

# VŠEOBECNÉ PODMIENKY

## pre poskytovanie verejne dostupných elektronických komunikačných služieb

vypracovala Asociácia lokálnych poskytovateľov internetu (ALPI) pre vydanie jej jednotlivými členmi s účinnosťou od 01.02.2022

### 1. Úvodné ustanovenia a definície pojmov

#### 1.1. Úvodné ustanovenia a predmet úpravy

1. Tieto Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou "Zmluvy o poskytovaní služieb" uzavretej podľa § 84 zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej aj "ZEK"), "Zmluvy o poskytovaní verejných služieb" uzavretej ešte v čase platnosti a účinnosti zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a "Zmluvy o pripojení" uzavretej ešte v čase platnosti a účinnosti zákona č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len "Zmluva"), a upravujú vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré túto Zmluvu uzavreli.
2. Tieto Všeobecné podmienky vypracovala Asociácia lokálnych poskytovateľov internetu (ďalej len „ALPI“). Poskytovateľ, ktorý je členom ALPI alebo má s ALPI uzavretú zmluvu o spolupráci, môže tieto Všeobecné podmienky vydať a použiť ako neoddeliteľnú súčasť Zmluvy, ktorú uzatvára s Účastníkom. Zoznam členov a spolupracujúcich Poskytovateľov zverejňuje ALPI na [www.alpi.sk](http://www.alpi.sk).
3. Vydanie Všeobecných podmienok je zákonná možnosť Poskytovateľa podľa § 84 ods. 2 ZEK a predstavuje ju najmä zverejnenie Všeobecných podmienok na Webovom sídle Poskytovateľa alebo ich poskytnutie Účastníkovi ako súčasť Zmluvy.
4. ALPI je nezávislé občianske združenie fyzických a právnických osôb, ktoré sa zameriava na podporu rozvoja internetizácie Slovenskej republiky s dôrazom na rozvoj internetizácie v regiónoch. ALPI v rámci svojej činnosti dohliada nad súladom poskytovania telekomunikačných a internetových služieb s platným právnym poriadkom, ako i s morálnymi zásadami podnikania. Pripomienky k obsahu týchto Všeobecných podmienok je možné adresovať ALPI písomne prostredníctvom kontaktov uvedených na [www.alpi.sk](http://www.alpi.sk) alebo prostredníctvom Poskytovateľa, ktorý tieto Všeobecné podmienky vydal.

#### 1.2. Vymedzenie pojmov

1. **Elektronická komunikačná sieť (ďalej len „sieť“)** je sieť, ktorú tvoria prenosové systémy, ktoré môžu, ale nemusia byť založené na trvalej infraštruktúre alebo centralizovanej správe kapacity, prípadne prepájacie alebo smerovacie zariadenia a iné prostriedky, vrátane neaktívnych prvkov siete, ktoré umožňujú prenos signálov po vedení, rádiovými vlnami, optickými alebo inými elektromagnetickými

prostriedkami vrátane družicových sietí, pevných sietí s prepájaním okruhov a s prepájaním paketov vrátane internetu, mobilných sietí, elektrických vedení určených na prenos a distribúciu elektriny v rozsahu, v ktorom sa používajú na prenos signálov, sietí používaných na rozhlasové a televízne vysielanie a sietí káblovej televízie bez ohľadu na druh prenášaných informácií.

2. **Verejná sieť** je sieť, ktorá sa úplne alebo prevažne používa na poskytovanie verejne dostupných elektronických komunikačných služieb, ktoré podporujú prenos informácií medzi koncovými bodmi siete.
3. **Elektronická komunikačná služba (ďalej len "služba")** je služba obvykle poskytovaná za odplatu prostredníctvom sietí, ktorá zahŕňa službu prístupu k internetu, interpersonálnu komunikačnú službu alebo služby pozostávajúce úplne alebo prevažne z prenosu signálov, napríklad prenosové služby používané na poskytovanie služieb komunikácie stroj-stroj (M2M) a na rozhlasové a televízne vysielanie. Služba nie je poskytovanie obsahu alebo vykonávanie redakčnej kontroly obsahu prenášaného pomocou sietí a služieb.
4. **Verejne dostupná služba** je služba, o ktorej používanie sa môže uchádzať každý záujemca.
5. **Poskytovateľ** je osoba s oprávnením na poskytovanie verejne dostupných elektronických komunikačných sietí a služieb. Poskytovateľ podľa tejto Zmluvy je podnikom podľa zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách.
6. **Predajca** je osoba s oprávnením na podnikanie, ktorá zabezpečí a/alebo sprostredkuje uzavretie zmluvy medzi Účastníkom a Poskytovateľom.
7. **Účastník** je osoba, ktorá uzatvorila s Poskytovateľom Zmluvu.
8. **Koncový užívateľ** je osoba, ktorá používa verejnú službu alebo požaduje jej poskytovanie a túto službu ďalej neposkytuje a ani prostredníctvom nej neposkytuje ďalšie služby.
9. **Úrad** je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, národný regulačný orgán v oblasti elektronických komunikácií podľa § 4 ZEK.
10. **Rozhranie** je koncový bod siete, ktorý je fyzickým bodom, v ktorom sa Účastníkovi poskytuje pripojenie k verejnej sieti. Technické parametre rozhrania sú špecifikované v dokumente Technická špecifikácia účastníckych rozhraní (TŠÚR), ktorý je Poskytovateľ povinný zverejniť na svojom Webovom sídle. Ak Zmluva nestanovuje inak, pre účely Zmluvy je rozhraním:
  - a) pri káblovom pripojení k pevnej verejnej sieti (napríklad IEEE 802.3 / Ethernet) účastnícka zásuvka, ak je inštalovaná, alebo vidlica privodného kábla, ak zásuvka inštalovaná nie je,
  - b) pri rádiovom pripojení k pevnej verejnej sieti (napríklad IEEE 802.11 / Wi-Fi) priestor v bezprostrednej blízkosti antény prístupového bodu

rádiovej siete v smere vyžarovania,

- c) pri pripojení k mobilnej verejnej sieti (napríklad GSM, UMTS, LTE) rozhranie karty SIM používanej pre identifikáciu koncového užívateľa v sieti a s tým spojené účely.
11. **Účastnícke vedenie** je fyzická prenosová cesta, ktorá spája koncový bod siete (Rozhranie) s rozvádzačom alebo rovnocenným zariadením v pevnej verejnej sieti.
  12. **Vedenie sietí** (ďalej len "vedenie") sú líniové a inžinierske stavby sietí, najmä nadzemné a podzemné vedenia zahŕňajúce káble a káblové súbory a rádiové trasy vrátane súvisiacej fyzickej infraštruktúry a vytyčovacích bodov; vedenie je súčasť siete.
  13. **Telekomunikačné zariadenie** je technické zariadenie na vysielanie, prenos, smerovanie, príjem, prepojenie alebo spracovanie signálov šírených prostredníctvom vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami.
  14. **Rádiové zariadenie** je telekomunikačné zariadenie alebo jeho príslušná časť, ktoré umožňuje komunikovať pomocou príjmu a vysielania, alebo príjmu alebo vysielania rádiových vln vo frekvenčnom spektre pridelenom pozemským komunikáciám alebo kozmickým rádiokomunikáciám.
  15. **Koncové zariadenie** je zariadenie priamo alebo nepriamo pripojené k rozhraniu verejnej siete na vysielanie, spracovanie alebo prijímanie informácií; pri obidvoch spôsoboch pripojenia môže byť pripojenie realizované metalickým vedením alebo optickým vedením, alebo prostredníctvom rádiových vln, pričom pripojenie je nepriame, ak je medzi koncové zariadenie a koncový bod siete umiestnené iné zariadenie.
  16. **Webové sídlo** je informačné miesto Poskytovateľa zriadené v sieti internet, ktoré je dostupné po zadaní adresy začínajúcej spravidla na "www". Adresu Webového sídla zverejňuje Poskytovateľ ako jeden zo základných kontaktných údajov. Na Webovom sídle zverejňuje Poskytovateľ informácie o produktoch a službách, určené verejnosti.
  17. **Zákaznícky portál** je časť Webového sídla Poskytovateľa, ktorá je prístupná Účastníkovi po prihlásení prideleným menom a heslom a kde sú Účastníkovi poskytované informácie k aktívnym službám.
  18. **Kontaktné centrum** je pracovisko určené pre osobný, telefonický a písomný kontakt Poskytovateľa so záujemcami o službu a Účastníkmi. Na tomto mieste sa poskytujú aktuálne informácie o platných cenách, servisných poplatkoch, druhoch servisných služieb, podporných služieb a kontaktoch na tieto služby, spôsoboch platby, ako aj o rozdieloch v nákladoch v súvislosti so spôsobom platby. Adresa kontaktného centra je zverejnená na Webovom sídle Poskytovateľa.
  19. **Časová dostupnosť** je percentuálne vyjadrenie, akú časť zo zúčtovacieho obdobia je služba dostupná na Rozhraní.
  20. **Bezpečnostný incident** je udalosť, ktorá má reálny nepriaznivý účinok na bezpečnosť sietí alebo služieb.
  21. **Predplatená služba** je služba poskytovaná na základe vopred uhradenej finančnej sumy, z ktorej sa poplatok za skutočne spotrebovaný objem poskytnutej služby alebo za služby informačnej spoločnosti priebežne odpočítava.
  22. **Kredit** je vopred zaplatená cena Predplatenej služby, do hodnoty ktorej je možné čerpať Predplatenú službu v súlade s Cenníkom (Tarifou).
  23. **Bonusový kredit** je hodnota Kreditu poskytnutá Účastníkovi Poskytovateľom bez peňažného plnenia zo strany Účastníka, určená na využitie Predplatenej služby.
  24. **Interpersonálna komunikačná služba** je služba, ktorá umožňuje priamu interpersonálnu a interaktívnu výmenu informácií prostredníctvom sietí medzi konečným počtom osôb, pričom osoby, ktoré komunikáciu začali alebo sa na nej zúčastňujú, určujú jej prijímateľa; táto služba nezahŕňa služby, ktoré umožňujú interpersonálnu a interaktívnu komunikáciu len ako vedľajšiu doplnkovú zložku neoddeliteľne spojenú s inou službou.
  25. **Interpersonálna komunikačná služba založená na číslach** je interpersonálna komunikačná služba, ktorá využíva číslo alebo čísla z národného číslovacieho plánu alebo medzinárodného číslovacieho plánu alebo ktorá umožňuje komunikáciu s číslom alebo číslami z národného číslovacieho plánu alebo medzinárodného číslovacieho plánu.
  26. **Volanie** je spojenie zostavené prostredníctvom verejne dostupnej interpersonálnej komunikačnej služby, ktoré umožňuje obojsmernú hlasovú komunikáciu.
  27. **Geografické číslo** je číslo z národného číslovacieho plánu, pričom časť jeho číselnej štruktúry má geografický význam používaný na smerovanie volaní na fyzické umiestnenie koncového bodu siete.
  28. **Negeografické číslo** je číslo z národného číslovacieho plánu, ktoré nie je geografickým číslom; napríklad čísla účastníkov mobilnej siete, služieb volania na účet volaného a služieb so zvýšenou tarifou.
  29. **Tiesňová komunikácia** je komunikácia prostredníctvom interpersonálnych komunikačných služieb medzi koncovým užívateľom a strediskom tiesňového volania s cieľom požiadať a získať pomoc v núdzovej situácii od poskytovateľov záchranných služieb.

## 2. Zmluva o poskytovaní služieb

### 2.1. Uzavretie Zmluvy

1. Zmluvou sa Poskytovateľ zaväzuje Účastníkovi zriadiť

- pripojenie k verejnej sieti alebo poskytovať služby. Poskytovateľ môže vydať Všeobecné podmienky a Cenník (Tarifu), ktoré sú súčasťou Zmluvy. Ak je Zmluva písomná, je možné ju meniť aj inou ako písomnou formou, ak sa na tom zmluvné strany dohodnú; to neplatí pre záväzky Účastníka, ktoré podľa Občianskeho zákonníka možno dojednať len v písomnej forme.
2. Poskytovateľ poskytne spotrebiteľovi predtým, ako bude viazaný Zmluvou či akoukoľvek súvisiacou ponukou:
    - a) zhrnutie Zmluvy v rozsahu a spôsobom podľa Vykonávacieho nariadenia Komisie (EÚ) 2019/2243, ktorým sa ustanovuje vzor zhrnutia zmluvy, ktorý majú používať poskytovatelia verejne dostupných elektronických komunikačných služieb,
    - b) informácie podľa prílohy č. 3 ZEK a osobitných predpisov.
  3. Dokumenty podľa odseku 2. poskytne Poskytovateľ aj záujemcovi, ktorým je mikropodnik, malý podnik alebo nezisková organizácia, a to predtým, ako bude viazaný Zmluvou či akoukoľvek súvisiacou ponukou, ibaže by takýto záujemca výslovne súhlasil s tým, že mu tieto nebudú poskytnuté.
  4. Dokumenty podľa odseku 2. sa po uzavretí Zmluvy medzi Poskytovateľom a spotrebiteľom, mikropodnikom, malým podnikom alebo neziskovou organizáciou, stávajú jej neoddeliteľnou súčasťou vrátane Všeobecných podmienok a Cenníka (Tarify).
  5. Záujemca žiada o uzavretie Zmluvy tým, že Poskytovateľovi prostredníctvom Kontaktného centra alebo inou cestou doručí vyplnený a podpísaný úplný návrh Zmluvy. Ak uzavretiu Zmluvy a poskytovaniu požadovanej služby nebránia objektívne dôvody, Poskytovateľ takýto návrh prijme dňom kedy mu bol doručený a v lehote podľa Zmluvy a podľa dohody s Účastníkom zabezpečí zriadenie Účastníckeho vedenia a Rozhrania, ak je to potrebné, a vykonanie všetkých potrebných úkonov na strane siete tak, aby mohla byť služba poskytovaná a využívaná.
  6. Za Účastníka podpisuje Účastník osobne, alebo jeho zástupca - oprávnená osoba. Oprávnená osoba je povinná preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s osvedčeným podpisom splnomocniteľa, alebo úradne osvedčenou listinou, ktorá preukazuje jeho oprávnenie konať v mene Účastníka. U právnickej osoby podpisuje Zmluvu štatutárny zástupca, právoplatne zapísaný do obchodného alebo iného zákonom určeného registra, alebo inej osoby na to oprávnené podľa príslušných predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené. Podpis takýchto osôb na plnomocenstve musí byť úradne osvedčený.
  7. Poskytovateľ má právo požadovať od Účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu na účely overenia poskytnutých údajov pri uzatváraní Zmluvy preukázanie totožnosti predložením občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti a z predloženého občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti aj bez súhlasu dotknutých osôb získavať údaje v rozsahu - meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť, dátum vydania a skončenia platnosti občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, záznam o obmedzení alebo pozbavení spôsobilosti na právne úkony, meno, priezvisko, dátum narodenia a adresu trvalého pobytu opatrovníka, a ak ide o právnickú osobu, názov, sídlo a identifikačné číslo organizácie, a to kopírovaním, skenovaním, odčítaním elektronickými prostriedkami aj z elektronického čipu alebo iným zaznamenávaním na nosič informácií.
  8. Poskytovateľ má právo požadovať od záujemcu o uzavretie Zmluvy alebo Účastníka, ktorý žiada priznanie práv pre mikropodniky, malé podniky a neziskové organizácie, predloženie čestného vyhlásenia o splnení podmienok pre priznanie statusu mikropodniku, malého podniku alebo neziskovej organizácie a v prípade dôvodných pochybností podniku o pravdivosti takéhoto vyhlásenia predloženie dokladov preukazujúcich jeho pravdivosť.
  9. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom, kedy Poskytovateľ prijme Účastníkom podpísaný úplný návrh na uzavretie Zmluvy spĺňajúci všetky náležitosti podľa ZEK a Všeobecných podmienok.
  10. Poskytovateľ poskytne spotrebiteľovi, mikropodniku, malému podniku alebo neziskovej organizácii obsah uzavretej Zmluvy bezplatne na trvanlivom nosiči; to neplatí pre Predplatené služby a poskytovanie služieb prostredníctvom verejných prístupových bodov.
- ## 2.2. Zriadenie pripojenia k sieti, zriadenie služby
1. Ak je pre zriadenie pripojenia nevyhnutné vybudovať na nehnuteľnosti alebo príľahlých nehnuteľnostiach Účastnícku prípojku a za tým účelom umiestniť vedenia a telekomunikačné zariadenia, Účastník na vlastné náklady a zodpovednosť zabezpečí súhlas vlastníka nehnuteľnosti alebo povereného správcu a povolenie príslušného orgánu verejnej moci, ak je potrebné.
  2. Poskytovateľ je povinný zriadiť pripojenie k sieti a službu v lehote uvedenej v Zmluve. Ak od Zmluvy v tejto lehote Účastník odstúpi, vypovie ju, odmietne službu prevziať, alebo neposkytne Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť, je povinný uhradiť Poskytovateľovi všetky náklady vzniknuté v súvislosti so zriaďovaním pripojenia. Lehota uvedená v zmluve sa primerane predlžuje, ak zriadeniu bránia prekážky na strane Účastníka.
  3. Montáž a nastavenie koncového zariadenia a jeho pripojenie k sieti sa vykoná:
    - a) samoinštaláciou - koncové zariadenie nastaví a pripojí k sieti Účastník na svoje náklady a na svoju zodpovednosť podľa údajov, ktoré Účastníkovi poskytne Poskytovateľ,
    - b) asistovanou inštaláciou – koncové zariadenie

nastaví a pripojí k sieti pracovník alebo zmluvný partner Poskytovateľa, pričom Účastník uhradí cenu prác a použitého materiálu.

### 2.3. Minimálna doba trvania zmluvy - viazanosť

1. Poskytovateľ môže na základe uzavretej Zmluvy poskytnúť Účastníkovi cenové alebo iné zvýhodnenie oproti štandardnej ponuke, za čo sa Účastník zaviazuje, že zotrvá v príslušnom zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom počas dohodnutej doby (ďalej "doba viazanosti") a zmluvu neukončí, ani nedá k jej ukončeniu žiadny dôvod.
2. Viazanosť môže byť dohodnutá aj na vybrané služby alebo na minimálnu cenu služieb. V tom prípade sa Účastník zaväzuje počas doby viazanosti platiť za dohodnutý rozsah služieb a Poskytovateľ má právo počas doby viazanosti odmietnuť žiadosť Účastníka o zmenu zmluvy vo veci rozsahu služby.
3. Ak sa spotrebiteľ zaviazuje využívať verejne dostupnú službu Poskytovateľa počas určitého minimálneho obdobia, nesmie toto obdobie pri prvom uzavretí Zmluvy presiahnuť 24 mesiacov. Toto ustanovenie sa vzťahuje aj na mikropodnik, malý podnik alebo neziskovú organizáciu okrem prípadu, ak sa výslovne vzdali uplatnenia tohto ustanovenia.
4. Odsek 3. sa nevzťahuje na dobu trvania zmluvy, ktorej predmetom je výlučne zariadenie fyzickej prípojky, v ktorej sa spotrebiteľ, mikropodnik, malý podnik alebo nezisková organizácia zaviazali k úhrade ceny za zariadenie fyzickej prípojky v splátkach; predmetom tejto zmluvy nesmie byť koncové zariadenie, najmä telefón, smerovač alebo modem.
5. Dohodnutú dobu trvania Zmluvy alebo dobu viazanosti nie je možné zo strany Poskytovateľa predĺžiť uzatvorením Zmluvy alebo dodatku k Zmluve na poskytnutie akejkoľvek dodatočnej služby alebo koncového zariadenia od toho istého Poskytovateľa okrem prípadu, ak s tým spotrebiteľ výslovne súhlasí.
6. Pokiaľ dôjde k ukončeniu Zmluvy uzavretej s viazanosťou pred uplynutím doby viazanosti, a to inak ako dohodou zmluvných strán alebo z dôvodu technickej neuskutočniteľnosti, uhradí Účastník sankciu:
  - a) vo výške podľa Zmluvy, ak je táto v Zmluve uvedená, alebo
  - b) vo výške súčtu zostávajúcich poplatkov za služby, ktoré majú byť podľa platného znenia Zmluvy poskytnuté do konca doby viazanosti.
7. Doba viazanosti sa predlžuje o dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované a účtované služby z dôvodu neuhradenia jeho záväzkov voči Poskytovateľovi.

### 2.4. Zmena Zmluvy, rozsahu služieb, doplnkové služby

1. Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluva môže byť zmenená inou ako písomnou formou v týchto prípadoch:

- a) ak Poskytovateľ umožní prostredníctvom Zákazníckeho portálu zmeniť rozsah a parametre služby a Účastník takúto zmenu prostredníctvom Zákazníckeho portálu uskutoční alebo o ňu touto cestou požiada,

- b) ak Účastník požiada o zmenu Zmluvy prostredníctvom správy elektronickej pošty zaslanej Poskytovateľovi, a Poskytovateľ takúto správu prijme a akceptuje a nemá pochybnosť o tom, že odosielateľom správy elektronickej pošty bol Účastník,

- c) ak Účastník požiada o zmenu zmluvy prostredníctvom telefonického hovoru s Kontaktným centrom alebo pracovníkom Poskytovateľa, a Poskytovateľ takúto žiadosť akceptuje.

2. Zmenu služby je možné vykonať, ak to nie je obmedzené Zmluvou alebo jej súčasťami. Pri zmene služby sa mení nastavenie služby, alebo sa ukončuje poskytovanie pôvodnej služby a dochádza k začatiu poskytovania novej služby, ktorá nahrádza pôvodnú službu.
3. Zmenu miesta, v ktorom je poskytovaná služba v pevnej verejnej sieti, t.j. preloženie Účastníckeho vedenia alebo Koncového zariadenia na inú adresu, je možné vykonať iba ak sa na tom Účastník a Poskytovateľ dohodnú, ak je takáto zmena technicky uskutočniteľná, a ak Účastník zaplatí za takúto zmenu dohodnutú odplatu.
4. Žiadosť o zmenu služby alebo zmenu miesta poskytovania služby v pevnej sieti musí obsahovať jednoznačnú identifikáciu Účastníka a služby, jednoznačný opis požadovanej zmeny a vlastnoručný podpis Účastníka alebo oprávnenej osoby. Poskytovateľ môže na základe vlastného uváženia akceptovať žiadosť nespĺňajúcu tieto náležitosti, akceptovanie takejto žiadosti však nie je nárokovateľné.
5. Poskytovateľ vykoná zmenu programu služieb, aktiváciu a deaktiváciu doplnkových služieb bezprostredne po prijatí a spracovaní žiadosti, pokiaľ to povaha služieb umožňuje; v opačnom prípade od najbližšieho zúčtovacieho obdobia. Pokiaľ má zmena vstúpiť do platnosti v inom termíne, musí to byť vopred dohodnuté medzi Účastníkom a Poskytovateľom.

### 2.5. Zánik Zmluvy

#### 2.5.1. Výpoveď Zmluvy

1. Účastník má právo kedykoľvek vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.
2. Ak nie je v Zmluve dohodnuté inak, výpovedná lehota je 1 kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej strane. Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany.
3. Poskytovateľ môže vypovedať Zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať verejne dostupnú službu v

dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti. Ak Poskytovateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejne dostupnej služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejne dostupnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

### 2.5.2. Odstúpenie od Zmluvy

1. Odstúpenie od Zmluvy je možné v prípadoch určených zákonom, Zmluvou a Všeobecnými podmienkami. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane. Pri doručovaní odstúpenia od Zmluvy sa primerane použijú ustanovenia týchto Všeobecných podmienok.
2. Účastník má právo pri zmene Zmluvy zo strany podniku odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa oznámenia zmeny Zmluvy Účastníkovi, bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady; to neplatí, ak ide o zmeny, ktoré
  - a) sú výhradne v prospech Účastníka,
  - b) sú výlučne administratívneho charakteru,
  - c) nemajú negatívny vplyv na Účastníka, alebo
  - d) vyplývajú z osobitného predpisu.
3. Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, ak mu Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v ustanovenej kvalite. V takomto prípade má Účastník právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva.
4. Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, ak mu Poskytovateľ neoznámí výsledok prešetrenia reklamácie podľa ust. § 91 ZEK. V takomto prípade má Účastník právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 91 ZEK.
5. Ak sa na základe Zmluvy poskytuje viac verejne dostupných služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy z vyššie uvedených dôvodov bez sankcií len vo vzťahu k tej službe alebo časti služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo týka.
6. Ak balík služieb alebo balík služieb a koncového zariadenia (ďalej len „balík“) ponúkaný spotrebiteľovi obsahuje aspoň službu prístupu k internetu alebo verejne dostupnú interpersonálnu komunikačnú službu založenú na číslach alebo obidve tieto služby a je poskytovaný tým istým podnikom na základe jednej Zmluvy alebo v rámci úzko súvisiacej alebo spojenej zmluvy, z ktorých povahy pri ich uzavretí vyplýva, že tieto zmluvy sú na sebe vzájomne závislé, a ak má spotrebiteľ právo ukončiť odoberanie

akéhokoľvek prvku balíka pred uplynutím doby, na ktorú bola ktorákoľvek z týchto zmlúv uzavretá, v dôsledku porušenia zmluvy alebo nedodania služby alebo tovaru, má právo ukončiť zmluvu vo vzťahu k všetkým prvkom balíka.

7. Ak má Účastník právo odstúpiť od Zmluvy, má Poskytovateľ právo žiadať od Účastníka iba kompenzáciu za koncové zariadenie poskytnuté za zvýhodnených podmienok na základe Zmluvy alebo inej s ňou súvisiacej zmluvy, ak sa účastník rozhodne si predmetné koncové zariadenie ponechať. Akákoľvek kompenzácia podľa predchádzajúcej vety nepresiahne pomernú časť hodnoty tohto zariadenia dohodnutej v čase uzavretia zmluvy alebo zostávajúcu časť poplatku za službu poskytovanú podľa Zmluvy, ktorú by mal Účastník uhradiť do uplynutia doby, na ktorú bola zmluva uzavretá, alebo doby viazanosti, podľa toho, ktorá suma je nižšia. Poskytovateľ je povinný najneskôr pri uhradení kompenzácie za zariadenie podľa tohto ustanovenia bezplatne zrušiť akúkoľvek podmienku, ktorá sa týka používania koncového zariadenia v sieťach iných podnikov.
8. Pre prípad uzatvárania Zmluvy na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho podľa ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho Poskytovateľ poučuje a informuje Účastníka, že:
  - a) Účastník je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od Zmluvy uzavretej na diaľku alebo od Zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, a to v lehote do 14 dní odo dňa uzavretia Zmluvy,
  - b) Účastník môže uplatniť právo na odstúpenie od Zmluvy u Poskytovateľa v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola Zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva Účastníka na odstúpenie od Zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie Účastníka vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od Zmluvy,
  - c) Účastník môže na odstúpenie od Zmluvy použiť formulár, ktorý je prílohou týchto Všeobecných podmienok,
  - d) ak Účastník odstúpi od Zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od Zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.
9. Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy, ak Účastník
  - a) opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
  - b) nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní

po dni splatnosti,

- c) 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,
- d) opakovane používa verejne dostupnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania,
- e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
- f) podstatne poruší podmienky Zmluvy, pričom podstatným porušením podmienok Zmluvy je aj zneužitie služby spočívajúce v umožnení využívania služby v rozpore s jej určením alebo prekonanie alebo pokus o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania služby oprávnenými subjektmi.

### 2.5.3. Ostatné spôsoby zániku Zmluvy

1. Zmluva môže zaniknúť na základe písomnej dohody zmluvných strán.
2. Zmluva uzavretá na dobu určitú zaniká uplynutím obdobia, na ktoré bola uzavretá.
3. Zmluva zaniká v prípade, ak poskytovateľ nezriadi pripojenie v lehote stanovenej v Zmluve, okrem prípadu, keď sa Účastník a Poskytovateľ dohodnú na predĺžení tejto lehoty alebo ak zriadeniu bránia prekážky na strane Účastníka.
4. Zmluva zaniká, ak je zariadenie pripojenia v požadovanom mieste alebo požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné, alebo ak Účastník ani v dodatočnej lehote nezabezpečí k zriadeniu Účastníckej prípojky potrebný súhlas vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti alebo povolenie príslušného orgánu verejnej moci v zmysle týchto Všeobecných podmienok.
5. Ak je Účastníkom fyzická osoba, v prípade jej úmrtia dedič alebo osoba blízka je oprávnená požiadať Poskytovateľa o vykonanie zmeny v osobe Účastníka. Ak nepožiada o vykonanie zmeny, ale riadne z jej strany dochádza k plneniu za poskytovanú službu tak, ako s Poskytovateľom dojednal Účastník, má sa za to, že dedič alebo osoba blízka o túto zmenu požiadala, a Poskytovateľ vykoná zmenu v osobe Účastníka.
6. Ak je Účastníkom fyzická osoba, v prípade jej úmrtia ak nie je Poskytovateľovi známy dedič ani blízka osoba, alebo nemá záujem pokračovať v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom, zmluva zaniká dňom, kedy sa o tomto Poskytovateľ dozvedel.
7. Ak je Účastníkom právnická osoba a dôjde k jej zániku bez právneho nástupcu, zmluva zaniká dňom, kedy sa o tomto Poskytovateľ dozvedel.
8. Ak je Účastníkom právnická osoba a dôjde k jej zániku s právnym nástupcom, vstupuje do práv a povinností Účastníka právny nástupca a Poskytovateľ vykoná zmenu v osobe Účastníka.

### 2.5.4. Spoločné ustanovenia k zániku Zmluvy

1. V prípade ukončenia Zmluvy je Účastník povinný vrátiť Poskytovateľovi na adresu Kontaktného centra alebo iným dohodnutým spôsobom všetky zariadenia, doplnkové zariadenia či iné súčasti, ktoré mu boli zapožičané alebo prenajaté, a to do 30 dní od zániku zmluvy. Pre prípad porušenia tejto povinnosti sa Účastník zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 100 EUR za každé jedno porušenie povinnosti. Touto zmluvnou pokutou nie sú dotknuté nároky na náhradu škody, vzniknutej najmä, no nielen z dôvodu straty, poškodenia, zničenia či nevrátenia zariadení.
2. Pri ukončení Zmluvy sa cena za zariadenie pripojenia nevracia, ani sa o ňu neznižuje cena za zariadenie a aktiváciu pripojenia na inom mieste. Pokiaľ Účastník po ukončení Zmluvy požiada o obnovenie (znovuzapojenie) služby, je Poskytovateľ oprávnený opätovne účtovať Účastníkovi poplatky spojené so zriadením pripojenia a služby.
3. Pred ukončením zmluvy na poskytovanie Predplatennej služby je Účastník povinný spotrebovať Kredit (zaplatené predplatné). Ak Účastník túto povinnosť nesplní, na základe riadne a včas podanej písomnej žiadosti Účastníka o vrátenie nespotrebovaného Kreditu (predplatného) Poskytovateľ vráti Účastníkovi nespotrebovaný Kredit nadobudnutý za peňažné prostriedky zaplatené Účastníkom (teda nie Bonusový kredit). Žiadosť je Účastník povinný doručiť Poskytovateľovi najneskôr 30 dní od zániku Zmluvy. Vrátenie nespotrebovaného Kreditu vykoná Poskytovateľ poskytnutím náhrady v peniazoch v mene EUR v hodnote, ktorú mal Kredit v okamihu zániku Zmluvy podľa účtovných záznamov Poskytovateľa. Za spracovanie žiadosti o vrátenie nespotrebovaného Kreditu (predplatného) je Poskytovateľ oprávnený účtovať poplatok podľa Cenníka (Tarify), zodpovedajúci nákladom na vybavenie žiadosti. Poskytovateľ nie je povinný žiadosť spracovať a vrátiť Účastníkovi nevyčerpaný Kredit, ak Účastník o vrátenie nepožiadal v lehote a spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok, alebo ak je výška nákladov (poplatku) za spracovanie žiadosti vyššia ako suma na vrátenie, alebo ak Účastník riadne a včas nevrátil Poskytovateľovi všetky zapožičané alebo prenajaté zariadenia.

## 3. Práva a povinnosti Poskytovateľa a Účastníka

### 3.1. Práva a povinnosti poskytovateľa

1. Poskytovateľ má právo
  - a) na úhradu za poskytnutú verejne dostupnú službu,
  - b) na náhradu škody spôsobenej na verejnej sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení,
  - c) odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak
    1. poskytovanie verejne dostupnej služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by

- bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
2. záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu preto, že je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu alebo sa nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitného predpisu,
  3. záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy,
- d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie verejne dostupnej služby z dôvodu
1. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
  2. nezaplatenia splatnej sumy za verejne dostupnú službu v lehote upravenej v Zmluve, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy; dočasne prerušiť poskytovanie verejne dostupnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie tak, aby počas plynutia lehoty na zaplatenie Účastník mohol využívať prichádzajúce volania a volania na bezplatné čísla v prípade interpersonálnych služieb založených na číslach a minimálnu úroveň služby prístupu k internetu s rýchlosťou 256 kbit/s v prípade služby prístupu k internetu,
  3. podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka; dočasne prerušiť poskytovanie verejne dostupnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení,
- e) v prípade spotrebovania Kreditu prerušiť poskytovanie Predplatených služieb aj bez predchádzajúceho upozornenia; v prípade pochybností o výške Kreditu je rozhodujúci údaj v účtovacom systéme Poskytovateľa,
- f) umožniť Účastníkovi využiť niektoré typy Predplatených služieb, aj ak je cena Predplatenej služby vyššia ako aktuálny stav Kreditu; to sa vzťahuje najmä na služby poskytované Účastníkovi pravidelne na základe Zmluvy a na služby, o ktorých poskytnutie prejaví Účastník záujem svojim aktívnym úkonom,
- g) vykonávať zmeny vo Všeobecných podmienkach a Cenníku (Tarife),
- h) vykonávať zmeny na svojich vedeniach, zariadeniach, technológiách a službách,
- i) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb z dôvodu vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných trás a zariadení alebo ak je to potrebné na riešenie Bezpečnostného incidentu,
  - j) stanoviť pravidlá využívania služieb a na základe týchto pravidiel stanovovať obmedzenia na strane užívateľa,
  - k) účtovať cenu za obnovenie poskytovania služby, pokiaľ bolo jej poskytovanie prerušené v dôsledku nezaplatenia ceny v termíne splatnosti,
- l) previesť všetky práva a záväzky vyplývajúce zo Zmluvy alebo jej časti v prospech tretej strany bez ďalšieho osobitného súhlasu Účastníka a bez nároku Účastníka na akúkoľvek náhradu z titulu tohto prevodu,
  - m) zaznamenávať a nahrávať komunikáciu osôb poverených Poskytovateľom s Účastníkom, a to aj bez ďalšieho osobitného upozornenia.
2. Poskytovateľ je povinný
- a) uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie verejne dostupnej služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa Všeobecných podmienok alebo ZEK,
  - b) pri uzatvorení Zmluvy získavať a overovať údaje Účastníka vrátane účastníka používajúceho predplatené služby Poskytovateľa a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa § 110 ods. 2 písm. a) ZEK,
  - c) pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Účastníkovi plánované prerušenie v poskytovaní služieb,
  - d) udržiavať takú úroveň bezpečnosti a integrity sietí a služieb, ktorá zabezpečí kontinuitu poskytovania služieb,
  - e) prijať vhodné a primerané technické, organizačné a personálne opatrenia na riadenie rizík spojených s bezpečnosťou sietí a služieb, ktoré s ohľadom na technologický vývoj musia zabezpečiť úroveň bezpečnosti, ktorá je primeraná existujúcemu riziku,
  - f) ak sa dozvie, že existuje konkrétna závažná hrozba vzniku Bezpečnostného incidentu vo verejných sieťach alebo verejne dostupných službách a Účastník môže byť dotknutý Bezpečnostným incidentom, informovať Účastníka o ochranných a nápravných opatreniach, ktoré môže Poskytovateľ alebo Účastník prijať.
3. Poskytovateľ verejne dostupnej interpersonálnej komunikačnej služby založenej na číslach je povinný
- a) umožniť na žiadosť Účastníka bezplatne selektívne blokovanie odchádzajúcich volaní alebo prémiových SMS alebo MMS, alebo ak je to technicky uskutočniteľné, iných druhov podobných aplikácií,
  - b) umožniť identifikáciu čísla volajúceho pred spojením volania, ak je to technicky uskutočniteľné,
  - c) ak prostredníctvom služby môžu koncoví užívatelia uskutočňovať volania na čísla z národného číslovacieho plánu alebo medzinárodného číslovacieho plánu, zabezpečiť koncovým užívateľom bezplatný prístup k záchranným službám prostredníctvom tiesňovej komunikácie s využitím jednotného európskeho čísla tiesňového volania „112“ a iných národných čísel tiesňového volania,
  - d) zabezpečiť pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím rovnocenný prístup k záchranným službám prostredníctvom tiesňovej

- komunikácie, aký majú ostatní koncoví užívatelia,
- e) zabezpečiť koncovým užívateľom jednotného európskeho čísla tiesňového volania „112“ bezplatné volanie eCall,
  - f) v okamihu zostavenia každej tiesňovej komunikácie bezodkladne a bezplatne poskytnúť operačnému stredisku tiesňového volania lokalizačné údaje o polohe volajúceho v súlade s § 111 ZEK,
  - g) informovať verejnosť o existencii a podmienkach používania tiesňovej komunikácie, tiesňových číslach vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania „112“, ako aj o formách jeho dostupnosti, a to najmä na svojom Webovom sídle v zrozumiteľnej, ľahko dostupnej, strojovo čitateľnej podobe,
  - h) poskytovať bez poplatku informácie o kontrole nákladov za poskytnutú verejnú službu užívateľovi so zdravotným postihnutím formou SMS a hlasovej správy,
  - i) zabezpečiť, ak je to technicky a ekonomicky možné, okrem prípadov, keď volaný účastník z obchodných dôvodov obmedzil volajúcich zo špecifických geografických oblastí, aby koncoví užívatelia mali prístup k
    1. službám s použitím negeografických čísel v rámci Európskej únie a mohli tieto služby využívať,
    2. všetkým číslam v národných telefónnych číslovacích plánoch členských štátov a medzinárodným telefónnym číslam služieb volania na účet volaného, bez ohľadu na technológiu a zariadenia, ktoré podnik používa,
  - j) neuplatňovať voči koncovým užívateľom odlišné požiadavky a neukladať koncovým užívateľom rozdielne podmienky týkajúce sa prístupu k sieťam alebo službám alebo ich využívania na základe štátnej príslušnosti, miesta bydliska alebo miesta usadenia koncových užívateľov, ak nie je takéto odlišné zaobchádzanie odôvodnené objektívnymi dôvodmi.

### 3.2. Práva a povinnosti Účastníka

#### 1. Účastník má právo na

- a) poskytovanie služieb v rozsahu a za cenu špecifikovanú v Zmluve, Cenníku (Tarife) a Všeobecných podmienkach,
  - b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní verejne dostupnej služby, ktoré nezavinil,
  - c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania verejne dostupnej služby zavineného Poskytovateľom; toto právo musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania verejne dostupnej služby.
- #### 2. Účastník verejne dostupnej interpersonálnej komunikačnej služby založenej na číslach má právo
- a) zapísať sa do verejného telefónneho zoznamu podľa § 113 ZEK a na sprístupnenie svojich údajov

- poskytovateľom informačných služieb o telefónnych číslach alebo telefónnych zoznamov,
- b) na prístup k informačnej službe o telefónnych číslach,
- c) bezplatne volať na čísla tiesňového volania vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania „112“,
- d) bezplatne zasielať SMS na jednotné európske číslo tiesňového volania „112“,
- e) ak ide o účastníka so zdravotným postihnutím, na rovnocenný prístup k záchranným službám prostredníctvom tiesňovej komunikácie, aký majú ostatní koncoví užívatelia.

#### 3. Účastník je povinný

- a) používať verejne dostupnú službu v súlade s platným právom a so Zmluvou, predovšetkým nezneužívať ju na prenikanie do sietí či systémov Poskytovateľa alebo tretích strán, na nevyžiadajú komunikáciu (§ 116 ZEK) alebo na rozširovanie počítačových vírusov alebo iného škodlivého obsahu,
- b) platiť za poskytnutú verejne dostupnú službu podľa Zmluvy, a to na základe predloženej faktúry, alebo na základe zálohovej faktúry či inej výzvy k úhrade pri predplatených službách,
- c) v prípade využívania Predplatenej služby spotrebovať Kredit (využiť zaplatené predplatné na nákup Predplatených služieb) počas trvania zmluvného vzťahu,
- d) používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov (napríklad Nariadenia vlády SR č. 193/2016 Z.z. o sprístupňovaní rádiových zariadení na trhu, Nariadenia vlády SR č. 127/2016 Z.z. o elektromagnetickej kompatibilite),
- e) bezodkladne po zistení nahlásiť poruchu, nekvalitu alebo nedostupnosť služieb Poskytovateľovi,
- f) udržiavať pridelené heslá pre prístup k službám Poskytovateľa v tajnosti,
- g) zabezpečiť koncové zariadenie pred neoprávneným prístupom a zneužitím,
- h) zabezpečiť, aby služba poskytovaná v pevnom mieste bola využívaná výhradne v tomto mieste a aby koncové zariadenie nebolo premiestnené na inú adresu bez súhlasu Poskytovateľa, a to ani vtedy, ak je to technicky možné,
- i) udržiavať kontaktné údaje (poštovú adresu, e-mail, telefónne číslo) v evidencii Poskytovateľa vždy aktuálne a včas oznámiť Poskytovateľovi ich zmenu,
- j) nahradiť škodu, ktorú spôsobí na sieti, vedeniach, zariadeniach alebo službách Poskytovateľa,
- k) umožniť Poskytovateľom povereným osobám prístup do miesta inštalácie počas celej doby trvania Zmluvy,
- l) akceptovať právo Poskytovateľa obmedziť rýchlosť



pripojenia a dostupnosť služieb v prípade, že Účastník alebo koncový užívateľ služby svojím konaním obmedzuje kvalitu alebo spoľahlivosť pripojenia ostatných Účastníkov,

- m) zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške podľa Zmluvy alebo Cenníka, ak ani po upozornení neupustil od zneužívania služby alebo ak inak porušil Všeobecné podmienky alebo Zmluvu,
- n) nahlásiť Poskytovateľovi ak je služba poskytovaná vo väčšom rozsahu než bolo dohodnuté zmluvou; v opačnom prípade má Poskytovateľ nárok na zaplataenie ceny služby v takom rozsahu, aký bol poskytnutý,
- o) v prípade, ak žiada priznanie práv pre mikropodniky, malé podniky alebo neziskové organizácie, predložiť Poskytovateľovi čestné vyhlásenie o splnení podmienok pre priznanie statusu mikropodniku, malého podniku alebo neziskovej organizácie, a to pri uzavretí Zmluvy alebo počas jej trvania a predložiť doklady vyžadované Poskytovateľom podľa ZEK; to platí aj pre záujemcu o uzavretie Zmluvy.

## 4. Cena Služby a platobné podmienky

### 4.1. Cena a platobné podmienky

1. Podrobnosti o cenách určuje Zmluva alebo Cenník (Tarifa).
2. Ak je pre službu uvedená v Zmluve rovnaká cena, ako bola pre službu platná podľa Cenníka platného v deň uzatvorenia zmluvy, cena sa počas trvania Zmluvy účtuje podľa Cenníka, a to aj v prípade zmeny ceny tejto služby v Cenníku.
3. Ak je pre službu uvedená v Zmluve iná cena, ako bola pre službu platná podľa Cenníka platného v deň uzatvorenia Zmluvy, cena uvedená v Zmluve je nemenná po dobu trvania Zmluvy, a to aj v prípade zmeny ceny tejto služby v Cenníku, ak nie je stanovené inak.
4. Ak prírastok indexu spotrebiteľských cien vyhlásený Štatistickým úradom Slovenskej republiky (ďalej len „miera inflácie“) presiahne 2% od uzavretia Zmluvy či poslednej zmeny ceny, Poskytovateľ je oprávnený zvýšiť cenu vo výške zodpovedajúcej miere inflácie od uzavretia Zmluvy či poslednej zmeny ceny; v prípade zápornej miery inflácie sa cena neznižuje. Zvýšenie ceny podľa tohto odseku je platné od oznámenia zmeny Účastníkovi. Oznámenie musí obsahovať mieru inflácie, zvýšenú cenu a podrobnosti výpočtu zvýšenia.
5. Za službu poskytovanú kratšie, ako je účtovacie obdobie, sa účtuje alikvótna časť poplatku. Ak služba obsahuje obmedzený objem merných jednotiek (napr. prenesených dát), objem týchto jednotiek môže byť upravený pomerne k cene.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že predložením faktúry Účastníkovi sa rozumie najmä:

- a) zaslanie faktúry elektronickou poštou na kontaktnú e-mailovú adresu určenú Účastníkom,
- b) sprístupnenie faktúry Účastníkovi v Zákazníckom portáli,
- c) osobné prevzatie faktúry Účastníkom.

7. Účastník si môže zvoliť zasielanie faktúr aj v listinnej podobe na kontaktnú poštovú (korešpondenčnú) adresu Účastníka uvedenú v Zmluve.
8. Ak je v zmluve uvedený Predajca, účtovanie a fakturáciu služieb, inkaso platieb, zasielanie upomienok a kontakt s Účastníkom môže zabezpečovať Poskytovateľ prostredníctvom Predajcu.
9. V prípade pochybnosti o výške ceny, ktorú účtuje Poskytovateľ Účastníkovi, je rozhodujúci údaj v informačnom systéme Poskytovateľa.

### 4.2. Úhrady a ich spracovanie

1. Úhrady je Účastník povinný vykonať spôsobom stanoveným Poskytovateľom, a to spravidla pripísaním úhrady na Poskytovateľom určený bankový účet.
2. Účastník je povinný označiť každú vykonanú úhradu spôsobom stanoveným Poskytovateľom, a to spravidla variabilným symbolom a prípadne tiež špecifickým symbolom. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne Účastníkovi v dôsledku nesprávneho označenia úhrady. V prípade pochybností o správnosti označenia úhrady je rozhodujúce označenie, s ktorým bola úhrada pripísaná na bankový účet Poskytovateľa.
3. Poskytovateľ má právo započítať úhradu prijatú od Účastníka oproti všetkým splatným záväzkom Účastníka voči Poskytovateľovi, a to bez ohľadu na označenie úhrady.
4. Účastník súhlasí, že Poskytovateľ je oprávnený prijať plnenie poskytnuté Predajcom alebo treťou osobou na splnenie akéhokoľvek záväzku Účastníka voči Poskytovateľovi.
5. Vyhľadanie a manuálne spracovanie nesprávne označenej úhrady vykoná Poskytovateľ na základe písomnej žiadosti Účastníka alebo platiteľa, pričom za spracovanie žiadosti môže Poskytovateľ účtovať poplatok podľa Cenníka (Tarify) zodpovedajúci nákladom na vybavenie žiadosti. V žiadosti musí žiadateľ uviesť presné údaje o úhrade alebo úhradách, dôveryhodne preukázať vzťah k úhrade (napríklad priložením dokladu o úhrade), a uviesť požadovaný spôsob spracovania úhrady. Ak na základe podanej žiadosti po vyhľadaní úhrady Poskytovateľ zistí, že:
  - a) úhrada nebola na účet Poskytovateľa pripísaná, Poskytovateľ oznámi túto skutočnosť žiadateľovi,
  - b) úhrada bola na základe označenia platby priradená k službe iného Účastníka a bola už spracovaná alebo spotrebovaná a oprava nie je s primeraným úsilím možná, oznámi Poskytovateľ túto skutočnosť žiadateľovi a opravu ani manuálne spracovanie

úhrady nevykoná,

c) úhrada je vedená na účte Poskytovateľa a nie je ešte priradená ani spracovaná, Poskytovateľ zabezpečí spracovanie úhrady spôsobom uvedeným v žiadosti, a to spravidla:

1. priradením a spracovaním podľa údajov v žiadosti, pričom úhrada sa považuje za prijatú (uhradenú Poskytovateľovi) momentom tohto spracovania,
2. vrátením úhrady žiadateľovi, pričom žiadateľ uhradí Poskytovateľovi tiež poplatok zodpovedajúci nákladom na vrátenie úhrady podľa Cenníka (Tarify). Poskytovateľ je oprávnený znížiť sumu určenú na vrátenie o súvisiace poplatky.

#### **4.3. Termíny a spôsob fakturácie - predplatené služby**

1. Účastník uhradza Predplatené služby uhradením predplateného – zaplacením (dobitím) Kreditu. Pokiaľ to bolo medzi Účastníkom a Poskytovateľom dohodnuté, k Predplateným službám môže byť vystavovaná zálohová faktúra.
2. Účastník pri úhrade uvedie variabilný symbol - číslo Zmluvy alebo číslo zálohovej faktúry. Stav Kreditu v systéme Poskytovateľa sa zvýši, keď Poskytovateľ prijme od Účastníka úhradu predplateného a priradí ju k Zmluve.
3. Úhrada za poskytnuté služby je realizovaná odpočítaním ceny služby od zaplateného predplateného (znížením zostatku Kreditu), a to vo výške zodpovedajúcej cene za poskytnutú službu podľa Cenníka (Tarify) platného v čase poskytnutia služby.
4. Prehľad účtovaných poplatkov a služieb je Účastníkovi poskytovaný spravidla v elektronickej forme prostredníctvom Zákazníckeho portálu alebo na požiadanie v tlačenej podobe.
5. Faktúra - daňový doklad sa vystavuje k poskytnutej službe a spotrebovanému Kreditu v lehote podľa platných predpisov, spravidla po končení kalendárneho mesiaca, najneskôr do konca tretieho kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola služba dodaná.
6. Ak dodaním alebo využitím Predplatených služieb v súlade s týmito podmienkami dôjde k prečerpaniu predplateného (zníženiu zostatku Kreditu na zápornú hodnotu), Účastník je povinný bezodkladne zaplatiť predplatené najmenej vo výške prečerpania (dobiť prečerpaný Kredit). Ak Účastník nesplní túto povinnosť do 30 dní od momentu, kedy k prečerpaniu došlo, Poskytovateľ je oprávnený požadovať úhradu záväzku aj iným spôsobom ako uhradením predplateného (dobitím Kreditu).

#### **4.4. Termíny a spôsob fakturácie - ostatné služby**

1. Služby, ktoré nie sú Predplatenými službami, uhradza

Účastník na základe predloženej faktúry. Faktúrou sa pre tento účel rozumie akýkoľvek vyúčtovací doklad nezávisle na jeho pomenovaní (napríklad faktúra, predpis úhrad, splátkový kalendár a podobne).

2. Účastník pri úhrade uvedie variabilný symbol - číslo faktúry alebo iného vyúčtovacieho dokladu, na základe ktorého uhradza.
3. Poskytovateľ je povinný poskytovať bez poplatku základnú úroveň rozpisu účtov v elektronickej podobe, ktorá umožní Účastníkovi sledovať jeho výdavky a pravidelne overiť výšku Poskytovateľom účtovanej sumy za využívanie verejnej siete alebo verejne dostupnej služby.
4. Poplatky za služby môžu byť faktúrované za zúčtovacie obdobie vopred alebo po jeho skončení. Spôsob účtovania závisí od zvolenej služby.

#### **4.5. Upomienka, obmedzenie služby, postúpenie pohľadávky**

1. Ak Účastník nezaplatil cenu za službu v termíne splatnosti, Poskytovateľ môže zaslať Účastníkovi nespokatnenú upomienku, predovšetkým formou elektronickej pošty alebo krátkej textovej správy SMS.
2. Ak Účastník nezaplatil cenu za službu ani 15 dní po dni jej splatnosti, Poskytovateľ môže Účastníkovi zaslať 1. písomnú upomienku, táto môže byť spokatnená podľa Cenníka (Tarify).
3. Ak Účastník nezaplatil cenu za službu ani 30 dní po dni jej splatnosti, Poskytovateľ môže Účastníkovi zaslať 2. písomnú upomienku, táto môže byť spokatnená podľa Cenníka (Tarify). Poskytovateľ je zároveň oprávnený obmedziť rozsah služby poskytovanej Účastníkovi, a to
  - a) v prípade služby prístupu k internetu obmedzením rýchlosti na úroveň Minimálnej rýchlosti - 256 kbit/s,
  - b) v prípade interpersonálnych služieb založených na číslach obmedzením odchádzajúcich volaní; Účastník môže využívať prichádzajúce volania a volania na bezplatné čísla.
4. Ak Účastník nezaplatil cenu za službu ani 45 dní po dni jej splatnosti, Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy.
5. Ak je napriek písomnej výzve Poskytovateľa Účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči Poskytovateľovi, môže Poskytovateľ postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Účastníka. Toto právo Poskytovateľ nemôže uplatniť, ak Účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil Poskytovateľovi omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva. Pri postúpení pohľadávky je Poskytovateľ povinný odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka.
6. V prípade vymáhania dlžnej ceny alebo akéhokoľvek iného peňažného záväzku, všetky náklady spojené s mimosúdnym, so súdnym, rozhodcovským alebo

exekučným vymáhaním pohľadávky znáša Účastník.

## **5. Kvalita a úroveň poskytovanej služby, obmedzenia služby**

### **5.1. Všeobecné ustanovenia**

1. Úroveň a kvalitu služby, jej rýchlosť, časovú dostupnosť, a ostatné parametre je Poskytovateľ povinný zabezpečovať a dodržiavať na Rozhraní. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, zapríčinené Koncovým zariadením, vedením od Rozhrania ku Koncovému zariadeniu, alebo nastavením Koncového zariadenia.
2. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za Koncové zariadenie ani za informácie prenášané prostredníctvom siete a služby Poskytovateľa.
3. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, ktoré nastalo v dôsledku vyššej moci, živej pohromy, neoprávneného zásahu do prevádzky siete a služieb alebo z rozhodnutia štátnej moci.
4. Ak Poskytovateľ na sieti a službe uplatňuje postupy zamerané na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, je povinný zverejňovať tieto informácie prostredníctvom svojho Webového sídla s cieľom transparentného informovania záujemcu a Účastníka o podrobnostiach služby a o tom, ako by tieto postupy mohli vplývať na kvalitu služieb.
5. Ak Poskytovateľ vydá pravidlá pre využívanie služby, Účastník je povinný tieto pravidlá rešpektovať a neužívať službu spôsobom, ktorý týmto pravidlám odporuje. Používanie služby spôsobom v rozpore s pravidlami pre využívanie služby je považované za zneužívanie služby.
6. Ak nie je v Zmluve stanovené inak, Účastník je oprávnený využívať službu iba pre vlastnú potrebu a pre potrebu blízkych osôb a nie je oprávnený ju bezodplatne alebo za odplatu poskytnúť inej osobe, ani prostredníctvom nej poskytovať elektronickú komunikačnú službu inej osobe. Porušenie tohto ustanovenia je považované za zneužívanie služby.
7. Účastník je povinný službu využívať v súlade s platnými predpismi; napríklad zákonom č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.
8. Pre službu Poskytovateľ zaručuje, že bude dostupná a využiteľná minimálne počas takej časti účtovacieho obdobia, ako je pre službu stanovené v Zmluve alebo jej súčastiach pod názvom Časová dostupnosť. Ak nie Časová dostupnosť v Zmluve alebo jej súčastiach stanovená, jej hodnota je 90%. Ak v priebehu účtovacieho obdobia nie je dosiahnutá Časová dostupnosť v stanovenom rozsahu, Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny služby, v takej výške, v akej nebola dosiahnutá Časová dostupnosť. Toto právo musí Účastník uplatniť v reklamačnom

konaní v lehote a spôsobom, ktoré upravuje reklamačný poriadok, inak toto právo zaniká.

### **5.2. Osobitné ustanovenia pre služby prístupu k internetu**

1. Ak je pripojenie realizované na rádiovom rozhraní vo frekvenčnom pásme dostupnom pre využívanie na základe Všeobecného povolenia (tzv. voľné alebo nelicencované pásmo), Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné zníženie kvality alebo dostupnosti služby v dôsledku škodlivého rušenia v príslušnom frekvenčnom pásme; práva Účastníka týmto nie sú dotknuté.
2. Rýchlosť komunikácie voči koncovým bodom v internete je závislá od rýchlosti pripojenia týchto koncových bodov k internetu, ich aktuálnej zaťažnosti, stratovosti paketov a sieťovej latencie. Za nedosiahnutie rýchlosti voči koncovým bodom v internete preto Poskytovateľ nezodpovedá. Poskytovateľ zodpovedá za dodržanie rýchlosti v rámci svojej siete a v rámci prepojenia na národný internetový uzol - slovenské peeringové centrum SIX v Bratislave.
3. Poskytovateľ je povinný poskytovať službu v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu (ďalej len „Nariadenie“) s cieľom zabezpečiť Účastníkovi prístup k otvorenému internetu.
4. Ak Poskytovateľ v súlade s Nariadením uplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli vplývať na kvalitu služieb prístupu k internetu, je povinný o tom Účastníka informovať. Poskytovateľ neuplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli negatívne vplývať na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov.
5. Poskytovateľ môže ako súčasť služby alebo ako doplnkovú službu poskytovať technický prostriedok na blokovanie nežiadúcej a potenciálne rizikovej sieťovej komunikácie (tzv. firewall), ktorý v súlade so svojim určením bráni komunikácii s niektorými koncovými bodmi v internete a/alebo bráni využívaniu niektorých komunikačných portov a protokolov v internete. Ak Poskytovateľ takúto službu Účastníkovi poskytuje, na žiadosť Účastníka je povinný takúto službu deaktivovať a poskytovať Účastníkovi prístup do internetu bez uvedených blokování.
6. Poskytovateľ je povinný zamedziť prístup k webovému sídlu, ktorého adresa je uvedená v príkaze súdu podľa osobitného predpisu, a to bezodkladne po doručení príkazu súdu podľa osobitného predpisu. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú zamedzením prístupu podľa prvej vety. Poskytovateľ je povinný umožniť prístup k webovému sídlu, ktorého adresa je uvedená v rozhodnutí o zrušení príkazu súdu podľa osobitného predpisu, a to bezodkladne po doručení tohto rozhodnutia.
7. Údaje o rýchlostiach služby pripojenia k internetu majú

nasledujúci význam:

- a) Proklamovaná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Poskytovateľ používa vo svojich komerčných komunikáciách, vrátane inzerovania a marketingu v súvislosti s propagovaním ponúk služieb prístupu k internetu, a vrátane uvádzania parametrov služieb v Cenníku (Tarife) a Zmluve. Ak nie je pri údají o rýchlosti pripojenia jednoznačne uvedené, o akú rýchlosť sa jedná, ide o Proklamovanú rýchlosť. Ak nie je stanovené inak, Proklamovaná rýchlosť je totožná s Maximálnou rýchlosťou.
  - b) Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú Účastník môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, a to v čase od 00:00 hod. do 24:00 hod. Ak je Maximálna rýchlosť stanovená na úrovni najvyššej možnej rýchlosti Rozhrania podľa príslušnej technickej špecifikácie (napr. 100 Mbit/s alebo 1000 Mbit/s), rýchlosť dostupná Účastníkovi bude oproti rýchlosti Rozhrania podľa príslušnej technickej špecifikácie znížená o réžiu technicky nevyhnutnú pre poskytovanie služby, ktorá pri bežnej prevádzke nepresahuje 3%.
  - c) Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú bude mať Účastník k dispozícii
    1. pri službách s garantovanými parametrami (označované ako garant, business a pod.) - na úrovni minimálne 90% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 90% z každého súvislého 4-hodinového intervalu,
    2. pri ostatných službách - na úrovni minimálne 60% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 60% z každého súvislého 24-hodinového intervalu.
  - d) Minimálna rýchlosť je rýchlosť, ktorá je:
    1. pri službách s garantovanými parametrami (označované ako garant, business a pod.), ak nie je Účastník v omeškaní s úhradou za poskytované služby - 80% z Maximálnej rýchlosti,
    2. pri ostatných službách, ak nie je Účastník v omeškaní s úhradou za poskytované služby - 20% z Maximálnej rýchlosti,
    3. pri všetkých službách, ak je Účastník v omeškaní s úhradou za poskytované služby – 256 kbit/s.
8. Pri poskytovaní služby môže dochádzať k odchýlkam od Proklamovanej rýchlosti. Pokiaľ služba dosahuje Maximálnu rýchlosť, Bežne dostupnú rýchlosť a Minimálnu rýchlosť, nejedná sa o vadu Služby. Účastník by mal možnosť odchýlky od Proklamovanej rýchlosti zohľadniť pri výbere služby a zvoliť si takú službu, pri ktorej povolená odchýlka od Proklamovanej rýchlosti nebude predstavovať prekážku pre využívanie a poskytovanie aplikácií a služieb prostredníctvom služby.
9. Poskytovateľ Účastníka týmto informuje, že v prípade zníženia rýchlosti služby:
- a) na prenesenie súborov a načítanie webových stránok bude potrebný dlhší čas,
  - b) pri streamovacích video službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť prerušovaný či inak sťažený,
  - c) funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb, vyžadujúcich určitú rýchlosť pripojenia, môže byť obmedzená.
10. V prípade, ak služba obsahuje obmedzený objem dát, po jeho prenesení môže v závislosti od charakteru služby dôjsť k zníženiu rýchlosti služby alebo k obmedzeniu prístupu k internetu prostredníctvom služby. K obnoveniu pôvodnej rýchlosti služby alebo obnoveniu prístupu k internetu prostredníctvom služby dôjde automaticky po uplynutí stanovenej doby, alebo ak je to pre službu podporované, zaplatením príslušného poplatku.
11. Ak bude Účastník súčasne so službou pripojenia k internetu využívať inú službu, ktorú poskytuje Poskytovateľ a ktorá je optimalizovaná pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, táto iná služba nesmie v praxi vplývať na službu pripojenia k internetu poskytovanú Účastníkovi a ovplyvňovať jej kvalitu a parametre, ak nie je dohodnuté inak.
12. V prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi skutočnou výkonnosťou (rýchlosťou alebo inými parametrami) služby a výkonnosťou uvádzanou Poskytovateľom, v prípade, ak sa jedná o Zmluvu uzatvorenú alebo obnovenú od 29. novembra 2015 a ak sa tieto skutočnosti konštatujú na základe monitorovacieho mechanizmu certifikovaného národným regulačným orgánom, má Účastník nárok na podanie reklamácie. Reklamácia sa podáva a vybavuje spôsobom podľa Reklamačného poriadku.

### **5.3. Osobitné ustanovenia pre interpersonálne komunikačné služby založené na číslach**

1. Ak je využívanie služby možné prostredníctvom sietí iných podnikov alebo prostredníctvom siete internet a nie je v Zmluve výslovne dohodnuté inak, každá zmluvná strana sama zodpovedá za svoje pripojenie do siete iného podniku alebo internetu, ako aj za prípadnú nekvalitu, nedostupnosť či nemožnosť využívania služby spôsobenú kvalitou alebo poruchou tohto pripojenia. Ak to nie je v zmluve výslovne uvedené, Účastník nemá nárok na zľavu z ceny služby z dôvodu, že službu používa prostredníctvom siete iného podniku alebo prostredníctvom internetu, ani z dôvodu, že službu nemohol prostredníctvom siete iného podniku alebo prostredníctvom internetu používať.
2. V prípade dôvodného podozrenia na zneužitie služby, predovšetkým v prípade volaní na čísla spoplatnené vyššou tarifou alebo volaní v neobvyklom rozsahu, je Poskytovateľ oprávnený v záujme minimalizácie škody obmedziť Účastníkovi službu odchádzajúcich volaní, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia. O takomto obmedzení Poskytovateľ bezodkladne informuje Účastníka. Obmedzenie trvá po nevyhnutnú dobu do preverenia incidentu a vykonania účinných

opatrení pre zabránenie opakovanému zneužitiu. Za škodu vzniknutú zneužitím prihlasovacích údajov alebo zneužitím koncového zariadenia zodpovedá Účastník.

3. Poskytovateľ je povinný na základe písomnej žiadosti orgánu činného v trestnom konaní a na jeho náklady, z dôvodu zabránenia podvodnému konaniu alebo zneužitiu, zablokovať prístup k číslam alebo službám poskytovaným prostredníctvom určitých čísel a zadržať platby za prepojenie alebo iné služby. Žiadosť obsahuje určenie obdobia, počas ktorého má takéto blokovanie trvať. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú výkonom tejto žiadosti.
4. Poskytovateľ je povinný na základe príkazu súdu podľa osobitného predpisu zablokovať prístup k číslu na službu so zvýšenou tarifou s využitím hovoru, na ktoré je prostredníctvom siete a telekomunikačného zariadenia poskytovaná zakázaná ponuka, alebo k zakázanej ponuke poskytovanej prostredníctvom siete a telekomunikačných zariadení s využitím krátkych textových správ zasielaných na číslo na službu so špeciálnym číslovaním so zvýšenou tarifou, a to bezodkladne po doručení príkazu súdu podľa osobitného predpisu. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú zablokovaním prístupu podľa prvej vety. Poskytovateľ je povinný ukončiť blokovanie prístupu k číslam podľa prvej vety uvedených v rozhodnutí o zrušení príkazu súdu podľa osobitného predpisu, a to bezodkladne po doručení tohto rozhodnutia.

## **6. Osobitné podmienky a informácie pre interpersonálne komunikačné služby založené na číslach**

### **6.1. Prenositeľnosť čísla**

1. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť svojim účastníkom s telefónnymi číslami z národného číslovacieho plánu, ktorí o to požiadajú, aby si mohli ponechať svoje telefónne čísla nezávisle od podniku, ktorý službu poskytuje, v prípade
  - a) geografických čísel v rámci geograficky určenej číslovacej oblasti vymedzenej úradom na špecifickom mieste pripojenia účastníka a
  - b) negeografických čísel na ktoromkoľvek mieste.
2. Na prenositeľnosť čísla medzi pevnými a mobilnými verejnými sieťami sa odsek 1 nevzťahuje.
3. Prenositeľnosť čísel sa vzťahuje na čísla určené v Opatrení Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky č. O-22/2011 o podrobnostiach týkajúcich sa prenosu čísla.
4. Poskytovateľ je povinný preniesť a aktivovať číslo účastníkovi v čo najkratšom možnom čase; účastníkovi, ktorý uzatvoril zmluvu o prenose čísla do nového podniku, musí byť číslo aktivované do jedného pracovného dňa.
5. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť počas procesu prenášania čísel na iný podnik, aby účastníkovi

nebolo jeho číslo prenesené k inému podniku proti jeho vôli.

6. Podrobnosti týkajúce sa prenositeľnosti čísel upravujú Osobitné podmienky na poskytovanie služby prenositeľnosť čísla.

### **6.2. Telefónny zoznam (§ 113 ZEK)**

1. Účelom telefónneho zoznamu je vyhľadávanie kontaktných údajov účastníkov na základe ich mena, priezviska alebo názvu, prípadne ďalších minimálnych identifikačných údajov.
2. Elektronické verzie telefónneho zoznamu môžu ponúkať rozšírené vyhľadávacie funkcie, napríklad vyhľadanie kontaktných údajov účastníkov na základe ich telefónnych čísel. To môže byť použité napríklad na zobrazenie kontaktných údajov volajúceho účastníka pri prichádzajúcom volaní.
3. 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.
4. Poskytovateľ nesmie zverejniť osobné údaje účastníka vo svojom telefónnom zozname, ak k tomu účastník nedal súhlas, a nesmie ich poskytnúť iným podnikom alebo iným osobám, ktoré vydávajú telefónne zoznamy alebo poskytujú informačné služby o telefónnych číslach.
5. Podnik, ktorý prideluje telefónne čísla účastníkom, je povinný na požiadanie iných podnikov alebo iných osôb, ktoré vydávajú verejné telefónne zoznamy alebo poskytujú verejné informačné služby o telefónnych číslach, im poskytovať relevantné údaje o svojich účastníkoch.

### **6.3. Prezentácia a zamedzenie identifikácie (§ 114 ZEK)**

1. Koncový užívateľ môže pri uskutočňovaní volaní bezplatne použiť službu zamedzenie prezentácie identifikácie volajúceho (Calling Line Identification Restriction - CLIR), a to individuálne pre jednotlivé volania alebo jednorazovým nastavením pre všetky volania.
2. V odôvodnených prípadoch, ktorými sú najmä pracoviská, ktoré riešia osobné krízové situácie alebo linky dôvery, môže Koncový užívateľ Poskytovateľa požiadať o zamedzenie použitia služby „zamedzenie prezentácie identifikácie volajúceho“ (CLIR) u prichádzajúcich volaní.
3. Koncový užívateľ môže odmietnuť tie prichádzajúce volania, u ktorých volajúci použil službu „zamedzenie prezentácie identifikácie volajúceho“ (CLIR).
4. Poskytovateľ môže dočasne zrušiť zamedzenie prezentácie volajúceho

- a) na základe žiadosti Účastníka, ak je to technicky možné, ktorý požaduje zachytenie zlomyseľných alebo výhražných volaní; v tomto prípade Poskytovateľ uchová a sprístupní za odplatu dotknutému Účastníkovi identifikáciu volajúceho,
- b) pri núdzových volaniach koordinačnému stredisku integrovaného záchranného systému alebo operačnému stredisku tiesňového volania, na spracovanie lokalizačných údajov podľa ZEK s cieľom odpovedať na takéto volania, a to pri dočasnom zákaze alebo neexistencii súhlasu dotknutého Účastníka alebo užívateľa.

## 7. Reklamačný poriadok

1. Účastník má právo v lehote určenej Reklamačným poriadkom uplatniť reklamáciu predovšetkým na:
  - a) správnosť faktúry,
  - b) zistenie závady poskytnutej verejne dostupnej služby alebo zariadenia,
  - c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania verejne dostupnej služby zavineného Poskytovateľom,
  - d) dodržiavanie práv Účastníka stanovených v čl. 3 ods. 1 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 – právo Účastníka na prístup k informáciám a obsahu; právo Účastníka šíriť informácie a obsah; právo Účastníka využívať a poskytovať aplikácie a služby; právo Účastníka využívať koncové zariadenia podľa vlastného výberu bez ohľadu na umiestnenie Účastníka alebo Poskytovateľa alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom jeho služby prístupu k internetu.
2. Reklamácia sa podáva písomne na trvanlivom nosiči na adresu Poskytovateľa. Reklamácia musí obsahovať
  - a) meno, priezvisko alebo obchodné meno Účastníka a adresu Účastníka,
  - b) číslo Zmluvy alebo inú jednoznačnú identifikáciu služby,
  - c) predmet reklamácie s uvedením podrobností,
  - d) podpis Účastníka, resp. oprávnenej alebo splnomocnenej osoby, a to vlastnoručný podpis pri podaní reklamácie v listinnej podobe alebo zaručený elektronický podpis pri podaní reklamácie v elektronickej podobe.
3. Poskytovateľ za účelom riadneho posúdenia reklamácie môže žiadať od Účastníka doplnenie ďalších podrobností k predmetu reklamácie.
4. Právo na reklamáciu musí byť uplatnené v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry (vyúčtovania), ktorej správnosť je predmetom reklamácie, alebo zistenia nesúladu v cene predplatennej služby, alebo závady poskytnutej služby alebo zariadenia.
5. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania verejne dostupnej služby

zavineného Poskytovateľom; toto právo musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.

6. Poskytovateľ je povinný na trvanlivom nosiči oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Poskytovateľ je povinný o predĺžení informovať Účastníka na trvanlivom nosiči pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. Ak si Účastník zvolí spôsob, ktorým ho má Poskytovateľ informovať o spôsobe vybavenia reklamácie, Poskytovateľ mu oznámi vybavenie reklamácie týmto spôsobom; to platí aj pre oznámenie o predĺžení lehoty na prešetrenie reklamácie. Oznámenie o výsledku prešetrenia reklamácie obsahuje minimálne deň podania reklamácie, číslo reklamácie, spôsob vybavenia reklamácie a označenie Poskytovateľa.
7. Reklamácia vo veci prešetrenia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania Telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.
8. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej verejne dostupnej služby, ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.

## 8. Ochrana a spracovanie osobných a prevádzkových údajov

### 8.1. Telekomunikačné tajomstvo (§ 117 ZEK)

1. Predmetom telekomunikačného tajomstva je
  - a) obsah prenášaných správ,
  - b) údaje komunikujúcej strany, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby,

alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby - podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu ak sú spojené s údajmi podľa písmena a), c) alebo písmena d); predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname,

c) prevádzkové údaje a

d) lokalizačné údaje.

2. Telekomunikačné tajomstvo je povinný zachovávať každý, kto príde s jeho predmetom do styku pri poskytovaní sietí a služieb, pri používaní služieb, náhodne alebo inak.
3. Úrad, Účastník a užívateľ, ktorého sa telekomunikačné tajomstvo týka, jeho oprávnení zástupcovia alebo právni nástupcovia, majú právo na sprístupnenie telekomunikačného tajomstva, ak ďalej nie je ustanovené inak.
4. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť technicky a organizačne dôvernosť správ a s nimi spojených prevádzkových údajov, ktoré sa prenášajú prostredníctvom jeho verejnej siete a verejne dostupných služieb. Zakazuje sa najmä nahrávanie, odpočúvanie, ukladanie správ alebo iné druhy zachytenia alebo sledovania správ a s nimi spojených údajov osobami inými, ako sú užívatelia alebo bez súhlasu dotknutých užívateľov, okrem prípadov ak príslušný zákon ustanovuje inak, alebo ak je to nevyhnutné na poskytovanie služby s pridanou hodnotou, ktorú si Účastník alebo užívateľ objednal, na preukázanie požiadavky na zriadenie, zmenu alebo zrušenie služby alebo na preukázanie existencie alebo platnosti iného právneho úkonu, ktorý vykonal Účastník, užívateľ alebo Poskytovateľ. To nebráni technickému ukladaniu údajov, ktoré sú nevyhnutné na prenos správ, bez toho aby bola dotknutá zásada dôvernosti. Poskytovateľ nezodpovedá za ochranu prenášaných správ, ak je možnosť ich priameho vypočítania alebo nechráneného získania v mieste vysielania alebo v mieste príjmu.
5. Poskytovateľ je povinný na účely poskytovania súčinnosti orgánom štátu získavať a spracúvať a poskytovať údaje Účastníkov a telekomunikačné tajomstvo v rozsahu podľa príslušného zákona, na základe žiadosti orgánu štátu umožniť diaľkový, priamy a nepretržitý prístup k údajom účastníkov svojej siete, poskytnúť orgánom činným v trestnom konaní na účely trestného konania a inému orgánu štátu na účely plnenia jeho úloh všetky dostupné údaje, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva v rozsahu a spôsobom podľa ZEK.
6. Poskytovateľ je povinný umožniť na základe žiadosti iného orgánu štátu pripojenie zariadenia na odpočúvanie a zaznamenávanie prevádzky v sieti, spolupracovať s Policajným zborom a orgánom činným v trestnom konaní pri odhaľovaní zlomyseľných volaní a šírení poplašných správ, na základe odôvodnenej výzvy bezodkladne obmedziť prevádzku verejnej siete alebo poskytovanie verejne

dostupnej služby na nevyhnutne potrebný čas a v nevyhnutnom rozsahu, ak je to nevyhnutné na ochranu ústavného zriadenia alebo vnútorného poriadku alebo pre bezpečnosť štátu alebo obranu štátu a bezprostredne hrozí ujma na živote a zdraví, poskytovať ďalšiu súčinnosť súdu, orgánu činnému v trestnom konaní a inému orgánu štátu nevyhnutnú na plnenie ich úloh a výkon ich oprávnení podľa ZEK a osobitných predpisov.

7. Poskytovateľ je povinný strpieť, a to v nevyhnutnom rozsahu a na nevyhnutne potrebný čas, ak je to potrebné na plnenie úloh podľa osobitných predpisov, zabránenie v uskutočnení komunikácie koncového užívateľa alebo v jej pokračovaní alebo na žiadosť iného orgánu štátu zabrániť v uskutočnení takejto komunikácie, ak taká komunikácia predstavuje priame ohrozenie bezpečnosti Slovenskej republiky; Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené uplatňovaním tohto ustanovenia,
8. O poskytnutí informácií a údajov alebo inej súčinnosti podľa tohto zákona sú zamestnanci Poskytovateľa povinní zachovávať mlčanlivosť; povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje na oznámenie kriminality alebo inej protispoločenskej činnosti ani na výpoveď v trestnom konaní alebo v konaní pred súdom. Tejto mlčanlivosti môže zamestnanca Poskytovateľa zbaviť iba ten orgán štátu, ktorému boli informácie a údaje, alebo iná súčinnosť poskytnutá. Týmto nie sú dotknuté ustanovenia osobitného predpisu.

## 8.2. Ochrana osobných údajov (§ 110 ZEK)

1. Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na Účastníkov a užívateľov, ktorí sú fyzickými osobami. Práva a povinnosti Poskytovateľa súvisiace s ochranou osobných údajov, ktoré nie sú upravené v ZEK, sa spravujú osobitným predpisom (Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov).
2. Poskytovateľ na účely uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu Účastníkov získava a spracováva údaje Účastníkov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a
  - a) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
  - b) obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby - podnikateľa alebo
  - c) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby,
  - d) e-mailová adresa, ak ju má osoba zriadenú.
3. Na účely zisťovania, preverenia a kontroly totožnosti Účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu a na účely podľa odseku 3., ako aj na aktualizáciu údajov sa primerane použijú ustanovenia osobitného

predpisu (§ 7 a 8 zákona č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu). Na tieto účely je podnik oprávnený získavať a spracovávať biometrické údaje účastníka alebo osoby oprávnenej konať v mene účastníka, a to v rozsahu biometrickej charakteristiky hlasu, tváre a podpisu.

4. Poskytovateľ týmto informuje Účastníka o tom, aké osobné údaje sa získavajú a spracúvajú, na základe akého právneho dôvodu, na aký účel a ako dlho sa budú spracúvať. Táto informácia sa poskytuje najneskôr pri uzavretí Zmluvy.

5. Poskytovateľ je oprávnený:

a) viesť register účastníkov, ktorí si riadne a včas neplnia povinnosti vyplývajúce zo zmluvných vzťahov medzi Poskytovateľom a účastníkom a osôb, o ktorých podnik zistil, že odcudzili alebo poškodili Telekomunikačné zariadenia, alebo zneužili Telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia podľa § 86 ods. 1 písm. c) ZEK a § 87 ods. 5 ZEK, ak ZEK neustanovuje inak,

b) poskytnúť aj bez súhlasu Účastníka informácie z registra uvedeného v písmene a) v rozsahu nevyhnutných údajov podľa § 110 ods. 2 ZEK ostatným podnikom poskytujúcim verejné siete alebo verejne dostupné služby.

### **8.3. Prevádzkové údaje a lokalizačné údaje (§ 111 a § 112 ZEK)**

1. Prevádzkové údaje sú údaje vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie.

2. Prevádzkové údaje týkajúce sa Účastníkov a užívateľov sa nesmú uchovávať a Poskytovateľ je povinný ich po skončení prenosu správy bezodkladne zlikvidovať alebo anonymizovať okrem prípadov uvedených v ZEK. Uchovávanie údajov podľa § 112 ods. 2 ZEK nie je týmto dotknuté.

3. Ak je to potrebné na fakturáciu služieb Účastníkom a platieb za prepojenie sietí, Poskytovateľ uchováva prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, počas ktorej možno faktúru právne napadnúť alebo uplatniť nárok na platbu. Poskytovateľ je povinný poskytnúť prevádzkové údaje v prípade sporu medzi podnikmi, alebo medzi Poskytovateľom a Účastníkom, Úradu alebo súdu. V prípade začatia reklamácie, alternatívneho riešenia sporu podľa § 126 ZEK, mimosúdneho riešenia sporu podľa § 127 ZEK alebo súdneho konania, najmä sporov týkajúcich sa prepojenia sietí alebo fakturácie, musí Poskytovateľ uchovávať prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. Rozsah uchovaných prevádzkových údajov sa musí obmedziť na nevyhnutnú mieru.

4. Podnik je ďalej oprávnený spracúvať prevádzkové údaje a lokalizačné údaje v nevyhnutnom rozsahu aj bez súhlasu užívateľa na účely:

a) prevádzky siete, služby alebo siete a služby,

b) vyúčtovania poskytnutej služby, fakturácie a preukázania nároku na úhradu za poskytnutú službu pri vymáhaní pohľadávok,

c) vybavovania otázok, sťažností a reklamácií užívateľov,

d) prevencie a odhaľovania bezpečnostných incidentov a protiprávnych konaní,

e) poskytovania súčinnosti oprávneným orgánom štátu podľa § 117 ZEK.

5. Poskytovateľ môže spracúvať prevádzkové údaje Účastníka alebo užívateľa na účely marketingu služieb alebo na účely zabezpečenia služieb s pridanou hodnotou len s jeho predchádzajúcim súhlasom a len v rozsahu a počas doby potrebnej na marketing služieb a zabezpečenie služieb s pridanou hodnotou. Poskytovateľ je povinný informovať Účastníka alebo užívateľa pred získaním jeho súhlasu o druhu prevádzkových údajov, účele spracúvania prevádzkových údajov a o čase spracúvania týchto údajov. Účastník alebo užívateľ môže kedykoľvek odvolať svoj súhlas, ktorý dal na spracúvanie prevádzkových údajov na účely marketingu alebo na zabezpečenie služieb s pridanou hodnotou.

6. Pri tiesňovej komunikácii s použitím jednotného európskeho čísla tiesňového volania „112“ a čísel tiesňového volania určených národným číslovacím plánom Poskytovateľ môže získavať a spracovávať a je povinný bezplatne poskytovať koordináčnemu stredisku integrovaného záchranného systému alebo operačnému stredisku tiesňového volania identifikáciu volajúceho alebo odosielateľa SMS, ich lokalizačné údaje a údaje, ktoré označujú geografickú polohu ich koncového zariadenia získané prostredníctvom funkcionality koncového zariadenia, ak ich má podnik k dispozícii, a to aj vtedy, ak volajúci alebo odosielateľ SMS využíva službu zamedzenia prezentácie identifikácie volajúceho alebo odosielateľa SMS alebo nedal súhlas na spracovanie lokalizačných údajov.

7. Poskytovateľ je povinný pri tiesňovej komunikácii s použitím jednotného európskeho čísla tiesňového volania „112“ a čísel tiesňového volania určených národným číslovacím plánom poskytnúť identifikáciu volajúceho a pri SMS prijatých na jednotné európske číslo tiesňového volania „112“ poskytnúť identifikáciu jej odosielateľa

a) zobrazením telefónneho čísla,

b) zobrazením mena, priezviska a adresy trvalého pobytu alebo obchodného mena a sídla alebo miesta podnikania účastníka.

8. Poskytovateľ je na účely poskytovania údajov podľa § 117 ods. 6 ZEK povinný uchovávať prevádzkové údaje, lokalizačné údaje a údaje komunikujúcich strán, na ktoré sa vzťahuje súhlas súdu alebo dodatočný súhlas súdu podľa § 117 ods. 7 a 8 ZEK alebo príkaz súdu podľa Trestného poriadku.



## 9. Príslušné právo a rozhodovanie sporov

### 9.1. Príslušné právo

1. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Účastník je cudzinec alebo Služby Poskytovateľa boli poskytnuté na území iného štátu.
2. Vzťahy medzi Účastníkom a Poskytovateľom, neupravené Zmluvou a Všeobecnými podmienkami, sa riadia platným znením Zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách a platným znením Zákona 513/1991 Z.z. Obchodný zákonník.

### 9.2. Alternatívne riešenie sporov (§ 126 ZEK)

1. Ak Účastník, ktorý je spotrebiteľom, nesúhlasí s výsledkom reklamácie verejne dostupnej služby alebo so spôsobom jej vybavenia, môže po reklamačnom konaní predložiť spor s Poskytovateľom orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov.
2. Účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak Poskytovateľ na žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje
  - a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka, telefonický kontakt, ak ich má,
  - b) názov a sídlo Poskytovateľa,
  - c) predmet sporu,
  - d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
  - e) návrh riešenia sporu,
  - f) dátum, kedy sa účastník obrátil na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s Poskytovateľom bol bezvýsledný,
  - g) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona o alternatívnom riešení sporov.
4. K návrhu Účastník priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.
5. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie môže účastník využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.
6. Ak návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu

neobsahuje náležitosti podľa odseku 3 alebo, ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne informuje účastníka o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a vyzve ho, aby neúplný nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Subjekt alternatívneho riešenia sporov zároveň účastníka poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote.

7. Priebeh alternatívneho riešenia sporov sa riadi zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

### 9.3. Mimosúdne riešenie sporov (§ 127 ZEK)

1. Úrad rieši iné spory ako spory podľa § 126 ZEK, ktoré vznikli v oblasti upravenej týmto zákonom, ak účastník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu (ďalej len „návrh“) s Poskytovateľom poskytujúcim sieť alebo služby.
2. Návrh obsahuje
  - a) meno, priezvisko a adresu na doručovanie alebo aj emailovú adresu a telefonický kontakt, ak je účastníkom fyzická osoba,
  - b) obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo organizácie a telefonický kontakt, ak je účastníkom právnická osoba,
  - c) názov a sídlo Poskytovateľa, proti ktorému návrh smeruje,
  - d) predmet sporu,
  - e) odôvodnenie nesúhlasu s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia,
  - f) návrh riešenia sporu.
3. K návrhu priloží Účastník doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.
4. Ak návrh neobsahuje náležitosti podľa odseku 2 alebo k nemu nie sú priložené doklady podľa odseku 3, Úrad Účastníka bezodkladne informuje o nedostatkoch návrhu a vyzve ho, aby ich odstránil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní; zároveň ho poučí o následkoch neodstránenia nedostatkov návrhu. Ak Účastník nedostatky návrhu v lehote podľa predchádzajúcej vety neodstráni, Úrad mimosúdne riešenie sporu nezačne.
5. Návrh predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa
  - a) doručenia výsledku vybavenia reklamácie Účastníkovi alebo
  - b) márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa článku 7. odsek 6. týchto podmienok.
6. Účastník a Poskytovateľ môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie a predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši

neustranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.

7. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody medzi Účastníkom a Poskytovateľom, ktorá je záväzná pre obe strany sporu. O uzavretí dohody podľa prvej vety Účastník a Poskytovateľ upovedomia Úrad v lehote piatich dní od jej uzavretia. Ak strany sporu neuzavrú dohodu v lehote podľa odseku 6, Úrad ich upovedomí o márnom uplynutí lehoty na mimosúdne riešenie sporu. Tým sa považuje mimosúdne riešenie sporu za ukončené. Možnosť strán obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

#### 9.4. Súdne riešenie sporov

1. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi vzniknú zo vzťahov vzniknutých na základe tejto Zmluvy alebo súvisiacich s touto Zmluvou, vrátane sporov o platnosť, výklad a zánik tejto Zmluvy, predložia na rozhodnutie v rozhodcovskom konaní stálemu rozhodcovskému súdu, ktorý bude vybratý žalobcom zo zoznamu stálych rozhodcovských súdov, vedeného Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky. Týmto nie je dotknuté právo žalobcu obrátiť sa s návrhom na začatie konania na príslušný všeobecný súd Slovenskej republiky podľa zákona č. 160/2015 Z.z. Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia tohto bodu budú pre ne záväzné aj po ukončení platnosti Zmluvy.

#### 9.5. Riešenie cezhraničných sporov online

1. Účastník, ktorý je spotrebiteľom, môže svoje práva a nároky voči Poskytovateľovi uplatňovať aj prostredníctvom platformy riešenia sporov online (RSO), ktorú zabezpečuje Európska komisia, a to v jazyku, ktorý si zvolí. Účastník môže sťažnosť podať prostredníctvom platformy RSO na stránke <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
2. Účastník pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažnosti. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov online. Účastník môže priložiť dokumenty na podporu svojej sťažnosti.
3. Kontaktné miesto platformy RSO bude Účastníkovi asistovať pri hľadaní vhodného spôsobu riešenia sporu. Podanú sťažnosť spotrebiteľa bude riešiť príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov.

## 10. Záverečné ustanovenia

### 10.1. Zmeny a doplnenia Všeobecných podmienok, neplatnosť ustanovení Všeobecných podmienok

1. Poskytovateľ má právo jednostranne meniť

Všeobecné podmienky bez súhlasu Účastníka, ako aj nahradiť ich novými Všeobecnými podmienkami. Platné znenie Všeobecných podmienok je zverejnené na Webovom sídle Poskytovateľa.

2. Poskytovateľ je povinný oznámiť každú zmenu zmluvných podmienok Účastníkovi na trvanlivom nosiči, jasným a zrozumiteľným spôsobom, aspoň mesiac vopred a zároveň ho informovať o práve na odstúpenie od Zmluvy. Splnením povinnosti podľa tohto ustanovenia je aj oznámenie podstatnej zmeny SMS správou s informáciou, kde koncový užívateľ nájde informácie o zmene zmluvných podmienok v prípadoch, ak je to odôvodnené.
3. Účastník má právo pri zmene zmluvných podmienok zo strany Poskytovateľa odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa oznámenia zmeny Účastníkovi, bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, ak tak stanovujú Všeobecné podmienky alebo ZEK.
4. Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy, ak Poskytovateľ ponúkne Účastníkovi uzavretie individuálneho dodatku k Zmluve, na základe ktorého pre tento zmluvný vzťah nebudú platiť tie ustanovenia Všeobecných podmienok, s ktorými Účastník nesúhlasí.
5. V prípade, že sa niektoré ustanovenia Všeobecných podmienok dostanú do rozporu s platným právom, tieto ustanovenia sú neplatné. Ostatné ustanovenia Všeobecných podmienok týmto nie sú dotknuté.

### 10.2. Rozsah zodpovednosti za škodu

1. Poskytovateľ zodpovedá Účastníkovi za škodu, vzniknutú v dôsledku poskytovania alebo neposkytovania služby, iba ak je takáto zodpovednosť a jej rozsah dohodnutá v Zmluve alebo vyplýva zo zákona.
2. Maximálna výška náhrady škody vzniknutej v dôsledku neposkytovania verejne dostupnej služby, alebo jej poskytovania s podstatnými vadami, je obmedzená najviac do výšky ceny za túto verejne dostupnú službu.

### 10.3. Oznamovanie

1. Účastník je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi zmenu identifikačných údajov, predovšetkým bydliska (sídla), obchodného mena, korešpondenčnej adresy, oprávnených osôb, kontaktného telefónneho čísla a e-mailovej adresy.
2. Pri zasielaní písomností prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Zmluve sa doporučené listové zásielky alebo zásielky s doručenkou považujú za doručené dňom skončenia odbernej lehoty, alebo ak prijímateľ odoprel prijatie zásielky, zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá, alebo nebolo možné adresáta na uvedenej adrese zistiť a zásielku doručiť.

### 10.4. Prechodné ustanovenia

1. Zmluva o pripojení uzavretá podľa zákona 610/2003 Z.z. a podľa vtedy platných Všeobecných podmienok,

ako aj Zmluva o poskytovaní verejných služieb podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a podľa doterajších Všeobecných podmienok je Zmluvou o poskytovaní služieb podľa zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

2. Ak boli dojednania o zúčtovacom období a spôsobe fakturácie uvedené v starších Všeobecných podmienkach a nie priamo v písomnom vyhotovení zmluvy, ostávajú tieto dojednania v platnosti aj po nadobudnutí účinnosti týchto Všeobecných podmienok a má sa za to, akoby tieto dojednania boli uvedené priamo v písomnom vyhotovení Zmluvy.

#### **10.5. Záverečné ustanovenia**

1. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1. februára 2022.
2. Zmluva je záväzná pre zmluvné strany, ako aj ich prípadných právnych nástupcov, alebo oprávnených nadobúdateľov práv a povinností.

