



**Zmluva o pripojení a poskytovaní  
verejnej elektronickej komunikačnej služby**

## Zmluva o pripojení a poskytovaní verejnej elektronickej komunikačnej služby

uzatvorená medzi:

### Zmluvné strany:

Poskytovateľ :

**Netfon, s.r.o.**

Sídlo: Červená 470/1, 010 03 Žilina

IČO: 44 829 710

DIČ DPH: SK2022858948

BU: CZ94 2010 0000 0024 0181 6464

E-mail: [office@optimalcall.com](mailto:office@optimalcall.com)

Účastník:

**Mestský úrad Turzovka**

Sídlo: Stred 178, 02354 Turzovka

IČO: 00314331

DIČ DPH: 2020553315

E-mail: [prednosta@turzovka.sk](mailto:prednosta@turzovka.sk)

### Čl. I Predmet zmluvy

1. Poskytovateľ sa touto zmluvou zaväzuje poskytovať Účastníkovi služby uvedené v čl. II tejto zmluvy a Účastník sa na základe tejto zmluvy zaväzuje platiť za služby. Práva a povinnosti zmluvných strán sú okrem tejto zmluvy upravené vo Všeobecných podmienkach Poskytovateľa na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby - prenosu hlasu prostredníctvom siete Internet (ďalej len „Všeobecné podmienky“) a v cenníku Poskytovateľa, pričom Účastník uzatvorením tejto zmluvy potvrdzuje, že sa s týmito dokumentami oboznámil, bez výhrady súhlasí s ich obsahom a zaväzuje sa ich dodržiavať. Oba dokumenty sú súčasťou tejto zmluvy a sú dostupné na webových stránkach Poskytovateľa.

### Čl. II Špecifikácia poskytovaných služieb

#### Predmetom Zmluvy je:

1x - ústredňa 21-50 užívateľov -35,00 € / mes. (bez DPH)

5x - neobmedzené volania SR a +CR - 50,00 € / mes. (bez DPH)

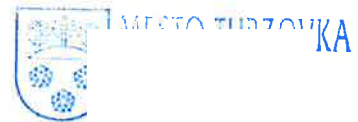
### Čl. III Ostatné dojednania

1. V prípade fakturovaných služieb platí, že Účastník platí za služby mesiac dozadu. V prípade predplatených služieb je cena služby uhrádzaná priebežne z predplatenej hodnoty kreditu.
2. Súhlas účastníka so zverejnením osobných údajov v telefónnom zozname a informačných službách o účastníckych číslach (vhodné označte krúžkom): áno , nie, rozsah zverejňovaných údajov: meno a priezvisko / obchodné meno, bydlisko / sídlo / miesto podnikania, telefónne číslo.

### Čl. IV Záverečné ustanovenia

1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami .Zmluva sa podpisuje na dobu neurčitú a účinnosť nadobúda nasledujúcim dňom po zverejnení na webovom sídle mesta Turzovka.
2. Túto zmluvu možno meniť, upravovať, rozširovať a dopĺňať len na základe dohody zmluvných strán. Zmenu zmluvy je možné uskutočniť len písomne, pričom za písomnú formu sa pre účely zmluvného vzťahu vždy považuje aj e-mailová komunikácia bez zaručeného elektronického podpisu. Zmeny a úpravy tejto Zmluvy sú platné a účinné, pokiaľ si zmluvné strany nedohodli inú účinnosť, dňom podpísania dodatku osobami oprávnenými konať v ich mene
3. Táto Zmluva sa vyhotovuje v dvoch originálnych rovnopisoch, pričom každá zmluvná strana obdrží jedno podpísané vyhotovenie.
4. Zmluvné strany, pripojením vlastnoručných podpisov osôb, ktoré sú oprávnené konať v ich mene, resp. ich oprávnených zástupcov týmto potvrdzujú, že si túto zmluvu riadne prečítali, jej obsahu porozumeli , že bola uzatvorená na základe ich slobodnej vôle, určite, vážne a nie v tiesni.

MB



---

**Netfon, s.r.o.**  
Konateľ spoločnosti  
Ing. Peter Bartek

---

**Mestský úrad Turzovka**  
27.12.2023 Primátor mesta  
JUDr. Ľubomír Golis

V Žiline dňa 01.12.2023

**Všeobecné podmienky spoločnosti Netfon, s.r.o. na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby - prenosu hlasu prostredníctvom siete Internet (platné od 01.05.2017)**

**Článok I. Základné ustanovenia**

1.1 Spoločnosť Netfon, s.r.o., so sídlom Červená 470/1, 010 03 Žilina, IČO: 44 829 710, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka číslo 51616/L (ďalej len „Netfon“) je v súlade s § 14 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej len „Zákon“) oprávnená poskytovať elektronické telekomunikačné služby na základe všeobecného povolenia vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

1.2 Spoločnosť Netfon, s.r.o., vydáva v súlade s ustanovením § 44 Zákona tieto všeobecné podmienky, ktorými sa upravujú podmienky poskytovania elektronických telekomunikačných služieb (tak, ako sú definované v článku II) a vzájomné práva a povinnosti spoločnosti Netfon a fyzických a právnických osôb, ktoré so spoločnosťou Netfon uzatvoria Zmluvu o pripojení (tak, ako je definovaná v článku II).

1.3 Právne vzťahy medzi spoločnosťou Netfon a fyzickými a právnickými osobami, ktoré so spoločnosťou Netfon uzatvoria Zmluvu o pripojení, ktoré nie sú v týchto všeobecných podmienkach a Zmluve o pripojení bližšie upravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky

**Článok II. Definície základných pojmov**

Na účely týchto Všeobecných podmienok sa definujú významy nižšie uvedených pojmov nasledovne: „*Podnik*“ je osoba oprávnená v zmysle Zákona poskytovať elektronickú komunikačnú službu, sieť alebo sieť a službu.

Podnikom sa rozumie spoločnosť Netfon, s.r.o. so sídlom: Červená 470/1, 010 03 Žilina, IČO: 44 829 710, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka číslo 51616/L. „*Záujemca*“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má záujem uzavrieť Zmluvu o pripojení so spoločnosťou Netfon, a ktorá adresuje spoločnosti Netfon zodpovedajúci prejav vôle, ktorý sa bude v zmysle týchto všeobecných podmienok považovať za návrh na uzavretie Zmluvy o pripojení.

„*Účastník*“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvorila so spoločnosťou Netfon platnú Zmluvu o pripojení a na jej základe využíva Službu, pričom Službu ďalej neposkytuje, ani prostredníctvom nej neposkytuje iné elektronické komunikačné služby.

„*Všeobecné podmienky*“ sú tieto všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby spoločnosťou Netfon.

„*Zmluva o pripojení*“ alebo aj „*Zmluva*“ je zmluva o poskytovaní verejných služieb platne uzatvorená medzi spoločnosťou Netfon a Účastníkom v zmysle § 44 Zákona, ktorej predmetom je predovšetkým záväzok spoločnosti Netfon sprístupniť a poskytovať Službu a záväzok Účastníka zaplatiť cenu za Zriadenie pripojenia a poskytovanie Služieb. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o pripojení sú Všeobecné podmienky a Cenník. Zmluvou o pripojení sa rozumie aj iné individuálne dojednanie o poskytovaní Služby ako aj objednávkový formulár s náležitosťami Zmluvy o pripojení, ak došlo k jeho akceptácii zo strany spoločnosti Netfon.

„*Cenník*“ je aktuálna tarifa, ktorá obsahuje ceny za Služby ako aj ďalšie jednotlivé poskytované služby, zoznam bezplatne poskytovaných služieb, podrobnosti o jednorazových, pravidelne sa opakujúcich a variabilných cenách a spôsobu úhrady cien. Cenník je prístupný na internetovej stránke spoločnosti Netfon (optimalcall.com), prostredníctvom ktorej si Užívateľ môže vyžiadať informácie o aktuálnych cenách a prípadných zľavách z týchto cien.

„*Sieť Netfon*“ je sústava všetkých funkčne prepojených technických zariadení prevádzkovaných a používaných spoločnosťou Netfon pri poskytovaní elektronickej komunikačnej služby.

„*Zariadenie*“ je telekomunikačné zariadenie (vrátane softvérového riešenia) pripojené priamo alebo nepriamo ku koncovému bodu Siete Netfon určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií

prenášaných v súvislosti s využívaním Služby a nevyhnutné na Zriadenie pripojenia a poskytovanie Služby. Zariadenie poskytne spoločnosť Netfon Účastníkovi na jeho žiadosť a za podmienok dohodnutých v Zmluve o pripojení alebo osobitnej zmluve.

„Služba“ je elektronická komunikačná služba, určená predovšetkým na prenos hlasovej komunikácie celkom, alebo čiastočne prostredníctvom Internetu pre uskutočnenie a prijímanie volaní prostredníctvom čísel národného alebo medzinárodného číslovacieho plánu.

„Deň zriadenia pripojenia“ je deň doručenia predinštalovaného hardvéru alebo deň doručenia informácií potrebných na začatie využívania Služby. Účastník je povinný odo Dňa zriadenia pripojenia uhrádzať cenu za Službu v súlade s článkom V. všeobecných podmienok a Cenníkom.

„Zúčtovacie obdobie“ je obdobie od 1. (prvého) do posledného dňa príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom Účastník využíva Službu, ak nie je ďalej uvedené inak. Ak je Deň zriadenia pripojenia iný ako prvý deň kalendárneho mesiaca, začína prvé Zúčtovacie obdobie plynúť v Deň zriadenia pripojenia a trvá do posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom došlo k Zriadeniu pripojenia. V takom prípade bude suma minimálneho mesačného obratu platného pre Účastníkom zvolený program za prvé Zúčtovacie obdobie vypočítaná pomerne. Obdobne to platí aj pre skončenie Zmluvy o pripojení.

„Internet“ alebo „Sieť internet“ je medzinárodná verejná telekomunikačná sieť na prenos dát, ktorá okrem iného umožňuje hlasovú komunikáciu medzi koncovými bodmi siete.

„Obchodný zástupca“ je fyzická alebo právnická osoba disponujúca oprávnením spolupracovať pri výkone činnosti súvisiacej s poskytovaním Služby (najmä oprávnením vyhľadávať Zaujemcov) na základe zmluvy uzavretej so spoločnosťou Netfon.

„Prístup do Internetu“ je pripojenie jednotlivého Zariadenia alebo siete Účastníka do Internetu, ktoré umožňuje používať jeho jednotlivé aplikácie. Existujúci prístup do Internetu v dostačujúcej kvalite, ktorá závisí od počtu požadovaných hlasových kanálov, minimálne však so šírkou pásma 128 kbit/s, je nevyhnutnou podmienkou na zriadenie Služby.

„Porucha“ je stav znemožňujúci používať Službu v dohodnutom rozsahu alebo kvalite, na ktorej odstránenie je potrebný technický alebo prevádzkový zásah. Závaža na koncovom Zariadení sa nepovažuje za Poruchu. Za Poruchu sa nepovažujú výpadky Siete Internet ako ani problémy s pripojením do Siete internet na strane Účastníka.

„Zriadenie pripojenia“ sú všetky úkony potrebné na aktiváciu Služby (najmä pripojenie Zariadenia na Internet), účelom ktorých je možnosť skutočného využívania Služby Účastníkom.

„Best effort“ sa rozumie definovanie kvality pre hlasové služby s využitím protokolov na prenos hlasu prostredníctvom Internetového Protokolu, ktoré sú v určitom úseku prenosovej trasy prenášané prostredníctvom pripojenia do Siete internet Účastníka. Ak Účastníkovi zabráňuje vo využívaní Služby výpadok alebo obmedzenie funkčnosti Siete internet, to nie je dôvodom na reklamáciu hlasovej služby. Spoločnosť Netfon vyvinie maximálne úsilie na dosiahnutie primeranej kvality spojení takejto hlasovej služby, ale nezodpovedá za zníženie kvality hlasovej služby, spôsobenej v Sieti internet, ani nenesie zodpovednosť za obsah a bezpečnosť údajov a Volaní prenášaných Účastníkom cez Sieť internet.

„Zákon“ je zákon číslo 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov. „Číslovací plán“ je opatrenie Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb o číslovacom pláne Slovenskej republiky v platnom znení.

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

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

„Zákaznícka zóna“ vymedzený priestor pre Účastníka na webových stránkach spoločnosti Netfon, v ktorej sa evidujú informácie týkajúce sa Účastníka a poskytovaných Služieb. Je možné ju využívať aj na úpravu poskytovaných Služieb a vzájomnú komunikáciu medzi spoločnosťou Netfon a Účastníkom.

### Článok III. Špecifikácia Služby a technické podmienky jej poskytovania

3.1 Na základe Zmluvy o pripojení sa spoločnosť Netfon zaväzuje Účastníkovi poskytovať Službu a plniť všetky ďalšie povinnosti z nej vyplývajúce tak, ako sú stanovené týmito Všeobecnými podmienkami a Zmluvou o pripojení, Účastník sa zaväzuje platiť spoločnosti Netfon za plnenie jej záväzkov podľa Zmluvy cenu za poskytovanie Služby

vo výške stanovenej Zmluvou o pripojení/Cenníkom a článkom V týchto podmienok, spôsobom a za podmienok stanovených Zmluvou o pripojení/Všeobecnými podmienkami/Cenníkom a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené vo Všeobecných podmienkach/Zmluve alebo ako zo Zmluvy vyplývajú.

3.2 Špecifikácia Služby, miesto a spôsob pripojenia, rozsah, technické parametre Služby, ako aj iné dojednania, sú špecifikované v Zmluve o prepojení alebo v Zákazníckej zóne.

3.3 Ak nie je v Zmluve o pripojení uvedené inak, pri plnení svojho záväzku poskytovať Službu neposkytuje spoločnosť Netfon Účastníkovi žiadne koncové Zariadenia potrebné na riadne použitie Služby, a taktiež nezabezpečuje funkčnosť koncového Zariadenia Účastníka alebo iné servisné služby okrem záväzku bezodplatne odstrániť Poruchy vzniknuté bez zavinenia Účastníka a mimo koncového Zariadenia Účastníka

3.4 Služba je poskytovaná v kvalite zodpovedajúcej ukazovateľom kvality a cieľovým hodnotám, ktoré ustanovuje Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, ak Zmluva o pripojení, či Všeobecné podmienky neustanovujú inak.

3.5 Základnou podmienkou poskytovania Služby je existujúci Prístup do Internetu v dostačujúcej kvalite, ktorá závisí od počtu požadovaných hlasových kanálov, minimálne však so šírkou pásma 128 kbit/s a infraštruktúra poskytovateľa internetového pripojenia musí umožňovať hlasové prenosy. Funkčné pripojenie do Siete internet na strane Účastníka je povinný zabezpečiť Účastník na vlastné náklady a nie je súčasťou Služby. Za kvalitu pripojenia do Siete internet zodpovedá výlučne Účastník. Ak Účastníkovi zabráňuje vo využívaní Služby výpadok alebo obmedzenie funkčnosti Siete internet, to nie je dôvodom na reklamáciu Služby.

3.6 Účastník berie na vedomie, že spoločnosť Netfon nemôže garantovať kvalitu Služby v prípade, že medzi sieťou spoločnosti Netfon a medzi bodom ukončenia služby sú technické zariadenia Účastníka alebo sieť Účastníka, ktoré nie sú medzi odporúčanými zariadeniami spoločnosti Netfon, nie sú v správe spoločnosti Netfon, alebo neumožňujú riadenie kvality služby. To môže mať za dôsledok zníženie kvality Služby prípadne jej výpadky. V takom prípade spoločnosť Netfon poskytuje Službu v kvalite „best effort“. Účastník berie na vedomie a súhlasí, že spoločnosť Netfon nenesie zodpovednosť za inštaláciu VoIP zariadení zakúpených u iných predajcov, na tieto zariadenia neposkytuje servis a nemôže zaručiť ich kompatibilitu so Službou. Pre technickú podporu pri nastavení takéhoto VoIP zariadenia Účastníka a odstraňovanie porúch, bude Účastník kontaktovať predajcu VoIP zariadenia.

#### Článok IV. Zmluva o pripojení

4.1 Spoločnosť Netfon zriaďuje pripojenie na základe Zmluvy o pripojení uzatvorenej s Účastníkom. Predmetom Zmluvy o pripojení je najmä záväzok spoločnosti Netfon zriadiť a sprístupniť Účastníkovi Službu bližšie špecifikovanú v Zmluve o pripojení a záväzok Účastníka zaplatiť za poskytovanie Služby cenu podľa platného Cenníka. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o pripojení sú Všeobecné podmienky a Cenník.

4.2 Predpokladom uzavretia Zmluvy o pripojení zo strany Netfon je, že Zájemca predloží spoločnosti Netfon (osobne, poštou, e-mailom alebo bezpečným nahratím cez webový portál Netfon):

- na príslušnom formulári vyplnenú a podpísanú Zmluvu o pripojení. Takéto predloženie Zmluvy o pripojení sa považuje za návrh na uzavretie Zmluvy o pripojení zo strany Zájemcu. Ak Zájemca doručí spoločnosti Netfon podpísaný návrh na uzatvorenie zmluvy o pripojení emailom, spoločnosť Netfon je oprávnená v prípade pochybností o obsahu právneho úkonu alebo o osobe, ktorá právny úkon urobila, požiadať Zájemcu/Účastníka o doručenie vlastnoručne podpísaného návrhu Zmluvy o pripojení osobne alebo poštou a do splnenia tejto povinnosti návrh Zmluvy o pripojení neakceptovať. Zájemca/Účastník je v takom prípade povinný doručiť návrh na uzatvorenie zmluvy najneskôr do 10 dní odo dňa doručenia výzvy. Spoločnosť Netfon tak môže urobiť aj kedykoľvek počas trvania zmluvného vzťahu s Účastníkom a prerušíť poskytovanie Služieb, ak Účastník túto povinnosť v lehote podľa predchádzajúcej vety nesplní;

- všetky spoločnosťou Netfon požadované doklady osvedčujúce totožnosť Zájemcu, prípadne potrebné preverenie splnenia podmienok na uzavretie Zmluvy o pripojení. Týmito dokladmi sú najmä občiansky preukaz, v prípade

cudzinka pas a doklad o povolení na pobyt, ak ho príslušné právne predpisy vyžadujú. V prípade právnických osôb, resp. fyzických osôb – podnikateľov, je potrebné predložiť výpis z obchodného, živnostenského alebo iného príslušného registra, v ktorej je táto osoba zapísaná. Spoločnosť Netfon je oprávnená predložené doklady kopírovať, archivovať a spracúvať na účely overenia poskytnutých údajov Účastníka a viesť evidenciu týchto údajov za podmienok podľa Zákona a týchto Všeobecných podmienok. Za účelom overenia totožnosti je spoločnosť Netfon oprávnená požadovať od Zájemcu/Účastníka úhradu overovacieho poplatku vo výške 1,- EUR bankovým prevodom, platobnou/kreditnou kartou, paypal transakciou prípadne akýmkoľvek iným platobným mechanizmom umožňujúcim takúto verifikáciu, pričom táto čiastka bude po kladnom overení totožnosti následne použitá na úhradu poskytnutých Služieb.

V prípade predplatených Služieb je možné Zmluvu o pripojení uzatvoriť aj klikom na potvrdzujúce tlačidlo vyplneného objednávkového formuláru (návrhu Zmluvy o pripojení) na webovom portály Netfon a následnou úhradou počiatočného Kreditu. Spoločnosť Netfon môže aj v prípade predplatených Služieb požadovať

uzatvorenie Zmluvy o pripojení postupom podľa prvej odrážky tohto bodu ako aj požadovať overenie totožnosti postupom podľa druhej odrážky tohto bodu. Obdobne je takto spoločnosť Netfon oprávnená postupovať aj počas trvania poskytovania predplatených Služieb. V prípade, že Účastník takejto požiadavke spoločnosti Netfon nevyhoví, spoločnosť Netfon je oprávnená prerušiť alebo obmedziť poskytovanie predplatených Služieb.

4.3 Spoločnosť Netfon môže v rámci otestovania Služieb Zájemcom poskytnúť Zájemcovi bezplatnú skúšobnú prevádzku v hodnote podľa uváženia spoločnosti Netfon. Po ukončení skúšobnej prevádzky alebo kedykoľvek v jej priebehu sa môže Zájemca rozhodnúť prejsť na platené služby a uzatvoriť so spoločnosťou Netfon Zmluvu o pripojení. Spoločnosť Netfon si vyhradzuje právo kedykoľvek odmietnuť poskytnutie skúšobnej prevádzky Zájemcovi, t.j. bez súhlasu spoločnosti Netfon Zájemca nemá na poskytnutie skúšobnej prevádzky právny nárok. Rovnako je spoločnosť Netfon kedykoľvek, z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu, oprávnená ukončiť Zájemcovi poskytovanie skúšobnej prevádzky (najmä, ale nie výlučne, v prípade podozrenia zo zneužívania takejto skúšobnej prevádzky, napr. viacnásobným využitím a pod.).

4.4 Spoločnosť Netfon je oprávnená odmietnuť uzatvorenie Zmluvy o pripojení so Zájemcom a v prípade už uzatvorenej Zmluvy o pripojení od nej odstúpiť, ak:

- je poskytovanie Služby na požadovanom mieste, v požadovanom rozsahu alebo kvalite poskytovania alebo za podmienok požadovaných Zájemcom technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov;
- Zájemca nedáva záruku, že bude dodržiavať ustanovenia Zmluvy o pripojení, najmä preto, že je dlžníkom spoločnosti Netfon alebo iného Podniku, alebo ak spoločnosť Netfon alebo niektorý z Podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu s ním vypovedal alebo sa nachádza v zozname dlžníkov;
- Zájemca nesúhlasí s podmienkami poskytovania Služby uvedenými v Zmluve o pripojení, Cenníku a/alebo v týchto Všeobecných podmienkach;
- Zájemca nemá Prístup do Internetu v dostatočnej kvalite podľa článku III. týchto Všeobecných podmienok v prípade Služby;
- ak Zájemca nepredloží doklady, resp. sa nepodriadi postupu podľa bodu 4.2 článku IV. týchto Všeobecných podmienok, predloží neplatné doklady, alebo doklady, ktoré sa naňho nevzťahujú alebo nedôjde ku kladnému overeniu totožnosti;
- uzavretie Zmluvy o pripojení by bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo dobrými mravmi.

4.5 Neplatnosť niektorého ustanovenia Zmluvy o pripojení nemá za následok neplatnosť akéhokoľvek iného ustanovenia Zmluvy o pripojení. Neplatné ustanovenie sa zmluvné strany zaväzujú bezodkladne nahradiť významovo najbližším ustanovením.

4.6 V prípade vzájomného rozporu majú dojednania zmluvných strán uvedené v Zmluve o pripojení prednosť pred ustanoveniami Všeobecných podmienok.

## Článok V. Cena a platobné podmienky

5.1 Cena za Službu a prípadné iné administratívne alebo iné poplatky za dodatočné služby je účtovaná Účastníkovi v súlade s platným Cennikom. Cenník je zverejnený na internetovej stránke spoločnosti Netfon ([www.optimalcall.com](http://www.optimalcall.com)).

5.2 Cenu za Službu bude spoločnosť Netfon účtovať formou faktúry s náležitosťami daňového dokladu, ktorú je spoločnosť Netfon oprávnená vystaviť v nasledujúci deň po poslednom dni zúčtovacieho obdobia. Účastník je povinný uhradiť všetky platby za Službu spolu s príslušnou DPH tak, že najneskôr v posledný deň splatnosti bude príslušná suma pripísaná na bankový účet spoločnosti Netfon a to so správne uvedeným variabilným symbolom, inak je Účastník v omeškani. Iný spôsob platby ako prevodom na účet musí byť vopred dohodnutý medzi spoločnosťou Netfon a Účastníkom. V prípade, že cena za Službu, ktorú je Účastník povinný platiť za niektoré Zúčtovacie obdobie je nižšia ako 3,00 EUR s DPH, je spoločnosť Netfon oprávnená nevystaviť faktúru za dané Zúčtovacie obdobie samostatne, ale vystaviť spoločnú faktúru za niekoľko Zúčtovacích období naraz tak, aby

fakturovaná suma dosiahla aspoň 3,00 EUR s DPH. V prípade, že cena za Službu, ktorú je Účastník povinný platiť za určité Zúčtovacie obdobie, je 0,- EUR, faktúra za dané Zúčtovacie obdobie sa nevystavuje.

5.3 V prípade, že nie je vo faktúre uvedené inak, je každá faktúra doručená Účastníkovi splatná do 14 dní od jej vystavenia spoločnosťou Netfon. Spoločnosť Netfon je oprávnená doručovať faktúry poštou a/alebo elektronickou poštou, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

5.4 Spoločnosť Netfon je oprávnená cenu za Službu ako aj ďalšie poplatky zmeniť. Spoločnosť Netfon je povinná zmenu Účastníkovi oznámiť, pričom Článok XVII. Všeobecných podmienok sa uplatní primerane.

5.5 Ak Účastník mešká s úhradou splatnej faktúry, je spoločnosť Netfon oprávnená účtovať si úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania až do úplného zaplatenia dlžnej sumy.

5.6 Spoločnosť Netfon poskytuje Účastníkovi bez poplatku základnú úroveň rozpísaných faktúr v rozsahu stanovenom všeobecným povolením č. 1/2014 vydaným Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Spoločnosť Netfon a Účastník sa dohodli, že ak Účastník využíva viac telefónnych čísel, základná úroveň rozpísaných faktúr bude obsahovať rozpis poskytnutých služieb pre všetky čísla spolu (t.j. nie pre každé číslo zvlášť).

5.7 V prípade, že si Účastník zvolil z programov ponúkaných spoločnosťou Netfon program so stanoveným minimálnym mesačným obratom, je povinný využívať Služby v takom rozsahu, aby cena za Službu za každé Zúčtovacie obdobie dosiahla alebo presiahla stanovený minimálny mesačný obrat resp. aj v prípade, že využíva Službu v menšom rozsahu, je povinný zaplatiť cenu za Službu za dané Zúčtovacie obdobie vo výške najmenej minimálneho mesačného obratu. Uvedené platí aj v čase, kedy je poskytovanie Služby prerušené, ak dôvodom prerušenia je porušenie povinností Účastníka alebo iný dôvod zapríčinený výlučne Účastníkom (napr. prerušenie z dôvodu nezaplatenia ceny za Služby). V prípade skončenia Zmluvy o pripojení v priebehu Zúčtovacieho obdobia (t.j. nie v jeho posledný deň) sa minimálny mesačný obrat uplatňuje pomerne.

5.8 V prípade predplatených Služieb sa cena za Služby priebežne odpočítava z Kreditu. Kredit sa spotrebúva v poradí, v akom nastali jeho dobitia (najskôr sa čerpá Kredit z predchádzajúceho dobitia, potom Kredit neskôr dobitý). Bonus sa spotrebúva ako posledný až po úplnej spotrebe celej výšky Kreditu dobitého za peňažné prostriedky, t. j. každé neskoršie dobitie Kreditu za peňažné prostriedky spôsobí, že nevyčerpaný Bonus, aj ak prislúchal k skoršiemu dobitiu Kreditu za peňažné prostriedky, sa bude čerpať ako posledný až po spotrebovaní celej výšky Kreditu dobitého za peňažné prostriedky. Doba platnosti Bonusu je rovnaká ako doba platnosti Kreditu za peňažné prostriedky. Bonus nevyčerpaný v dobe platnosti prepadá bez náhrady; Podnik je oprávnený uviesť aj iný druh kreditu ako Kredit alebo Bonus za podmienok určených v Cenniku.



## Článok VI. Práva a povinnosti spoločnosti Netfon

6.1 Spoločnosť Netfon má právo najmä:

- a) na úhradu ceny za Službu, administratívnych alebo iných poplatkov Účastníkom tak, ako je uvedené v Článku V. týchto Všeobecných podmienok a/alebo v Cenníku;
- b) na zmenu ceny za Službu za podmienok stanovených týmito Všeobecnými podmienkami; c) odmietnuť uzatvorenie Zmluvy o pripojení za podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach; d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby z dôvodov uvedených v týchto Všeobecných podmienkach;
- e) na náhradu škody podľa článku XV. Všeobecných podmienok;
- f) požadovať od Zaujemcu alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní Zmluvy o pripojení predloženie dokladov podľa článku IV. Všeobecných podmienok, vyhotoviť kópiu týchto dokladov alebo odčítať údaje z týchto dokladov elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Zaujemcu; g) ak je napriek písomnej výzve Netfon Účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči Netfon, môže Netfon postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Účastníka. Toto právo podnik nemôže uplatniť

ak Účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva;

- h) podmieniť poskytnutie Služieb zložením zábezpeky v prípadoch, v ktorých je spoločnosť Netfon oprávnená dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby alebo v prípade, keď Účastník nedáva záruku, že bude riadne a včas plniť budúce záväzky zo Zmluvy o pripojení alebo v iných prípadoch dohodnutých s Účastníkom; i) uspokojiť svoje splatné pohľadávky voči Účastníkovi zo zábezpeky podľa písm. h), ak Účastník nezaplatí cenu za Službu (resp. iné poskytnuté služby) ani do 45 dní po splatnosti faktúry a následne požadovať od Účastníka doplnenie zábezpeky;
- j) požadovať úhradu zálohy na cenu za Službu ešte pred ukončením Zúčtovacieho obdobia vo výške určenej spoločnosťou Netfon, a to najmä ak Účastník (i) je dlžníkom spoločnosti Netfon, (ii) vykázal v určitom období nepriemerane alebo nezvyčajne vysoký nárast objemu hovorov alebo elektronickej komunikačnej prevádzky, (iii) umožňuje tretej osobe zneužívanie Služieb a (iv) nebude podľa uváženia spoločnosti Netfon v budúcnosti schopný riadne plniť svoje záväzky;
- k) vyfakturovať dodatočne cenu alebo iné platby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do príslušnej faktúry;
- l) kontaktovať Účastníka za účelom priameho marketingu svojich alebo ňou poskytovaných Služieb a ostatných produktov formou zasielania písomností, prostredníctvom elektronických komunikácií, najmä ale nielen formou volania, zasielaním SMS, MMS, emailových správ na tie kontaktné údaje Účastníka, ktoré spoločnosť Netfon získala v súvislosti s poskytovaním Služieb Účastníkovi, v súlade so Zákonom a inými právnymi predpismi a využívať obchodné meno / meno a priezvisko Účastníka spolu so stručným popisom poskytnutých služieb ako referenciu na internetovej stránke a marketingových materiáloch Netfon; Účastník je oprávnený kedykoľvek odmietnuť takéto používanie jeho údajov, a to písomným prejavom vôle preukázateľne doručeným spoločnosti Netfon;
- m) vykonávať kontrolu dodržiavania podmienok Zmluvy o pripojení prostredníctvom siete spoločnosti Netfon a jej zariadení ako aj inými prostriedkami vrátane kontroly prostredníctvom zamestnancov spoločnosti Netfon alebo jej zástupcov na miestach a v objektoch, kde sú uložené zariadenia siete spoločnosti Netfon alebo kde sa nachádza pripojenie alebo na iných miestach a v iných objektoch, kde sa nachádzajú zariadenia pripojené k sieti spoločnosti Netfon alebo inak používané na užívanie Služieb;
- n) nahrávať volania na čísla liniek spoločnosti Netfon (napr. čísla liniek služieb zákazníkom, technickej podpory a pod.) a na vyhotovovanie a ukladanie záznamov z týchto volaní. Ak zákazník nesúhlasí s nahrávaním volaní, môže kontaktovať spoločnosť Netfon prostredníctvom e-mailu alebo osobne.

6.2 aktualizovať identifikačné údaje Účastníka, ktorých zmenu Účastník spoločnosti Netfon oznámil resp. ktorá bola spoločnosti Netfon inak preukázaná (napr. výpisom z obchodného registra). Spoločnosť Netfon je povinná plniť si povinnosti a poskytovať Službu v súlade s § 43 ods. 2 Zákona a:

- a) uzavrieť Zmluvu o pripojení s každým Zaujemcom o Službu, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa Článku IV. týchto Všeobecných podmienok;
- b) predkladať Účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie ceny za poskytnuté služby; c) poskytovať Službu v rozsahu a kvalite tak, ako je uvedené v Zmluve o pripojení a v týchto Všeobecných podmienkach;

d) dodržiavať telekomunikačné tajomstvo podľa § 63 a ochranu súkromia podľa § 55 Zákona a Článku XII. týchto Všeobecných podmienok.

6.3 Spoločnosť Netfon zabezpečí podľa § 60 Zákona služby zobrazenia identifikácie volajúceho, utajenia čísla a výberového zablokovania volaní na požiadanie Účastníka ( písomne alebo uskutočnením zodpovedajúcej voľby v Zákazníckej zóne Účastníka).

6.4 Spoločnosť Netfon zabezpečí Účastníkovi nepretržitý prístup na čísla tiesňových volaní. Tiesňové volania je možné uskutočňovať z koncových Zariadení, ktorým bolo v rámci Služby pridelené geografické účastnícke číslo podľa Číslovacieho plánu. Volania na nasledujúce čísla tiesňových volaní sú v Sieti Netfon bezplatné, pričom spoločnosť Netfon je povinná pri týchto volaniach poskytnúť koordinačnému alebo operačnému stredisku integrovaného záchranného systému, ak je to technicky možné, zobrazenie identifikácie volajúcej stanice: číslo 112 - tiesňové volanie – integrovaný záchranný systém, číslo 150 – hlásenie požiarov, číslo 155 - zdravotnícka záchranná služba, číslo 158- polícia

## Článok VII. Práva a povinnosti Účastníka

7.1 Účastník má právo najmä na:

- a) uzatvorenie Zmluvy o pripojení so spoločnosťou Netfon, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa Zákona a Článku IV. Všeobecných podmienok;
- b) poskytnutie Služby v rozsahu a kvalite podľa týchto Všeobecných podmienok;
- c) bezplatné odstránenie Porúch a vád v poskytovaní Služby, ktoré nezavinil, a ktoré nie sú na jeho strane; d) na náhradu škody podľa čl. XV. Všeobecných podmienok;
- e) vrátenie pomernej časti ceny za Službu za čas neposkytovania Služby v prípade jeho zavinenia spoločnosťou Netfon v súlade so Všeobecnými podmienkami, toto právo musí uplatniť u spoločnosti Netfon najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby, inak toto právo zaniká;
- f) podľa § 43 ods. 4 Zákona bez poplatku blokovanie odchádzajúcich volaní na vybrané množiny čísel; g) zapísať sa do verejného telefónneho zoznamu a na sprístupnenie svojich údajov poskytovateľom informačných služieb o telefónnych číslach alebo telefónnych zoznamov. V prípade zverejnenia relevantných údajov v telefónnom zozname môžu byť údaje Účastníka poskytnuté iným podnikom alebo osobám, ktoré vydávajú telefónne zoznamy alebo poskytujú informačné služby o telefónnych číslach. Podmienky zverejnenia údajov Účastníka v telefónnom zozname sú bližšie opísané v Zákazníckej zóne zákazníka, kde Účastník určí, ktoré z jeho údajov budú zverejnené;
- h) na prístup k informačnej službe o telefónnych číslach;
- i) bezplatne volať na čísla tiesňových volaní vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania "112". j) preniesť telefónne číslo, ktoré je v zmysle opatrení Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb možné prenášať. Úkon prenesenia čísla z/do siete Netfon sa riadi Zákonom a príslušnými opatreniami Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Proces prenosu čísla a informácie o prenose sú zverejnené na webovom sídle spoločnosti ([www.optimalcall.com](http://www.optimalcall.com)).
- k) využívať Predplatenú službu do výšky Kredítu a prípadného Bonusu.

7.2. Účastník je povinný najmä:

- a) používať Službu v súlade so Zákonom, Zmluvou o pripojení, týmito Všeobecnými podmienkami a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a nezneužívať Službu;
- b) platiť cenu za poskytovanú Službu (alebo iné služby) podľa Zmluvy o pripojení na základe vyúčtovania podľa Článku V. Všeobecných podmienok;
- c) riadne a včas plniť všetky povinnosti podľa Zmluvy o pripojení, Všeobecných podmienok a/alebo Zákona a iných právnych predpisov;
- d) používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce podmienky osobitných predpisov; e) sprístupniť svoje priestory spoločnosti Netfon alebo Obchodnému zástupcovi za účelom Zriadenia pripojenia alebo vykonania servisného zásahu a poskytnúť im prípadnú nevyhnutnú súčinnosť;
- f) dodržiavať telekomunikačné tajomstvo podľa § 63 Zákona;
- g) využívať telefónne čísla s geografickou predvoľbou len v mieste zriadenia Služby. Pri využívaní hlasových služieb Netfon mimo miesta zriadenia Služby Účastník využíva tzv. VoIP telefónne číslo podľa návodu v Zákazníckej zóne.

Účastník berie na vedomie, že pri využívaní VoIP čísel nie sú dostupné volania na čísla núdzových volaní (112, 158, 155 a 150);

h) zaplatiť zábezpeku a/alebo zálohu, ak ho na to spoločnosť Netfon vyzve a v lehote určenej Netfon, ktorá však nesmie byť kratšia ako 7 dní;

i) oznamovať spoločnosti Netfon akúkoľvek zmenu svojich identifikačných a osobných údajov (najmä meno, priezvisko, bydlisko resp. obchodné meno a sídlo, adresy na zasielanie faktúr), a to najneskôr do 14 dní odo dňa vzniku zmeny.

j) používať Službu výhradne pre svoju potrebu a akýmkoľvek spôsobom tretím osobám i) neposkytovať Službu, ii) nesprostredkovať poskytovanie Služby ani iii) prostredníctvom Služby neposkytovať ďalšie služby. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvných podmienok a zároveň zneužívanie Služby podľa článku VIII. bodu 8.2 týchto Všeobecných podmienok.

k) nevyužívať číselné rozsahy, ktoré mu boli pridelené, so službami iných operátorov bez predchádzajúceho súhlasu Netfon.

7.3 Účastník nie je oprávnený previesť akékoľvek svoje práva vyplývajúce zo Zmluvy na akúkoľvek tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Netfon

7.4 Účastník zodpovedá za trvalé zabezpečenie všetkých koncových zariadení Účastníka umožňujúcich uskutočňovanie volaní prostredníctvom Služby pred zneužitím.

### **Článok VIII. Prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby**

8.1 Spoločnosť Netfon je oprávnená na nevyhnutný čas prerušiť poskytovanie Služby: - zo závažných organizačných, technických alebo prevádzkových dôvodov, pre výkon prác potrebných na prevádzku, údržbu a opravu sietí alebo príslušných zariadení;

- v prípade tzv. vyššej moci (vis maior), ako napr. havárie, živelné pohromy, krízové situácie, vojnové situácie, výpadky elektrickej energie a pod.;

- v iných prípadoch ustanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike (napr. v prípade krízových alebo mimoriadnych situácií). Spoločnosť Netfon sa zaväzuje o tejto skutočnosti informovať Účastníkov, ktorých sa obmedzenie poskytovania Služby bude týkať, pokiaľ bude takýchto Účastníkov možné vopred identifikovať a informovať.

8.2 Spoločnosť Netfon je oprávnená aj bez predchádzajúceho upozornenia dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby Účastníkovi, ak Účastník:

- zneužíva Službu (vrátane podozrenia, že Služba bola využívaná/zneužívaná treťou osobou bez alebo aj s vedomím Účastníka), a to až do odstránenia zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich tomuto zneužívaniu;

- zneužil platobné údaje tretej osoby alebo spoločnosť Netfon má podozrenie na takéto zneužitie, a to až do odstránenia zneužívania resp. podozrenia;

- využíva číselné rozsahy, ktoré mu boli pridelené, so službami iných operátorov bez predchádzajúceho súhlasu Netfon. Za opakované (tj. viac ako raz) porušenie tejto povinnosti je spoločnosť Netfon oprávnená požadovať od účastníka zmluvnú pokutu vo výške 500 EUR;

- vykázal v určitom období neprimerane alebo nezvyčajne vysoký nárast objemu hovorov alebo elektronickej komunikačnej prevádzky, pričom spoločnosť Netfon je oprávnená na ďalšie pokračovanie poskytovania služieb požadovať zaplataenie zálohy vo výške podľa uváženia spoločnosti Netfon;

- nezaplatí splatnú cenu za poskytovanie Služby (alebo iných služieb) alebo jej časť, a to napriek predchádzajúcemu upozorneniu zo strany Netfon a uplynutiu dodatočnej lehoty 3 dni odo dňa upozornenia, a to až do úplného zaplataenia ceny aj s príslušenstvom alebo až do zániku Zmluvy o pripojení; - dôjde k podstatnému porušeniu iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka; avšak len po predchádzajúcom náležitom upozornení. V prípade opätovného poskytovania Služby podľa Zmluvy o pripojení po odpadnutí dôvodu prerušenia poskytovania v zmysle tohto bodu, je spoločnosť Netfon oprávnená požadovať od Účastníka úhradu nákladov s tým spojených podľa Cenníka platného v čase opätovného aktivovania Služby; - dôjde k vyčerpaniu

Kreditu v prípade predplatených Služieb, a to až do opätovného navýšenia Kreditu Účastníkom.

## Článok IX. Trvanie Zmluvy o pripojení

9.1 Ak nie je v Zmluve o pripojení dohodnuté inak, uzatvára sa Zmluva o pripojení na dobu neurčitú.

9.2 Zmluva o pripojení zaniká

- a) uplynutím času, na ktorý bola uzavretá;
- b) písomnou dohodou zmluvných strán;
- c) odstúpením;
- d) výpoveďou;
- e) v prípade, že to ustanovuje osobitný predpis.

9.3 Spoločnosť Netfon je oprávnená odstúpiť od Zmluvy o pripojení, ak Účastník:

- a) opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia verejnej siete v zmysle Zákona alebo takýto zásah umožní

tretej osobe, hoci aj z neobanlivosti;

b) nezaplatil cenu za poskytovanie Služby, prípadne nesplnil iný peňažný záväzok, ktorý mu vznikol voči spoločnosti Netfon, ani do 45 dní po dni splatnosti;

c) pripojí na verejnú sieť v zmysle Zákona zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu spoločnosti Netfon takéto zariadenie neodpojí;

d) opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti Netfon kontrolu jej používania (za znemožnenie kontroly používania sa považuje najmä uvedenie nepravdivých alebo neúplných identifikačných údajov súvisiacich s používaním Služby);

e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy o pripojení alebo všeobecných podmienok, alebo Službu opakovane zneužíva;

f) ak je Účastník insolventný, najmä ak je na majetok Účastníka podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, návrh na vyhlásenie konkurzu bol pre nedostatok majetku zamietnutý alebo bolo začaté konkurzné konanie, ak bol podaný návrh na povolenie reštrukturalizácie alebo začaté reštrukturalizačné konanie, Účastník vstúpil do likvidácie, bola na jeho majetok nariadená exekúcia alebo sa začalo iné obdobné konanie.

9.4 Účastník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o pripojení, ak:

- a) neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi oznámená; ak Netfon neoznámí podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o pripojení do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy o pripojení, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie;
- b) Netfon ani po opakovane uznanej reklamácií, neposkytuje Službu podľa Zmluvy o pripojení alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o pripojení do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Netfon stále pretrváva;
- c) Netfon neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie článku X. týchto všeobecných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o pripojení do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.

9.5 Odstúpenie od Zmluvy o pripojení je účinné voči druhej zmluvnej strane dňom, kedy jej bude písomné oznámenie o odstúpení od Zmluvy o pripojení doručené. K tomuto dňu sa Zmluva o pripojení zrušuje. Odstúpenie od Zmluvy o pripojení sa považuje za doručené aj v prípade, ak druhá zmluvná strana zásielku neprevezme, a to dňom, kedy pošta uskutočnila neúspešný pokus o doručenie. Ak spoločnosť Netfon uvedie v oznámení o odstúpení deň, ku ktorému má Zmluva o pripojení na základe odstúpenia zaniknúť, zanikne Zmluva o pripojení až k tomuto

dňu.

9.6 Zmluvu o pripojení uzavretú na dobu neurčitú je Účastník oprávnený vypovedať kedykoľvek z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.

9.7 Spoločnosť Netfon môže vypovedať Zmluvu o pripojení:

- ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služby;
- z dôvodu modernizácie Služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby podľa uzavretej Zmluvy o pripojení. V takomto prípade je spoločnosť Netfon povinná doručiť Účastníkovi spolu s výpoveďou ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením;
- bez udania dôvodu.

9.8 Výpovedná doba je rovnaká pre obe zmluvné strany a je jeden kalendárny mesiac. Výpovedná doba začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď druhej zmluvnej strane doručená. Výpoveď Zmluvy o pripojení sa považuje za doručeníu aj v prípade, ak druhá zmluvná strana zásielku neprevezme, a to dňom, kedy pošta uskutočnila neúspešný pokus o doručenie

9.9 Ak je zmluva uzavretá na dobu určitú zaniká uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá. Predĺžiť jej dobu trvania je možné len dohodou zmluvných strán v súlade s podmienkami zmeny Zmluvy o pripojení.

9.10 Zmluvu o pripojení je možné ukončiť aj na základe dohody zmluvných strán. Účastník, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu o pripojení dohodou, predloží spoločnosti Netfon písomnú žiadosť, z obsahu ktorej bude vyplývať prejav vôle Účastníka dohodnúť sa na ukončení Zmluvy. Ak Účastník podá návrh dohody na ukončenie Zmluvy o pripojení uzavretej na dobu určitú, resp. s dojednaným minimálnym obdobím využívania Služby (tzv. viazanosť), akceptácia návrhu Účastníka zo strany spoločnosťou Netfon nebude vybavená a zrealizovaná skôr ako Účastník uhradí svoje finančné záväzky z takejto Zmluvy o pripojení, vrátane záväzkov vzniknutých z predčasného ukončenia takejto Zmluvy na návrh Účastníka, ak nie je dohodnuté inak. Ukončenie takejto Zmluvy o pripojení dohodou je podmienené zaplatením poplatku za predčasné ukončenie, a to vo výške zodpovedajúcej zmluvnej pokute uvedenej v Zmluve o pripojení/Cenníku ako sankcia za porušenie povinností v súvislosti s minimálnou dobou viazanosti.

9.11 Ak Účastník požiadal iný podnik o prenesenie čísla používaného Účastníkom v rámci Služby do siete iného podniku, Zmluva zaniká v dôsledku objektívnej nemožnosti jej plnenia v časti týkajúcej sa prenášaného čísla (úplne v prípade, ak sa prenesú všetky čísla pridelené pre používanie na základe Zmluvy, alebo je ďalšie poskytovanie Služieb Podnikom inak technicky neuskutočniteľné), z dôvodu na strane Účastníka v deň ukončenia prenesenia čísla. Spoločnosť Netfon neúčtuje Účastníkovi administratívny poplatok za prenesenie čísla zo siete Netfon do siete iného podniku, všetky nároky spoločnosti Netfon voči Účastníkovi vyplývajúce zo Zmluvy však zostávajú zachované.

9.12 Spoločnosť Netfon pri zániku Zmluvy o pripojení zašle Účastníkovi konečné vyúčtovanie záväzkov Účastníka voči spoločnosti Netfon, ktoré je Účastník, resp. jeho právny nástupca povinný uhradiť v lehote stanovenej v tomto vyúčtovaní.

9.13 V prípade zániku Zmluvy pri Predplatennej službe vráti Podnik Účastníkovi zostatkový nespotrebovaný Kredit nadobudnutý za peňažné prostriedky zaplatené Účastníkom (t. j. nie Bonus), ktorý Účastník nevyčerpal na Predplatenú službu počas doby trvania Zmluvy, a to poskytnutím náhrady v peniazoch a na základe písomnej žiadosti Účastníka o vrátenie zostatkového Kreditu podanej v súlade s podmienkami v Cenníku, v hodnote, ktorú mal zostatkový nespotrebovaný Kredit v okamihu zániku Zmluvy podľa účtovných záznamov Podniku.

## **Článok X. Reklamačný poriadok**

10.1 Účastník môže uplatniť u spoločnosti Netfon reklamáciu na

- a) správnosť vyúčtovanej ceny za poskytnutú Službu,
- b) vady v kvalite poskytovanej Služby,
- c) vady na Zariadení zakúpenom od spoločnosti Netfon.

10.2 Reklamácia sa uplatňuje písomne u spoločnosti Netfon v lehote najneskôr 30 dní od doručenia faktúry - daňového dokladu, ktorého správnosť sa namieta, resp. v lehote najneskôr 30 dní odo dňa, kedy Účastník zistil vadu kvality poskytovanej Služby, inak právo zaniká. V reklamácií musí Účastník odôvodniť svoje námietky ohľadne ceny alebo kvality Služby a zrozumiteľne popísať vadu, ktorú reklamuje.

10.3 Spôsobom podľa bodu 10.2 tohto článku je Účastník oprávnený uplatniť u Netfon právo na vrátenie pomernej časti za čas neposkytovania Služby zavineného spoločnosťou Netfon; toto právo musí Účastník uplatniť najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania Služby, inak zaniká.

10.4 Uplatnená reklamácia nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytovanú Službu.

10.5 Spoločnosť Netfon je povinná písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie v lehote do 30 dní, inak sa má za to, že reklamáciu uznala. V zložitých prípadoch môže Netfon túto lehotu predĺžiť, najviac však

o 30 dní; Netfon je povinná o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Netfon odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

10.6 V prípade neuplatnenia reklamácie v lehote a spôsobom uvedeným v bodoch 10.1 a 10.2 tohto článku, zanikajú všetky nároky Účastníka z tejto reklamácie.

10.7 Reklamácia vo veci prešetrenia fakturovanej ceny nemá odkladný účinok na povinnosť Účastníka zaplatiť cenu za Službu, resp. jej časť, okrem prípadov, ak cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. V tom prípade je spoločnosť Netfon povinná umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich 6 mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej 3 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.

10.8 V prípade, ak spoločnosť Netfon uzná opodstatnenosť reklamácie na správnosť vyúčtovanej ceny za Službu, alebo v prípade márneho uplynutia lehoty podľa bodu 10.5 tohto článku, bude táto zúčtovaná najneskôr v Zúčtovacom období nasledujúcom po Zúčtovacom období, v ktorom bola reklamácia uznaná.

10.9 V prípade, ak spoločnosť Netfon uzná opodstatnenosť reklamácie na kvalitu poskytovanej Služby, má Účastník nárok na bezplatné odstránenie vady znižujúcej kvalitu Služby v primeranej lehote v prípade, že vadu nezavinil. Účastník má v takomto prípade nárok na primeranú zľavu z ceny za poskytnutú Službu za dobu, po ktorú trvala ním reklamovaná vada na kvalite Služby v prípade, ak vadu zavinila spoločnosť Netfon. Za deň zistenia vady sa považuje za účelom určenia primeranej zľavy z ceny moment, kedy Účastník oznámi vadu spoločnosti Netfon na telefónnom čísle +421412225000 alebo elektronickou poštou na [office@optimalcall.com](mailto:office@optimalcall.com).

10.10 V prípade, ak sa zistí, že reklamácia na kvalitu Služby je neopodstatnená a spoločnosti Netfon vznikli náklady s prešetrovaním vady, je oprávnená tieto náklady Účastníkovi vyúčtovať vo faktúre a Účastník je povinný ich uhradiť.

10.11 Spoločnosť Netfon si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak dočasnú zníženú kvalitu poskytovania Služby spôsobili okolnosti vylučujúce zodpovednosť alebo neoprávnené a neodborné zásahy Účastníka alebo tretích osôb, alebo zníženie kvality spôsobili okolnosti uvedené v Článku VIII.

10.12 Spoločnosť Netfon poskytuje podľa platných právnych predpisov záruku na Zariadenia pokiaľ boli dodané Účastníkovi spoločnosťou Netfon. Podmienky záruky a postup reklamácie na takéto Zariadenia sa riadia Reklamačným poriadkom zverejnenom na webovom sídle spoločnosti Netfon ([www.optimalcall.com](http://www.optimalcall.com)). Informácie ohľadne stavu reklamácie, fakturácie a účtovania Cien, ako aj iné otázky poskytne spoločnosť Netfon Účastníkovi na e-mailovej adrese: [office@optimalcall.com](mailto:office@optimalcall.com).

## **Článok XI. Servisné služby**

11.1 Spoločnosť Netfon na zákazníkovej infolinke alebo elektronickou poštou zodpovedá otázky ohľadom ponúkaných produktov, služieb alebo k spôsobu fakturácie. Infolinka ako aj mailový kontakt slúži pre existujúcich ako aj potenciálnych zákazníkov spoločnosti Netfon.

11.2 Spoločnosť Netfon sa zaväzuje začať práce na odstránení riadne reklamovanej Poruchy do 24 hodín od jej nahlásenia a odstrániť Poruchu vo svojej sieti najneskôr do 48 hodín od jej nahlásenia Účastníkom, ak je to technicky možné. Ak sa Porucha vyskytuje mimo siete spoločnosti Netfon alebo jej oprava závisí od súčinnosti tretej osoby, je doba odstránenia závislá od povahy a rozsahu Poruchy.

11.3 Účastník je povinný nahlásiť Poruchu buď telefonicky na zákazníkovej infolinke Netfon: +421412225000 alebo elektronickou poštou na [office@optimalcall.com](mailto:office@optimalcall.com).

11.4. Spoločnosť Netfon nenesie zodpovednosť za nastavenia internej infraštruktúry Účastníka. Internou infraštruktúrou sa rozumie najmä, ale nie výlučne nastavenie intranetu, firewallu, smerovača (router), antivírusovej ochrany, VoIP ústredne a iných VoIP zariadení. Ak tieto nastavenia znemožňujú využívanie Služby, je zodpovednosťou Účastníka zabezpečiť správne nastavenie svojej internej infraštruktúry.

## **Článok XII. Ochrana údajov a Telekomunikačné tajomstvo**

12.1 Spoločnosť Netfon je v zmysle § 43 ods. 2 písm. b) a § 56 ods. 3 Zákona oprávnená získavať a spracúvať údaje Účastníka, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a:

- ak ide o fyzickú osobu osobné údaje: meno, priezvisko, akademický titul, adresu, rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátnu príslušnosť;
- ak ide o fyzickú osobu – podnikateľa: obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo;
- ak ide o právnickú osobu: obchodné meno sídlo a identifikačné číslo.

12.2 Ak Účastník neudelí súhlas na spracovávanie údajov na iný účel je spoločnosť Netfon oprávnená spracovávať osobné údaje v súlade so Zákonom len na účel:

- uzavretia a plnenia Zmluvy o pripojení a jej zmien a komunikácie s Účastníkom za týmto účelom;
- ukončenia alebo prenesenia čísla;
- fakturácie, prijímania a evidencie platieb;
- evidencie a postupovania pohľadávok;
- vypracovania zoznamu Účastníkov;
- podávania informácií v rámci činnosti koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania;
- spolupráce a poskytnutia súčinnosti podľa Zákona;

Osobné údaje uvedené v bode 12.1 tohto článku bude spoločnosť Netfon spracúvať počas trvania účelu, t.j. po dobu platnosti Zmluvy o pripojení, ak nie je ďalej uvedené inak. Po skončení účelu bude spoločnosť Netfon tieto údaje spracúvať len v prípadoch dovolených Zákonom, najmä za účelom uskutočnenia vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnutú Službu, na vybavenie podaní užívateľov alebo na plnenie iných povinností uložených právnymi predpismi a na uplatnenie práv dotknutých osôb.

12.3 Spoločnosť Netfon je podľa Zákona oprávnená získavať osobné údaje aj vyhotovovaním odpisov, kopírovaním alebo skenovaním verejných listín a dokladov predložených Účastníkom.

12.4 Každý, kto príde do styku s predmetom telekomunikačného tajomstva v zmysle Zákona, je povinný ho zachovávať. Táto povinnosť sa vzťahuje v rovnakom rozsahu na Účastníka, ako aj na spoločnosť Netfon.

12.5 Spoločnosť Netfon je oprávnená spracúvať a uchovávať prevádzkové údaje v zmysle Zákona až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné právne napadnúť vyúčtovanie za Službu, alebo uplatniť nárok na úhradu, ak Zákon neustanovuje inak.

12.6 Účastník berie na vedomie, že spoločnosť Netfon je oprávnená sprístupňovať informácie, údaje a prevádzkové údaje Účastníka získané v súlade s týmto Článkom a/alebo Zákomom v nevyhnutnom rozsahu: - tretím stranám identifikovaným obchodným menom a adresou sídla, ktorých zoznam je uvedený na webovom sídle prevádzkovateľa Netfon na adrese [www.optimalcall.com](http://www.optimalcall.com), a ktoré prevádzkovateľ poveril vymáhaním pohľadávok a iných oprávnených práv spoločnosti Netfon voči Účastníkovi; alebo sprostredkovateľom identifikovaným obchodným menom a adresou sídla, ktorých zoznam je uvedený na webovom sídle prevádzkovateľa Netfon na adrese [www.optimalcall.com](http://www.optimalcall.com) a ktorých prevádzkovateľ poveril vymáhaním pohľadávok a iných oprávnených práv spoločnosti Netfon voči Účastníkovi;

- súdom a iným orgánom verejnej správy;
- inému podniku v súlade s §55 ods. 1 Zákona;
- Obchodným zástupcom spoločnosti Netfon identifikovaným obchodným menom a adresou sídla, ktorí sú jej

sprostredkovateľmi, a ktorých zoznam sa pravidelne aktualizuje na webovom sídle Netfon na adrese [www.optimalcall.com](http://www.optimalcall.com) a to za účelom poskytovania Služby alebo v súvislosti s jej poskytovaním.

### Článok XIII. Marketing

13.1 Spoločnosť Netfon je podľa § 62 ods. 2 Zákona oprávnená získavať a spracúvať osobné údaje Účastníka – fyzickej osoby, na účel priameho marketingu formou zasielania písomností, volania, zasielania správ elektronickej pošty vrátane služby krátkych správ len s jeho predchádzajúcim súhlasom.

13.2 Rozsah osobných údajov spracúvaných na účel uvedený v bode 13.1 tohto článku je titul, meno, priezvisko, adresa bydliska, telefónne číslo a e-mailová adresa Účastníka – fyzickej osoby.

13.3 Účastník má možnosť vyjadriť svoj súhlas / nesúhlas s takýmto spracúvaním osobných údajov osobitne počas uzatvárania Zmluvy o pripojení. Účastník poskytuje svoj súhlas na celé obdobie platnosti Zmluvy o pripojení, resp. využívania služieb Netfon. Účastník má právo kedykoľvek odmietnuť takéto používanie údajov, a to dorúčením písomného prejavu vôle na adresu sídla spoločnosti Netfon.

13.4 V súlade s § 62 ods. 3 Zákona je spoločnosť Netfon oprávnená spracovávať obchodné meno a sídlo, telefónne, faxové číslo a adresu elektronickej pošty Účastníka, ktoré spoločnosť Netfon získala v súvislosti s predajom tovaru alebo služieb a v súlade so Zákomom alebo osobitnými právnymi predpismi za účelom priameho marketingu formou zasielania písomností, volania, zasielania správ elektronickej pošty vrátane služby krátkych správ, a to na dobu neurčitú aj po skončení Zmluvy o pripojení. Účastník má právo kedykoľvek odmietnuť takéto používanie údajov, a to dorúčením písomného prejavu vôle na adresu sídla spoločnosti Netfon.

### Článok XIV. Telefónny zoznam

14.1 Účastník, ktorý je fyzickou osobou má právo podľa § 59 ods. 2 Zákona určiť, či jeho údaje budú zaradené do telefónneho zoznamu podniku poskytujúceho univerzálnu službu podľa Zákona a sprístupnené poskytovateľom informačných služieb o telefónnych číslach alebo telefónnych zoznamov. Relevantnými údajmi pre telefónny zoznam sú: telefónne číslo a meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu resp. obchodné meno a/alebo obchodné meno a miesto podnikania. Účastník, ktorý má adresu trvalého pobytu, resp. sídlo alebo miesto podnikania umiestnené mimo územia Slovenskej republiky, berie na vedomie a súhlasí s tým, že na účely zverejnenia jeho adresy v zozname, resp. na účely informačnej služby sa môže použiť adresa jeho pobytu, organizačnej zložky,



obchodného zastúpenia alebo iná adresa uvedená v Zmluve o pripojení, ktorá sa nachádza na území Slovenskej republiky. Zaradenie do zoznamu je bezplatné.

14.2 Účastník uskutočňuje voľbu, či jeho údaje majú byť zverejnené podľa bodu 14.1 tohto článku resp. zmenu tejto voľby v telefónnom zozname a prostredníctvom informačných služieb prostredníctvom zákazníckej zóny Účastníka na internetovej stránke spoločnosti Netfon ([www.optimalcall.com](http://www.optimalcall.com)).

14.3 V prípade osobitnej dohody so spoločnosťou Netfon môžu byť v telefónnom zozname podniku poskytujúceho univerzálnu službu podľa Zákona zverejnené aj ďalšie údaje určené Účastníkom nad rámec relevantných údajov podľa bodu 1 tohto článku.

14.4 Ak Účastník – fyzická osoba požiadal o nezverejnenie osobných údajov resp. nedal súhlas so zverejnením osobných údajov v telefónnom zozname podniku poskytujúceho univerzálnu službu podľa Zákona, nesmie spoločnosť Netfon zverejniť jeho osobné údaje v telefónnom zozname a nesmie ich odovzdať ani oznámiť inému podniku alebo iným osobám, ktoré vydávajú telefónne zoznamy alebo poskytujú informačné služby o telefónnych číslach. Nezverejnenie údajov Účastníka v telefónnom zozname nemá vplyv na poskytovanie informácií o zlomyseľných alebo výhražných volaniach.

14.5 Za pravdivosť poskytnutých údajov zodpovedá Účastník. Účastník je povinný bezodkladne oznámiť Podniku

každú zmenu v údajoch uverejňovaných v telefónnom zozname a prostredníctvom informačných služieb prostredníctvom Zákazníckej zóny Účastníka na internetovej stránke spoločnosti Netfon ([www.optimalcall.com](http://www.optimalcall.com)). Ak Účastník požiada o zmenu alebo likvidáciu zápisu v telefónnom zozname, táto zmena bude vykonaná pri najbližšom vydaní resp. pri najbližšej aktualizácii telefónneho zoznamu.

#### **Článok XV. Zodpovednosť za škodu**

15.1 Spoločnosť Netfon a Účastník zodpovedajú za škodu spôsobenú druhej zmluvnej strane v dôsledku porušenia povinností im vyplývajúcich zo Zmluvy o pripojení a z platných právnych predpisov.

15.2 Spoločnosť Netfon zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkovi porušením svojich povinností ohľadne kvality a rozsahu Služby, ako aj ohľadne povinností odstrániť vady v stanovenej lehote len v prípade, že k porušeniu povinností došlo zavineným konaním spoločnosti Netfon.

15.3 V prípade zodpovednosti za škodu podľa bodu 15.1 a 15.2 tohto článku je zmluvná strana, ktorá porušila svoje povinnosti povinná uhradiť druhej zmluvnej strane skutočne vzniknutú škodu uvedením do predošlého stavu alebo v peniazoch, nie však ušlý zisk.

15.4 Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu spôsobenú druhej zmluvnej strane, ktorá vznikla v dôsledku porušenia povinností vyplývajúcej jej zo Zmluvy o pripojení a z iných právnych predpisov v prípade, že toto porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť v súlade s ustanovením § 374 ods. 1 Obchodného zákonníka.

15.5 Žiadna zo zmluvných strán nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností jednej zmluvnej strany bolo spôsobené konaním poškodenej strany alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bola druhá zmluvná strana vyzvaná.

15.6 Fyzická osoba, ktorá uzatvára Zmluvu za Účastníka – právnickú osobu, zodpovedá osobne za všetky právne následky a spôsobenú škodu, pokiaľ nebola za Účastníka – právnickú osobu oprávnená konať.

15.7 Spoločnosť Netfon nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením ktorejkoľvek z podmienok v článku VII týchto Všeobecných podmienok. Pre zamedzenie pochybností, spoločnosť Netfon nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne Účastníkovi v dôsledku zneužitia Zariadenia tretími osobami na uskutočnenie hovorov. Účastník je povinný zabezpečiť Zariadenie a svoju sieť proti zásahom tretích osôb. Účastník je tiež povinný uchovávať svoje prístupové údaje do Zákazníckej zóny a do siete Netfon v tajnosti a neposkytovať ich tretím stranám.

#### **Článok XVI. Rozhodné právo a riešenie sporov**

16.1 Právne vzťahy medzi spoločnosťou Netfon a Účastníkom sú upravené predovšetkým v Zmluve o pripojení, ktorej súčasťou sú aj tieto Všeobecné podmienky a Cenník. Práva a povinnosti zmluvných strán neupravené v Zmluve o pripojení a jej súčasťach sa spravujú ustanoveniami Zákona, zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a príslušnými ustanoveniami iných právnych predpisov.

16.2 Právne vzťahy medzi spoločnosťou Netfon a Účastníkom sa spravujú slovenským právnym poriadkom, a to aj v prípade, že Účastník nie je občanom SR, nemá na území SR sídlo, bydlisko ako aj v prípade, že Služba sa poskytuje mimo územia Slovenskej republiky.

16.3 Vzájomné spory medzi Účastníkom a spoločnosťou Netfon je Účastník povinný riešiť prednostne so spoločnosťou Netfon v záujme vyriešenia sporu vzájomnou dohodou mimosúdnou cestou. V prípade, že sa napriek vynaloženiu obojstranného maximálneho úsilia o vyriešenie sporu nepodarí spor urovnať, je Účastník alebo spoločnosť Netfon oprávnená predložiť spor na rozhodnutie súdu resp. ak Účastník nie je spotrebiteľom tak

rozhodcovskému súdu podľa bodu 16.5 tohto článku.

16.4 Účastník môže v súlade s § 75 Zákona predložiť Telekomunikačnému úradu Slovenskej republiky spor s Netfon, v oblasti upravenej Zákonom, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia. Náležitosti návrhu na začatie mimosúdneho riešenia sporu upravuje Zákon v § 75. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu je Účastník povinný predložiť Telekomunikačnému úradu Slovenskej republiky bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

16.5 Účastník a spoločnosť Netfon sa dohodli, že všetky spory zo Zmluvy o pripojení alebo s ňou súvisiace rozhodne v rozhodcovskom konaní pred jedným rozhodcom Rozhodcovský súd v Bratislave zriadený pri Asociácii pre rozhodcovské konanie, sídlom v Bratislave, Ventúrska 14, zriaďovateľ: Asociácia pre rozhodcovské konanie, IČO: 45744564. Rozhodcovský súd v konaní postupuje podľa zákona č. 244/2002 Z. z., Štatútu a Rokovacieho poriadku, ktoré sú zverejnené v Obchodnom vestníku a na internetových stránkach [www.rsvb.sk](http://www.rsvb.sk). Rozhodcovská zmluva vo forme doložky uvedená v tomto bode sa neuplatní v prípade, že Účastníkom je spotrebiteľ.

#### **Článok XVII. Zmeny Zmluvy o pripojení**

17.1 Zmena Zmluvy o pripojení je možná len na základe dohody zmluvných strán, ak nie je ďalej uvedené inak. Zmenu zmluvy je možné uskutočniť len písomne, pričom za písomnú formu sa pre účely zmluvného vzťahu vždy považuje aj e-mailová komunikácia bez zaručeného elektronického podpisu, zmeny Zmluvy o pripojení je teda možné dohodnúť aj prostredníctvom e-mailu. Spôsob zmeny Všeobecných podmienok a/alebo Cenníka je upravený v nasledujúcich bodoch tohto článku.

17.2 Netfon je povinná oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok, ktorá sa podľa rozhodnutia Netfon má týkať Účastníka, písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky, najmenej jeden mesiac vopred a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy o pripojení bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.

17.3 Za podstatné zmeny zmluvných podmienok sa považujú jednostranné zmeny vykonané spoločnosťou Netfon v neprospech Účastníka týkajúce sa najmä zmeny ceny, zdroja a spôsobu výpočtu ceny za poskytovanú Službu, zmeny kvality poskytovanej Služby alebo zmeny času trvania zmluvy o poskytovaní verejných služieb vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania Služby. Dôvodom pre vykonanie podstatnej zmeny zmluvných podmienok môže byť legislatívna zmena, zmena podmienok určená regulátorom, zmena produktového portfólia, zmena obchodnej politiky a stratégie spoločnosti Netfon a pod.

17.4 Informácie o všetkých ostatných zmenách zmluvných podmienok, ktoré nemajú charakter podstatnej zmeny zmluvných podmienok, je Netfon povinná sprístupniť Účastníkom najneskôr v prvý deň ich platnosti a účinnosti spôsobom zodpovedajúcim na zverejnenom telefónnom čísle +421412225000 alebo zverejnením na internetovej stránke Netfon ([www.optimalcall.com](http://www.optimalcall.com)) alebo iným preukázateľným spôsobom.

17.5 Zmenu podmienok poskytovania Služby, ktoré sú uvedené v Cenníku, je Netfon oprávnená vykonať jednostrannou zmenou ustanovení Cenníka, pričom pre oznamovanie týchto zmien Účastníkom platia primerané ustanovenia bodov 17.2 až 17.4 tohto článku.

17.6 V prípade, že sa menia Všeobecné podmienky alebo Cenník v zmysle bodu 17.3 tohto článku, je dohoda o zmene týchto dokumentov platná okamihom prvého využitia Služby Účastníkom za účinnosti zmenených Všeobecných podmienok alebo Cenníka, s ktorými bol Účastník riadne oboznámený podľa bodu 17.2 tohto článku Všeobecných podmienok, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Všeobecných podmienok alebo Cenníka, pokiaľ nedošlo k platnému ukončeniu Zmluvy v zmysle bodu 9.4 článku IX všeobecných podmienok.

## **Článok XVIII. Záverečné ustanovenia**

18.1 Tieto Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o pripojení uzatvorenej medzi spoločnosťou Netfon a Účastníkom.

18.2 Spoločnosť Netfon je oprávnená jednostranne meniť a dopĺňať Všeobecné podmienky postupom uvedeným v týchto Všeobecných podmienok.

18.3 Všetky oznámenia podľa Zmluvy o pripojení a týchto Všeobecných podmienok si budú zmluvné strany doručovať osobne, poštou na adresu zmluvnej strany uvedenú v Zmluve o pripojení alebo zmluvnou stranou neskôr oznámenú, e-mailom (so zaručeným elektronickým podpisom alebo bez) na e-mailovú adresu uvedenú v Zmluve o pripojení alebo zmluvnou stranou neskôr oznámenú alebo bezpečným nahradím cez webový portál Netfon.

18.4 Ak niektoré ustanovenie Všeobecných podmienok je alebo sa stane neplatné, neúčinné alebo nevykonateľné, zostávajú ostatné ustanovenia Všeobecných podmienok, ktoré nie sú dotknuté dôvodom neplatnosti, v platnosti v plnom rozsahu. Takéto neplatné, resp. neúčinné ustanovenia sa spoločnosť Netfon zaväzuje nahradiť platným, účinným a vykonateľným ustanovením, s obsahom a významom, ktorý sa čo najviac približuje pôvodnému ustanoveniu.

18.5 Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 01.05.2017.

V Žiline dňa

Netfon, s.r.o.  
Ing. Peter Bartek  
konateľ