o aktiváciu služby „Blokovanie prémieových služieb – nákupy v mobilných obchodoch“
- 7.21** Účastník berie na vedomie a súhlasí, že zmluvu o nákupe digitálneho obsahu v Aplikačnom obchode uzatvára a plní voči Účastníkovi Prevádzkovateľ Aplikačného obchodu. Účastník si zriaďuje užívateľský účet v Aplikačnom obchode na vlastnú zodpovednosť. Za dodanie obsahu predávaného a ponúkaného v Aplikačnom obchode ako aj vystavenie daňového dokladu, popredajnú podporu a riešenie prípadných reklamácií vo vzťahu k Aplikačnému obchodu zodpovedá Prevádzkovateľ aplikačného obchodu v súlade s podmienkami príslušného Aplikačného obchodu.
- 7.22** Účastník berie na vedomie a súhlasí, že pokiaľ Prevádzkovateľ aplikačného obchodu doručil Poskytovateľovi žiadosť o uskutočnenie platby počas trvania príkazu, nemôže takúto platbu odvolať, ani požadovať jej vrátenie. Prípadný nárok na vrátenie zadanej platby sa riadi podmienkami stanovenými príslušným Prevádzkovateľom aplikačného obchodu.
- 7.23** Pre nákupy v Aplikačnom obchode platia primerane ustanovenia čl. 18.1, 18.2, 18.7, 18.8 a 18.11.
- 7.24** Účastník berie na vedomie a súhlasí, že Služby sú poskytované na území Slovenskej republiky a preto sa na ne uplatňuje DPH stanovená zákonom č. 222/2004 Z. z. o Dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Účastník, ktorý nie je podnikateľom a ktorý požaduje inú ako slovenskú DPH je povinný predložiť tri neprotichodné dôkazy, v ktorých sa uvádza, že je usadený, má trvalé bydlisko alebo sa obvykle zdržiava inde.
- 7.25** Účastník, platiteľ DPH, je povinný Poskytovateľovi poskytnúť svoje IČ DPH. Ak Účastník IČ DPH neposkytne pri podpise Zmluvy a ani ho Poskytovateľovi neoznámí dodatočne, Služba mu bude dodaná ako neplatiteľovi bez uvedenia IČ DPH na faktúre.
- 8 Používanie sietí zahraničných operátorov**
- 8.1** Účastník je oprávnený v rámci dohodnutých Služieb využívať službu Roaming, okrem prípadov, ktoré sa uvádzajú v čl. 8.4 a 13.5.
- 8.2** Poskytovateľ má právo požadovať od Účastníka zloženie zábezpeky vo výške podľa uváženia Poskytovateľa. V prípade nezaplatenia zábezpeky nie je Poskytovateľ povinný aktivovať alebo poskytnúť Roaming. Ak využije Poskytovateľ zábezpeku v zmysle čl. 7.16, nie je povinný poskytnúť Roaming až do doplnenia zábezpeky do pôvodnej výšky.
- 8.3** Účastník môže v sieti zahraničného poskytovateľa využívať len
- 8.4** V odôvodnených prípadoch je Poskytovateľ oprávnený, najmä ak Účastník mešká so zaplatením dlžných súm alebo ak Účastník porušil Všeobecné podmienky, Účastníkovi obmedziť alebo neumožniť Roaming v sieťach zahraničných operátorov.
- 8.5** Za poplatky vyvolané nevhodným nastavením služieb počas užívania Roamingu vrátane poplatkov za využitie verejnej telefónnej služby prevádzkovej zahraničnými operátormi s dosahom v pohraničných oblastiach zodpovedá Účastník.
- 8.6** S cieľom zabrániť zneužívaniu alebo neobvyklému používaniu služby EÚ Roaming nad rámec pravidelného cestovania v krajinách EÚ, EHP a vo Veľkej Británii sa na využívanie služby EÚ Roaming aplikujú Zásady primeraného využívania. Pri nedodržaní Zásad primeraného využívania a pri prekročení dátových limitov uvedených v Cenníku je Poskytovateľ oprávnený účtovať Účastníkovi k domácim cenám roamingové príplatky v zmysle platného Cenníka.
- 8.7** Za zneužívanie a/alebo neobvyklé používanie služby EÚ Roaming v rozpore so Zásadami primeraného využívania sa považuje:
- prevažujúca prítomnosť a spotreba Účastníka v inom členskom štáte EÚ, EHP alebo vo Veľkej Británii (nad 50 %) oproti prítomnosti a spotrebe na území Slovenskej republiky, pričom
 - keď sa Účastník pripojí k domácej sieti, sa počíta ako deň prítomnosti tohto Účastníka v domácom štáte,
 - prítomnosť a spotreba Účastníka v štátoch, ktoré nie sú členmi EÚ, EHP a Veľkej Británie, sa považujú za domácu prítomnosť a spotrebu,
 - ukazovatele prítomnosti a spotreby sleduje Poskytovateľ kumulatívne počas obdobia 120 dní,
 - ak existuje riziko zneužívania alebo neobvyklého používania služby EÚ Roaming vyplývajúce z nepĺnenia kritéria prevládajúcej domácej spotreby a prítomnosti, Poskytovateľ je oprávnený upozorniť Účastníka na riziko uplatnenia roamingových príplatkov. K uplatneniu roamingových príplatkov môže Poskytovateľ pristúpiť, ak v období 2 týždňov od upozornenia nedôjde k takej zmene správania, že Účastníkovu prevažujúca spotreba a prítomnosť za posledných 134 dní bude na území Slovenskej republiky,
 - Poskytovateľ je oprávnený účtovať roamingové príplatky k domácej cene na tie Služby, pri ktorých existuje riziko ich zneužívania alebo neobvyklého používania a to až do doby, kým takéto riziko trvá;
 - dlhodobé nevyužívanie určitej SIM karty (nepretržité alebo prerušované) v spojení s obdobiami, keď sa používa najmä (aj keď nie výlučne) na EÚ Roaming,
 - správanie Účastníka sleduje Poskytovateľ počas obdobia 120 dní,
 - k uplatneniu roamingových príplatkov môže Poskytovateľ pristúpiť, ak v období 2 týždňov od upozornenia Účastníka na riziko uplatnenia roamingových príplatkov nedôjde k zmene jeho správania;
 - Predplatené služby na viacerých SIM kartách a ich postupné používanie tým istým Účastníkom pri Roamingu,
 - k uplatneniu roamingových príplatkov môže Poskytovateľ pristúpiť, ak v období 2 týždňov od upozornenia Účastníka na riziko uplatnenia roamingových príplatkov nedôjde k zmene jeho správania;
 - organizovaný predaj SIM kariet osobám, ktoré nemajú bydlisko alebo stabilné väzby k Slovenskej republike, s cieľom umožniť využívanie služby EÚ Roaming na iné účely, než pravidelné cestovanie,
 - bezodkladne po zistení zneužívania služby EÚ Roaming

- 8.8** S cieľom zabezpečiť, aby sa služba EÚ Roaming nezneužívala alebo nepoužívala neobvyklým spôsobom nesúvisiacim s pravidelným cestovaním mimo SR, Poskytovateľ je oprávnený od Účastníkov služby EÚ Roaming kedykoľvek vyžadovať dôkaz o mieste ich obvyklého pobytu v SR alebo iných stabilných väzbách v SR, ktoré sú dôvodom na ich častú a značnú prítomnosť na území SR (napr. predloženie dokladu o dočasnom pobyte Účastníka, dokladu s uvedenou poštovou alebo fakturačnou adresou Účastníka za iné služby, ktoré sú mu poskytované v SR, vyhlásenie inštitúcie poskytujúcej vysokoškolské vzdelávanie o účasti na dennom štúdiu, potvrdenie o výkone práce alebo činnosti v SR). V prípade nepreukázania obvyklého pobytu alebo iných stabilných väzieb v SR je Poskytovateľ oprávnený Účastníkovi po predchádzajúcom upozornení účtovať roamingové príplatky.
- 8.9** Ak Poskytovateľ zistí, že Účastník zneužíva alebo neobvykle používa službu EÚ Roaming, alebo mu Účastník v súvislosti so službou EÚ Roaming poskytuje nesprávne informácie, je oprávnený prijať aj iné opatrenie ako je uloženie roamingových príplatkov (napr. vyžadovať od Účastníka zábezpeku, obmedziť alebo prerušiť Účastníkovi poskytovanie Služieb, zmeniť Účastníkovi program služieb).
- 8.10** Zásady primeraného využívania sa nevzťahujú na Alternatívne roamingové tarify.
- 8.11** Účastník využívajúci Alternatívnu roamingovú tarifu môže kedykoľvek požiadať vo forme určenej Poskytovateľom o prechod na službu umožňujúcu využívanie EU Roaming (a naopak). Poskytovateľ je povinný uskutočniť tento prechod do jedného pracovného dňa od doručenia tejto žiadosti. Poskytovateľ si vyhradzuje právo tento prechod oddialiť dovtedy, kým neuplynie minimálna doba platnosti predchádzajúcej roamingovej tarify, ktorá nepresiahne dva mesiace. Pre vylúčenie všetkých pochybností, ak je Alternatívna roamingová tarifa poskytovaná na základe písomnej zmluvy (Rámcová zmluva o poskytovaní osobitných podmienok pri poskytovaní elektronických komunikačných služieb a iné), prechod na službu umožňujúcu využívanie EU Roaming prostredníctvom všetkých SIM kariet Účastníka sa uskutoční bez zmeny tejto zmluvy a posledným dňom zúčtovacieho obdobia, v ktorom bol prechod uskutočnený, sa takáto zmluva považuje za ukončenú.
- 9 Podmienky poskytovania Služieb**
- 9.1** Poskytovateľ poskytuje Služby v súlade s normami vzťahujúcimi sa na mobilné telekomunikačné siete vydanými Európskym telekomunikačným štandardizačným inštitútom a Medzinárodnou telekomunikačnou úniou pri dodržaní základných parametrov kvality Služieb a parametrov stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi a individuálnymi povoleniami v Slovenskej republike.
- 9.2** Služby môže Účastník využívať len v geografickej oblasti pokrytej rádiovým signálom verejnej telefónnej siete Poskytovateľa, prípadne v oblasti, v ktorej Poskytovateľ poskytuje Služby na základe dohody prostredníctvom verejnej telefónnej siete iného podniku. Poskytovateľ negarantuje na každom mieste pripojenie k verejnej telefónnej sieti Poskytovateľa, rovnakú alebo najvyššiu kvalitu a dostupnosť poskytovaných Služieb. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné zhoršenie kvality prenosu signálu, resp. kvality Služieb, spôsobené poveternostnými vplyvmi. Nedostatočné pokrytie signálom nezakladá právo Účastníka odstúpiť od Zmluvy.
- 9.3** Základnou podmienkou využitia Služieb je držba mobilného telefónu alebo iného koncového zariadenia, ktoré podporuje využívanie Služieb požadovaných Účastníkom. Nesplnenie tejto podmienky nezakladá právo Účastníka odstúpiť od Zmluvy. Poskytovateľ negarantuje využívanie vybraných Služieb na iných zariadeniach než tých, ktoré sú odporúčané na využívanie
- 9.4** Pri vybraných Službách si Poskytovateľ vyhradzuje právo inštalovať zariadenie určené na poskytovanie danej Služby na/v nehnuteľnosti kde bude táto Služba poskytovaná.
- 9.5** Účastník berie na vedomie, že pri využívaní Služby prenosu dát viacerými Užívateľmi môže dochádzať k spomaleniu prenosových rýchlostí. Toto spomalenie nie je trvalé a závisí od aktuálneho zaťaženia siete Poskytovateľa. Rýchlosť pripojenia závisí od nasledovných faktorov:
- Typ koncového zariadenia, jeho pripojenie a poloha;
 - zdieľanie Služby pripojením viacerých koncových zariadení;
 - zdieľanie kapacity siete viacerými užívateľmi a to až do výšky maximálneho pomeru agregácie;
 - kvalita a konfigurácia zariadenia Užívateľa;
 - obsah cieľovej požiadavky Užívateľa a faktory ovplyvňujúce sieť mimo pôsobnosti Poskytovateľa
- 10 Zhromažďovanie a používanie informácií o Účastníkoch**
- 10.1** Pre účely tohto článku 10:
- Biometrický podpis** znamená elektronicky zaznamenaný podpis v zmysle § 40 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších právnych predpisov zachytený prostredníctvom technického vybavenia Poskytovateľa, ktoré umožňuje jednoznačné a nezameniteľné určenie fyzickej osoby, ktorá takýto podpis vykonala, vrátane údajov o rýchlosti, tlaku a uhlu, pod ktorým sa pero nachádza v čase vykonávania takéhoto podpisu.
- Dotknutá osoba** znamená dotknutá osoba v zmysle § 5 písm. n Zákona ochrane osobných údajov, t.j. každá fyzická osoba, ktorej osobné údaje sa spracúvajú.
- Lokalizačné údaje** znamená údaje spracúvané v elektronickej komunikačnej sieti alebo prostredníctvom Služby, ktoré označujú geografickú polohu koncového zariadenia užívateľa verejne dostupnej služby a ďalšie údaje v rozsahu stanovenom Zákonom
- Osobný údaje** znamená osobný údaj v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov.
- Osobný údaj fyzickej osoby** znamená akýkoľvek Osobný údaj fyzickej osoby – Účastníka.
- Povinné údaje** znamená (i) vo vzťahu k Účastníkovi fyzickej osobe: meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, telefónne číslo, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť výška neuhradených záväzkov (ii) vo vzťahu k Účastníkovi fyzickej osobe – podnikateľovi: obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo, telefónne číslo a výška neuhradených záväzkov (iii) vo vzťahu k Účastníkovi právnickej osobe: obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo, telefónne číslo a výška neuhradených záväzkov a (iv) iné údaje nevyhnutne potrebné na poskytovanie Služby.
- Prevádzkové údaje** znamená údaje vzťahujúce sa na Účastníka a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie.
- Súhlas** znamená akýkoľvek vážny a slobodne daný, konkrétny, informovaný a jednoznačný prejav vôle Dotknutej osoby vo forme vyhlásenia alebo jednoznačného potvrdzujúceho úkonu, ktorým Dotknutá osoba vyjadruje súhlas so spracúvaním svojich osobných údajov; osobitný súhlas so spracúvaním Údajov vo forme určenej Poskytovateľom v súlade s podmienkami stanovenými v príslušnom všeobecne záväznom právnom predpise spôsobom, ktorý zabezpečí, že Poskytovateľ bude vedieť hodnoverne preukázať, že mu Účastník súhlas poskytol; Forma súhlasu sa môže odlišovať podľa typu udeľovaného súhlasu, napríklad môže ísť o písomný prejav vôle vyjadrený podpisom v príslušnom dokumente, môže ísť o Biometrický pod-

vom sídle Poskytovateľa, o udelenie súhlasu operátorovi na linke určenej Poskytovateľom, alebo o konkludentný súhlas vykonaním zmeny nastavenia webového prehliadača alebo mobilného telefónu alebo iného zariadenia;

Účel spracovania znamená účel uvedený v článku 10.4.

Údaje znamená Osobné údaje fyzických osôb alebo Údaje právnických osôb, ktoré je Poskytovateľ na základe Súhlasu alebo v zmysle príslušného zákona oprávnený spracovávať, poskytovať tretím stranám alebo iným spôsobom s takýmito údajmi nakladať; Pokiaľ výslovne nie je uvedené inak, pre účely týchto Všeobecných podmienok sa za Údaje tiež považujú Prevádzkové údaje, Lokalizačné údaje a Biometrický podpis.

Údaj právnickej osoby znamená akýkoľvek údaj Účastníka – právnickej osoby alebo Účastníka – fyzickej osoby podnikateľa.

Zákon o ochrane osobných údajov znamená zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

- 10.2** Podnik získava, overuje, spracováva a používa Údaje v rozsahu stanovenom príslušnom všeobecne záväznom právnom predpise, v Zmluve, v týchto Všeobecných obchodných podmienkach a v udelenom Súhlase. Poskytovateľ je vo vzťahu k spracúvaniu Osobných údajov fyzických osôb prevádzkovateľom v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov.
- 10.3** Pokiaľ nie je v príslušnom všeobecne záväznom právnom predpise, v Zmluve alebo v týchto Všeobecných podmienkach uvedené inak, poskytnutie Údajov a udelenie Súhlasu zo strany Účastníka je dobrovoľné a Účastník je oprávnený kedykoľvek udelený Súhlas odvolať. Poskytovateľ si nesmie udelenie Súhlasu vynucovať a ani podmieňovať hrozbou odmietnutia zmluvného vzťahu, služby alebo tovaru. Bez ohľadu na predchádzajúcu vetu, Účastník berie na vedomie, že Povinné údaje predstavujú Údaje, bez ktorých nie je možné uzatvoriť a plniť Zmluvu (ktorej súčasťou je aj zmluva o poskytnutí jednorazovej platobnej služby), uskutočňovať jej zmeny, jej ukončenie, prípadne vykonať prenesenie čísla alebo uskutočniť úkony podľa bodu 10.22. Účastník môže svoj Súhlas odvolať na základe výslovného, zrozumiteľného a určitého prejavu vôle (napr. doporučeným listom, telefonátom na zákaznícku linku a podobne, prípadne iným spôsobom uvedeným na webovom sídle Poskytovateľa) po náležitej identifikácii Účastníka. Odvolanie Súhlasu nemá vplyv na právo a/alebo povinnosť Poskytovateľa spracovávať Údaje v rozsahu stanovenom Zákonom a všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 10.4** Poskytovateľ spracováva Údaje za účelom poskytovania Služieb a služieb, ktoré so Službami súvisia alebo za iným účelom stanoveným v príslušnom právnom predpise alebo v udelenom Súhlase. Účel spracovania Údajov najmä zahŕňa (i) uzatvorenie a plnenie Zmluvy (ktorej súčasťou je aj zmluva o poskytnutí jednorazovej platobnej služby), jej zmeny alebo ukončenie (vrátane prenosu telefónneho čísla), predchádzanie zneužívania alebo neobvyklého používania Služieb (ii) fakturáciu poskytnutých Služieb, prijímanie a evidenciu platieb, evidenciu a postupovanie pohľadávok, (iii) vypracovanie a vedenie zoznamu Účastníkov a (iv) poskytovanie služieb s pridanou hodnotou.
- 10.5** Údaje môžu byť spracovávané manuálne, s použitím úplne automatizovaných alebo čiastočne automatizovaných alebo iných ako automatizovaných prostriedkov spracúvania.
- 10.6** Okrem ak je v príslušnom všeobecne záväznom právnom predpise, v Zmluve, v udelenom Súhlase alebo v týchto Všeobecných podmienkach uvedené inak, Údaje môže Poskytovateľ spracovávať počas celej doby trvania zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom až do urovnania všetkých práv a povinností z neho vyplývajúcich, minimálne však do uplynutia 4 rokov odo dňa ukončenia zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom. Účastník berie na ve-

nia a je primeraná vzhľadom na povahu zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom.

- 10.7** Poskytovateľ spracováva Údaje sám alebo prostredníctvom sprostredkovateľov, prostredníctvom ktorých poskytuje Službu, zabezpečuje iné služby so Službou spojené, alebo zabezpečuje iný Účel spracovania. Sprostredkovatelia spracúvajú Údaje v rozsahu a za podmienok dohodnutých s Poskytovateľom v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov. Zoznam sprostredkovateľov, ktorí spracúvajú Údaje v mene Poskytovateľa je uverejnený na webovom sídle Poskytovateľa a je priebežne aktualizovaný.
- 10.8** Poskytovateľ je oprávnený, pokiaľ právne predpisy neustanovujú inak, poskytovať Údaje v rozsahu, na účely a počas doby uvedenej v článku 10.6 tým osobám, ktoré Poskytovateľa zastupujú alebo inak oprávnenne chránia jeho záujmy (napr. osobám, ktoré sú oprávnené na základe zmluvy s Poskytovateľom vymáhať a inkasovať pohľadávky Poskytovateľa), alebo sa podieľajú najmä na vytváraní, ponúkaní, úprave, poskytovaní a prevádzkovaní Služieb, Služieb s pridanou hodnotou a s nimi súvisiacich služieb alebo na prevádzkovaní a údržbe systémov, prostredníctvom ktorých sa takéto Služby Účastníkom poskytujú, vrátane ale bez obmedzenia subjektom, ktoré sú súčasťou skupiny PPF.
- 10.9** Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ je v súlade s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi oprávnený poskytovať osobám, ktoré zabezpečujú alebo ktoré majú oprávnenie zabezpečovať služby verejnej elektronickej komunikačnej siete alebo pridružené prostriedky, Údaje nevyhnutné pre poskytovanie Služieb, a to na účely prepojenia a prístupu k sieti, na vzájomné vyúčtovanie a na zabránenie zneužívania siete a Služieb počas doby uvedenej v článku 10.6.
- 10.10** Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ je oprávnený, pokiaľ všeobecne záväznými právnymi predpismi neustanovujú inak, poskytnúť Údaje v rozsahu, na účely a počas doby uvedenej v článku 10.6 osobám, ktorým Poskytovateľ postúpil svoje neuhradené pohľadávky voči Účastníkovi po lehote splatnosti.
- 10.11** Ak Účastník udelil Súhlas na poskytnutie Údajov právnickým osobám, združeniam právnických osôb alebo iným subjektom, ktoré vedú registre údajov o bonite právnických alebo fyzických osôb o ich platobnej disciplíne a dôveryhodnosti, Účastník berie na vedomie, že podrobné údaje o spôsobe hodnotenia a vedenia Údajov v rámci takýchto registrov sú zverejnené na príslušných webových sídlach týchto subjektov a Účastník je povinný sa s nimi oboznámiť. Ustanovením tohto článku 10.11 nie je dotknuté právo Poskytovateľa v zmysle § 55 ods. 1 Zákona vzájomne si poskytovať a vymieňať s inými podnikmi poskytujúcimi verejnú sieť alebo služby nevyhnutné údaje v rozsahu podľa § 56 ods. 3 Zákona, ak sa týkajú dlžníkov Poskytovateľa alebo osôb, o ktorých Poskytovateľ zistil, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia alebo zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia podľa § 43 ods. 1 písm. c) druhého bodu Zákona a účinnejšej ochrany podnikov pred takými osobami.
- 10.12** Poskytovateľ je oprávnený vykonávať marketing Služieb a služieb súvisiacich so Službami (vrátane Služieb s pridanou hodnotou) a služieb partnerov Poskytovateľa len v súlade a na základe všeobecne záväzných právnych predpisov a Súhlasu. Poskytovateľ je oprávnený zvoliť si formu akou budú takéto marketingové aktivity vykonávané a je oprávnený ich vykonávať prostredníctvom tretích strán. Poskytovateľ je oprávnený za účelom vykonávania marketingových aktivít kontaktovať Účastníka prostredníctvom poštovej adresy, adresy elektronickej pošty, účastníckeho čísla, automatických volacích zariadení, faxom alebo iným obdobným spôsobom informovať o svojich nových Službách a o produktoch, prípadne o službách a o produktoch subjektov, ktoré sú v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom.

- 10.13** Účastník, ktorý je fyzickou osobou má právo určiť, či jeho Osobné údaje budú zaradené do telefónneho zoznamu a ak áno, ktoré Osobné údaje budú zaradené, ak sú relevantné na účel telefónneho zoznamu. Relevantnými údajmi fyzickej osoby na účely telefónneho zoznamu sú telefónne číslo, meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu. Nezaradenie osobných údajov Účastníka do telefónneho zoznamu, overenie, opravy alebo ich odstránenie je bezplatné. Poskytovateľ je oprávnený sprístupniť účastnícke číslo Účastníka ostatným Účastníkom sietí alebo tretím osobám na základe predchádzajúceho súhlasu Účastníka. Účelom telefónneho zoznamu je vyhľadávanie kontaktných údajov Účastníkov na základe ich mena, priezviska alebo názvu, prípadne ďalších minimálnych identifikačných údajov. Prípadné ďalšie možnosti využitia telefónneho zoznamu budú uvedené na webovom sídle Poskytovateľa.
- 10.14** Pri využívaní Služieb s pridanou hodnotou je Účastník oprávnený dočasne odmietnuť spracúvanie Lokalizačných údajov pre jednotlivé spojenie do siete alebo prenos správy, a to spôsobom, ktorý stanoví Poskytovateľ. Účastník je oprávnený odmietnuť poskytnutie súhlasu s použitím jeho elektronického kontaktu aj v súvislosti s odosielaním každej jednotlivé správy.
- 10.15** Telefonické hovory na zákazníckych linkách sú automaticky nahrávané a uchovávané z dôvodu zabezpečenia kvality Služieb alebo z iných prevádzkových dôvodov. Poskytovateľ má právo použiť tieto záznamy ako dôkaz v prípade reklamácie alebo sporu. Zvukový záznam sa začne vyhotovovať až po zaznení hlásky o zázname. Ak Účastník nesúhlasí s vyhotovením zvukového záznamu, má právo po zaznení hlásky ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa na Poskytovateľa iným vhodným spôsobom.
- 10.16** Biometrický podpis je biometrický údaj v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov a Poskytovateľ je oprávnený spracovávať Biometrický podpis výhradne so súhlasom Účastníka a podľa podmienok stanovených v Zákone o ochrane osobných údajov. Účastník nie je povinný príslušné dokumenty podpisovať prostredníctvom Biometrického podpisu, má právo požiadať Poskytovateľa o použitie papierovej formy dokumentu a svoj súhlas so spracovaním Biometrického podpisu môže kedykoľvek odvolať s tým, že Účastník je povinný poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť na zabezpečenie práv a oprávnených záujmov Poskytovateľa.
- 10.17** Účastník súhlasí, že Poskytovateľ je oprávnený prijať plnenie záväzku Účastníka tretou osobou. Účastník súhlasí s poskytovaním jeho Prevádzkových údajov tretej osobe, ktorá za Účastníka plní jeho záväzky voči Poskytovateľovi.
- 10.18** Odoslaním SMS v prípade služieb tretích strán berie Účastník na vedomie a súhlasí, že jeho údaje v rozsahu meno a priezvisko/obchodné meno, adresa/miesto podnikania/sídlo, telefónne číslo, fakturačná adresa, rodné číslo/IČO, typ a číslo identifikačného preukazu, štátna príslušnosť budú sprístupnené tretím stranám, ktoré danú službu poskytujú.
- 10.19** Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách a dokladoch v prípadoch, ak Účastník používa SIM kartu za účelom uskutočnenia platobných operácií. Poskytovateľ je povinný tieto informácie a doklady utajovať, uchovávať, primerane zálohovať a chrániť pred neoprávneným prístupom, vyzradením, zneužitím, pozmenením, poškodením, zničením, stratou alebo odcudzením. Keď akýkoľvek všeobecne záväzný právny predpis alebo tieto Všeobecné podmienky neustanovujú inak, tieto informácie a doklady môžu byť poskytnuté tretím osobám len s predchádzajúcim písomným súhlasom dotknutého Účastníka alebo na jeho písomný pokyn, ak Zákon o platobných službách neustanovuje inak.
- 10.20** Na účely zisťovania, preverenia a kontroly identifikácie Účastníka, ak používa SIM kartu za účelom uskutočnenia Platobných operácií, na účely prijímania a vybavovania reklamácií Platobných služieb je Účastník povinný pri každom obchode Posky-
- ak ide o fyzickú osobu, vrátane fyzickej osoby zastupujúcej právnickú osobu, meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu, adresu prechodného pobytu, rodné číslo, ak je pridelené, dátum narodenia, štátnu príslušnosť, druh a číslo dokladu totožnosti, a ak ide o fyzickú osobu, ktorá je podnikateľom, aj adresu miesta podnikania, predmet podnikania, označenie úradného registra alebo inej úradnej evidencie, v ktorej je zapísaný, a číslo zápisu do tohto registra alebo evidencie;
 - ak ide o právnickú osobu, názov, identifikačné číslo, ak je pridelené, adresu sídla, predmet podnikania alebo inej činnosti, adresu umiestnenia podniku alebo organizačných zložiek a adresu miesta výkonu činnosti, zoznam osôb tvoriacich štatutárny orgán tejto právnickej osoby a údaje o nich v rozsahu podľa prvého bodu, označenie úradného registra alebo inej úradnej evidencie, v ktorej je táto právnická osoba zapísaná, a číslo zápisu do tohto registra alebo evidencie,
 - kontaktné telefónne číslo, faxové číslo a elektronickú adresu, ak ich má,
 - doklady a údaje preukazujúce a dokladujúce
 - schopnosť Účastníka ako používateľa Platobných služieb splniť si záväzky z obchodu,
 - požadované zabezpečenie záväzkov z obchodu,
 - oprávnenie na zastupovanie, ak ide o zástupcu,
 - splnenie ostatných požiadaviek a podmienok na uzavretie alebo vykonanie obchodu, ktoré sú ustanovené Zákonom o platobných službách alebo osobitnými predpismi alebo ktoré sú dohodnuté s Poskytovateľom,
- b) umožniť získať kopírovaním, skenovaním alebo iným zaznamenávaním
- obrazovú podobizeň, titul, meno, priezvisko, rodné priezvisko, rodné číslo, dátum narodenia, miesto a okres narodenia, adresu trvalého pobytu, adresu prechodného pobytu, štátnu príslušnosť, záznam o obmedzení spôsobilosti na právne úkony, druh a číslo dokladu totožnosti, vydávajúci orgán, dátum vydania a platnosť dokladu totožnosti a
 - ďalšie údaje z dokladov preukazujúcich a dokladujúcich údaje, na ktoré sa vzťahuje písmeno a).
- 10.21** Na účely zisťovania, preverenia a kontroly identifikácie Účastníka, ak používa SIM kartu za účelom uskutočnenia Platobných operácií a jeho zástupcu, na účely uzatvárania a vykonávania obchodov, na účely prijímania a vybavovania reklamácií Účastníka, ak používa SIM kartu za účelom uskutočnenia Platobných operácií a na ďalšie účely uvedené v článku 10.22 je Poskytovateľ oprávnený pri každom obchode požadovať od Účastníka a jeho zástupcu údaje v rozsahu podľa článku 10.20 a opakovane ich pri každom obchode získavať spôsobom vymedzeným v článku 10.20 písm. b). Účastník a zástupca Účastníka sú povinní vyhovieť každej takej žiadosti Poskytovateľa.
- 10.22** Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že na účely zisťovania, preverenia a kontroly identifikácie Účastníka, ak používa SIM kartu za účelom uskutočnenia Platobných operácií a jeho zástupcu, na účely uzatvárania a vykonávania obchodov, na účely prijímania a vybavovania reklamácií Účastníka, ak používa SIM kartu za účelom uskutočnenia Platobných operácií, na účely riešenia sporov s Účastníkmi za poskytovania Platobných služieb, na účel ochrany a domáhania sa práv Poskytovateľa voči Účastníkom, na účel zdokumentovania činnosti Poskytovateľa, na účely výkonu dohľadu nad Poskytovateľom a nad jeho činnosťami a na plnenie si úloh a povinností podľa Zákona o platobných službách alebo osobitných predpisov je Poskytovateľ oprávnený zisťovať, získavať, zaznamenávať, uchovávať, využívať a inak spracúvať Údaje v rozsahu podľa článku 10.20. Prítom súhlasí, že Poskytovateľ je oprávnený s použi-

čísla a ďalšie údaje a doklady v rozsahu podľa Zákona o platobných službách.

- 10.23** Údaje, na ktoré sa vzťahujú články 10.17 a 10.19 až 10.22, môže Poskytovateľ sprístupniť alebo poskytnúť do zahraničia len za podmienok ustanovených v osobitnom zákone, alebo ak tak ustanovuje medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná a ktorá má prednosť pred zákonmi Slovenskej republiky.
- 10.24** Články 10.20 až 10.22 sa rovnako vzťahujú na Stály Rozhodcovský súd Slovenskej bankovej asociácie so sídlom Rajská 15/A, 811 08 Bratislava 1, a to na poskytovanie, získavanie, sprístupňovanie a spracúvanie Údajov na účely konania a rozhodovania tohto stáleho rozhodcovského súdu o sporoch z poskytovania Platobných služieb medzi poskytovateľmi Platobných služieb a ich používateľmi Platobných služieb, ako aj na účel zdokumentovania činnosti tohto rozhodcovského súdu. Stály Rozhodcovský súd Slovenskej bankovej asociácie však sprístupňuje a poskytuje údaje len Národnej banke Slovenska na účely vykonávania pôsobnosti, dohľadu a činnosti podľa tohto zákona a osobitných predpisov, len orgánom členských štátov EÚ v rozsahu potrebnom na účely spolupráce pri mimosúdnom rozhodovaní z poskytovania Platobných služieb a len účastníkom rozhodcovského konania pred týmto rozhodcovským súdom v rozsahu potrebnom na účely rozhodcovského konania.
- 10.25** Poskytovateľ je oprávnený poskytovať Prevádzkové údaje v rozsahu telefónne číslo, čas a výška dobitia Kreditu, rovnako aj osobné údaje Účastníka (najmä, nie však výlučne meno, priezvisko) na základe žiadosti banke v zmysle zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, v prípade podozrenia z podvodnej transakcie uskutočnenej pri dobíjaní Kreditu.
- 10.26** Pokiaľ všeobecne záväzný právny predpis nestanovuje inak, Účastník – fyzická osoba má právo na základe písomnej žiadosti od Poskytovateľa vyžadovať: (i) potvrdenie, či sú alebo nie sú Údaje o Účastníkovi spracúvané; ii) ak Poskytovateľ takéto údaje spracúva, právo získať prístup k týmto Osobným údajom a informácie podľa § 21 ods. 1 Zákona o ochrane osobných údajov;
- Poskytovateľ je povinný poskytnúť Dotknutej osobe jej Osobné údaje, ktoré spracúva. Informácie podľa tohto článku Poskytovateľ poskytne bezplatne. Za opakované poskytnutie Osobných údajov, o ktoré Dotknutá osoba požiada, môže Poskytovateľ účtovať primeraný poplatok zodpovedajúci administratívnym nákladom. Právo získať Osobné údaje nesmie mať nepriaznivé dôsledky na práva iných fyzických osôb.
- 10.27** Dotknutá osoba má právo na to, aby Poskytovateľ bez zbytočného odkladu opravil nesprávne Osobné údaje, ktoré sa jej týkajú. So zreteľom na účel spracúvania Osobných údajov má Dotknutá osoba právo na doplnenie neúplných Osobných údajov.
- 10.28** Dotknutá osoba má právo na to, aby Poskytovateľ bez zbytočného odkladu vymazal Osobné údaje, ktoré sa jej týkajú, ak
- Osobné údaje už nie sú potrebné na účel, na ktorý sa získali alebo inak spracúvali,
 - Dotknutá osoba odvolá Súhlas, na základe ktorého sa spracúvanie Osobných údajov vykonáva, a neexistuje iný právny základ pre spracúvanie Osobných údajov,
 - Dotknutá osoba namieta spracúvanie Osobných údajov podľa § 27 ods. 1 Zákona o ochrane osobných údajov a neprevažujú žiadne oprávnené dôvody na spracúvanie Osobných údajov alebo Dotknutá osoba namieta spracúvanie Osobných údajov podľa § 27 ods. 2 Zákona o ochrane osobných údajov,
 - Osobné údaje sa spracúvajú nezákonne,
 - je dôvodom pre výmaz splnenie povinnosti podľa tohto

- sa Osobné údaje získavali v súvislosti s ponukou služieb informačnej spoločnosti podľa § 15 ods. 1 Zákona o ochrane osobných údajov.

10.29 Dotknutá osoba má právo na to, aby Poskytovateľ obmedzil spracúvanie Osobných údajov, ak

- Dotknutá osoba namieta správnosť Osobných údajov, a to počas obdobia umožňujúceho Poskytovateľovi overiť správnosť osobných údajov,
- spracúvanie Osobných údajov je nezákonné a Dotknutá osoba namieta vymazanie osobných údajov a žiada namiesto toho obmedzenie ich použitia,
- Poskytovateľ už nepotrebuje osobné údaje na účel spracúvania osobných údajov, ale potrebuje ich Dotknutá osoba na uplatnenie právneho nároku, alebo
- Dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov podľa § 27 ods. 1 Zákona o ochrane osobných údajov, a to až do overenia, či oprávnené dôvody na strane Poskytovateľa prevažujú nad oprávnenými dôvodmi Dotknutej osoby.

Ak sa spracúvanie osobných údajov obmedzilo, okrem uchovávanía môže Osobné údaje Poskytovateľ spracúvať len so súhlasom Dotknutej osoby alebo na účel uplatnenia právneho nároku, na ochranu osôb alebo z dôvodov verejného záujmu.

10.30 Dotknutá osoba má právo získať osobné údaje, ktoré sa jej týkajú a ktoré poskytla Poskytovateľovi, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a má právo preniesť tieto osobné údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi, ak je to technicky možné a ak

- sa osobné údaje spracúvajú podľa § 13 ods. 1 písm. a), § 16 ods. 2 písm. a) alebo § 13 ods. 1 písm. b) Zákona o ochrane osobných údajov a
- spracúvanie osobných údajov sa vykonáva automatizovanými prostriedkami.

10.31 Dotknutá osoba má právo namietať spracúvanie jej Osobných údajov z dôvodu týkajúceho sa jej konkrétnej situácie vykonávané podľa § 13 ods. 1 písm. e) alebo písm. f) Zákona o ochrane osobných údajov vrátane profilovania založeného na týchto ustanoveniach. Poskytovateľ nesmie ďalej spracúvať Osobné údaje, ak nepreukáže nevyhnutné oprávnené záujmy na spracúvanie Osobných údajov, ktoré prevažujú nad právami alebo záujmami Dotknutej osoby, alebo dôvody na uplatnenie právneho nároku.

10.32 Dotknutá osoba má právo namietať spracúvanie Osobných údajov, ktoré sa jej týkajú, na účel priameho marketingu vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s priamym marketingom. Ak Dotknutá osoba namieta spracúvanie Osobných údajov na účel priameho marketingu, Poskytovateľ ďalej osobné údaje na účel priameho marketingu nesmie spracúvať.

10.33 Účastník, resp. iná osoba ak sa jej údaje spracúvajú, má právo na to, aby sa na ňu nevzťahovalo rozhodnutie, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní osobných údajov vrátane profilovania a ktoré má právne účinky, ktoré sa jej týkajú alebo ju obdobne významne ovplyvňujú. Uvedené sa neuplatňuje, ak je rozhodnutie:

- nevyhnutné na uzavretie zmluvy alebo plnenie zmluvy medzi Dotknutou osobou a Poskytovateľom,
- vykonané na základe osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, a v ktorých sú zároveň ustanovené aj vhodné opatrenia zaručujúce ochranu práv a oprávnených záujmov Dotknutej osoby, alebo
- založené na výslovnom súhlase Dotknutej osoby.

10.34 Ďalšie práva Účastníka, ktorý je fyzickou osobou, sú upravené v príslušných ustanoveniach najmä § 22 až § 30 Zákona o ochrane osobných údajov.

11. Reklamačný poriadok

11.1 Reklamáciu je možné uplatniť v prípade, že Účastníkovi boli zo strany Poskytovateľa chybné:

- (a) poskytnuté Služby, t.j. najmä ak kvalita Služieb nezodpovedá požiadavkám stanoveným v Podmienkach, v Zákone, Zmluve alebo stanoveným Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „Reklamácia kvality“); alebo
- (b) vyúčtované Služby (ďalej len „Reklamácia úhrady“); alebo
- (c) uplatňované Zásady primeraného využívania.

V prípade reklamácie väd výrobkov, najmä mobilných telefónov a ich príslušenstva (ďalej len „Výrobok“), predaných Poskytovateľom Účastníkovi sa reklamácia Výrobku vybaví v Značkovej predajni, v prípade predaja na Predajnom mieste sa reklamácia Výrobku vybaví na Predajnom mieste, kde bol Výrobok kúpený, a to v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Ustanovenia čl. 11 sa na reklamáciu väd Výrobkov nepoužijú.

11.2 Predmetom reklamácie podľa týchto Všeobecných podmienok nemôže byť, a teda reklamácia nemôže byť uznaná, pokiaľ sa týka:

- (a) kvality služieb, pri ktorých Poskytovateľ nie je konečným dodávateľom (t.j. služba je Poskytovateľom len sprostredkovaná a medzi Účastníkom a poskytovateľom služby existuje priamy vzťah);
- (b) nedostatkov kvality Služieb (nemožnosť pripojenia sa k sieťi, rôzna kvalita signálu), ktoré sú spôsobené stavom pokrytia územia rádiovým signálom mobilnej siete Poskytovateľa a zmluvných operátorov a sú v súlade s obmedzeniami uvedenými v Podmienkach (najmä v prípade poveternostných alebo fyzikálnych vplyvov na kvalitu signálu alebo v prípade nedostatočného geografického pokrytia);
- (c) akejkolvek vady Služieb spôsobenej nesprávnym používaním Služieb alebo koncových zariadení Účastníkom vrátane nesprávneho nastavenia Služieb alebo koncového zariadenia Účastníkom;
- (d) dočasného prerušenia poskytovania Služby z dôvodov vyššej moci, najmä požiarov, živelných pohrôm, havárií, krízových situácií, teroristických útokov, štrajkov (zamestnancov tretích strán), nepokojov, a z iných dôvodov vylučujúcich zodpovednosť;
- (e) obsahu informácií prenášaných Účastníkmi telekomunikačnej siete, najmä obsahu informácií a údajov poskytovaných v rámci služieb tretích strán (ako sú napríklad audiotexové služby) s výnimkou obsahu informácií poskytovaných v rámci Služby.

11.3 Reklamáciu môže uplatniť:

- (a) Účastník alebo jeho právny nástupca,
- (b) osoba splnomocnená Účastníkom na základe písomného splnomocnenia s úradne overeným podpisom.

11.4 Reklamácia musí byť uplatnená písomne a doručená Poskytovateľovi výhradne postupom podľa článku 17.1 písm. a) týchto podmienok, a to do 30 dní odo dňa chybného poskytnutia Služby alebo chybného vyúčtovania Služby, v opačnom prípade právo Účastníka na Reklamáciu zaniká. Reklamácie, ktoré budú doručené Poskytovateľovi po uplynutí uvedenej lehoty alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.

11.5 (a) Adresa na doručovanie Reklamácie prostredníctvom poštového podniku je uvedená na webovom sídle, príp. v Značkových predajniach alebo na Predajných miestach.

(b) V prípade, že Účastník uplatní Reklamáciu osobne písomne na Značkovej predajni, Značková predajňa prevezme Reklamáciu na vybavenie a postúpi ju Oddeleniu starostlivosti o zákazníkov. Značková predajňa neposkytuje informácie o stave ani výsledku reklamačného konania, ibaže sa na tom Poskytovateľ a Účastník v konkrétnom prípade ústne písomne dohodnú

pokiaľ túto možnosť zverejní Poskytovateľ na svojom webovom sídle.

11.6 V Reklamácií je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ktorými sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla alebo miesta podnikania a IČO. Účastník ďalej uvedie telefónne číslo SIM karty, ktorého sa Reklamácia týka, a jasným a zrozumiteľným spôsobom popíše predmet Reklamácie. V Reklamácií týkajúcej sa uplatnenia Zásad primeraného využívania Účastník poskytne Poskytovateľovi dôkazy, že službu EÚ Roaming nevyužíva na iné účely ako na pravidelné cestovanie. Písomné podanie obsahujúce Reklamáciu sa vybaví podľa tohto Reklamačného poriadku bez ohľadu na jeho označenie. Účastník nie je oprávnený dodatočne meniť dôvody Reklamácie ani iné údaje uvedené v Reklamácií, pokiaľ sa zmeny týkajú už raz reklamovaného chybného zúčtovania, chybného poskytnutia Služieb alebo chybného uplatnenia Zásad primeraného využívania.

11.7 V prípade, že Účastníkovi nebude poskytovaná Služba v dôsledku zavinenia Poskytovateľom, Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas Poskytovateľom zavinenej neposkytovania Služby. Toto právo si môže Účastník uplatniť v lehote troch mesiacov od obnovenia poskytovania Služby, a to doručením písomného oznámenia spôsobom podľa článku 11.5. Okrem identifikačných údajov podľa článku 11.6 Účastník v oznámení uvedie presne a prehľadne trvanie neposkytovania Služby a vyčíslenie pomernej časti z ceny Služby, ktorá má byť vrátená. Uvedené platí v prípade, ak to povaha niektorých Služieb umožňuje.

11.8 Reklamácia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za Poskytovateľom poskytnuté Služby. Ak však reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, Účastník má právo:

(a) na odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šiestich mesiacov, a to najneskôr do vybavenia Reklamácie; alebo

(b) na zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby v troch mesačných splátkach. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby. Uvedené platí za predpokladu, že Účastník pred reklamovaním ceny túto neuhradil.

11.9 Reklamácie sa vybavujú v lehotách, ktoré zodpovedajú ich zložitosti a technickej či administratívnej náročnosti. Poskytovateľ Účastníkovi oznámi výsledok prešetrenia Reklamácie najneskôr do 30 dní od jej riadneho uplatnenia podľa článkov 11.4 a 11.5. V zložitých prípadoch môže Poskytovateľ túto lehotu predĺžiť o ďalších 30 dní. Pokiaľ Reklamácia nie je vybavená do 30, resp. 60 dní od doručenia, považuje sa Reklamácia za uznanú.

11.10 Poskytovateľ pri vybavovaní Reklamácie komunikuje s Účastníkom len na základe kontaktných údajov uvedených v Zmluve alebo uvedených v splnomocnení pre vybavenie Reklamácie. Týmto nie je dotknuté ustanovenie článku 11.11 poslednej vety tohto Reklamačného poriadku.

11.11 Oznámenie o vybavení Reklamácie obsahuje spravidla rozhodnutie o Reklamácií a jeho stručné odôvodnenie vrátane prípadných technických údajov. Oznámenie o vybavení Reklamácie je odosielané spravidla ako bežná poštová zásielka. Poskytovateľ môže podľa svojho uváženia zvoliť formu doporučenéj poštovej zásielky. V prípade, že Reklamácia bola uplatnená vo forme podľa článku 11.5 písm. c) tohto Reklamačného poriadku, Účastník súhlasí s tým, že oznámenie môže byť odoslané rovnakým spôsobom, akým bola Reklamácia uplatnená, prípadne iným spôsobom v zmysle článku 11.5. písm.c.

11.12 Oznámenie o vybavení Reklamácie odoslané prostredníctvom

lania. Dátum odoslania oznámenia o vybavení Reklamácie sa zároveň považuje za dátum vybavenia reklamácie. V prípade pochybností o dátume vybavenia Reklamácie je rozhodujúci výpis zo systému Poskytovateľa v zmysle článku 19.2 Všeobecných podmienok.

- 11.13** V prípade, že bude Reklamácia kvality, Reklamácia úhrady alebo Reklamácia uplatňovaných Zásad primeraného využívania uznaná ako oprávnená, Účastníkovi budú v závislosti od povahy Reklamácie vrátené sumy účtované za reklamované Služby, ktoré už zaplatil, a to do 30 dní od vybavenia Reklamácie. Príslušná suma bude Účastníkovi vrátená formou stanovenou Poskytovateľom, a to bez úrokov z omeškania.
- 11.14** Ak Účastník nesúhlasí s tým, ako bola Reklamácia vybavená, prípadný spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality Služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie, môže predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.
- 11.15** V prípade ukončenia Zmluvy v priebehu vybavovania Reklamácie uhradí Poskytovateľ príslušnú dlžnú čiastku do 30 dní od ukončenia Zmluvy poštovou poukážkou na adresu Účastníka uvedenú v Zmluve. V prípade, že sa čiastka vráti ako nedoručiteľná, platí, že Účastník na vrátení čiastky netrvá.
- 11.16** V prípade Reklamácie kvality je Poskytovateľ povinný:
- (a) urýchlene identifikovať nedostatky a zabezpečiť ich odstránenie, a
 - (b) opakovane poskytnúť Služby, ak to je možné a Účastník s tým súhlasí, alebo
 - (c) v prípade samostatne hradených Služieb s pridanou hodnotou alebo iných služieb poskytovaných Poskytovateľom, ktoré nie je možné alebo účelné opakovane poskytnúť, vrátiť zaplatenú cenu týchto Služieb v súlade s čl. 11.13 a 11.15 tohto poriadku.
- 11.17** Ak sa na základe Reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, úhrada bude v reklamačnom konaní určená ako cena za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
- 11.18** V prípade neoprávnenej a neodôvodnenej Reklamácie je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Účastníka úhradu odôvodnených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s prešetrovaním Reklamácie. Úhrada nákladov bude realizovaná spôsobom stanoveným Poskytovateľom.
- 11.19** Na reklamácie súvisiace s Platobnými službami uskutočnenými prostredníctvom SIM karty sa primerane vzťahujú ustanovenia tohto čl. 11 Všeobecných podmienok, pričom Poskytovateľ rozhodne o oprávnenosti reklamácie vzťahujúcej sa na poskytovanie Platobných služieb bezodkladne, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa doručenia reklamácie. Poskytovateľ poskytne Účastníkovi odpoveď ku každému bodu jeho reklamácie, a to v listinnej podobe alebo zmluvne dohodnutým spôsobom na trvanlivom médiu. Ak je to odôvodnené a lehotu 15 pracovných dní nie je možné dodržať, Poskytovateľ je povinný poskytnúť Účastníkovi predbežnú odpoveď s jasným uvedením dôvodov oneskorenia odpovede na reklamáciu a termín konečnej odpovede. Lehota na doručenie konečnej odpovede nesmie presiahnuť 35 pracovných dní. Účastník má nárok na nápravu zo strany Poskytovateľa, ak bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia neautorizovanej alebo chybne vykonanej Platobnej operácie, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa odpísania finančnej sumy z Kreditu za účelom vykonania Platobnej operácie, že zistil neautorizovanú alebo chybne vykonanú Platobnú operáciu, na základe ktorej mu vzniká nárok na nápravu.

som čísla, najmenej však 12 €; maximálna výška celkovej kompenzácie nepresiahne 60 €, Účastník má v prípade prenosu čísla k inému podniku proti vôli Účastníka nárok na kompenzáciu za každý aj začatý kalendárny deň vo výške päťnásobku priamej platby Účastníka za služby spojené s prenosom čísla, najmenej však 20 €; maximálna výška celkovej kompenzácie nepresiahne 100 €. Účastník môže požiadať o kompenzáciu Prijímajúci podnik do 30 dní odo dňa ukončenia prenosu čísla, inak toto právo zaniká. Podnik, ktorý počas procesu prenášania čísla spôsobil, že číslo bolo prenesené oneskorene alebo bolo prenesené k inému podniku proti vôli Účastníka, poskytne Účastníkovi kompenzáciu do 60 dní od doručenia žiadosti o kompenzáciu.

11.21 Poskytovateľ si vyhradzuje právo poskytnúť kompenzáciu v zmysle čl. 11.21 aj v nepeňažnej forme, ktorej hodnota zodpovedá výške kompenzácie.

12 Podmienky na zabezpečenie prenositeľnosti čísla

12.1 Poskytovateľ zabezpečuje prenositeľnosť čísla na základe príslušných ustanovení Zákona a Opatrenia v rozsahu a spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok (ďalej len ako "Prenositeľnosť čísla").

12.2 O prenesenie čísla prideleného Žiadateľovi iným podnikom poskytujúcim mobilnú verejnú telefónnu službu k Poskytovateľovi môže Žiadateľ písomne požiadať výlučne Poskytovateľa podaním žiadosti o prenesenie čísla k Poskytovateľovi v písomnej forme v Značkovej predajni alebo na vybraných Predajných miestach, ktorých zoznam je zverejnený na webovom sídle Poskytovateľa, alebo iným spôsobom podľa pokynov Poskytovateľa uvedených na webovom sídle Poskytovateľa alebo v Ceníku (napr. formou SMS správy, telefonicky alebo vyplnením registračného formulára na internete) (ďalej len ako „Žiadosť PP“). Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že každé Prenášané číslo je možné prideliť len k takej SIM karte, o ktorej aktiváciu záujemca požiadal súčasne s podaním Žiadosti PP, ak nie je v podmienkach konkrétnej ponuky Poskytovateľa výslovne uvedené inak. V prípade podania Žiadosti PP formou SMS správy je podmienkou prenosu telefónneho čísla, aby Žiadateľ mal s Poskytovateľom uzavretú Zmluvu a mal u Poskytovateľa evidované Údaje v zmysle čl. 10 Všeobecných podmienok vo vzťahu k SIM karte Poskytovateľa, na ktorú má Žiadateľ záujem preniesť telefónne číslo. Za podanie Žiadosti PP formou SMS správy zo SIM karty Odovzdávajúceho podniku sa považuje prijatie potvrdzujúcej SMS správy od Poskytovateľa na túto SIM kartu. Podanie Žiadosti PP sa zároveň považuje za návrh Žiadateľa na uzavretie zmluvy o prenose čísla v zmysle Opatrenia.

12.3 Žiadateľ podpísaním Žiadosti PP alebo odoslaním SMS správy zo SIM karty Odovzdávajúceho podniku za účelom podania Žiadosti PP udeľuje Poskytovateľovi a Odovzdávajúcemu podniku súhlas so vzájomným poskytnutím a so spracovaním všetkých osobných údajov Žiadateľa (splnomocneného zástupcu/osoby oprávnenej konať v mene Žiadateľa) uvedených v Žiadosti PP na účely prenesenia telefónneho čísla (ďalej len ako „Dohodnutý účel“), a to na dobu nevyhnutnú na dosiahnutie Dohodnutého účelu, s použitím automatizovaných, poloautomatizovaných a iných ako automatizovaných prostriedkov spracúvania. Údaje v rozsahu uvedenom v Žiadosti PP poskytuje Žiadateľ Poskytovateľovi dobrovoľne na dohodnutý účel. V prípade podania Žiadosti PP formou SMS správy sa pre účely tohto článku 12 Všeobecných podmienok a pre účely Opatrenia považuje za osobný údaj PUK kód SIM karty pridelenej Žiadateľovi zo strany Poskytovateľa za účelom uskutočnenia prenosu telefónneho čísla.

12.4 V prípade, ak sú splnené podmienky a náležitosti uvedené v Zákone a v týchto Všeobecných podmienkach, uzatvorí po

12.5 Podaním Žiadosti PP udeľuje Žiadateľ Poskytovateľovi súhlas na to, aby všetky Prenášané čísla prenesené na základe Žiadosti PP k Poskytovateľovi ako Prijímajúcemu podniku boli:

- sprístupnené verejnosti, a
- poskytnuté Poskytovateľom iným podnikom poskytujúcim verejnú telefónnu službu
v Slovenskej republike a osobe zabezpečujúcej prevádzku centrálnej národnej referenčnej databázy prenášaných čísel,
a to vždy výlučne na účel identifikácie verejnej telefónnej siete Poskytovateľa ako cieľovej verejnej telefónnej siete na určenie tarify, a to aj v prípade, ak tieto čísla nie sú zverejnené v zozname účastníkov Poskytovateľa podľa § 59 ods. 3 Zákona, a to počas celého trvania Zmluvy vo vzťahu ku každému Prenesenému číslu medzi Poskytovateľom a Žiadateľom ako Účastníkom.

12.6 Podmienkou podania Žiadosti PP je udelenie plnomocenstva Žiadateľom Poskytovateľovi, aby Poskytovateľ v mene Žiadateľa požiadal príslušný Odovzdávajúci podnik o poskytnutie podstatných údajov pre prenesenie čísla. Podstatnými údajmi na prenesenie čísla sú:

- každé Prenášané číslo uvedené v Žiadosti PP a
- meno, priezvisko a rodné číslo Žiadateľa, ak ide o fyzickú osobu, obchodné meno a identifikačné číslo, ak bolo pridelené, ak ide o fyzickú osobu – podnikateľa alebo obchodné meno a identifikačné číslo, ak ide o právnickú osobu..

V prípade podania Žiadosti PP formou SMS správy splnomocňuje Žiadateľ Poskytovateľa na poskytnutie telefónneho čísla, z ktorého Žiadateľ odoslal SMS správu za účelom podania Žiadosti PP (Prenášané číslo) a údajov v rozsahu podľa písm. b) tohto článku, ktoré má Žiadateľ evidované u Poskytovateľa ako Účastník Odovzdávajúceho podniku odoslaním SMS správy v tvare určenom Poskytovateľom.

12.7 Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade, keď:

- Odovzdávajúci podnik odmietne prenesenie niektorého z Prenášaných čísel uvedených v Žiadosti PP a túto skutočnosť Poskytovateľovi spôsobom dohodnutým medzi Poskytovateľom a Odovzdávajúcim podnikom oznámi v lehote do dvoch (2) pracovných dní od doručenia Žiadosti Poskytovateľovi, alebo
- Odovzdávajúci podnik sa v tej istej lehote k preneseniu niektorého z Prenášaných čísel uvedených v Žiadosti nevyjadrí,

Poskytovateľ proces prenesenia dotknutého Prenášaného čísla uvedeného v Žiadosti zastaví ku dňu doručenia oznámenia Odovzdávajúcim podnikom, resp. uplynutím posledného dňa lehoty v prípade, keď sa príslušný Odovzdávajúci podnik nevyjadrí.

12.8 Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade, keď uzavrel s Poskytovateľom v rámci procesu prenášania čísla k Poskytovateľovi Zmluvu, pri ktorej Poskytovateľ pôvodne pridelil Žiadateľovi ako Účastníkovi k tejto Zmluve číslo z vlastnej číselnej množiny, a zároveň sa prenesenie Prenášaného čísla k Poskytovateľovi neuskutočnilo z dôvodov na strane Odovzdávajúceho podniku alebo na strane Žiadateľa, budú práva a povinnosti Poskytovateľa a Žiadateľa ako Účastníka z takejto Zmluvy riadne trvať po celú dojednanú dobu vo vzťahu k telefónnemu číslu pridelenému pôvodne Poskytovateľom z vlastnej číselnej množiny.

12.9 Žiadateľ je oprávnený zrušiť prenesenie Prenášaného čísla, a to prejavom vôle doručeným Poskytovateľovi alebo príslušnému Odovzdávajúcemu podniku najneskôr v lehote do dvoch (2) pracovných dní od podania Žiadosti a podania návrhu na uzavretie zmluvy o prenose čísla. Na úkon Žiadateľa smerujúci k zrušeniu prenesenia niektorého z Prenášaných čísel urobený

vzdávajúceho podniku ukončí technické prenesenie Prenášaných čísel najneskôr do štyroch (4) pracovných dní odo dňa podania Žiadosti, resp. do jedného (1) pracovného dňa po nadobudnutí účinnosti zmluvy o prenose čísla v zmysle Opatrenia. Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ vykoná aktiváciu SIM karty a začne Žiadateľovi vo vzťahu k Prenášanému číslu poskytovať Služby prostredníctvom tejto SIM karty najskôr dňom realizácie technického prenesenia príslušného Prenášaného čísla medzi verejnou telefónnou sieťou Odovzdávajúceho podniku a verejnou telefónnou sieťou Poskytovateľa, ak nie je so Žiadateľom výslovne dohodnuté inak. Poskytovateľ oznámi Žiadateľovi deň realizácie technického prenesenia čísla najneskôr v deň predchádzajúci dňu realizácie technického prenesenia čísla, a to napr. formou SMS správy odoslanej na Prenášané číslo. Poskytovateľ sa môže so Žiadateľom dohodnúť na neskoršej účinnosti zmluvy o prenose čísla.

12.11 O prenesenie čísla sekundárne prideleného Poskytovateľom Účastníkovi k Prijímajúcemu podniku môže Účastník požiadať príslušný Prijímajúci podnik spôsobom podľa pokynov Prijímajúceho podniku (ďalej len ako „**Žiadosť OP**“); doručení Žiadosť OP považuje Poskytovateľ tiež za návrh dohody na ukončenie Zmluvy, na základe ktorej je Prenášané číslo Účastníkovi pridelené (ďalej len ako „**Dotknutá zmluva**“). Poskytovateľ v lehote do dvoch (2) pracovných dní odo dňa doručenia Žiadosti OP od Prijímajúceho podniku Žiadosť OP overí a

- Prijímajúcemu podniku oprávnenosť podania Žiadosti OP potvrdí a zároveň môže Účastníkovi oznámiť podmienky ukončenia Dotknutej zmluvy, alebo
- Žiadosť OP odmietne.

12.12 Poskytovateľ ako Odovzdávajúci podnik prenesenie Prenášaných čísel uvedených v Žiadosti OP odmietne z dôvodov uvedených v Opatrení. t.j. ak

- Účastník v Žiadosti OP nepožiadala o prenesenie všetkých čísel patriacich v čase doručenia Žiadosti OP Poskytovateľovi do príslušnej skupiny skupinových účastníckych čísel (§ 2 ods. 4 Opatrenia),
- Účastník v Žiadosti OP nepožiadala o prenesenie všetkých čísel pridelených mu v čase doručenia Žiadosti OP Poskytovateľovi vo vzťahu k jednej SIM karte (§ 2 ods. 4 Opatrenia),
- pre Prenášané číslo prebieha skôr začatý proces prenášania čísla (§ 2 ods. 5 Opatrenia),
- Prenášané číslo nepatrí do rozsahu prenositeľných čísel stanovených Opatrením (§ 3 Opatrenia),
- Prenášané číslo nebolo Účastníkovi spoločnosťou Poskytovateľom pridelené na užívanie (§ 6 ods. 5 Opatrenia),
- pre niektoré z Prenášaných čísel sú splnené dôvody na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa § 43 ods. 1 písm. c) Zákona (§ 6 ods. 4 Opatrenia),
- prenesenie niektorého z Prenášaných čísel je v rozpore s Opatrením (§ 6 ods. 5 Opatrenia).

V prípade, keď Poskytovateľ prenesenie Prenášaných čísel odmietne, Účastník môže pokračovať

v prenášaní ktoréhokolvek z Prenášaných čísel výlučne na základe novej Žiadosti OP doručenej príslušnému Prijímajúcemu podniku.

12.13 V prípade, keď Poskytovateľ akceptuje návrh Účastníka na ukončenie Dotknutej zmluvy

vo vzťahu k Prenášaným číslam na základe Žiadosti OP, považuje sa Dotknutá zmluva za ukončenú dohodou Účastníka a Poskytovateľa účinnou dňom technického prenesenia príslušného Prenášaného čísla medzi verejnou telefónnou sieťou Poskytovateľa a verejnou telefónnou sieťou príslušného Prijímajúceho podniku.

nutia prenesenia čísla Poskytovateľom, nie je Účastník oprávnený realizovať niektoré z práv Účastníka uvedených v týchto Všeobecných podmienkach alebo také zmeny Služieb, ktorých obsah je v rozpore s obsahom Žiadosti OP, napr. požiadať o zmenu Prenášaného čísla na iné telefónne číslo alebo o dočasné prerušenie poskytovania Služieb vo vzťahu k Prenášanému číslu.

13 Obmedzenie alebo vyradenie siete z prevádzky

- 13.1** Poskytovateľ je oprávnený, aby zo závažných technických, prevádzkových dôvodov alebo z dôvodu vyššej moci obmedzil alebo prerušil poskytovanie Služieb na nevyhnutnú dobu.
- 13.2** Účastník berie na vedomie, že na mape oblastí pokrytia príslušným rádiovým signálom alebo oblastí, kde je technicky možné Služby poskytovať, prípadne kde sú Služby dostupné, ktorá je k dispozícii v Značkových predajniach Poskytovateľa a na webovom sídle Poskytovateľa, sú vyznačené oblasti s pravdepodobným výskytom príslušného rádiového signálu, oblasti, kde Poskytovateľ môže technicky Služby poskytovať, prípadne kde sú Služby dostupné, a že výskyt príslušného rádiového signálu, technická možnosť poskytovania Služieb Poskytovateľom, prípadne dostupnosť a kvalita poskytovaných Služieb ďalej závisia od aktuálne vydaných rozhodnutí príslušného orgánu štátnej správy a režimu poskytovaných Služieb. Poskytovateľ nezaručuje, že v oblastiach, ktoré sú na mape vyznačené ako oblasti pokryté príslušným rádiovým signálom, alebo v oblastiach, kde Poskytovateľ môže technicky Služby poskytovať, prípadne kde sú Služby dostupné, Účastník vždy dosiahne pripojenie k sieťam; Poskytovateľ nezodpovedá za zhoršenie kvality prenosu (Služieb) z dôvodu fyzikálnych vplyvov alebo charakteru použitých technológií. Poskytovateľ ďalej nezodpovedá za nefungovanie, výpadky alebo za obmedzenie fungovania (ďalej len „nefungovanie“) siete Internet a za vplyv takého nefungovania siete Internet na Služby, ktoré Poskytovateľ poskytuje.
- 13.3** Poskytovateľ prijme zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojich sietí a služieb, ktoré s ohľadom na stav techniky musia zabezpečiť úroveň bezpečnosti, ktorá je primeraná existujúcemu riziku. Opatrenia sa prijímajú najmä s cieľom predchádzať bezpečnostným incidentom a minimalizovať vplyv bezpečnostných incidentov na užívateľov a vzájomne prepojené siete. Poskytovateľ má právo počas krízovej situácie a mimoriadnej situácie obmedziť poskytovanie Služieb Účastníkom, ktorí nie sú zaradení v prednostných núdzových plánoch, v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej verejnej služby pre Účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov.
- 13.4** Poskytovateľ má ďalej právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb v súlade s požiadavkami všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú riadenie štátu v čase krízových situácií a vtedy, keď bude Poskytovateľ na základe rozhodnutia štátneho orgánu SR povinný na takéto prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služieb.
- 13.5** Poskytovateľ je oprávnený obmedziť alebo prerušiť poskytovanie všetkých Služieb, ktoré sa poskytujú podľa zmlúv uzatvorených medzi Účastníkom a Poskytovateľom, ak Účastník porušuje Všeobecné podmienky alebo Cenník; ak Účastník používa zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov; v prípadoch, ak podľa uváženia Poskytovateľa existuje riziko, že Účastník nebude riadne a včas plniť budúce záväzky voči Poskytovateľovi; ak existuje dôvodné podozrenie, že Účastník alebo tretia osoba zneužívala alebo zneužíva Služby prostredníctvom Účastníckej SIM karty na páchanie trestnej činnosti najmä pre svoj majetkový prospech a spôsobí tým škodu; v prípadoch, keď je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Účastníka zloženie zábezpeky, ktorú Poskytovateľ stanoví; ak Účastník využíva Služby spôsobom, ktorý môže negatívne

na podvodné dobitie Kreditu a/alebo porušenie Zákona o platobných službách.

- 13.6** V prípade služby prenosu dát je Poskytovateľ oprávnený zamedziť šíreniu dát, ktoré Účastník šíri v rozpore s pokynmi Poskytovateľa, Zmluvou, Zákonom a/alebo inými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky a/alebo v rozpore s dobrými mravmi. Poskytovateľ je oprávnený zamedziť Účastníkovi prístup k internetovým stránkam na určitých serveroch siete Internet s nelegálnym obsahom alebo s obsahom odporujúcim dobrým mravom.
- 13.7** Za zneužívanie služieb sa považuje aj využívanie Služieb iným spôsobom, ako sa uvádza vo Všeobecných podmienkach, Cenníku, platných právnych predpisoch Slovenskej republiky alebo EÚ (napr. predpisoch týkajúcich sa Roamingu), písomných návodoch a pokynoch Poskytovateľa, prípadne spôsobom, ktorý nie je v súlade so Všeobecnými podmienkami, Cenníkom, platnými právnymi predpismi, písomnými návodmi a pokynmi Poskytovateľa. Poskytovateľ má v takomto prípade právo na zmenu programu služieb Účastníka aj bez jeho predchádzajúceho súhlasu v zmysle čl. 3.2 písm. i). Ak dôjde k takejto zmene programu služieb, podrobnosti stanoví Cenník.
- 13.8** Poskytovateľ Účastníkovi umožní bezplatné tiesňové volania aj v prípade obmedzenia poskytovania Služieb.
- 13.9** Účastník nemá nárok na akúkoľvek náhradu za nemožnosť využívania Služieb v dôsledku obmedzenia alebo prerušenia podľa čl. 13.5. a/alebo 13.6.
- ### **14 Ochrana SIM karty a kódov Účastníkom**
- 14.1** PIN kód (Personal Identification Number) je blokovací bezpečnostný kód slúžiaci na prístup k údajom SIM karty. PIN kód je uvedený v balení obsahujúcom SIM kartu, prípadne ho Poskytovateľ oznámi Účastníkovi po uzatvorení Zmluvy. Účastník je povinný na ochranu SIM karty pred neoprávneným použitím bezodkladne po Aktivácii SIM karty aktivovať v mobilnom telefóne alebo inom koncovom zariadení PIN a zvoliť vlastnú kombináciu čísel, ktoré tvoria PIN kód. Účastník je oprávnený meniť PIN kód iba spôsobom stanoveným Poskytovateľom.
- 14.2** PUK kód (Personal Unblocking Key) je kód slúžiaci na odblokovanie SIM karty zablokovanej nesprávnym zadáním PIN kódu alebo slúžiaci na zmenu PIN kódu. PUK kód je uvedený v balení obsahujúcom SIM kartu, prípadne ho Poskytovateľ oznámi Účastníkovi po uzatvorení Zmluvy. PUK kód nemožno zmeniť a jeho nesprávnym zadáním môže byť SIM karta trvalo deaktivovaná.
- 14.3** ID kód (Identification Code) je identifikačný údaj slúžiaci na jednoznačnú identifikáciu Účastníka vo vzťahu k Poskytovateľovi, prostredníctvom ktorého má Účastník možnosť získať vybrané informácie týkajúce sa prevádzky jeho SIM karty a vykonať zmeny Zmluvy alebo vybraných Služieb. Poskytovateľ je oprávnený (nie však povinný) poskytnúť Účastníkovi ID kód po uzatvorení Zmluvy. V prípade, že je Účastníkovi pridelený ID kód, Účastník je oprávnený ID kód meniť spôsobom stanoveným Poskytovateľom. Poskytovateľ je oprávnený priradiť a sprístupniť Účastníkovi aj iné identifikačné kódy slúžiace na jednoznačnú identifikáciu Účastníka, pričom je oprávnený určiť vzájomný vzťah medzi jednotlivými kódmi.
- 14.4** Účastník sa zaväzuje, že SIM kartu bude chrániť trvalým používaním ochrany PIN kódom a že nikdy neodovzdá SIM kartu tretej osobe. Účastník je povinný, aby kódy PIN, PUK, ID a prípadne ďalšie identifikačné kódy, ktoré sa vzťahujú na SIM kartu, zabezpečil pred zneužitím treťou osobou. Pri podozrení, že PIN alebo ID kód, prípadne ďalšie identifikačné kódy, sa dozvedela neoprávnená osoba, je Účastník povinný bezodkladne tieto kódy zmeniť. Účastník je povinný bezodkladne informovať

Poskytovateľa, ktorý je v takom prípade oprávnený zablokovať SIM kartu.

14.5 SIM karta je vo vlastníctve Poskytovateľa. Účastník je povinný vrátiť SIM kartu Poskytovateľovi najneskôr do 10 pracovných dní od ukončenia zmluvného vzťahu s Poskytovateľom.

15 Zodpovednosť za škodu a náhrada škody

15.1 Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia povinností uvedených v Zákone a/alebo Zmluve, ibaže preukáže, že škodu nezavinil alebo že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

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

15.3 Poskytovateľ ďalej nezodpovedá za:

- škodu, ktorá vznikne v dôsledku prekročenia kapacitnej hranice, poruchy, opravy alebo údržby siete alebo jej časti, prípadne povahou použitej technológie,
- škodu, ktorá vznikne v dôsledku zmeny Zmluvy inou ako písomnou formou, alebo za škodu, ktorá vznikne odcudzením či poškodením SIM karty alebo vyzradením PIN, PUK, ID, prípadne ďalších identifikačných kódov,
- ušlý zisk.

15.4 Účastník zodpovedá za škodu, ktorá Poskytovateľovi vznikne porušením povinností uvedených v Zmluve, vo Všeobecných podmienkach alebo v zákone zo strany Účastníka alebo tretej osoby, ktorej Účastník umožnil, či už z nedbanlivosti, používanie SIM karty, alebo neinformovaním Poskytovateľa v prípade straty, odcudzenia alebo podozrenia zo zneužitia SIM karty. Účastník ďalej zodpovedá za škodu, ktorá Poskytovateľovi vznikne použitím mobilného telefónu alebo iného zariadenia, ktoré ruší sieť, alebo použitím mobilného telefónu alebo iného zariadenia neschváleného na prevádzkovanie v SR.

15.5 Poskytovateľ má právo na náhradu škody spôsobenej na verejnej sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení v dôsledku konaní či opomenutí Účastníka, ktoré predstavujú porušenie všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.

15.6 Žiadna zo zmluvných strán nemá nárok na náhradu škody, ak nespĺnenie povinností povinnej strany bolo spôsobené konaním poškodenej strany alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bola poškodená strana povinná.

16 Voľba práva a súdnej právomoci, riešenie sporov

16.1 Táto Zmluva a Všeobecné podmienky sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

16.2 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky prípadné spory vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy budú prednostne riešiť mimosúdnou cestou.

16.3 Pokiaľ Účastník nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak Poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, Účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie sporov s Poskytovateľom je v podľa ust. § 75 Zákona Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb."

16.4 Účastník a Poskytovateľ sa dohodli, že spory týkajúce sa Platobných služieb budú riešené výhradne dohodou, ktorá sa podá...

bankovej asociácie so sídlom Rajska 15/A, 811 08 Bratislava 1. Poskytovateľ pri predložení návrhu na uzavretie rozhodcovskej zmluvy preukázateľne poučí Účastníka o dôsledkoch uzavretia navrhovanej rozhodcovskej zmluvy na riešenie ich vzájomných sporov v súvislosti s Platobnými službami. Poskytovateľ uvedie tieto informácie jednoznačným a zrozumiteľným a ľahko dostupným spôsobom na svojich Predajných miestach, Všeobecných podmienkach a na svojom webovom sídle.

16.5 Účastník je oprávnený predložiť spor týkajúci sa Platobných služieb prostredníctvom SIM karty Národnej banky Slovenska a/alebo Stálemu rozhodcovskému súdu Slovenskej bankovej asociácie.

17 Oznamovanie

17.1 Poskytovateľ a Účastník sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený oznamovať skutočnosti, zasielať výzvy, záväzné pokyny a činiť ďalšie úkony voči Účastníkovi podľa týchto Všeobecných podmienok ktorýmkoľvek z nasledovných spôsobov, pokiaľ tieto Všeobecné podmienky nestanovujú, že konkrétny úkon je možné urobiť výhradne jedným z nich:

- doručením písomnosti osobne alebo prostredníctvom subjektu povereného doručovaním (napr. pošta), a
- doručením prostredníctvom diaľkovo dostupných elektronických komunikačných prostriedkov podľa čl. 17.5.

17.2 Za doručenie prostredníctvom subjektu povereného doručovaním sa považuje obyčajné doručenie písomnosti, doporučené doručenie písomnosti alebo doporučené doručenie písomnosti s doručenkou. Písomnosť sa považuje za doručenu dňom, keď Účastník alebo iná dospelá osoba bývajúc v tom istom byte, alebo v tom istom dome, alebo zamestnaná na tom istom pracovisku písomnosť prevezme. Ak nemožno písomnosť doručiť takýmto spôsobom, uloží sa u subjektu povereného doručovaním a Účastník sa vhodným spôsobom vyzve, aby si písomnosť vyzdvihol. Písomnosť sa považuje za doručenu dňom, keď bola uložená, aj keď sa Účastník o uložení nezodvedel.

17.3 Písomnosť sa považuje za doručenu v zmysle článku 17.2 aj v prípade, keď bude Poskytovateľovi vrátená späť ako nedoručiteľná z dôvodu, že sa Účastník odsťahoval, nebol zastihnutý, je neznámy, odmietol písomnosť prevziať alebo z iných podobných dôvodov, a to v deň, keď bola na zásielke vyznačená poznámka o tejto skutočnosti.

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

17.5 Za iné spôsoby oznámenia podľa čl. 17.1 písm. b) sa považuje zaslanie správy prostredníctvom elektronickej pošty (ďalej len „e-mail“), faxu, SMS alebo MMS správy, a tiež hlasovým volaním. V týchto prípadoch sa oznámenie považuje za uskutočnené dňom odoslania e-mailu, faxu, SMS alebo MMS správy alebo hlasového volania Poskytovateľom na e-mail Účastníka, resp. na telefónne číslo Účastníka. Za doručenie správy sa v prípade hovoru považuje tiež dovolanie sa, uloženie správy do hlasovej schránky alebo tri márne pokusy o dovolať sa. Potvrdenie o volaní alebo zaslanie e-mailu, faxu, SMS alebo MMS správy sa zaznamenáva v systéme Poskytovateľa.

18 Podmienky poskytovania Platobných služieb

18.1 Poskytovateľ si vyhradzuje právo stanoviť na vykonávanie Platobných operácií denný a/alebo mesačný finančný limit, po dosiahnutí ktorého Účastníkovi nebudú do skončenia príslušného kalendárneho dňa alebo mesiaca poskytované žiadne Platobné služby. Poskytovateľ zverejňuje výšku týchto limitov na webovom sídle Poskytovateľa. Účastník udeľuje súhlas na vykonávanie Platobných operácií odoslaním SMS za účelom vyko-

- službách považuje za autorizáciu Platobnej operácie. Za vykonanie neautorizovanej Platobnej operácie zo SIM karty registrovanej na Účastníka po získaní a overení údajov v zmysle čl. 2.3 a 2.5 Všeobecných podmienok zodpovedá Účastník. V oblasti bezpečnosti má Poskytovateľ zavedenú silnú autentifikáciu Účastníka, ktorý je oprávnený uskutočniť Platobnú operáciu len s použitím koncového zariadenia so SIM kartou, ktorá je na neho registrovaná po získaní a overení údajov v zmysle čl. 2.3 a 2.5 Všeobecných podmienok a ktorá je chránená PIN kódom a PUK kódom, ktoré je Účastník povinný chrániť.
- 18.2** Poskytovateľ si vyhradzuje právo zablokovať SIM kartu v prípade, že existuje odôvodnená obava týkajúca sa bezpečnosti SIM karty ako platobného prostriedku, z dôvodov podozrenia z neautorizovaného alebo podvodného použitia SIM karty ako platobného prostriedku a/alebo z dôvodu zvýšenia rizika platobnej neschopnosti Účastníka. O tejto skutočnosti bude Účastník zo strany Poskytovateľa vhodným spôsobom informovaný.
- 18.3** Za okamih prijatia Platobného príkazu sa považuje potvrdenie Poskytovateľa o úspešnom odoslaní SMS. V prípade odmietnutia Platobného príkazu je Účastník upovedomený prostredníctvom SMS správy o dôvodoch odmietnutia okrem prípadu, keď je odmietnutie Platobného príkazu zrejmé. Účastník nesmie odvolať Platobný príkaz po okamihu jeho prijatia zo strany Poskytovateľa.
- 18.4** Poskytovateľ zabezpečí po prijatí Platobného príkazu prevedenie sumy Platobnej operácie na účet poskytovateľa Platobných služieb príjemcu v zmysle dohody s príjemcom. V prípade neprevedenia sumy Platobnej operácie zo strany Poskytovateľa v zmysle Platobného príkazu je Poskytovateľ povinný bezodkladne po zistení tejto skutočnosti vrátiť Účastníkovi sumu Platobnej operácie. Za správne vykonanie Platobnej operácie zodpovedá Poskytovateľ.
- 18.5** Na žiadosť Účastníka vynaloží Poskytovateľ primerané úsilie za účelom vyhľadania nevykonanej alebo chybne vykonanej Platobnej operácie a oznámi Účastníkovi výsledok priebehu takejto Platobnej operácie. Ak Účastník uviedol nesprávny jedinečný identifikátor, Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za nevykonanie alebo chybné vykonanie Platobnej operácie.
- 18.6** Účastník má nárok na vrátenie finančných prostriedkov od Poskytovateľa, ak v čase odoslania SMS za účelom vykonania Platobnej operácie nebola Poskytovateľom určená konkrétne suma Platobnej operácie a suma Platobnej operácie presahuje sumu, ktorú by mohol Účastník odôvodnene očakávať vzhľadom na jeho predchádzajúce výdavky, podmienky uvedené vo Všeobecných podmienkach, Cenníku a na okolnosti súvisiace s Platobnou operáciou. Vrátenie finančných prostriedkov v zmysle tohto čl. 18.6 uskutoční Poskytovateľ formou navýšenia Kreditu alebo dobropisovaním sumy Platobnej operácie.
- 18.7** Účastník je povinný v prípade straty, odcudzenia alebo akékoľvek hrozby zneužitia SIM karty bezodkladne oboznámiť Poskytovateľa o tejto skutočnosti, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa realizovania Platobnej operácie. Okrem ako je uvedené v čl. 18.8 týchto Všeobecných podmienok, ak dôjde k uskutočneniu Platobnej operácie po oznámení straty, odcudzenia alebo hrozby zneužitia SIM karty, považuje sa takáto Platobná operácia za neautorizovanú, a keď sa potvrdí strata, odcudzenie alebo zneužitie SIM karty, Účastník má nárok na nápravu zo strany Poskytovateľa. Poskytovateľ je v takomto prípade povinný vrátiť Účastníkovi sumu neautorizovanej Platobnej operácie, a to bez zbytočného odkladu.
- 18.8** Účastník znáša všetky straty súvisiace s neautorizovanými Platobnými operáciami do výšky 50 €, ak boli zapríčinené použitím stratenej, odcudzenej SIM karty a/alebo zneužitím SIM karty neoprávnenou osobou v dôsledku nedbanlivosti Účastníka pri zabezpečení SIM karty v zmysle čl. 14 Všeobecných podmienok. Účastník znáša všetky straty súvisiace s neautori-
- 18.9** Za porušenie povinnosti pri poskytovaní Platobných služieb podľa Zákona o platobných službách nie je zodpovedný Poskytovateľ, ak preukáže, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
- 18.10** Poskytovateľ poskytuje Účastníkovi všetky informácie v zmysle Zákona o platobných službách prostredníctvom Všeobecných podmienok, ktoré okrem iného upravujú aj podmienky poskytovania Platobných služieb, Cenníka a návodov k použitiu SIM karty, prípadne iných materiálov poskytnutých zo strany Poskytovateľa.
- 18.11** Poskytovateľ je oprávnený v súvislosti s Platobnou operáciou znížiť hodnotu Kreditu aj o cenu Služby, ktorá bola použitá pri objednávaní tovaru alebo služby, a to v sume v zmysle platného Cenníka. Ak Poskytovateľ obmedzil Účastníkovi poskytovanie Služby, vykonávanie Platobných operácií zo strany Účastníka nie je možné.
- ## 19 Spoločné a záverečné ustanovenia
- 19.1** Pokiaľ nie je v inej časti Všeobecných podmienok uvedené inak, za písomné sa považujú aj právne úkony, ktoré budú druhej zmluvnej strane doručené faxom, elektronickou poštou, SMS správou alebo MMS správou.
- 19.2** V prípade pochybností o tom, či bola poskytnutá Služba alebo či bol vykonaný úkon (správa, výzva, upomienka, zmena Zmluvy, nastavenie Služieb a pod.), je rozhodujúci výpis z prevádzky ústredne alebo systémov Poskytovateľa alebo príslušného zmluvného operátora Poskytovateľa.
- 19.3** V prípade, že by sa dostali do rozporu Všeobecné podmienky, osobitné podmienky, Zmluva a Cenník platí nasledovné poradie záväznosti:
- Zmluva,
 - Cenník,
 - osobitné podmienky,
 - Všeobecné podmienky.
- 19.4** Tieto Všeobecné podmienky sa nevzťahujú na predaj mobilných telefónov, ich príslušenstva a iného tovaru v predajniach Poskytovateľa, na Predajných miestach alebo predaného iným spôsobom.
- 19.5** Obsahom týchto Všeobecných podmienok nie sú primerané informácie o právach týkajúcich sa univerzálnej služby, keďže Poskytovateľ nie je poskytovateľom univerzálnej služby.
- 19.6** V prípade, že sa akékoľvek ustanovenie Všeobecných podmienok stane neplatným, neúčinným alebo nevymáhateľným, takéto neplatné, neúčinné alebo nevymáhateľné ustanovenie nebude mať vplyv na ostatné ustanovenia Všeobecných podmienok. Poskytovateľ v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vymáhateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní hospodárskeho a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.
- 19.7** Platné Všeobecné podmienky sú dostupné vo všetkých Značkových predajniach a na Predajných miestach Poskytovateľa, prípadne na webovom sídle Poskytovateľa.
- 19.8** Tieto Všeobecné podmienky strácajú účinnosť po nadobudnutí účinnosti neskorších Všeobecných podmienok.
- 19.9** Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 01.02.2020. Tieto Všeobecné podmienky dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nahrádzajú znenie Všeobecných podmienok zo dňa 16.03.2019.

