



Zmluva o poskytovaní služieb mobilného operátora pre projekt ESMO

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

medzi

1. Objednávateľ: Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky
Sídlo: Račianska 71, 813 11 Bratislava
Bankové spojenie: Štátna pokladnica, Radlinského 32, 810 05 Bratislava
IBAN: [REDACTED]
IČO: 00 166 073
DIČ: 2020830196
Zastúpený: JUDr. Andrej Holák, generálny tajomník služobného úradu
(ďalej len „**Objednávateľ**“)

2. Poskytovateľ: O2 Slovakia, s. r. o.
Sídlo: Einsteinova 24, 851 01 Bratislava
Právna forma: spoločnosť s ručením obmedzeným
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s
IBAN: [REDACTED]
IČO: 47 259 116
DIČ: 2121743437
IČ DPH: SK2121743437
Zastúpený: Martin Ďurov, na základe plnej moci
Zapísaný v: OR Mestského súdu Bratislava III, Odd: Sro, vložka č. 160894/B
(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

(Poskytovateľ a Objednávateľ ďalej spolu len „**Zmluvné strany**“ alebo jednotlivo aj ako „**Zmluvná strana**“)

PREAMBULA

1. Táto Zmluva o poskytovaní služieb mobilného operátora pre projekt ESMO (ďalej len „**Zmluva**“) sa uzatvára ako výsledok použitia postupu verejnej súťaže pre nadlimitnú zákazku podľa § 66 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 343/2015 Z. z.“) na predmet zákazky: „Služby mobilného operátora pre projekt ESMO“, vyhlásenej vo Vestníku verejného obstarávania č. 72/2024 zo dňa 12.04.2024 pod značkou 10153-MSS.
2. Predmet Zmluvy sa bude plniť priebežným poskytovaním požadovaných služieb počas doby jej platnosti podľa Všeobecných obchodných podmienok Poskytovateľa uvedených v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy a podľa Zmluvy o poskytovaní služieb uzatvorenej medzi Poskytovateľom a Objednávateľom, ktorá nesmie byť v rozpore s touto Zmluvou a zákonom 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 452/2021 Z. z.“).
3. V Zmluve o poskytovaní služieb medzi Poskytovateľom a Objednávateľom (ďalej len „**Zmluva o poskytovaní služieb**“), ktorej vzor je uvedený v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy, sú konkretizované

obchodné a technické parametre spolupráce Zmluvných strán. V prípade rozporu medzi touto Zmluvou a Zmluvou o poskytovaní služieb má prednosť úprava v tejto Zmluve. V prípade rozporu medzi Všeobecnými obchodnými podmienkami Poskytovateľa pre poskytovanie Služieb a touto Zmluvou, vrátane jej príloh (s výnimkou Prílohy č. 4), má prednosť úprava v tejto Zmluve, vrátane jej príloh (s výnimkou Prílohy č. 4). V prípade rozporu medzi ustanoveniami Zmluvy a o poskytovaní služieb a Všeobecnými obchodnými podmienkami Poskytovateľa pre poskytovanie Služieb, má prednosť úprava Zmluvy o poskytovaní služieb.

Článok 1

Predmet Zmluvy

1. Predmetom tejto Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán súvisiacich so záväzkom Poskytovateľa za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve riadne a včas poskytovať Objednávateľovi nasledovné služby:
 - a) zriadenie a aktivácia virtuálnej privátnej siete (ďalej len „VPS“) pre SIM karty Objednávateľa;
 - b) pripojenie Objednávateľa do verejnej telefónnej siete a VPS;
 - c) zabezpečenie mobilných hlasových a dátových služieb;
 - d) dodávka SIM kariet;
 - e) ďalšie služby podľa tejto Zmluvy (ďalej spolu len „**Služby**“), ktoré sú bližšie špecifikované v Prílohe č. 1.
2. Predmetom tejto Zmluvy je aj úprava práv a povinností Zmluvných strán súvisiacich so záväzkom Objednávateľa riadne a včas poskytnuté plnenie prevziať a zaplatiť zaň cenu podľa tejto Zmluvy.

Článok 2

Účel Zmluvy

1. Účelom tejto Zmluvy je zabezpečenie a poskytovanie komplexných, bezpečných a ekonomicky výhodných služieb mobilného operátora (hlasové hovory, SMS, internetové pripojenie v technických zariadeniach určených na kontrolu osôb v projekte ESMO, nákup SIM kariet pre projekt ESMO a ďalšie služby podľa Prílohy č. 1) prostredníctvom VPS, t. j. vytvorením vnútro podnikovej siete pre SIM karty Objednávateľa a pripojenie Objednávateľa do VPS .

Článok 3

Podmienky poskytovania Služieb

1. Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne, najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní po nadobudnutí účinnosti Zmluvy
 - a) zriadiť VPS a zabezpečiť GSM signál v dátovej sále v DC Datacube na Kopčianskej ulici v Bratislave v súlade s Prílohou č. 1;
 - b) zaradiť do VPS SIM karty určené Objednávateľom (využívané v čase nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy v technických zariadeniach určených na kontrolu osôb v projekte ESMO v počte kusov podľa Prílohy č. 1) a aktivovať na nich program definovaný v Prílohe č. 1.

2. Ďalšie Služby v rozsahu podľa bodu 7. tohto článku Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Objednávateľovi na základe objednávok.
3. Splnenie povinností Poskytovateľa podľa bodu 1 tohto článku Zmluvy Zmluvné strany vzájomne potvrdia, pričom Objednávateľ je povinný na tento účel poskytnúť Poskytovateľovi všetku nevyhnutnú súčinnosť.
4. Následne (po poskytnutí Služieb podľa bodu 1 tohto článku Zmluvy) je Poskytovateľ povinný počas trvania tejto Zmluvy
 - a) udržiavať zriadenú VPS a zabezpečiť GSM signál v dátovej sále v DC Datacube na Kopčianskej ulici v Bratislave v súlade s Prílohou č. 1 tejto Zmluvy;
 - b) na SIM kartách určených Objednávateľom podľa bodu 1 písm. b) tohto článku Zmluvy, resp. novo pridelených alebo vymenených SIM kartách v súlade s bodom 6 tohto článku Zmluvy, poskytovať Služby v rámci programu definovaného v Prílohe č. 1.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi súčinnosť potrebnú na účely uzavretia Zmluvy o poskytovaní služieb v takom čase a rozsahu, aby došlo k jej uzatvoreniu najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
6. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby v rozsahu a v termíne určenom v tejto Zmluve a v jednotlivých objednávkach Objednávateľa, ktorých predmetom môže byť najmä:
 - a) pridelenie nových SIM kariet, resp. zvýšenie počtu SIM kariet o nové SIM karty Poskytovateľa registrované na Objednávateľa s aktivovaným programom podľa Prílohy č. 1;
 - b) zníženie počtu SIM kariet, a teda ukončenie (deaktivácia) poskytovania programu podľa Prílohy č. 1 vo vzťahu ku konkrétnej SIM karte/kartám;
 - c) výmena niektorej zo SIM kariet za inú SIM kartu Poskytovateľa registrovanú na Objednávateľa, predovšetkým v prípade straty, krádeže alebo zmeny technických zariadení určených na kontrolu osôb v projekte ESMO za technické zariadenia vyžadujúce inú veľkosť SIM karty.
7. Pokiaľ v tejto Zmluve nie je ustanovené inak, objednávky Služieb podľa bodu 2. tohto článku Zmluvy Objednávateľ realizuje formou e-mailu (zaslaného kontaktnou osobou Objednávateľa uvedenou v článku 9 bod 2. tejto Zmluvy a adresovaného kontaktnej osobe Poskytovateľa).
8. Objedávka podľa predchádzajúcich bodov tohto článku Zmluvy bude obsahovať najmä nasledovné údaje:
 - a) označenie predkladateľa objednávky,
 - b) opis predmetu objednávky,
 - c) v prípade požiadavky na pridelenie nových SIM kariet, uvedenie požadovaného počtu SIM kariet na ktorých bude aktivovaný program podľa Prílohy č. 1,
 - d) požadovanú lehotu na poskytnutie Služieb na základe objednávky, ak majú byť Služby poskytnuté v inej lehote ako v lehote upravenej v tejto Zmluve, resp. ak ide o Služby, pre ktoré nie je lehota upravená v tejto Zmluve.
9. Poskytovateľ potvrdí prijatie objednávky podľa predchádzajúceho bodu tohto článku Zmluvy Objednávateľovi najneskôr nasledujúci pracovný deň e-mailom adresovaným kontaktnej osobe

Objednávateľa.

10. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Služby na základe objednávky najneskôr nasledujúci pracovný deň ak nie je v objednávke uvedená iná lehota na poskytnutie Služby.
11. Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi možnosť využívať EU roaming v súlade s reguláciou EU (RLAH) pre program definovaný v Prílohe č. 1.
12. Ak počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy dôjde k zmene technických podmienok poskytovania služieb na území SR, Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu o týchto skutočnostiach informovať Objednávateľa. Ak sa takáto zmena technických podmienok poskytovania služieb bude týkať podmienok poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy, je Poskytovateľ povinný zároveň predložiť Objednávateľovi i návrh riešenia tak, aby bol dosiahnutý účel Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne rokovať a v prípade potreby uzatvoriť dodatok k tejto Zmluve zachytávajúci a zohľadňujúci uvedené zmeny. Pre zamedzenie pochybností, v súvislosti so zmenou technických podmienok poskytovania služieb a na to nadväzujúcou zmenou Zmluvy, Poskytovateľ nemá právo požadovať zmenu dohodnutej ceny ani úhradu nákladov súvisiacich s týmito zmenami. Tieto sú zahrnuté v odmene podľa tejto Zmluvy.

Článok 4

Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že počas celého trvania Zmluvy si budú poskytovať vzájomnú súčinnosť, ktorá je potrebná k plneniu predmetu Zmluvy. Pre zamedzenie pochybností, v prípade, že Objednávateľ neposkytne Poskytovateľovi nevyhnutnú súčinnosť, bez ktorej nie je možné, aby došlo k poskytnutiu Služieb, Poskytovateľ nebude v omeškaní. Plynutie lehoty na poskytnutie Služieb sa v takom prípade prerušuje, a to až do poskytnutia súčinnosti.
2. Poskytovateľ je povinný pri plnení povinností podľa tejto Zmluvy, resp. na základe objednávok podľa článku 3 tejto Zmluvy, postupovať s odbornou starostlivosťou a dodržiavať príslušné právne predpisy vzťahujúce sa na poskytovanie Služieb.
3. Objednávateľ je oprávnený počas trvania tejto Zmluvy predkladať Poskytovateľovi objednávky podľa článku 3 tejto Zmluvy podľa svojich potrieb, pričom nie je povinný vyčerpať celé predpokladané množstvo podľa Prílohy č. 2, respektíve Objednávateľ nie je povinný predložiť počas trvania tejto Zmluvy akúkoľvek objednávku. Pre zamedzenie pochybností Objednávateľ nie je obmedzený pri čerpaní Služieb predpokladaným maximálnym množstvom SIM kariet podľa Prílohy č. 1 a Prílohy č. 2.
4. Poskytovateľ je povinný oznámiť oprávnenej osobe Objednávateľa informáciu o plánovanom výpadku poskytovaných Služieb minimálne 36 hodín pred jeho uskutočnením.
5. Poskytovateľ je povinný oznámiť oprávnenej osobe Objednávateľa skutočnosť, že došlo k neplánovanému výpadku poskytovaných Služieb, a to najneskôr do 2 hodín od vzniku neplánovaného výpadku.
6. Objednávateľ je povinný umožniť Poskytovateľovi umiestnenie nevyhnutných technických zariadení na účely splnenie povinností podľa tejto Zmluvy, a umožniť, resp. zabezpečiť pracovníkom Poskytovateľa v nevyhnutnej miere prístup do tých objektov, v ktorých budú umiestnené prípadné technické zariadenia.
7. Poskytovateľ nie je oprávnený postúpiť alebo založiť akékoľvek svoje práva alebo povinnosti vyplývajúce

z tejto Zmluvy na tretiu stranu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.

Článok 5

Cena a platobné podmienky

1. Celková cena za Služby poskytnuté Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy predstavuje maximálne 311059,- EUR bez DPH (slovom tristojedenásťtisícpäťdesiatdeväť eur bez DPH); teda 373270,80 EUR vrátane DPH (slovom tristosedemdesiattritisícdeväťdesiat eur a osemdesiat centov vrátane DPH).
2. Podrobná špecifikácia ceny podľa jednotlivých Služieb poskytovaných na základe tejto Zmluvy je uvedená v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.
3. Cena je stanovená dohodou Zmluvných strán v súlade so zákonom Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhláškou Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
4. Úhrada ceny za poskytované Služby bude realizovaná zo strany Objednávateľa formou bezhotovostného platobného styku, bez poskytnutia preddavku. Dohodnutú cenu za poskytované Služby bude Objednávateľ uhrádzať na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom a doručenej Objednávateľovi.
5. Za poskytnutie Služieb podľa článku 3 bod 1 tejto Zmluvy je Poskytovateľ oprávnený vystaviť faktúru potom, čo dôjde k vzájomnému potvrdeniu poskytnutia týchto Služieb v súlade s článkom 3 bod 3 tejto Zmluvy. Za poskytovanie ostatných Služieb v zmysle tejto Zmluvy je Poskytovateľ oprávnený vystaviť a doručiť faktúru Objednávateľovi po skončení príslušného fakturačného obdobia, a to za všetky Služby, ktoré počas príslušného fakturačného obdobia Objednávateľovi poskytol.
6. Za deň úhrady sa považuje deň pripísania peňažných prostriedkov na účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
7. Fakturačné obdobie na účely tejto Zmluvy je kalendárny mesiac a začína plynúť v prvý deň kalendárneho mesiaca a končí sa posledný deň toho istého kalendárneho mesiaca, ak sa Zmluvné strany písomne nedohodnú inak. Ak niektoré fakturačné obdobie (najmä prvé a posledné) nebude trvať celý kalendárny mesiac, za fakturačné obdobie sa považuje len príslušná časť kalendárneho mesiaca.
8. Lehota splatnosti faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi zo strany Poskytovateľa. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov (najmä zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov a zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov) a náležitosti v zmysle tejto Zmluvy, pričom za správne vyhotovenie faktúry zodpovedá v plnom rozsahu Poskytovateľ. Ak faktúra nebude obsahovať požadované náležitosti alebo bude obsahovať iné zrejme nesprávnosti, vady v písaní alebo počítaní, Objednávateľ má právo vrátiť ju Poskytovateľovi v lehote splatnosti na doplnenie a/alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V takom prípade sa ukončí pôvodná lehota splatnosti a nová lehota splatnosti faktúry začne plynúť dorúčením doplnenej, resp. prepracovanej faktúry Poskytovateľom.
9. Vo faktúre doručenej Objednávateľovi budú podrobne špecifikované všetky poskytnuté (fakturované) Služby, a to najmä označenie jednotlivých Služieb, počet poskytnutých Služieb a cena za tieto služby (t.

j. detailný rozpis odoslaných a prijatých SMS, detailný rozpis hovorov a uvedenie, množstva využitých dát ku každej SIM karte). Faktúra doručená Objednávateľovi bude rozdelená na časti so samostatne vyčíslenou fakturovanou sumou, resp. mesačným poplatkom za VPS a fakturovanou sumou za všetky ostatné Služby.

10. Cena podľa tohto článku Zmluvy pokrýva všetky a akékoľvek interné a externé náklady alebo výdavky Poskytovateľa na splnenie povinností podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy, resp. podľa objednávky, vrátane nákladov Objednávateľa spojených s dopravou. Pre zamedzenie pochybností Poskytovateľ nie je oprávnený vyúčtovať prípadné zvýšené náklady. Daň z pridanej hodnoty bude účtovaná v zmysle platných a účinných právnych predpisov.

Článok 6

Sankcie

1. Okrem zmluvných pokút upravených v iných ustanoveniach tejto Zmluvy má Objednávateľ voči Poskytovateľovi právo na zmluvnú pokutu vo výške
 - a) 500,- € (slovom päťsto eur) za každý deň omeškania Poskytovateľa so splnením povinnosti podľa článku 3 bod 1 písm. a) a/alebo b) tejto Zmluvy;
 - b) 500,- € (slovom päťsto eur) za každý prípad porušenia povinností Poskytovateľa podľa článku 3 body 4, 5 a 6 tejto Zmluvy;
 - c) 50,- € (slovom päťdesiat eur) za každý deň omeškania Poskytovateľa s poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy a za každý deň, počas ktorého nebudú v dôsledku porušenia povinností Poskytovateľa Objednávateľovi poskytované Služby podľa tejto Zmluvy, a to za každý jednotlivý prípad porušenia samostatne, ak pre konkrétne omeškanie poskytovateľa s poskytovaním Služieb nie je predmetom zmluvnej pokuty podľa iného ustanovenia tejto Zmluvy;
 - d) 50,- € (slovom päťdesiat eur) za každý deň omeškania s pripojením SIM karty k VPS alebo za každý deň neposkytovania Služieb v súlade s programom na konkrétnej SIM karte a to za každú SIM kartu samostatne v prípade, ak omeškanie s poskytovaním týchto Služieb bude trvať viac ako dva dni;
 - e) 5.000,- € (slovom päťtisíc eur), ak Objednávateľ v rozpore s článkom 8 použije Subdodávateľa, ktorý nie je uvedený v Prílohe č. 5, a to za každý prípad samostatne;
 - f) 100,- € (slovom sto eur) za každý aj začatý deň omeškania s oznámením zmeny údajov o Subdodávateľoch v zmysle článku 8 bod 3 tejto Zmluvy;
 - g) 5.000,- € (slovom päťtisíc eur), ak Poskytovateľ poruší ochranu Dôverných informácií v zmysle článku 7 tejto Zmluvy, pričom ak Objednávateľ poruší ochranu Dôverných informácií v zmysle článku 7 tejto zmluvy, má Poskytovateľ voči Objednávateľovi právo na zmluvnú pokutu v rovnakej výške;
 - h) hodnoty postúpenej alebo založenej pohľadávky, ak Poskytovateľ v rozpore s článkom 4 bod 7 tejto Zmluvy postúpil alebo založil pohľadávku z tejto Zmluvy;
 - i) 500,- € (slovom päťsto eur), ak Poskytovateľ poruší povinnosť podľa článku 4 bod 4 tejto Zmluvy;
 - j) 500,- € (slovom päťsto eur), ak Poskytovateľ poruší povinnosť podľa článku 4 bod 5 tejto Zmluvy.
2. V prípade omeškania so splnením peňažného záväzku podľa tejto Zmluvy je veriteľ oprávnený fakturovať dlžníkovi úrok z omeškania vo výške podľa nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z., ktorým

sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka, ako aj paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb.

3. Zmluvná pokuta, úrok z omeškania alebo paušálna náhrada nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. sú splatné do 30 dní od ich vyčíslenia a doručenia faktúry na ich úhradu tomu subjektu, ktorý má povinnosť zmluvnú pokutu, úrok z omeškania alebo paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. zaplatiť, a to na základe faktúry vystavenej veriteľom.
4. Povinnosť nahradiť škodu vzniknutú v dôsledku porušenia povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou zostáva zaplatením zmluvnej pokuty nedotknutá v celom rozsahu vzniknutej škody.

Článok 7

Dôverné informácie a ochrana osobných údajov

1. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách, o ktorých sa dozvedeli od druhej zmluvnej strany pri plnení tejto Zmluvy, resp. v rámci samotného plnenia predmetu tejto Zmluvy. Ak nie je ďalej v tejto Zmluve ustanovené inak, za dôvernú informáciu sa považuje akýkoľvek údaj, podklad, poznatok, dokument alebo akákoľvek iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia:
 - a) ktorá sa týka zmluvnej strany (informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane);
 - b) ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, pokiaľ sa týka jej predmetu a/alebo obsahu;
 - c) ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane;
 - d) pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými v Slovenskej republike osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, osobné údaje a utajované skutočnosti).
2. Dôvernou informáciou nie je táto Zmluva, vrátane jej príloh, informácie, ktoré sa bez porušenia tejto zmluvy stali verejne známymi, informácie získané oprávnene inak, ako od druhej zmluvnej strany a informácie, ktoré je Objednávateľ povinný sprístupniť alebo zverejniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) [ďalej len „zákon č. 211/2000 Z. z.“] alebo iného právneho predpisu platného a účinného na území Slovenskej republiky.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v súlade s § 79 ods. 2 zákona č. 18/2018 Z. z. zaviaže svojich zamestnancov a všetky ďalšie osoby na jeho strane, ktoré sa v rámci plnenia Zmluvy alebo objednávky u neho alebo u Objednávateľa (resp. v Organizáciách) oboznámia s osobnými údajmi, povinnosťou mlčanlivosti.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú užívať dôverné informácie druhej zmluvnej strany výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté, odovzdané, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Zmluvnými

stranami na základe tejto Zmluvy. V prípade, že Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi dôvernú informáciu v listinnej podobe, Poskytovateľ je povinný ju bezodkladne po pominutí účelu jej držania vrátiť Objednávateľovi.

5. Zmluvné strany sa zaväzujú, že dôverné informácie budú ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v tejto Zmluve ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia dôverné informácie druhej zmluvnej strany tretej osobe.
6. Zmluvné strany sa zaväzujú, že upovedomia druhú zmluvnú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, ako sa o takomto porušení dozvedeli.
7. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť sa nevzťahuje na prípady, ak zmluvnej strane na základe zákona alebo na základe rozhodnutia príslušného orgánu vznikla povinnosť sprístupniť alebo zverejniť dôvernú informáciu druhej zmluvnej strany alebo jej časť. O vzniku takejto povinnosti sa budú Zmluvné strany vzájomne informovať bez zbytočného odkladu. Rovnako nie je porušením povinnosti mlčanlivosti, ak Poskytovateľ poskytne dôvernú informáciu svojmu Subdodávateľovi; to však len za predpokladu, že Subdodávateľ takúto dôvernú informáciu nevyhnutne potrebuje pre účely plnenia tejto Zmluvy a zároveň ak Poskytovateľ zabezpečí, že Subdodávateľ bude viazaný minimálne v rovnakom rozsahu k ochrane dôverných informácií ako sú viazané Zmluvné strany.
8. Ustanovenia jednotlivých bodov tohto článku Zmluvy ostávajú platné a účinné aj po ukončení tejto Zmluvy.

Článok 8

Ostatné dojednania

1. Poskytovateľ je oprávnený plniť túto Zmluvu aj prostredníctvom tretích subjektov (ďalej len „**Subdodávateľ**“), pričom Poskytovateľ bez obmedzenia zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere Subdodávateľa, ako aj za služby vykonané a zabezpečené na základe zmluvy o subdodávke.
2. Zoznam všetkých známych Subdodávateľov v čase uzatvorenia tejto Zmluvy, vrátane stručného opisu časti Zmluvy, ktorá bude predmetom subdodávky, podielu subdodávky a údajov o osobe oprávnenej konať za Subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia, je uvedený v Prílohe č. 5 tejto Zmluvy.
3. Akákoľvek zmena a/alebo doplnenie Subdodávateľa je možná len na základe dodatku k tejto Zmluve. Objednávateľ sa zaväzuje, že bez závažného dôvodu neodoprie uzatvorenie takéhoto dodatku k Zmluve. Objednávateľ je povinný poskytnúť súčinnosť k uzatvoreniu dodatku k Zmluve, ktorého predmetom bude zmena a/alebo doplnenie Subdodávateľa, a to tak, aby bol dodatok uzatvorený do 1 (jedného) mesiaca, od kedy ho Poskytovateľ požiada o zmenu a/alebo doplnenie Subdodávateľa a poskytne mu všetky údaje a vysvetlenia na účely posúdenia zmeny a/alebo doplnenia Subdodávateľa.
4. Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o Subdodávateľovi uvedenom v Prílohe č. 5, a to bezodkladne, najneskôr však do 3 (troch) dní, odkedy k zmene údajov došlo.

5. Pre zamedzenie pochybností, v prípade aktualizácie Prílohy č. 5, t. j. zmena údajov o Subdodávateľoch, nie je potrebné vyhotoviť dodatok k tejto Zmluve.
6. Zodpovednosť za škodu neupravená v tejto Zmluve sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
7. Ak sa budú na strane Poskytovateľa ako Zmluvnej strany podieľať viaceré subjekty, práva z tejto Zmluvy voči Objednávateľovi môže uplatňovať výlučne vedúci poskytovateľ [●], IČO: [●]. Vedúci poskytovateľ podľa predchádzajúcej vety je oprávnený vykonávať fakturáciu v mene poskytovateľov, a tiež je za poskytovateľov výlučne tento oprávnený vykonávať iné práva voči Objednávateľovi vyplývajúce z tejto Zmluvy alebo z právnych predpisov, pokiaľ Zmluva (vrátane príloh) v konkrétnom prípade neurčí inak. Subjekty na strane Poskytovateľa si osobitnou písomnou dohodou určia a vysporiadajú vzájomné záväzky a oprávnenia vyplývajúce im z tejto Zmluvy.

Článok 9

Komunikácia a doručovanie

1. Komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom bude prebiehať prostredníctvom kontaktných osôb a kontaktných údajov Objednávateľa a Poskytovateľa uvedených v bode 2 tohto článku Zmluvy.
2. Zmluvné strany si na účely plnenia podľa tejto Zmluvy určili nasledovné kontaktné osoby:

za Poskytovateľa:	
e-mail	
tel.	
za Objednávateľa:	Mgr. Ivana Klobusníková
email	ivana.klobusnikova@justice.sk
tel.	+421 2 888 91 383

3. Písomnosti podľa tejto Zmluvy je možné doručovať:
 - a) poštou;
 - b) kuriérom;
 - c) elektronickými prostriedkami;
 - d) osobne.
4. Ak nie je v tejto Zmluve ustanovené inak, Zmluvné strany sa dohodli, že písomnosti týkajúce sa právnych vzťahov založených medzi nimi touto Zmluvou sa doručujú formou doporučenej zásielky na adresu druhej zmluvnej strany uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy; elektronickými prostriedkami nie je možné doručovať písomnosti týkajúce sa trvania, resp. ukončenia tejto Zmluvy.
5. Každá Zmluvná strana, je povinná bezodkladne písomne oznámiť druhej Zmluvnej strane zmenu kontaktných údajov uvedených v záhlaví tejto Zmluvy, alebo zmenu kontaktných osôb uvedených v bode 2 tohto článku Zmluvy. Zmena kontaktných osôb alebo kontaktných údajov na strane Objednávateľa alebo Poskytovateľa, prípadne zmena údajov uvedených v záhlaví tejto Zmluvy bude realizovaná na základe písomného oznámenia druhej zmluvnej strane bez nevyhnutnosti uzatvorenia dodatku k tejto Zmluve.
6. Akákoľvek písomnosť doručovaná v súvislosti s touto Zmluvou sa považuje za doručенú druhej zmluvnej strane v prípade doručovania prostredníctvom:

- a. elektronickej pošty (e-mail) dňom, kedy zmluvná strana, ktorá prijala e-mail od odosielajúcej strany, potvrdila jeho prijatie odoslaním potvrdzujúceho e-mailu odosielajúcej zmluvnej strane. Prijímajúca zmluvná strana je povinná doručiť odosielajúcej zmluvnej strane potvrdenie o prijatí e-mailu najneskôr nasledujúci pracovný deň, inak je odosielajúca strana povinná telefonicky kontaktovať prijímajúcu stranu ohľadom zistenia dôvodov nedoručenia prijatia e-mailu, ak prijímajúca strana bezdôvodne nepotvrdila prijatia e-mailu, považuje sa e-mail za doručený dňom jeho odoslania odosielajúcou stranou;
- b. pošty, kuriérom alebo v prípade osobné doručovania, doručením písomnosti adresátovi s tým, že v prípade doručovania prostredníctvom pošty musí byť písomnosť zaslaná doporučené s doručenkou preukazujúcou doručenie na adresu príslušnej zmluvnej strany. V prípade doručovania inak ako poštou, je možné písomnosť doručovať aj na inom mieste ako na adrese príslušnej zmluvnej strany, ak sa na tomto mieste zmluvná strana v čase doručenia zdržuje. Za deň doručenia písomnosti sa považuje aj deň, v ktorý zmluvná strana, ktorá je adresátom, odoprie doručovanú písomnosť prevziať, alebo tretí deň odo dňa uloženia zásielky na pošte, doručovanej poštou zmluvnej strane, alebo v ktorý je na zásielke, doručovanej poštou zmluvnej strane, preukázateľne zamestnancom pošty vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka podobného významu, ak sa súčasne takáto poznámka zakladá na pravde.

Článok 10 **Ukončenie Zmluvy**

1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti, alebo do vyčerpania finančného limitu podľa článku 5 bodu 1 tejto Zmluvy, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
2. Pred uplynutím dohodnutej doby podľa bodu 1 tohto článku Zmluvy môžu Zmluvné strany Zmluvu ukončiť
 - a) písomnou dohodou Zmluvných strán;
 - b) písomným odstúpením od Zmluvy v zmysle bodov 3 až 6 tohto článku Zmluvy;
 - c) výpoveďou Objednávateľa z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu vo výpovednej lehote 3 (tri) mesiace, ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi; Objednávateľ je oprávnený ukončiť túto Zmluvu výpoveďou podľa tohto ustanovenia najskôr po uplynutí 24 mesiacov od nadobudnutia účinnosti Zmluvy.
3. Zmluvné strany majú právo od tejto Zmluvy odstúpiť v prípade, ak im toto právo vyplýva z tejto Zmluvy alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov.
4. Na účely tejto Zmluvy sa za podstatné porušenie Zmluvy zo strany Poskytovateľa považuje:
 - a) ak Poskytovateľ opakovane (viac ako trikrát) počas posledných troch mesiacov neposkytne/nedodá objednanú Službu v rozsahu, kvalite a cene podľa tejto Zmluvy;
 - b) ak Poskytovateľ neposkytuje Služby v súlade s touto Zmluvou a nápravu nezjedná ani na základe výzvy Objednávateľa na dodatočné splnenie povinností, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 pracovných dní odo dňa doručenia výzvy na nápravu;

- c) ak Poskytovateľ opakovane (viac ako trikrát) poruší tú istú povinnosť podľa tejto Zmluvy;
 - d) ak Poskytovateľ poruší ochranu dôverných informácií podľa článku 7 tejto Zmluvy.
5. Poskytovateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť, ak
- a) je Objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúry o viac ako 30 kalendárnych dní;
 - b) Objednávateľ poruší ochranu dôverných informácií podľa článku 7 tejto Zmluvy.
6. Okrem vyššie uvedených dôvodov má Objednávateľ právo odstúpiť od tejto Zmluvy aj v prípade, ak:
- a) sa Poskytovateľ stane spoločnosťou v kríze;
 - b) Poskytovateľ vstúpi do likvidácie;
 - c) sa proti Poskytovateľovi začne exekučné konanie v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy;
 - d) komukoľvek, kto je súčasťou organizácie Objednávateľa alebo akémukoľvek podriadenému či zástupcovi Objednávateľa ponúkne alebo dá úplatok Poskytovateľ alebo jeho podriadený alebo zástupca;
 - e) u Poskytovateľa prebehla zmena kontroly, organizačná zmena, zmena právnej formy, zmena štatutárnych orgánov a tieto zmeny nie sú pre Objednávateľa konajúc rozumne a odôvodnene akceptovateľné;
 - f) Poskytovateľ predá svoj podnik alebo časť podniku a podľa Objednávateľa sa tým zhorší vymožitelnosť práv a povinností z tejto Zmluvy;
 - g) Poskytovateľ stratil spôsobilosť vyžadovanú zákonom č. 343/2015 Z. z. pre účasť na verejnom obstarávaní;
 - h) Poskytovateľ bude v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy právoplatne odsúdený zo spáchania trestného činu.
7. Odstúpením od Zmluvy niektorou zo Zmluvných strán sa Zmluva zrušuje ku dňu doručenia odstúpenia druhej Zmluvnej strane. Pri odstúpení od tejto Zmluvy si Zmluvné strany ponechajú plnenia poskytnuté do času odstúpenia od Zmluvy, za ktoré bude uhradená cena podľa článku 5 tejto Zmluvy.
8. V prípade ukončenia tejto Zmluvy odstúpením zo strany Objednávateľa, je Poskytovateľ povinný po nevyhnutnú dobu, najdlhšie 3 (tri) mesiace, poskytovať Objednávateľovi a prípadnému novému operátorovi (poskytovateľovi Služieb podľa tejto Zmluvy) všetku potrebnú súčinnosť za účelom prenesenia všetkých SIM kariet registrovaných na Objednávateľa na nového operátora. Až do úplného ukončenia prenosu všetkých telefónnych čísel na nového operátora, najdlhšie po dobu podľa predchádzajúcej vety tohto bodu, je Poskytovateľ povinný poskytovať Objednávateľovi Služby, ktoré boli predmetom tejto Zmluvy za tých istých podmienok ako boli dohodnuté v tejto Zmluve a Objednávateľ je povinný za takto poskytované Služby platiť Poskytovateľovi Cenu vo výške, ako bola dohodnutá v tejto Zmluve, pri dodržaní pravidiel podľa Zákona o verejnom obstarávaní. Pre prípad porušenia tejto povinnosti je Zmluvná strana porušujúca túto povinnosť povinná zaplatiť druhej Zmluvnej strane zmluvnú pokutu vo výške trojnásobku priemernej mesačnej Ceny uhrádzanej Objednávateľom Poskytovateľovi počas trvania zmluvného vzťahu. Zaplatením zmluvnej pokuty nezaniká povinnosť Zmluvnej strany nahradiť druhej Zmluvnej strane škodu v celom rozsahu. Do 60 dní po ukončení poskytovania Služieb zo strany Poskytovateľa Objednávateľovi sú Zmluvné strany povinné vykonať vzájomné finančné vysporiadanie.

9. Ak v tejto Zmluve nie je ustanovené inak (najmä v ustanovení bodu 8 tohto článku Zmluvy), Zánikom Zmluvy uplynutím času podľa bodu 1. tohto článku Zmluvy alebo spôsobom podľa bodu 2 tohto článku Zmluvy zaniká aj zmluva uzatvorená podľa bodu 3 Preambuly tejto Zmluvy medzi Poskytovateľom a Objednávateľom.

Článok 11

Záverečné ustanovenia

1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zástupcami Zmluvných strán a účinnosť v deň nasledujúci po dni jej zverejnenia podľa § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky. Táto Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
2. Ak táto Zmluva neustanovuje inak, akékoľvek zmeny a/alebo dodatky Zmluvy sa môžu vykonať iba na základe dohody obidvoch Zmluvných strán, a to vo forme písomných a očíslovaných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami obidvoch Zmluvných strán.
3. Práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré nie sú upravené v tejto Zmluve, sa riadia zákonom č. 452/2021 Z. z., Zmluvou o poskytovaní služieb, Všeobecnými podmienkami Poskytovateľa pre poskytovanie Služieb, príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. a ustanoveniami iných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
4. V prípade, ak vstúpia počas platnosti tejto Zmluvy do účinnosti nové právne predpisy pre oblasť elektronických komunikácií, ktoré súvisia s touto Zmluvou a sú s ňou v zásadnom nesúlade, začnú Zmluvné strany na žiadosť ktorejkoľvek z nich urýchlene rokovať za účelom pozmenenia tejto Zmluvy tak, aby boli zohľadnené nové právne predpisy pre oblasť elektronických komunikácií.
5. Ak sa preukáže, že niektoré z ustanovení tejto Zmluvy (alebo ich časť) je neplatné alebo neúčinné, takáto neplatnosť alebo neúčinnosť nemá za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení Zmluvy (alebo zostávajúcej časti dotknutého ustanovenia), alebo samotnej Zmluvy. V takomto prípade sa Zmluvné strany zaväzujú bez zbytočného odkladu nahradiť takéto ustanovenie (jeho časť) novým tak, aby bol zachovaný účel sledovaný uzavretím Zmluvy a dotknutým ustanovením. Do tohto času platí príslušná úprava podľa slovenského právneho poriadku.
6. Zmluvné strany vyhlasujú, že túto Zmluvu uzatvárajú slobodne a vážne, zmluvná voľnosť Zmluvných strán nie je obmedzená, zmluvné prejavy sú určité a zrozumiteľné, Zmluvu si prečítali, jej obsahu a právnym účinkom z nej vyplývajúcich porozumeli, Zmluva nebola podpísaná v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok a na znak súhlasu s jej obsahom túto Zmluvu vlastnoručne podpisujú.
7. Zmluva je vyhotovená v piatich (5) rovnopisoch v slovenskom jazyku, pričom Objednávateľ obdrží štyri (4) rovnopisy a Poskytovateľ jeden (1) rovnopis.
8. Všetky spory, ktoré vzniknú z tejto Zmluvy, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo ukončenie sa Zmluvné strany zaväzujú prednostne riešiť vzájomnými zmierovacími rokovaniami a dohodami oprávnených zástupcov oboch Zmluvných strán. V prípade, že sa vzájomné spory Zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou nevyriešia, Zmluvné strany sa dohodli a súhlasia, že všetky spory vzniknuté z tejto Zmluvy budú riešené na miestne a vecne

príslušnom súde Slovenskej republiky podľa právneho poriadku Slovenskej republiky. Neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy tvoria nasledujúce prílohy:

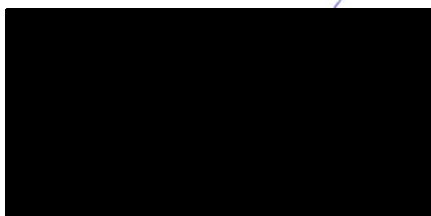
- Príloha č. 1 Špecifikácia Služieb;
- Príloha č. 2 Cenník Služieb;
- Príloha č. 3 Vzor Zmluvy o poskytovaní služieb;
- Príloha č. 4 Všeobecné podmienky Poskytovateľa pre poskytovanie Služby;
- Príloha č. 5 Zoznam Subdodávateľov.

V Bratislave, dňa **27 JÚN 2024**.....

V Bratislave dňa 11.06.2024

Objednávateľ

Poskytovateľ



Business Services, a. s.
Einsteinova 24, 851 01 Bratislava
IČO: 50 087 487
IČ DPH: SK2120172670

JUDr. Andrej Holák
generálny tajomník služobného úradu

Martin Ďurov,
obchodný riaditeľ konajúci na základe plnej moci

Príloha č. 1 – Špecifikácia Služieb

Článok 1

1. Špecifikácia služieb:

- a) zriadenie VPS - privátna dátová APN odovzdaná zákazníkovi cez šifrovaný dátový tunel IPSEC, t. j. vytvorenie vnútro podnikovej siete pre SIM karty Objednávateľa využívané v čase nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy v technických zariadeniach určených na kontrolu osôb v projekte ESMO
- b) zabezpečenie mobilných dátových služieb
- c) zriadenie/poskytnutie služieb SMS brány pre požadujúci objem v článku 2 tejto prílohy
- d) zasielanie súhrnnej faktúry za služby
- e) možnosť blokovania odchádzajúcich volaní na žiadosť Objednávateľa alebo Organizácie

2. Počet SIM kariet sa môže meniť podľa potrieb Objednávateľa. Predpokladané počty SIM kariet:

ESMO SIM (M2M)	
Počet SIM kariet ku dňu nadobudnutia účinnosti Zmluvy	900 kusov
Predpokladaný maximálny počet súčasne využívaných SIM kariet	1800 kusov

Článok 2

1. V rámci služieb mobilného operátora Objednávateľ požaduje nasledovný typ paušálu:

- a) **Program ESMO mesačný paušál** – min. 60 minút hovorov a min. 250 MB - program, ktorý v mesačnej paušálnej platbe bude obsahovať nasledovné služby
 - poplatok za SIM kartu zaradenú v DPS
 - možnosť využívať roaming regulovaný EÚ (V krajinách EÚ využíva objednávateľ predplatený balík minút, SMS a dát za rovnakých podmienok ako na Slovensku. Po ich prečerpaní zaplatia za ďalšiu komunikáciu v EÚ rovnako, ako platia za komunikáciu do inej domácej siete),
 - program bude obsahovať Internet v mobile min. 250 MB, po prečerpaní spomalenie prenosovej rýchlosti a bez ďalšieho spoplatnenia
 - min. 60 minút hovorov a následné spoplatnenie podľa cenníku poskytovateľa
 - bezplatné poskytnutie 2G- GPRS/EDGE siete a 4G-LTE siete
 - k programu budú dodávateľom poskytnuté M2M SIM karty (priemyselné SIM-vyššia odolnosť), na SIM bude deaktivovaná odkazová schránka a deaktivovaný PIN kód
 - poskytnutie SMS brány pre SIM karty zaradené do Programu ESMO, hromadné odosielanie SMS, poskytnutie služby pre hromadné posielanie SMS umožňujúce aplikačné pripojenie systémov zákazníka priamo na SMS centrum, priamy prístup na SMS centrum redukuje dobu odosielania a je možné posielanie veľkých objemov správ, správy môžu byť odosielané aj prijímané do/zo všetkých sietí
 - Za odoslané SMS zo SIM kariet s Programom ESMO bude Objednávateľ uhrádzať:

- Mesačný poplatok za 12 000 predplatených SMS vo všetkých sieťach v rámci SR a EÚ, odoslaných z SMS brány (v prípade prestupu zariadenia do roamingovej siete v prihraničnej oblasti – regulácia EÚ)
- Nad predplatený počet SMS odoslaných v sieťach v rámci SR a EÚ bude Objednávateľ uhrádzať sumu podľa počtu odoslaných SMS

Článok 3

1. Požadujeme zabezpečenie služieb aj nad rámec paušálu každého z programov pre SIM zaradené do VPS:

- hovorné do krajín EÚ – mobilná sieť
- hovorné do krajín EÚ – fixná (pevná) sieť
- prichádzajúci roamingový hovor v EÚ
- odchádzajúci roamingový hovor z EÚ do SR
- SMS odoslaná v roamingu EÚ
- SMS odoslaná do siete krajín EÚ

(V krajinách EÚ využíva objednávateľ predplatený balík minút, SMS a dát za rovnakých podmienok ako na Slovensku. Po ich prečerpaní zaplatia za ďalšiu komunikáciu v EÚ rovnako, ako platia za komunikáciu do inej domácej siete)

Článok 4

1. Ďalšie požiadavky na predmet zákazky:

- zriadenie Virtuálnej privátnej siete
- zabezpečenie mobilných hlasových služieb
- zabezpečenie mobilných dátových služieb
- hromadné odosielanie SMS – poskytnutie SMS brány
- mobilné pripojenie na internet z mobilného telefónu s neobmedzeným objemom dát
- roamingové hovory a SMS
- sekundová tarifikácia od prvej sekundy v rámci SR
- zriadenie novej SIM karty, výmena SIM karty
- bezplatný kuriér pre potreby doručenia novej/náhradnej SIM karty do sídla Organizácie
- poskytovanie PUK, PIN2, PUK2 kódu k jednotlivým SIM kartám podľa potreby
- telefonické zablokovanie a odblokovanie SIM karty
- blokovanie odchádzajúcich hovorov
- začiatok a koniec fakturačného obdobia sa bude zhodovať s kalendárnym mesiacom, tzn. začínať bude prvý deň kalendárneho mesiaca a končiť posledný deň kalendárneho mesiaca
- aktivácia a zasielanie faktúr v listinnej aj elektronickej podobe
- lokalizácia SIM kariet verejného obstarávateľa, prostredníctvom webovej aplikácie
- infolinka na technické poradenstvo pre verejného obstarávateľa
- blokovanie platieb prostredníctvom SMS na požiadanie (napr. parkovné, cestovné lístky na MHD)
- aktivácia roamingu na požiadanie
- Pokrytie v rámci SR na populáciu: 2G – min 90,00 %
- Pokrytie v rámci SR na populáciu: 4G – min 90,00 %

Nárast ceny za služby nad rámec paušálu, nesmie pri jednotlivých položkách presiahnuť 100% hodnoty danej položky, v porovnaní s aktuálne platnou Rámcovou dohodou č. 2018/0012574 <https://www.crz.gov.sk/3803745/>

Príloha č. 2 – Cenník Služieb

P. č.	Špecifikácia	Merná jednotka MJ	Požadované množstvo	Cena za 1800 ks využívaných SIM v € bez DPH*	Cena za 1800 ks využívaných SIM v € s DPH*	Celková cena v € s DPH			
1	Poplatok za dátovú privátnu sieť (ak je potrebné)	ks	1	19,00 €	22,80 €	22,80 €			
2	Poplatok za zriadenie SMS brány (ak je potrebné)	ks	1	0,00 €	0,00 €	0,00 €			
P. č.	Špecifikácia	Merná jednotka	Predpokladané množstvo	Cena za 1 SIM na 1 mesiac v € bez DPH*	Cena za 1 SIM na 1 mesiac v € s DPH*	Cena v € bez DPH na 1 mesiac pre 1800 ks SIM	Cena v € s DPH na 1 mesiac pre 1800 ks SIM	Celková cena v € s DPH za 48 mesiacov	
3	Poplatok za SIM	mesiac	48	0,50 €	0,60 €	900,00 €	1 080,00 €	51 840,00 €	
4	Poplatok za paušál	mesiac	48	2,90 €	3,48 €	5 220,00 €	6 264,00 €	300 672,00 €	
P. č.	Špecifikácia	Merná jednotka	Predpokladané množstvo	Cena v € bez DPH na 1 mesiac pre 1800 ks	Cena v € s DPH na 1 mesiac pre 1800 ks	Celková cena v € s DPH za 48 mesiacov			
5	Mesačný poplatok za 12000 SMS vo všetkých sieťach v rámci SR a EÚ-SMS brána	mesiac	48	360,00 €	432,00 €	20 736,00 €			
Spolu za 48 mesiacov položky 1 a 2							22,80 €		
Spolu za 48 mesiacov položky 3 a 4							352 512,00 €		

Spolu za 48 mesiacov položku 5		20 736,00 €
Spolu za 48 mesiacov v EUR s DPH		373 270,80 €

Názov položky - služby nad rámec paušálu	MJ	Cena za MJ v € bez DPH
Cena za SMS nad predplatený počet v rámci množstva 12 000ks – SMS brána	ks	0,029
Cena hovoru do mobilnej siete Slovak Telekom v silnej prevádzke	Min.	0,018
Cena hovoru do mobilnej siete Slovak Telekom v slabej prevádzke	Min.	0,018
Cena hovoru do mobilnej siete Orange v silnej prevádzke	Min.	0,018
Cena hovoru do mobilnej siete Orange v slabej prevádzke	Min.	0,018
Cena hovoru do mobilnej siete O2 v silnej prevádzke	Min.	0,018
Cena hovoru do mobilnej siete O2 v slabej prevádzke	Min.	0,018
Cena hovoru do inej konkurenčnej siete mobilného operátora v silnej prevádzke	Min.	0,018
Cena hovoru do inej konkurenčnej siete mobilného operátora v slabej prevádzke	Min.	0,018
Cena hovoru do pevných sietí v silnej prevádzke	Min.	0,018
Cena hovoru do pevných sietí v slabej prevádzke	Min.	0,018
Cena za odchádzajúci roamingový hovor v krajinách EU	Min.	0,018
Cena hovoru do mobilnej siete mimo SR a EÚ	Min.	1,25
Cena odoslanej SMS do vlastnej siete	ks	0,036
Cena odoslanej SMS do konkurenčnej siete mobilného operátora	ks	0,036
Cena odoslanej SMS do zahraničia EU	ks	0,036
Cena odoslanej SMS do zahraničia mimo EÚ	ks	0,030

Príloha č. 3 - Vzor Zmluvy o poskytovaní služieb

Zmluva o poskytovaní služieb (ďalej len „Zmluva“)

Číslo zmluvy: 0012574

podľa § 84 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej len „Zákon“) medzi:

1. POSKYTOVATELIA

O2 Slovakia, s.r.o., Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, IČO: 47 259 116, IČ DPH: SK2121743437, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 160894/B (ďalej len „O2SK“)

O2 Business Services, a. s., Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, IČO: 50 087 487, IČ DPH: SK2120172670, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 6290/B (ďalej len „O2BS“) (ďalej len „Poskytovatelia“ alebo „Poskytovateľ“)

spoločne zast.: Martin Ďurov, na základe plnomocenstva

a

2. ÚČASTNÍK

Obchodné meno (meno)	
Sídlo (adresa)	
IČO	
IČ DPH	
DIČ	
Zapísaný	
Adresa na zasielanie faktúr, ak je iná ako sídlo	
E-mail na zasielanie elektronických faktúr	

V mene ktorého koná:

Meno a priezvisko

1. Predmet Zmluvy a zmluvné dokumenty

- 1.1. Poskytovatelia sa zaväzujú poskytovať Účastníkovi verejné služby (ďalej len „Služba“, resp. „Služby“), ktoré si Účastník od niektorého z Poskytovateľov objedná. Každú jednotlivú Službu si Účastník objedná formou príslušnej Špecifikácie Služby (ďalej len „Špecifikácia“), ktorá definuje komerčné aj technické parametre Služby a tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy. Účastník je zároveň zaviazaný riadiť sa pri používaní Služieb Všeobecnými podmienkami poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb O2BS, vydanými v súlade so zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „VP O2BS“) a Všeobecnými podmienkami poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej telefónnej siete O2SK, vydanými v súlade so zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách a podmienky poskytovania platobných služieb (ďalej len „VP O2SK“), v závislosti od Špecifikácie.
- 1.2. Zmluvné strany vyhlasujú, že sú si v celom rozsahu vedomé skutočnosti, že podmienky pre poskytovanie jednotlivých Služieb, vrátane všetkých práv a povinností zmluvných strán sú stanovené touto Zmluvou a nasledovnými zmluvnými dokumentami:
 - Špecifikácie, ktoré definujú komerčné a technické parametre objednaných Služieb
 - Cenník O2BS, v prípade Služieb O2BS
 - Cenník O2SK, v prípade Služieb O2SK
 - VP O2BS
 - VP O2SK

- Preberací protokol alebo Dodací list, ktorého podpisom Účastník deklaruje zriadenie a odovzdanie Služieb v rozsahu konkrétnej Špecifikácie
- Informácie pre Účastníka o spracúvaní osobných údajov
- Kontaktné údaje Účastníka
- Dokumenty preukazujúce plnomocenstvo zástupcu Účastníka (v prípade zastúpenia Účastníka splnomocnencom)

2. Poplatky za služby a fakturácia

- 2.1. Zriaďovací poplatok je jednorazový poplatok splatný na začiatku zmluvného obdobia a spravidla pokrýva jednorazové náklady Poskytovateľov danej Služby spojené so zriadením Služby.
- 2.2. Pravidelný mesačný poplatok je poplatok za kalendárny mesiac poskytovania Služby alebo poplatok za prenájom telekomunikačných zariadení.
- 2.3. Poplatky za prevádzku sú poplatky spojené s prevádzkou elektronických komunikačných Služieb za príslušný mesiac v zmysle platnej Špecifikácie, prípadne Cenníka O2BS a O2SK platného v danom období a iné poplatky v závislosti od meraných hodnôt Služby.
- 2.4. Poplatky za Službu sú spravidla fakturované v tom mesiaci, v ktorom je Služba poskytovaná. Poplatky za Službu, pri ktorej sú súčasťou celkovej mesačnej ceny aj poplatky za prevádzku, budú fakturované v mesiaci nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola Služba Účastníkovi poskytnutá.
- 2.5. Minimálny objem (ďalej len „MO“) je špecifikovaný v Špecifikácii príslušnej Služby.
- 2.6. Účastník berie na vedomie, že ceny uvedené v príslušnej Špecifikácii sú nadradené tým, ktoré sú uvedené v aktuálne platnom Cenníku O2BS a O2SK.
- 2.7. Fakturačné obdobie je vždy obdobie jedného kalendárneho mesiaca, za ktoré je Účastníkovi fakturovaný Pravidelný mesačný poplatok.
- 2.8. Účastník sa zaväzuje platiť Poskytovateľom poplatky za poskytované Služby vo výške určenej Špecifikáciami, prípadne Cenníkmi O2BS a O2SK platnými v danom období, a to na základe riadne vystavených faktúr.
- 2.9. Faktúra na Zriaďovací poplatok bude Účastníkovi vystavená po podpise Preberacieho protokolu, ktorým Účastník písomne potvrdí zriadenie Služby.
- 2.10. Pokiaľ Účastník odmietne bez závažného dôvodu podpísať Preberací protokol, považuje sa Služba za zriadenú a odovzdanú a Účastníkovi vzniká povinnosť platiť riadne vystavené faktúry za Služby.
- 2.11. Poskytovatelia sú oprávnení fakturovať spolu s mesačnými poplatkami aj rozdiel medzi dosiahnutým objemom fakturácie za Služby vo Fakturačnom období a výškou MO, v prípade ak bol dohodnutý v konkrétnej Špecifikácii a za podmienok dohodnutých v tejto Špecifikácii.
- 2.12. Splatnosť faktúry je 30 dní od dátumu doručenia.

3. Doba trvania Zmluvy a výpovedná lehota

- 3.1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 3.2. Doba viazanosti poskytovania konkrétnych Služieb/doba určitá sa vždy dohaduje jednotlivito v predmetných Špecifikáciách a začína plynúť dňom prevzatia Služby deklarovanej podpisom Preberacieho protokolu, pokiaľ nebude v Špecifikácii uvedené inak.
- 3.3. Pokiaľ je v Špecifikácii Služby dohodnutá zmluvná viazanosť/doba určitá pre poskytovanie konkrétnej služby (spravidla sa jedná o Špecifikáciu pre služby pevnej siete) a z dôvodov na strane Účastníka dôjde k ukončeniu dohodnutej doby poskytovania Služby pred jej uplynutím, Poskytovatelia majú právo vyfakturovať Účastníkovi zmluvnú pokutu vo výške vypočítanej ako súčin Pravidelného mesačného poplatku a počtu Fakturačných období zostávajúcich do skončenia zmluvnej viazanosti/doby určitej. V prípade, ak je v Špecifikácii dohodnutý iný spôsob ukončenia alebo vzorec výpočtu zmluvnej pokuty, majú ustanovenia Špecifikácie prednosť.
- 3.4. Pokiaľ je v Špecifikácii Služby dohodnutý aj MO – minimálna výška mesačnej fakturácie za služby (spravidla sa jedná o Špecifikáciu pre mobilné služby) a poskytovanie Služby bude ukončené pred uplynutím zmluvnej viazanosti/doby určitej z dôvodov na strane Účastníka, Poskytovatelia majú právo vyfakturovať Účastníkovi zmluvnú pokutu vo výške vypočítanej ako súčin výšky MO a počtu Fakturačných období zostávajúcich do skončenia zmluvnej viazanosti/doby určitej.

- 3.5. V prípade poskytnutej dotácie na obstaranie zariadení (ďalej len „HW budget“) a jeho čiastočného čerpania v čase podania výpovede pred uplynutím zmluvnej viazanosti/doby určitej, Poskytovatelia po vzájomnej dohode s Účastníkom môžu zohľadniť pomernú časť nevyčerpaných prostriedkov pri výpočte zmluvnej pokuty alebo Účastníkovi umožnia prostriedky dočerpať počas výpovednej lehoty.
- 3.6. V prípade prečerpania HW budgetu (nad rámec pomernej časti), pokiaľ bolo poskytovanie Služby ukončené pred uplynutím dohodnutej zmluvnej viazanosti/doby určitej, sú Poskytovatelia oprávnení vyfakturovať Účastníkovi zmluvnú pokutu vo výške prečerpaného HW budgetu nad rámec pomernej časti.
- 3.7. Výpovedná lehota Zmluvy v rozsahu konkrétnej Špecifikácie je jeden mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená. V prípade, ak je v Špecifikácii dohodnutá pre konkrétnu službu iná výpovedná lehota, má prednosť lehota uvedená v Špecifikácii.
- 3.8. Po skončení výpovednej lehoty Zmluvy alebo po skončení zmluvnej viazanosti/doby určitej podľa konkrétnej Špecifikácie Služby sú Poskytovatelia oprávnení začať účtovať za Služby štandardné cenníkové ceny uvedené v Cenníku platnom v čase ukončenia viazanosti/doby určitej. V prípadoch, kedy bude v konkrétnej Špecifikácii dohodnuté preklenovacie obdobie po skončení viazanosti/doby určitej, počas ktorého zostávajú v platnosti cenové podmienky podľa Špecifikácie, sú Poskytovatelia oprávnení začať účtovať štandardné cenníkové ceny až po uplynutí preklenovacieho obdobia.

4. Záverečné ustanovenia

- 4.1. Vzťahy vzniknuté na základe tejto Zmluvy sa riadia ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník okrem vzťahov výslovne upravených v Zákone. Zmluvné strany sa dohodli, že použitie akéhokoľvek ustanovenia ktoréhokoľvek právneho predpisu Slovenskej republiky, ktoré nie je kogentné, je výslovne vylúčené v rozsahu, v ktorom by jeho použitie mohlo meniť (či už úplne alebo len čiastočne) význam, účel alebo interpretáciu ktoréhokoľvek ustanovenia tejto Zmluvy.
- 4.2. Súdom, ktorý má právomoc na súdne konanie vedené proti Účastníkovi, ktorý nie je občanom Slovenskej republiky, je vždy súd Slovenskej republiky miestne príslušný podľa sídla konkrétneho Poskytovateľa. Obdobne to platí aj pre právomoc Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb pre mimosúdne vyrovnanie sporu medzi Poskytovateľmi a zahraničným Účastníkom v zmysle Zákona. Pokiaľ v tejto Zmluve nie je dohodnuté inak, príslušnosť a právomoc súdu sa spravuje zákonom č. 160/2015 Z.z. Civilný sporový poriadok v platnom znení.
- 4.3. Účastník podpisom potvrdzuje, že sa oboznámil s VP O2BS a VP O2SK, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 4.4. Poskytovatelia sú oprávnení uvádzať Účastníka v zozname svojich referenčných zákazníkov.
- 4.5. Pojmy používané v tejto Zmluve, ktoré tu nie sú osobitne definované, majú rovnaký význam ako rovnaké pojmy definované vo VP O2BS a VP O2SK.
- 4.6. Obe zmluvné strany berú na vedomie, že ukončením Zmluvy budú ukončené aj všetky Špecifikácie, ktoré k Zmluve prislúchajú. Ukončenie jednotlivých Špecifikácií sa aj v tomto prípade riadi ustanoveniami článku 3 body 3.3. a nasl.
- 4.7. Účastník sa zaväzuje po celú dobu účinnosti tejto Zmluvy písomne oznamovať Poskytovateľom zmenu identifikačných údajov Účastníka, a to adresy sídla, fakturačnej adresy, názvu či mena, právnej formy, telefónneho čísla, IČO, DIČ a to najneskôr do siedmich kalendárnych dní odo dňa takejto zmeny.
- 4.8. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch vyhotoveniach, z ktorých po podpísaní Účastník obdrží jedno vyhotovenie a Poskytovatelia spoločne jedno vyhotovenie.
- 4.9. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán. Ak sa Zmluva povinne zverejňuje, nadobúda Zmluva účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia.
- 4.10. Účastník berie na vedomie, že jeho osobné, prevádzkové a lokalizačné údaje môžu byť spracúvané prostredníctvom tretích osôb ako sprostredkovateľov, ktorými sú spoločnosti patriace do skupiny O2 v SR a ČR.
- 4.11. Zmluvné strany vyhlasujú, že táto Zmluva nahradzuje všetky predchádzajúce písomné a ústne dojednania medzi zmluvnými stranami, vrátane pôvodnej zmluvy o poskytovaní verejných služieb, ak bola podpísaná, pričom všetky špecifikácie služieb uzatvorené pred podpisom tejto Zmluvy ostávajú v platnosti a vzťahujú sa na nich podmienky dohodnuté v tejto Zmluve, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli inak.
- 4.12. Každá zo zmluvných strán je oprávnená písomne požiadať o zmenu tejto Zmluvy. Akúkoľvek zmenu zmluvy je možné uskutočniť len vo forme písomného dodatku k Zmluve.
- 4.13. Zmluvné strany vyhlasujú, že ich vôľa vyjadrená v tejto Zmluve je vážna, slobodná a určitá, že prejavy vôle zmluvných strán sú dostatočne zrozumiteľné. Na znak súhlasu s celým obsahom tejto Zmluvy ju zmluvné strany podpisujú.

Podpisy oprávnených zástupcov zmluvných strán

Poskytovateľ

V

dňa

Podpis

Meno a priezvisko – funkcia

Účastník

V

dňa

Podpis

Meno a priezvisko - funkcia



Špecifikácia služby **Mobile Voice / Mobile Data**

Špecifikácia služby (ďalej len „Špecifikácia“) - príloha Zmluvy o poskytovaní služieb č. 0012574 (ďalej len „Zmluva“).

Číslo špecifikácie

Špecifikácia dopĺňa predmet Zmluvy o novú službu.

Poskytovateľ

O2 Slovakia, s.r.o., Einsteinova č. 24, 851 01 Bratislava, IČO: 47 259 116, IČ DPH: SK2121743437 zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 160894/B, zastúpená Martinom Ďurovom, na základe splnomocnenia (ďalej len „Poskytovateľ“ alebo „O2SK“)

Účastník

(ďalej len „Účastník“)

Obchodné meno

Zastúpený

Sídlo (adresa)

Zapísaný

IČO

DIČ

IČ DPH

Kontaktná osoba pre zriadenie služby

Meno a priezvisko

E-mailová adresa

Telefónne číslo

Termíny

Špecifikácia sa uzatvára na dobu [] po dobu [] mesiacov
od [] do []



Všeobecné ustanovenia

- Účastník sa zaväzuje užívať Službu v zmysle podmienok stanovených touto Špecifikáciou minimálne po dobu jej platnosti, ktorá je špecifikovaná vyššie (ďalej len „Platnosť“). Účastník sa zároveň zaväzuje, že počas Platnosti:
 - neuskutoční žiaden úkon smerujúci k ukončeniu platnosti tejto Špecifikácie (najmä výpoveď Špecifikácie zo strany Účastníka, ako aj odstúpenie Účastníka od Špecifikácie z iného dôvodu, než je porušenie povinností na strane Poskytovateľov); a
 - nedopustí sa takého konania, na základe ktorého by Poskytovateľom vzniklo právo odstúpiť od Špecifikácie alebo Špecifikáciu vypovedať.
- Minimálny objem odoberaných služieb (ďalej len „MO“) je čiastka, pod ktorú neklesne mesačná fakturácia za služby odobraté Účastníkom počas Platnosti, prípadne súčet všetkých mesačných fakturácií v prípade viazanosti MO na fakturáciu za celé obdobie Platnosti. V prípade nespĺnenia MO v niektorom Fakturačnom období počas Platnosti, prípadne za celú dobu Platnosti v prípade viazanosti MO na fakturáciu za celé obdobie Platnosti, má Poskytovateľ právo fakturovať čiastku vo výške rozdielu medzi dohodnutým MO a skutočne fakturovanou sumou. Do objemu plnenia MO sa nezapočítavajú sumy za služby tretích strán (MHD, parkovanie, hlasovacie SMS, audiotexové volania), volania na čísla služieb s rozdelenými poplatkami (0800, 0850), jednorazové poplatky, poplatky za nákup zariadení a aktiváciu SIM kariet, pokuty a zábezpeky.
- Minimálny počet odobraných SIM kariet je počet aktívne využívaných SIM kariet, ktorý Účastník odoberie každé Fakturačné obdobie, alebo za celé obdobie Platnosti v prípade viazanosti minimálneho objemu odobraných SIM kariet na celé obdobie Platnosti. V prípade nespĺnenia tejto podmienky v niektorom Fakturačnom období, alebo za celé obdobie Platnosti v prípade viazanosti minimálneho objemu odobraných SIM kariet na celé obdobie Platnosti, má Poskytovateľ právo fakturovať čiastku vo výške rozdielu medzi Dohodnutými a Cenníkovými cenami uvedenými v tejto Špecifikácii. Do objemu odobraných SIM kariet sa nezapočítavajú testovacie SIM karty.
- Účastník berie na vedomie, že začiatok fakturácie podľa tejto Špecifikácie nastáva v prípade:
 - zriadenia a rozšírenia Služby (počtu SIM), prenosu telefónneho čísla od prechádzajúceho poskytovateľa služby - dňom aktivácie Služby v sieti Poskytovateľa;
 - zmeny špecifikácie Služby - dňom uskutočnenia zmeny;
 - výlučnej zmeny cenovej špecifikácie Služby - 1. dňom nasledujúceho Fakturačného obdobia
- Účastník žiada o nezverejnenie jeho údajov v rozsahu meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu a telefónne číslo uvedené v Špecifikácii služby.

Cenová špecifikácia služieb

Minimálny objem odoberaných služieb

	Hodnota € (bez DPH)
Za jedno fakturačné obdobie	

Profily

P.č.	Názov profilu	Voľné min / SMS / MB	Jednorazový poplatok	Mesačný poplatok
1	Profil 1	100 minút v SR do a v Zóne1 - EÚ (RLAH) PAYG SMS/MMS 500 MB (s FUP) v SR a v Zóne 1 - EÚ (RLAH)	0,00 €	3,40 €

Cenníkové tarify volaní

V prípade, že nižšie v tejto Špecifikácii nie sú uvedené Individuálne tarify volaní / SMS / dát platia tarify uvedené v cenníku Mobilných služieb O2 Business Services a.s. zverejnenom na www.business.o2.sk



Cena za národnú prevádzku

Profil: **Individuálne tarify pre všetky profily**

Typ prevádzky	Jednotka	Cena za jednotku
VOLANIA v rámci SR		
Volanie v rámci VPN	min	0,0000 €

Cena za roamingovú prevádzku

Profil: **Individuálne tarify pre všetky profily**

V Zóne 1

Typ prevádzky	Jednotka	Cena za jednotku
príplatok za odchádzajúce volania v Zóne 1 do Zóny 1 a SK (v rámci voľných minút)	min	0,0220 €
príplatok za SMS v Zóne 1 do Zóny 1 a SK (v rámci voľných SMS)	ks	0,0040 €
príplatok za prenos dát v Zóne 1 (v rámci voľných MB)	MB	0,0018 €

Pri individuálnej roamingovej ponuke alebo pri nedodržaní zásad primeraného využívania služieb v roamingu môže Poskytovateľ účtovať vyššie uvedené príplatky.

Ostatné služby

Názov služby	Jednorazový poplatok	Mesačný Poplatok
Aktivácia Billingovej VPN	0,00 €	0,00 €
Vo firme neobmedzene za SIM (VFN, VPN)	0,00 €	0,03 €
Obnova dát v SR < 5 000 MB obnova o pôvodný objem, deaktivácia FUP	2,50 €	0,00 €
Obnova dát v SR >= 5 000 MB obnova o 5000 MB, deaktivácia FUP	8,00 €	0,00 €

Obnova dát - zabezpečí navýšenie pôvodného dátového balíka a opätovné zvýšenie prenosovej rýchlosti po uplatnení FUP (pre dáta v SR) alebo opätovné umožnenie prenosu dát (v roamingu v EÚ). Spoplatnenie sa neuplatňuje v prípade obnovy dát Programov s dátovými balíkmi zaradenými do dátového POOLu.

Spoplatnenie služby Obnova dát sa neuplatňuje v prípade SIM s dátovými balíkmi zaradenými do dátového POOLu (pokiaľ bola služba dátový POOL v tejto Špecifikácii dohodnutá).

Doplňujúce ustanovenia

- FUP dátové obmedzenie v prípade domácej prevádzky (SR) - po prečerpaní voľných MB v štandardných dátových balíkoch sa technicky spomalí prenosová rýchlosť a ďalšie prenesené MB nie sú účtované. Prenosová rýchlosť po vyčerpaní balíka sa spomalí na max. 48kbps.
- FUP dátové obmedzenie v prípade EÚ roamingovej prevádzky - po prečerpaní voľných MB v štandardných dátových balíkoch sa technicky zastaví prenos dát. Ďalší prenos dát je možný po aktivácii služby "Obnova dátového balíka" a prenesené MB budú účtované.
- Obnova dátového balíka - v prípade potreby navýšenia voľných MB štandardného dátového balíka, je možné aktivovať službu "Obnova dát". Objem voľných MB sa zvýši o pôvodný objem balíka až do veľkosti balíka 5000MB vrátane. Pre väčšie základné balíky sa pri aktivácii služby "Obnova dát" objem obnovených MB zvýši o 5000MB. Prenos dát bude opäť možný maximálnou rýchlosťou podľa možností sieťového pripojenia.



4. Automatická obnova dátového balíka - v prípade potreby zabezpečiť ešte vyšší objem voľných dát, je možné aktivovať službu "Automatická obnova dát", kedy sa objem voľných MB opakovane navyšuje po každom ďalšom prekročení navýšeného objemu dát. V prípade aktivácie "Automatickej obnovy dát" bude prenesený nespotrebovaný objem dát do nasledujúceho účtovacieho obdobia.
5. POOL služby - balíky voľných minút, SMS, MB dostupných a čerpatelných súčasne viacerými SIM. V prípade služby DATA POOL je možné jednotlivým SIM aktivovať objem balíka dát, po ktorého prečerpaní sa uplatní FUP (spomalenie/zastavenie prenosu). Deaktivácia FUP je možná aktiváciou služby "Obnova dát"
6. Ceny za služby, ktoré nie sú uvedené v tejto špecifikácii, sa riadia cenníkom O2 Business Services zverejneným na adrese <http://www.o2bs.sk> alebo cenníkom mobilných služieb spoločnosti O2 Slovakia s.r.o. uvedeným na adrese www.o2.sk.

Záverečné ustanovenia

1. Táto Špecifikácia je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Podpisom obidvoma zmluvnými stranami sa zo Špecifikácie stáva záväzná objednávka, pričom sa Poskytovateľ zaväzuje realizovať úkony potrebné pre zriadenie objedanej Služby a Účastník je povinný poskytnúť mu potrebnú súčinnosť
2. Podmienky tejto Špecifikácie sa vzťahujú len na Službu definovanú touto Špecifikáciou.
3. Miestom poskytovania Služieb je územie Slovenskej republiky podľa špecifikácie obsiahnutej vo VP O2SK.
4. Ceny za poskytované Služby sú v prípade jednotlivých Poskytovateľov stanovené aktuálne platným Cenníkom, mimo cien uvedených v tejto Špecifikácii a Účastník sa ich zaväzuje uhradiť vo výške a v lehote splatnosti uvedenej vo faktúre vystavenej po konci Fakturačného obdobia okrem predplatených služieb, ktoré sú spoplatňované v zmysle čl. 7 VP O2SK.
5. V prípade potreby budú ďalšie podmienky poskytovania Služby dohodnuté v osobitných dojednaniach, ktoré budú tvoriť prílohu tejto Špecifikácie.
6. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať Aktiváciu SIM kariet do 30 dní od podpisu Špecifikácie. Ak v tejto lehote nastane niektorá zo skutočností v zmysle § 86 ods. 1 písm. c) Zákona, Poskytovateľ si vyhradzuje právo nevykonať Aktiváciu SIM karty.
7. V prípade, že pre začatie poskytovania Služieb sa vyžaduje prenos telefónnych čísel od iného poskytovateľa hlasových služieb k Poskytovateľovi, príp. poskytnutie inej súčinnosti zo strany Účastníka, a z dôvodov na strane Účastníka nedôjde k začatiu poskytovania Služby, Účastník je povinný zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške šesťnásobku minimálneho objemu odoberaných Služieb z tejto Špecifikácie za jedno Fakturačné obdobie (€ bez DPH) podľa článku 2 tejto Špecifikácie, resp. zmluvnú pokutu vo výške 3.000,- € v prípade, že minimálny objem odoberaných Služieb nebol dojednaný.
8. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade, ak uzavrel s Poskytovateľom v rámci procesu prenášania čísla k Poskytovateľovi Špecifikáciu, pri ktorej Poskytovateľ pôvodne prideliť Žiadateľovi ako Účastníkovi k tejto Špecifikácii číslo z vlastnej číselnej množiny, a zároveň sa prenesenie Prenášaného čísla k Poskytovateľovi neuskutočnilo z dôvodov na strane Odovzdávajúceho podniku alebo na strane Žiadateľa, budú práva a povinnosti Poskytovateľa a Žiadateľa ako Účastníka z takejto Špecifikácie riadne trvať po celú dojednanú dobu vo vzťahu k telefónnemu číslu pridelenému pôvodne Poskytovateľovi z vlastnej číselnej množiny, ak je takéto telefónne číslo pridelené a Účastník pri uzatváraní Špecifikácie požiadal o pokračovanie Špecifikácie vo vzťahu k tomuto číslu. Realizáciu technického prenesenia Prenášaného čísla Poskytovateľ oznámi Záujemcovi napr. prostredníctvom SMS správy najneskôr deň predchádzajúci dňu tejto realizácii.
9. Účastník a Poskytovateľ sa týmto dohodli, že ak Účastník poruší svoju povinnosť v zmysle čl. 4.2 Všeobecných podmienok O2SK využívať Službu v súlade so Zákonom, Zmluvou, Špecifikáciou a Všeobecnými podmienkami O2SK, t.j. Účastník sa dopustí zneužitia Služby (i) automatickým generovaním prevádzky;(ii) využívaním tzv. GSM brán;(iii) využitím SIM karty na zabezpečenie spojenia medzi tretími stranami nedovoleným presmerovaním telekomunikačnej prevádzky pripojením na zariadenie slúžiace na automatické smerovanie prevádzky;(iv)využívaním tzv. nekonečných, resp. neobmedzených volaní za účelom získanie finančného prospechu (napr. získavanie Kreditu), Účastník sa zaväzuje Poskytovateľovi na základe jeho výzvy uhradiť zmluvnú pokutu vo výške 100€ za každé takéto zneužitie Služby vo vzťahu ku každej SIM karte, prostredníctvom ktorej došlo k zneužitiu, a to aj opakovane.
10. Účastník svojim podpisom potvrdzuje, že bol Poskytovateľom informovaný o možnosti vybrať si alternatívneho poskytovateľa roamingu ako aj o spôsobe, akým si možno zvoliť roamingové služby, ktoré alternatívny poskytovateľ roamingu poskytuje.
11. Účastník podpisom tejto Špecifikácie potvrdzuje, že má dohodnuté individuálne zmluvné a cenové podmienky (vrátane príp. nadštandardných objemov dotácií na zariadenia) a jeho volacie/dátové programy spadajú do kategórie tzv. alternatívnych programov z pohľadu roamingovej regulácie podľa nariadenia EP a Rady EÚ č. 531/2012 o roamingu vo verejných mobilných komunikačných sieťach v rámci Únie v znení nariadenia EP a Rady EÚ 2015/2120 (ďalej iba



"roamingova regulácia"). Účastník týmto berie na vedomie, že nie je oprávnený požadovať uplatnenie podmienok roamingovej regulácie.

12. Účastník svojím podpisom potvrdzuje, že bol informovaný Poskytovateľom o možnosti zmeny služby z alternatívneho programu na štandardné programy z verejnej ponuky Poskytovateľa s príslušnou výškou dotácie na zariadenia podľa verejnej ponuky Poskytovateľa. Na tieto štandardné programy Poskytovateľ uplatňuje podmienky roamingovej regulácie v plnom rozsahu.
13. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Špecifikácie sú Prílohy k špecifikácii (príloha č.1 k Špecifikácii - Aktivačný protokol, príloha č. 2 k Špecifikácii - nastavenie služby VFN /VPN, príloha č.3 k Špecifikácii - MFN). Spracovanie a dodanie minimálne prílohy č.1 Účastníkom je nutnou podmienkou aktivácie Služieb.
14. Ďalšie podmienky detailne nepopísané v tejto Špecifikácii, ktorými sa riadi zmluvný vzťah poskytovania služieb, sú obsahom ostatných zmluvných dokumentov Poskytovateľa pre poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej telekomunikačnej siete spoločnosti O2 Slovakia s.r.o.
15. Všetky ceny v tejto Špecifikácii sú uvedené bez DPH, ak nie je výslovne uvedené inak.
16. Špecifikácia nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami obidvoch zmluvných strán.

Podpisy oprávnených zástupcov zmluvných strán

Poskytovateľ

V
dňa

Podpis

Meno a priezvisko – funkcia

Účastník

V
dňa

Podpis

Meno a priezvisko - funkcia

SMS Gateway

Špecifikácia služby (ďalej len „Špecifikácia“) - príloha Zmluvy o poskytovaní služieb č. 0012574 (ďalej len „Zmluva“).

Číslo špecifikácie

Špecifikácia dopĺňa predmet Zmluvy o novú službu.

Poskytovateľ

O2 Business Services, a. s., Einsteinova č. 24, 851 01 Bratislava, IČO: 50 087 487, IČ DPH: SK2120172670, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 6290/B, zastúpená Martinom Ďurovom, obchodným riaditeľom, na základe splnomocnenia (ďalej len „Poskytovateľ“ alebo „O2BS“)

Účastník

(ďalej len „Účastník“)

Obchodné meno

Zastúpený

Sídlo (adresa)

Zapísaný

IČO

DIČ

IČ DPH

Kontaktná osoba pre zriadenie služby

Meno a priezvisko

E-mailová adresa

Telefónne číslo

Termíny

Špecifikácia sa uzatvára na dobu určitú po dobu mesiacov
od

Všeobecné ustanovenia

1. Účastník sa zaväzuje užívať Službu v zmysle podmienok stanovených touto Špecifikáciou minimálne po dobu jej platnosti, ktorá je špecifikovaná vyššie (ďalej len „Platnosť“). Účastník sa zároveň zaväzuje, že počas Platnosti:
 - a) neuskutoční žiaden úkon smerujúci k ukončeniu platnosti tejto Špecifikácie (najmä výpoveď Špecifikácie zo strany Účastníka, ako aj odstúpenie Účastníka od Špecifikácie z iného dôvodu, než je porušenie povinností na strane Poskytovateľov); a
 - b) nedopustí sa takého konania, na základe ktorého by Poskytovateľom vzniklo právo odstúpiť od Špecifikácie alebo Špecifikáciu vypovedať.
2. Minimálny objem odoberaných služieb (ďalej len „MO“) je čiastka, pod ktorú neklesne mesačná fakturácia za služby odobraté Účastníkom počas Platnosti. V prípade nesplnenia MO v niektorom Fakturačnom období počas Platnosti majú Poskytovatelia právo fakturovať čiastku vo výške rozdielu medzi dohodnutým MO a skutočne fakturovanou sumou. Do objemu plnenia MO sa nezapočítavajú sumy za jednorazové poplatky, poplatky za nákup zariadení a aktiváciu SIM kariet, pokuty a zábezpeky.
3. Účastník berie na vedomie, že začiatok fakturácie podľa tejto Špecifikácie nastáva v prípade:
 - (i) zriadenia Služby a zmeny technickej špecifikácie Služby - dňom podpisu Preberacieho protokolu
 - (ii) výlučnej zmeny cenovej špecifikácie Služby - 1. dňom nasledujúceho Fakturačného obdobia, pokiaľ nie je vyššie v tomto článku uvedený konkrétny dátum pre začatie plynutia lehoty.
4. Poskytovateľ bude Účastníkovi poskytovať elektronické komunikačné služby súvisiace s odosielaním krátkych správ (sms) na zákaznícke zariadenia.
5. Poskytovateľ nekontroluje destinácie zasielaných SMS správ
6. Za obsah SMS správ zasielaných prijímateľom SMS prostredníctvom Služby zodpovedá Účastník.
7. Účastník sa zaväzuje neposielať krátke správy s protizákonným, neetickým, resp. iným obsahom, ktorý je v rozpore s dobrými mravmi, zákonmi, všeobecnými záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými v destinácii krátkych správ a pravidlami slušnosti (najmä správy urážlivého, obťažujúceho alebo zlomyseľného charakteru, ktoré sú charakteru poplašnej správy alebo ktoré majú výhražný charakter). Účastník zabezpečí, že posielané krátke správy svojim obsahom a formou neporušujú právne predpisy v destinácii krátkych správ.
8. Účastník sa zaväzuje nezneužívať Službu spôsobom, ktorým by neoprávnene zasahoval do práv Poskytovateľa alebo tretích osôb, ani nezasielať hromadnú nevyžiadajúcu komunikáciu.
9. Účastník vhodnými technicko-organizačnými opatreniami zabezpečí, aby prostredníctvom Služby nemohli byť zasielané prijímateľovi SMS iné, než sú špecifikované v tejto Špecifikácii a nedošlo k zneužitiu Služby pracovníkmi Účastníka, prípadne treťou osobou.
10. Účastník sa zaväzuje nepoužiť, zabrániť použitiu takého alfanumerického identifikátora (odosielateľa správy), ktorý by mohol viesť prijímateľa SMS správy zaslanej prostredníctvom Služby do omylu o identite pôvodcu správy.
11. Účastník zabezpečí, aby prostredníctvom Služby boli pre marketingové účely zasielané SMS iba s predchádzajúcim súhlasom prijímateľa SMS a len za dodržania ostatných zákonom stanovených podmienok.
12. Účastník zamedzí zasielaniu textových správ SMS na účely priameho marketingu, ak z textovej správy SMS nie je známa totožnosť a adresa odosielateľa textovej správy SMS (na ktorú môže prijímateľ textovej správy SMS zaslať žiadosť o skončenie zasielania takých správ).
13. Pre služby, ktorých Individuálne tarify volaní, sms, faxov nie sú uvedené v tejto Špecifikácii služieb, a pre ostatné tu neuvedené prevádzkové poplatky, sa budú uplatňovať ceny uvedené v platnom Cenníku pre hlasové, SMS a faxové služby poskytované prostredníctvom pevnej telekomunikačnej siete O2 Business Services, a. s. - Tarify, ktorý je zverejnený na webovom sídle Poskytovateľa.
14. Ak sú individuálne tarify volaní, sms, faxov uvedené v tejto Špecifikácii služby sú platné po dobu viazanosti / dobu určitú dohodnutú v tejto Špecifikácii.

Technická špecifikácia služby

Názov profilu		SMS Gateway - GSM			
Atribút	Hodnota	Jednorazový popl./ks	Jednorazový popl./spolu	Mesačný popl./ks	Mesačný popl./spolu
Poplatok SMS Gateway	1				336,00 €

SMS Protokol	SMPP			
SMS Destinácie	SK			
Technológia primárneho okruhu	Ipsec			
SMS Dlhé číslo (počet)	1			
Celkové poplatky služby				336,00 €

Cenníkové tarify volaní

V prípade, že nižšie v tejto Špecifikácii nie sú uvedené Individuálne tarify volaní/SMS/Fax, platia tarify uvedené v Cenníku pre hlasové, SMS a faxové služby poskytované prostredníctvom pevnej telekomunikačnej siete O2 Business Services, a. s zverejnenom na www.business.o2.sk.

Individuálne tarify SMS

Profil	Typ	Pásmo	Smer	Tarifa
GSM	Odchádzajúca	SK	Všetky siete v SR	0,0280 €

Zoznam profilov

Názov	Počet	Jednorazový poplatok	Mesačný poplatok
SMS Gateway - GSM	1		336,00 €
Celkové poplatky za všetky profily			336,00 €

Doplňujúce ustanovenia

- Uvedené ceny za SMS sú platné za každú odoslanú SMS. Za odoslanú SMS sa považuje taká SMS, ktorá bola doručená do SMS Centra Poskytovateľa na spracovanie.
- V prípade rozdelenia cien podľa úrovni sa uplatní cena zodpovedajúca danej úrovni v prípade, že bol splnený mesačný objem odoslaných SMS definovaný v tejto Špecifikácii.

Záverečné ustanovenia

- Táto Špecifikácia je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Podpisom obidvoma zmluvnými stranami sa zo Špecifikácie stáva záväzná objednávka, pričom sa Poskytovateľ zaväzuje realizovať úkony potrebné pre zriadenie objedanej Služby a Účastník je povinný poskytnúť mu potrebnú súčinnosť.
- Podmienky tejto Špecifikácie sa vzťahujú len na Službu definovanú touto Špecifikáciou.
- V prípade potreby budú ďalšie podmienky poskytovania Služby dohodnuté v osobitných dojednaniach, ktoré budú tvoriť prílohu tejto Špecifikácie.
- Všetky ceny v tejto Špecifikácii sú uvedené bez DPH, ak nie je výslovne uvedené inak.
- Špecifikácia nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami obidvoch zmluvných strán.

Podpisy oprávnených zástupcov zmluvných strán

Poskytovateľ

V
dňa

Účastník

V
dňa

Podpis



Meno a priezvisko – funkcia

Podpis



Meno a priezvisko - funkcia

Príloha č. 4 - Všeobecné podmienky Poskytovateľa pre poskytovanie Služieb

O₂



**Všeobecné
podmienky**

Všeobecné podmienky poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej telefónnej siete spoločnosti O2 Slovakia, s.r.o. vydané v súlade so zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „Všeobecné podmienky“).

1. Pojmy

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

„**Alternatívna roamingová tarifa**“ je Služba poskytovaná Účastníkovi v Roamingu ako alternatíva k službe EÚ Roaming.

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

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

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

„**Cenník**“ je cenník Služieb Poskytovateľa v zmysle § 84 ods. 2 Zákona.

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

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

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

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

„Debtor Bank” je banka Platiteľa.

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

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

„EÚ dátový limit” je objem dát, ktoré môže Účastník so službou EÚ Roaming čerpať v rámci Zóny 1 bez roamingových príplatkov. Výška EÚ dátových limitov je uvedená v platnom Cenníku.

„EÚ Roaming” je Roaming poskytovaný Účastníkom v súlade s nariadením č. 2022/612 o roamingu vo verejných mobilných komunikačných sieťach (v platnom znení) v krajinách roamingovej Zóny 1 podľa platného Cenníku za ceny, ktorých výška sa odvíja od domácich cien Služieb a na ktorého využívanie sa vzťahujú Zásady primeraného využívania.

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

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

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

„Odovzdávajúci podnik” je podnik, ktorého účastník prostredníctvom Prijímajúceho podniku požiadal o prenesenie. V prípade prenášania čísla k Poskytovateľovi podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Odovzdávajúcim podnikom podnik, ktorého Účastník podal

u Poskytovateľa žiadosť o prenesenie čísla k Poskytovateľovi podľa čl. 12.2. V prípade procesu prenášania čísla od Poskytovateľa podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Odovzdávajúcim podnikom Poskytovateľ.

„Platobná operácia“ je platobná operácia v zmysle § 1 ods. 3 písm. l) Zákona o platobných službách.

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

„Poskytovateľ“ je spoločnosť O2 Slovakia, s.r.o., so sídlom Einsteinova č. 24, 851 01 Bratislava 5, IČO 47 259 116, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 160894/B.

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

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

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

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

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

„Prijímajúci podnik“ je podnik s ktorým koncový užívateľ uzatvoril zmluvu o prenesení čísla. V prípade prenášania čísla k Poskytovateľovi podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Prijímajúcim podnikom Poskytovateľ. V prípade procesu prenášania čísla od Poskytovateľa podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Prijímajúcim

podnikom podnik, u ktorého Účastník podal žiadosť o prenesenie čísla od Poskytovateľa podľa čl. 12.9.

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

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

„SEPA inkaso (SEPA Direct Debit)“ je služba, pri ktorej sa platba odpisuje z účtu Účastníka, pričom príkaz na úhradu predkladá O2 Slovakia, s.r.o. na základe súhlasu Účastníka koncovému subjektu. Súhlas s inkasom dáva Účastník priamo Poskytovateľovi. Inkaso je možné realizovať iba v mene EUR v rámci SEPA krajín (EÚ).

„SIM karta“ (Subscriber Identification Modul) je mikroprocesový modul umožňujúci prihlásiť sa do verejnej telefónnej siete.

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

„Účastník“ je koncový užívateľ, ktorý uzavrel s Poskytovateľom Zmluvu.

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

„Vyhláška“ je vyhláška Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb o podrobnostiach prenositeľnosti čísla č. 431/2021 Z. z.

„Zákon“ je zákon č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

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

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

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

„Zmluva“ je zmluva o poskytovaní služieb podľa § 84 Zákona alebo zmluva o poskytovaní verejných služieb podľa § 44 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách alebo zmluva o pripojení uzavretá podľa § 43 zákona č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách uzavretá medzi Účastníkom a Poskytovateľom vo forme schválenej Poskytovateľom.

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

„Žiadateľ“ je osoba, ktorá podá žiadosť o prenesenie čísla.

2. Zmluvné podmienky

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

2.2 Záujemca uzatvorí s Poskytovateľom Zmluvu, ktorá nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvoma zmluvnými stranami a účinnosť Aktiváciou SIM karty s výnimkou ustanovení čl. 5, 6, 7 Spoločných ustanovení Zmluvy, ktoré nadobúdajú platnosť a účinnosť okamihom podpisu Zmluvy obidvomi zmluvnými stranami. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať Aktiváciu SIM karty najneskôr do 30 dní od podpisu Zmluvy. Ak v tejto lehote, t. j. do Aktivácie SIM karty, nastane niekto-

rá zo skutočností uvedených v § 86 ods. 1 písm. c) Zákona alebo z dôvodov ustanovených týmito Všeobecnými podmienkami (napr. článok 2.3 a 2.5), Poskytovateľ si vyhradzuje právo nevykonať Aktiváciu SIM karty, o čom informuje Zájemcu; ustanovenia čl. 5, 6 a 7 Spoločných ustanovení Zmluvy v takom prípade zaniknú uplynutím lehoty 30 dní od podpisu Zmluvy. Ak sa Zmluva povinne zverejňuje v zmysle zákona č. 546/2010 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony, nadobúda Zmluva účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle tohto zákona, ak tento deň nastane po Aktivácii SIM karty. V prípade Predplatených služieb Účastník berie na vedomie, že Zmluva, na základe ktorej mu budú poskytované Predplatené služby, nie je písomná a nadobúda platnosť a účinnosť Aktiváciou SIM karty Poskytovateľom po predchádzajúcej identifikácii Účastníka v zmysle čl. 2.3 a 2.5 Všeobecných podmienok, pričom úkon smerujúci k Aktivácii SIM karty je Zájemca povinný uskutočniť do dátumu uvedenom na obale SIM karty.

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

vykonaná do 5 pracovných dní po poskytnutí údajov v zmysle tohto čl. 2.3 Poskytovateľovi.

- 2.4** Zájemca sa od okamihu predloženia návrhu na uzavretie Zmluvy alebo poskytnutím údajov v zmysle čl. 2.3 pri Predplatennej službe zaväzuje dodržiavať Všeobecné podmienky, Cenník a návod na používanie SIM karty a/alebo mobilného telefónu.
- 2.5** Poskytovateľ alebo ním poverená osoba sú oprávnení Zájemcu vyzvať na predloženie platných dokladov vzťahujúcich sa na jeho osobu, ako aj dokladov stanovených Poskytovateľom na riadnu identifikáciu a na overenie Zájemcu, na preverenie podmienok nevyhnutných na uzavretie Zmluvy a na spôsobilosť riadne a včas plniť záväzky zo Zmluvy. Týmito dokladmi sú najmä občiansky preukaz, v prípade cudzieho štátneho príslušníka cestovný pas, povolenie na pobyt v Slovenskej republike, predloženie povolenia na pobyt v Slovenskej republike nie je potrebné u osôb, u ktorých sa povolenie na pobyt v Slovenskej republike podľa všeobecne záväzných predpisov nevyžaduje. Ak je Zájemca podnikateľom, resp. právnickou osobou, je nevyhnutným dokladom na jeho identifikáciu tiež výpis z príslušného registra preukazujúci právnu subjektivitu Zájemcu. Ak je to podľa uváženia Poskytovateľa nevyhnutné na identifikáciu Zájemcu, je Poskytovateľ okrem vyššie uvedených dokladov oprávnený požadovať aj iné hodnoverné doklady alebo splnenie iných podmienok (napr. vodičský preukaz, preukaz poistenca, zloženie zábezpeky, preukázanie platby platobnou kartou). Pri Predplatených službách je Poskytovateľ oprávnený Zájemcu vyzvať, aby správnosť údajov podľa čl. 2.3 Všeobecných podmienok preukázal iným spôsobom určeným Poskytovateľom. Lehota na aktiváciu SIM karty umožňujúcej užívanie Predplatených služieb podľa článku 2.3 Všeobecných podmienok neplynie po dobu od výzvy Poskytovateľa do overenia osobných údajov v zmysle tohto čl. 2.5. V prípade nepredloženia vyššie uvedených dokladov alebo ak sa preukáže, že doklady nie sú platné alebo sa nevzťahujú na jeho osobu, si Poskytovateľ vyhradzuje právo neuzavrieť so Zájemcom Zmluvu, prípadne prerušiť alebo ukončiť poskytovanie Služieb. Ustanovenia tohto článku platia obdobne aj na Účastníka.

- 2.6** Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy okrem iných prípadov uvedených v týchto Všeobecných podmienkach aj keď
- a) poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočiteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
 - b) Zájemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu preto, že je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku poskytujúceho elektronické komunikačné služby, alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním, alebo vypovedal s ním zmluvu alebo sa nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitného predpisu,
 - c) Zájemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy.
- 2.7** Zmluva, pokiaľ má písomnú formu, musí byť podpísaná Zájemcom, zákonným zástupcom alebo splnomocnencom. V prípade právnickej osoby musí byť Zmluva podpísaná štatutárnym zástupcom. Splnomocnenec sa preukazuje splnomocnením s úradne overeným podpisom Zájemcom.
- 2.8** Zmluvu je možné uzavrieť len s osobou, ktorá je v plnom rozsahu spôsobilá na právne úkony. V prípade Predplatených služieb je oprávnený Zmluvu uzavrieť aj Zájemca, ktorého vek v deň Aktivácie SIM karty dovŕšil vek 15 rokov.
- 2.9** Účastník sa zaväzuje, že tretiu osobu, ktorej prípadne dočasne prenechá na používanie SIM kartu umožňujúcu využívanie Služieb, oboznámi so Všeobecnými podmienkami, s Cenníkom, s písomnými návodmi a s pokynmi Poskytovateľa, ktoré sa týkajú poskytovania Služieb. Pri odbere Služieb zodpovedá Účastník za úkony tejto osoby tak, ako keby konal sám (najmä je povinný uhradiť cenu Služieb využívaných takouto treťou osobou).

3. Práva a záväzky Poskytovateľa

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

- a) udržiavať sieť Poskytovateľa v takom technickom a prevádzkovom stave, aby sa dosahovala obvyklá kvalita stanovená v príslušných technických normách a v technických špecifikáciách pre sieť, služby alebo pre siete a služby,
- b) odstraňovať závady vzniknuté v sieti Poskytovateľa alebo v iných zariadeniach, a to čo možno najrýchlejšie podľa dostupných technických možností,
- c) poskytovať Účastníkovi servisné služby, ktoré spočívajú najmä v kontrole nastavenia Služieb a v zabezpečení ich riadneho nastavenia, a to prostredníctvom Značkových predajní a Predajných miest Poskytovateľa a zákaznickej linky, a ďalšie služby, v rozsahu a za podmienok uvedených v ponuke Poskytovateľa a v platnom Cenníku,
- d) vo svojich Značkových predajniach a v Predajných miestach, prípadne na svojom webovom sídle umožniť Účastníkovi oboznámiť sa s aktuálnym znením Všeobecných podmienok a Cenníka,
- e) čo najskôr informovať Účastníka o zmene jeho účastníckeho čísla, užívateľského mena alebo prístupových kódov vykonanej na základe článku 3.2 písm. e), ak to bude technicky možné, najneskôr do 5 pracovných dní pred vykonaním zmeny,
- f) informovať Účastníka alebo jeho zástupcu na požiadanie o stave Služieb, ktoré sú mu poskytované, a o nastavení Služieb, a to všetko za predpokladu, že Účastník alebo jeho zástupca splní podmienky identifikácie, ktoré na poskytovanie takýchto informácií stanovil Poskytovateľ, v rozsahu a za podmienok uvedených v ponuke Poskytovateľa a v platnom Cenníku,
- g) poskytnúť Účastníkovi na základe jeho žiadosti, ak je to technicky možné, službu identifikácie zlomyseľného, obťažujúceho a výhražného volania,
- h) zabezpečiť Účastníkovi nepretržitý prístup na čísla tiesňového volania,
- i) plniť povinnosti v zmysle § 82 Zákona.

- 3.2** Poskytovateľ má okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach právo:
- a) na zaplatenie ceny za poskytnuté Služby,
 - b) požadovať od Účastníka zloženie zábezpeky vo forme finančných prostriedkov vo výške podľa uváženia Poskytovateľa alebo zabezpečenie svojich pohľadávok inak, napr. ručenia atď., ako podmienku poskytovania Služieb Poskytovateľa v prípadoch stanovených týmito Všeobecnými podmienkami, Cenníkom, v prípadoch, keď je Poskytovateľ oprávnený prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb, alebo v prípade, keď podľa uváženia Poskytovateľa existuje riziko, že Účastník nebude riadne a včas plniť budúce záväzky voči Poskytovateľovi (napr. ak nepreukáže, že má platné povolenie na trvalý pobyt v Slovenskej republike, v príp. právnickej osoby nemá sídlo v SR, vykázal v určitom období nepriemerane vysoký nárast objemu volaní alebo elektronickej komunikačnej prevádzky alebo vedome umožnil tretej osobe zneužívanie Služieb) alebo v prípadoch osobitne dohodnutých s Účastníkom. Zábezpeka nie je úročena. Poskytovateľ je oprávnený použiť zábezpeku na úhradu záväzkov Účastníka. Ak nebude zábezpeka takto použitá, bude vrátená v čase, spôsobom a za podmienok určených Poskytovateľom, najmä započítaním oproti faktúre Poskytovateľa, ktorou fakturuje cenu Služieb Poskytovateľa vrátane služieb tretích strán, prípadné sankcie alebo iné položky, ktoré Poskytovateľ vyúčtováva s Účastníkom prostredníctvom faktúry. V prípade, ak Účastník neplní riadne svoje povinnosti vyplývajúce z týchto Všeobecných podmienok, najmä, nie však výlučne, podľa článku 7, Poskytovateľ si vyhradzuje právo vrátiť Účastníkovi zábezpeku až po ukončení platnosti Zmluvy,
 - c) zákonnými spôsobmi overiť podklady a ostatné identifikačné údaje a doklady Účastníka predložené podľa článku 2.4 a 3.2 písm. d) a tieto doklady spracúvať kopírovaním, skenovaním alebo iným zaznamenávaním na nosič informácií a archivovať ich, s čím Účastník podľa čl. 10 vyjadruje svoj výslovný súhlas,

- d) zákonnými spôsobmi overiť dôveryhodnosť Účastníka a jeho schopnosť plniť si svoje záväzky, s čím Účastník súhlasí,
- e) zmeniť z naliehavých technických alebo prevádzkových dôvodov účastnícke číslo, užívateľské meno alebo identifikačné kódy Účastníka aj bez súhlasu Účastníka,
- f) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete Poskytovateľa a Služieb, ak usúdi, že zavedenie takejto ochrany je v prospech Účastníka alebo siete,
- g) vyžiadať si počas skúšobnej prevádzky od Účastníka informácie o záležitostiach súvisiacich so skúšobnou prevádzkou siete alebo Služieb,
- h) zmeniť Účastníkovi aj bez jeho súhlasu zúčtovacie obdobie,
- i) dodatočne vyfakturovať Služby, ktoré z technických príčin nebolo možné vyfakturovať za zúčtovacie obdobie, v ktorom boli poskytnuté,
- j) kedykoľvek bezplatne aktivovať Účastníkovi Služby, ktorých aktivácia ani využívanie nie sú spoplatnené, a Služby, ktorých spoplatnenie nastane až vykonaním aktívneho úkonu zo strany Účastníka, pričom o aktivácii týchto Služieb je Poskytovateľ povinný Účastníka informovať. V prípade, že Účastník nebude súhlasiť s poskytovaním takto aktivovaných služieb, Poskytovateľ je povinný deaktivovať ich,
- k) uložiť zmluvnú pokutu, ak je s Účastníkom dohodnutá, Poskytovateľ má tiež nárok na náhradu nákladov spojených s upomienkou oneskorenej platby, obmedzením služieb a/alebo odpojením z dôvodu neplatenia vo výške stanovenej platným Cenníka a/alebo z dôvodu porušenia Zmluvy zo strany Účastníka,
- l) na základe žiadosti Účastníka uskutočniť prevod práv a postúpenie pohľadávok zo Zmluvy (ktorého súčasťou je prevod práv a povinností spojených so SIM kartou) na tretiu osobu (spolu s prevodom SIM karty) so súhlasom existujúceho a nového Účastníka až po preukázateľnom vyrovnaní všetkých doterajších záväzkov

existujúceho Účastníka voči Poskytovateľovi. Za záväzok existujúceho Účastníka voči Poskytovateľovi sa podľa tohto ustanovenia považuje aj záväzok pred lehotou splatnosti,

- m) na základe žiadosti Účastníka zmeniť spôsob úhrady ceny Služieb prostredníctvom faktúry alebo Kreditu (Predplatená služba),
- n) prijať nevyhnutné opatrenia na zabezpečenie bezpečnosti a integrity siete,
- o) v prípade porušenia Všeobecných podmienok a/alebo podmienok stanovených pre využívanie konkrétneho programu služieb zmeniť program služieb aj bez súhlasu Účastníka,
- p) zmeniť Účastníkovi zvolený spôsob úhrady ceny Služieb prostredníctvom SEPA inkaso na platbu prevodom na bankový účet Poskytovateľa, a to po troch nezrealizovaných platbách, za ktoré zodpovedá Účastník, čím zároveň zaniká aj Mandát udelený Debtorom (Platiteľom),
- q) dočasne zmeniť Účastníkovi využívajúcom program Služieb s pravidelným mesačným poplatkom na program s platbou prostredníctvom Kreditu (Predplatená služba), ak je Účastník na základe právoplatného rozhodnutia vzatý do väzby a to na čas trvania väzby,
- r) zmeniť Účastníkovi spôsob úhrady ceny Služieb prostredníctvom faktúry na úhradu prostredníctvom Kreditu (Predplatená služba), ak Účastník nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti a takáto zmena je pri danej Službe možná.
- s) uplatniť práva v zmysle § 86 ods. 1 Zákona.

4. Práva a záväzky Účastníka

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

- a) na používanie Služieb príslušnej siete v rozsahu, v kvalite a za podmienok stanovených v Zmluve, vo Všeobecných podmienkach a v Cenníku,

- b) obracať sa so svojimi pripomienkami, reklamáciami, ohlasovaním porúch a so žiadosťami na oddelenie starostlivosti o zákazníkov Poskytovateľa,
- c) na bezplatné zverejnenie svojich údajov v zozname účastníkov, právo na kontrolu, úpravu alebo na likvidáciu príslušného zápisu, rovnako ako aj právo požiadať o bezplatné nezverejnenie týchto údajov,
- d) umožniť použitie Služieb tretej strane za odplatu len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa; v prípade porušenia tejto povinnosti je Účastník povinný nahradiť Poskytovateľovi v celom rozsahu škodu, ktorá mu vznikla porušením tejto povinnosti,
- e) na bezplatné volania na vnútroštátne čísla tiesňových volaní, a to na jednotné európske číslo tiesňového volania „112“, políciu „158“, hasičskú službu „150“, záchrannú službu „155“, mestskú políciu „159“,
- f) požiadať o zmenu telefónneho čísla,
- g) požiadať o dočasné prerušenie poskytovania Služieb, maximálne na obdobie 12 mesiacov, v prípade straty alebo krádeže SIM karty maximálne na obdobie 30 dní; v prípade nepožiadania o opätovné obnovenie služieb zo strany Účastníka do 12 mesiacov alebo nevyzdvihnutie si novej SIM karty v zmysle pokynov Poskytovateľa v prípade straty alebo krádeže SIM karty do 30 dní od podania žiadosti, dôjde v posledný deň týchto lehôt k ukončeniu Zmluvy,
- h) požiadať o zamedzenie zobrazenia čísla volajúceho (Calling Line Identification Restriction) a o zobrazenie volaného čísla (Connected Line Identification Presentation),
- i) zúčastniť sa na propagačných hrách a na vernostnom programe,
- j) výberu, či jeho údaje v zmysle § 113 ods. 2 Zákona budú zaradené do telefónneho zoznamu a ak áno, ktoré údaje budú zverejnené,
- k) uplatniť práva v zmysle §87 ods. 11 a 12 Zákona.

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

- a) využívať Služby spôsobom, ktorý je v súlade so Zákonom, Zmluvou, s týmito Všeobecnými podmienkami, Cenníkom, písomnými návodmi a s pokynmi Poskytovateľa a ktorý nemôže negatívne ovplyvniť prevádzku siete alebo akejkoľvek jej časti, ani kvalitu Služieb poskytovaných iným Účastníkom. Za zneužitie sa považuje najmä, nie však výlučne:
 - (i) automatizované generovanie telekomunikačnej prevádzky, t.j. ak odchádzajúce volanie vykonáva automat;
 - (ii) generovanie telekomunikačnej prevádzky, ktoré môže negatívne ovplyvniť prevádzku siete Poskytovateľa napriek predchádzajúcemu upozorneniu zo strany Poskytovateľa na takéto využívanie Služby;
 - (iii) využívanie Služby so stanoveným maximálnym cenovým stropom alebo poskytovanej v neohraničenom rozsahu za pevný mesačný poplatok v neprimeranom rozsahu neobvyklom oproti štandardnému správaniu užívateľa, vrátane, ale nie výlučne neúmerne neúmerne využívajúce tzv. nekonečných, resp. neobmedzených volaní, SMS alebo dát za účelom získania finančného prospechu (napr. získavanie Kreditu volajúceho alebo volaného priamo závislého od dĺžky takéhoto volania) alebo využívanie Služby takým spôsobom, že to môže negatívne ovplyvniť Poskytovateľa alebo možnosť iných Účastníkov využívať Služby; za štandardné správanie sa pre účely týchto Všeobecných podmienok považuje priemerná miera využívania toho istého plnenia ostatnými Účastníkmi so zachovaním primeraného pomeru 80:20 medzi odchádzajúcou a prichádzajúcou telekomunikačnou prevádzkou na danej SIM karte;
 - (iv) umožnenie využívania SIM karty na šírenie nelegálneho obsahu, neoprávneného zasahovania do práv tretích strán;
 - (v) umožnenie, aby prostredníctvom SIM karty boli poskytované akékoľvek služby elektronických komunikácií tretím stranám,

- prípadne poskytovanie technických riešení určených na poskytovanie Služby tretím stranám;
- (vi) využitie tzv. GSM brán alebo iného zariadenia slúžiaceho na prepájanie volaní medzi sieťami jednotlivých podnikov;
 - (vii) využitie SIM karty výlučne na zabezpečenie spojenia medzi tretími stranami navzájom prostredníctvom nedovoleného presmerovania telekomunikačnej prevádzky pripojením na zariadenie slúžiace na automatické smerovanie telekomunikačnej prevádzky a/alebo využitím softvéru na takéto automatické smerovanie;
 - (viii) zneužívanie alebo neobvyklé používanie služby EÚ Roaming spôsobom uvedeným v čl. 8.7 Všeobecných podmienok;
 - (ix) spotreba Služieb Účastníka je opakovane 2 krát (a/alebo viac krát) väčšia ako priemerná spotreba iných Účastníkov s rovnakým programom;
- b) využívať Služby iba prostredníctvom mobilných telefónov alebo iných koncových zariadení, ktoré Poskytovateľ schválil na použitie SIM karty,
 - c) využívať Poskytovateľom dodatočne zavedené spôsoby ochrany sietí a Služieb, ak je to v prospech Účastníka alebo siete,
 - d) platiť za poskytnuté Služby v súlade so Všeobecnými podmienkami, najmä čl. 7, a s platným Cenníkom,
 - e) dodržiavať ďalšie povinnosti uvedené v týchto Všeobecných podmienkach, platnom Cenníku a v návode na používanie Služieb, SIM karty, mobilného telefónu alebo iného koncového zariadenia,
 - f) vyhovieť výzve Poskytovateľa, aby sa z dôležitého dôvodu súvisiaceho s poskytovaním Služieb dostavil osobne na výzvu Poskytovateľa do určenej Značkovej predajne alebo na iné miesto, ktoré určí Poskytovateľ, pričom tento dôvod musí byť uvedený vo výzve,

- g) písomne oznámiť Poskytovateľovi na oddelenie starostlivosti o zákazníkov do 15 pracovných dní každú zmenu svojich údajov podľa čl. 2.3,
- h) využívať SIM kartu Poskytovateľa výlučne na prevádzku mobilného telefónu alebo iného koncového zariadenia určeného na zabezpečenie hlasovej telefonickej komunikácie fyzickej osoby a výlučne pre svoju potrebu,
- i) poskytnúť Poskytovateľovi akúkoľvek potrebnú súčinnosť a umožniť mu kontrolu používania Služby, najmä možnosť preveriť prípady podozrenia na zneužívanie Služieb,
- j) nezneužívať poskytované Služby na hromadné zasielanie nevyžiadaných SMS správ, MMS správ, e-mailových správ alebo inej nevyžiadanej komunikácie, vrátane neúmerneho a neodôvodneného zatažovania Zákazníckej linky,
- k) nezasielať SMS správy, MMS správy, e-mailové správy alebo inú nevyžiadajúcu komunikáciu na účely priameho marketingu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Užívateľa – prijímateľa e-mailových správ a nevyžiadanej komunikácie, alebo ak nie je známa totožnosť a adresa odosielateľa, v prípade porušenia týchto povinností je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy,
- l) na základe výzvy Poskytovateľa poskytnúť zábezpeku,
- m) plniť povinnosti v zmysle § 86 ods. 4 Zákona.

5. Zmena Zmluvy

5.1 Zmluvu je možné meniť len na základe dohody oboch strán a/alebo v prípadoch uvedených vo Všeobecných podmienkach.

5.2 Okrem toho, ako je uvedené nižšie, Zmluvu je možné meniť ústnou dohodou alebo iným konkludentným spôsobom. V nasledovných prípadoch je Zmluvu možné meniť iba písomnou formou:

- a) ak predmetom zmeny Zmluvy sú záväzky Účastníka, ktorých dodržanie je podmienkou na poskytnutie zliav z cien jednotlivých Služieb podľa platného Cenníka,

- b) ak sprístupnenie Služieb je podmienené splnením ďalších špeci-
fických záväzkov zo strany Účastníka,
- c) v iných prípadoch, ak to Všeobecné podmienky výslovne ustanovujú.

5.3 Dohoda o zmene Zmluvy medzi Účastníkom a Poskytovateľom uzavretá ústne alebo konkludentným spôsobom sa považuje za platne uzavretú okamihom prvého použitia Služieb Účastníkom, za predpokladu splnenia osobitných podmienok stanovených Poskytovateľom. Pokiaľ v osobitných podmienkach stanovených Poskytovateľom nie je ustanovené inak, takáto dohoda o zmene Zmluvy je uzavretá na dobu neurčitú.

5.4 Zmenu alebo sprístupnenie nových Služieb podľa Zmluvy alebo zmenu spôsobu úhrady ceny za poskytnutie Služieb vyplývajúcej z dohody o zmene Zmluvy uskutoční Poskytovateľ najneskôr do dvoch pracovných dní od uzatvorenia dohody o zmene Zmluvy. Poskytovateľ si vyhradzuje právo upraviť túto lehotu podľa charakteru požadovanej zmeny Zmluvy.

5.5 Poskytovateľ je v prípade:

- a) zvýšenia nákladov Poskytovateľa,
- b) zmeny podmienok na trhu poskytovania elektronických komunikačných služieb,
- c) zmeny miery inflácie zverejnenej Štatistickým úradom SR,
- d) realizovania legislatívnych zmien, príp. rozhodnutí orgánu štátnej správy

oprávnený úplne alebo sčasti upraviť, zmeniť alebo zrušiť rozsah poskytovaných Služieb, a to vrátane kvality, rozsahu a štruktúry, a úplne alebo sčasti zmeniť Cenník, a to vrátane štruktúry a výšky cien, ako aj úplne alebo sčasti zmeniť alebo zrušiť podmienky poskytovania Služieb.

5.6 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, keď zmena alebo doplnenie Zmluvy inak ako dohodou strán bude predstavovať podstatnú zmenu obsahu zmluvných podmienok, je Poskytovateľ povinný Účastníka

informovať o takejto zmene. Podstatná zmena je taká, ktorá spočíva v zvýšení ceny Služieb alebo ktorá objektívne spôsobuje obmedzenie alebo zhoršenie práv alebo rozšírenie povinností Účastníka nad rozsah dohodnutý v Zmluve. Informácie o ostatných zmenách je Poskytovateľ oprávnený oznámiť Účastníkovi ich zverejnením spôsobmi stanovenými Poskytovateľom pred účinnosťou danej zmeny.

- 5.7** Poskytovateľ si vyhradzuje právo poskytnúť zľavy z cien podľa platného Cenníka. V takomto prípade Poskytovateľ o tejto zmene informuje vhodným spôsobom najneskôr v prvý deň nadobudnutia účinnosti takejto zmeny.
- 5.8** Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ je oprávnený v prípade, ak pri úhradách za poskytnuté Služby prostredníctvom faktúry celková suma za poskytnuté Služby nepresiahne čiastku 3,32 € s DPH za každé z troch po sebe nasledujúcich zúčtovacích období, zmeniť Účastníkovi spôsob úhrady za Služby prostredníctvom faktúry na Predplatenú službu, a to k prvému dňu zúčtovacieho obdobia nasledujúcom po zúčtovacom období bezprostredne nasledujúcom po treťom zúčtovacom období, v ktorom boli Účastníkovi poskytnuté Služby, za ktorých úhrada neprevyšuje čiastku 3,32 € s DPH.

6. Platnosť Zmluvy a ukončenia Zmluvy

6.1 Zmluva nadobúda účinnosť Aktiváciou SIM karty Poskytovateľom a uzatvára sa na dobu neurčitú, ak sa zmluvné strany nedohodli inak. Pokiaľ Účastník nevyužíva Služby viac ako 13 mesiacov, Poskytovateľ má právo SIM kartu po uplynutí tejto doby deaktivovať. V prípade Predplatených služieb, má poskytovateľ právo deaktivovať SIM kartu po uplynutí 13 mesiacov odo dňa posledného dobitia kreditu. Za využitie Služby sa pre účely tohto článku nepovažuje prichádzajúci hovor, SMS alebo MMS v rámci SR a bezplatne aktivované Služby.

6.2 Platnosť Zmluvy zaniká:

- a) dohodou,
- b) výpoveďou v súlade so Všeobecnými podmienkami, ak je Zmluva uzavretá na dobu neurčitú,

- c) odstúpením od Zmluvy v súlade so Všeobecnými podmienkami,
- d) ak tak ustanovuje Zákon alebo osobitný predpis,
- e) uplynutím doby v zmysle čl. 6.1,
- f) smrťou Účastníka (ak ide o fyzickú osobu) alebo zánikom Účastníka (ak ide o právnickú osobu) bez právneho nástupcu,
- g) ak tak ustanovujú tieto Všeobecné podmienky.

6.3 Účastník je oprávnený ukončiť platnosť Zmluvy písomnou výpoveďou aj bez udania dôvodu. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu v zmysle podmienok stanovených Zákonom, ak ďalej nemôže poskytovať verejnú službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania. Ak Poskytovateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejnej služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

6.4 Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany. Výpovedná lehota pre všetky služby s výnimkou Internetu optikou začne plynúť v deň doručenia výpovede a končí sa v posledný deň zúčtovacieho obdobia, v ktorom bola doručená druhej strane. Na základe žiadosti Účastníka možno Zmluvu ukončiť dohodou ku dňu podania žiadosti o ukončenie Zmluvy.

Výpovedná lehota v prípade služby Internet optikou začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po dni doručenia výpovede, ak dal Účastník výpoveď najneskôr do 25. dňa kalendárneho mesiaca vrátane. Ak je výpoveď doručená neskôr, ako na 25. kalendárny deň, výpovedná lehota začne plynúť až od ďalšieho nasledujúceho kalendárneho mesiaca.

6.5 V prípade prenesenia telefónneho čísla od Poskytovateľa ako Odozdávajúceho podniku k inému podniku dôjde k ukončeniu Zmluvy v časti vzťahujúcej sa na prenášané telefónne číslo dohodou. Za návrh na ukončenie Zmluvy podľa predchádzajúcej vety zo strany Účastníka

sa považuje objednávka doručená Prijímajúcim podnikom v zmysle čl. 12.10 Všeobecných podmienok Poskytovateľovi. Návrh na ukončenie Zmluvy v zmysle predchádzajúcich ustanovení sa považuje za prijatý Poskytovateľom, t. j. k ukončeniu platnosti Zmluvy v časti vzťahujúcej sa na prenášané telefónne číslo dôjde dňom technického prenesenia prenášaného telefónneho čísla. Podrobnosti ustanovuje čl. 12 Všeobecných podmienok.

6.6 Účastník môže odstúpiť od Zmluvy, a to výhradne postupom podľa článku 17.1 písm. a), ak:

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

6.7 Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy, a to výhradne podľa článku 17.1 písm. a), ak:

- a) Účastník nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti,

- b) Účastník opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
- c) Účastník pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí,
- d) Účastník opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania,
- e) Účastník opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
- f) sa údaje v zmysle čl. 2.3 dodatočne preukážu ako nepravdivé alebo ak sa nepreukáže ich pravdivosť,
- g) Účastník vstúpil do likvidácie,
- h) je Účastník v úpadku, najmä ak na Účastníka alebo na jeho majetok bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu alebo na povolenie reštrukturalizácie,
- i) ak bola na Účastníka alebo jeho majetok vyhlásená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia,
- j) Účastník neuhradí zábezpeku v lehote splatnosti stanovenej Poskytovateľom.

6.8 V prípade odstúpenia od Zmluvy sa končí jej platnosť dňom doručenia oznámenia o odstúpení druhej strane, pokiaľ nie je v oznámení o odstúpení uvedený neskorší deň.

6.9 Ak dôjde k odstúpeniu od Zmluvy zo strany Poskytovateľa podľa čl. 6.7, je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od všetkých Zmlúv uzavretých s Účastníkom.

6.10 Ukončenie Zmluvy podľa čl. 4.2 písm. g) sa považuje za ukončenie Zmluvy dohodou.

6.11 V prípade Služieb, ktorých poskytovanie je závislé od úspešnej inštalácie odborným technikom (napr. O2 Internet na doma) Zmluva tiež zaniká dňom nasledujúcim po neúspešnej inštalácii zariadenia slúžiacoho na využívanie tejto Služby alebo v prípade nemožnosti ďalej využívať Služby v dôsledku prírodných zmien ako napr. nie však výlučne

zmeny vegetačného obdobia stromov alebo nedostatočnej kapacity siete Poskytovateľa. Nemožnosť inštalácie alebo nemožnosť ďalej využívať Službu musí potvrdiť odborný technik v servisnom liste, ktorý v tomto prípade nahrádza odstúpenie od Zmluvy.

- 6.12** Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom. Ukončenie platnosti Zmluvy sa nedotýka platnosti a účinnosti tých ustanovení Zmluvy a Všeobecných podmienok, ktoré s ohľadom na svoju povahu majú pretrvať až do úplného vyrovnania všetkých záväzkov či nárokov vyplývajúcich zo Zmluvy, najmä ustanovenia o zhromažďovaní a o používaní informácií o Účastníkoch, o zmluvných pokutách, ustanovenia o zodpovednosti za škodu a o náhrade škody, ustanovenie o voľbe práva, ustanovenia o plnení záväzkov a pod. Ukončením platnosti Zmluvy nezaniká povinnosť Účastníka uhradiť cenu poskytnutých Služieb, ako aj uhradiť všetky iné peňažné záväzky voči Poskytovateľovi, a súčasne splniť všetky svoje ostatné záväzky voči Poskytovateľovi.
- 6.13** Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je Poskytovateľ povinný vrátiť Účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky, s čím Účastník vyslovene súhlasí. V prípade preplatku zo strany Účastníka k momentu ukončenia Zmluvy vráti Poskytovateľ tento preplatok prevodom na účet Účastníka. Účastník užívajúci Predplatenú službu je povinný vyčerpať Kredit počas trvania zmluvného vzťahu. Nevyčerpaný Kredit po ukončení Zmluvy bude Účastníkovi vrátený spôsobom stanoveným Poskytovateľom v hodnote zodpovedajúcej hodnote nevyčerpaného Kreditu. Povinnosť Poskytovateľa vrátiť Účastníkovi nevyčerpaný Kredit sa nevzťahuje na tzv. bonusový Kredit získaný v rámci akcie zo strany Poskytovateľa.

7. Cena a platobné podmienky

- 7.1** Ceny služieb sú obsiahnuté v platnom Cenníku, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Pre určenie výšky ceny poskytnutých Služieb je rozhodujúci údaj v informačnom systéme Poskytovateľa. Platný Cenník je k dispozícii na webovom sídle Poskytovateľa, v Značkových predajniach a v Predajných miestach.

- 7.2** Zúčtovacím obdobím je obdobie stanovené Poskytovateľom, ktoré nemusí byť zhodné s kalendárnym mesiacom. Obvyklá dĺžka zúčtovacieho obdobia je 30, resp. 31 kalendárných dní, a jeho začiatok a koniec je vyznačený na príslušnej faktúre za dané zúčtovacie obdobie. Účastník berie na vedomie, že ak Zmluva bola uzavretá počas dohodnutého zúčtovacieho obdobia, Poskytovateľ vyúčtuje Účastníkovi za prvé zúčtovacie obdobie alikvotnú časť pravidelného mesačného poplatku a alikvotnú časť voľných minút, objemu dát, príp. kreditu, ak je predmetom zmluvy poskytovanie Služieb s tzv. voľnými minútami, objemami dát alebo kreditných mesačných programov.
- 7.3** Poskytovateľ vystaví po skončení zúčtovacieho obdobia faktúru. Poskytovateľ má právo na úhradu ceny za poskytnuté Služby vo výške zodpovedajúcej (i) mesačnému poplatku za príslušné zúčtovacie obdobie a (ii) cene za poskytnuté Služby, a to podľa Cenníka platného v čase, keď bola Služba Účastníkom využitá.
- 7.4** Faktúra s vyznačeným zúčtovacím obdobím a splatnosťou bude Poskytovateľom vystavená a zaslaná prostredníctvom subjektu povereného doručovaním alebo sprístupnená elektronicky na webovom sídle Poskytovateľa v osobnej zóne Účastníka. Účastník pre účely zákona č. 222/2004 Z. z o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov súhlasí s dorúčením faktúry vo forme jej sprístupnenia podľa predchádzajúcej vety. Zaslanie faktúry elektronickými prostriedkami Poskytovateľ zabezpečí, ak Účastník Poskytovateľovi oznámi elektronickú adresu na doručovanie a udelí súhlas s takýmto zasielaním osobne, telefonicky alebo ak takúto možnosť doručovania označí na webovom sídle Poskytovateľa v osobnej zóne Účastníka. Poskytovateľ si vyhradzuje právo spoplatniť zasielanie faktúry prostredníctvom subjektu povereného doručovaním v zmysle platného Cenníka. Pokiaľ niektorú zo Služieb nie je možné Účastníkovi vyúčtovať vo faktúre za zúčtovacie obdobie, v ktorom bola Služba poskytnutá, bude táto Služba vyúčtovaná vo faktúre za najbližšie možné zúčtovacie obdobie.
- 7.5** V prípade, že faktúra nebude Účastníkovi sprístupnená elektronicky v zmysle čl. 7.4 týchto Všeobecných podmienok alebo doručená v lehote do 15 pracovných dní odo dňa ukončenia zúčtovacieho obdobia,

je Účastník povinný túto skutočnosť oznámiť Poskytovateľovi, na základe čoho bude Účastníkovi bezplatne vystavený odpis faktúry. V prípade neoznámenia tejto skutočnosti sa faktúra považuje za doručennú 15. pracovný deň odo dňa ukončenia zúčtovacieho obdobia.

- 7.6** Účastník nemá právo na jednostranné započítanie svojich prípadných pohľadávok oproti pohľadávkam Poskytovateľa, ibaže by mu na to Poskytovateľ písomne udelil svoj predchádzajúci súhlas.
- 7.7** Účastník sa zaväzuje uhradiť ceny za Služby vo výške a v lehote splatnosti uvedenej vo faktúre.
- 7.8** Závazok Účastníka zaplatiť fakturovanú cenu je splnený dňom pripísania príslušnej sumy označenej príslušným variabilným symbolom na stanovený účet Poskytovateľa. Variabilný symbol je vždy uvedený v príslušnej faktúre a môže byť Účastníkovi na jeho žiadosť oznámený aj iným spôsobom, napr. telefonicky. Účastník je povinný uhradiť celú sumu tak, aby v lehote splatnosti bola v plnej výške pripísaná na účet Poskytovateľa. Neoznačená alebo chybne označená platba zo strany Účastníka je považovaná za neidentifikovanú platbu a nebude považovaná za riadne a včasné splnenie záväzku. Len čo Poskytovateľ takú platbu zistí, podnikne kroky smerujúce k jej vráteniu, ak sa nedohodne s Účastníkom inak.
- 7.9** Pokiaľ bolo možné Službu využívať iba čiastočne alebo ju nebolo možné využívať vôbec pre závalu technického alebo prevádzkového charakteru na strane Poskytovateľa a závala trvala viac než 5 kalendárnych dní, Poskytovateľ vráti pomernú časť ceny mesačného programu za čas neposkytovania Služby alebo sa s Účastníkom dohodne na inej forme náhrady. Predpokladom je, že Účastník bez zbytočného odkladu ohlási Poskytovateľovi poruchu a poskytne nevyhnutnú súčinnosť pri odstraňovaní závaly. Účastník je povinný právo na vrátenie pomernej časti ceny mesačného programu uplatniť najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania Služby, inak nárok zaniká.
- 7.10** Všetky poplatky spojené s úhradou faktúr vrátane vracania preplatkov úhrady faktúr znáša v plnom rozsahu Účastník.

- 7.11** Poskytovateľ je oprávnený písomne alebo iným spôsobom, ktorý si stanoví (napr. prostredníctvom SMS – spravidla označenej ako platbaO2, emailu), upozorniť Účastníka na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, že neuhradil sumu uvedenú vo faktúre v lehote splatnosti, a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie.
- 7.12** Poskytovateľ má nárok na úrok z omeškania z dlžnej sumy vo výške podľa platných právnych predpisov za každý deň omeškania až do jej zaplatenia.
- 7.13** Predplatenú Službu je možné využívať po predchádzajúcom navýšení (dobití) Kreditu spôsobom stanoveným Poskytovateľom alebo po Aktivácii SIM karty s predplateným Kreditom, a to po dobu stanovenú v aktuálnom Cenníku, v balení obsahujúcom SIM kartu alebo v ponuke Služieb pre príslušnú hodnotu Kreditu. Ak si v priebehu takto stanovenej doby Účastník dobije svoj Kredit, predĺži sa doba, počas ktorej je možné Služby využívať, o dobu stanovenú v aktuálnej Cenníku alebo v ponuke Služieb, podľa hodnoty dobitého Kreditu. Účastník je povinný vyčerpať Kredit počas stanovenej lehoty. V prípade nevyčerpania Kreditu v stanovenej lehote bude Účastníkovi tento nevyčerpaný Kredit vrátený spôsobom stanoveným Poskytovateľom v hodnote zodpovedajúcej hodnote nevyčerpaného Kreditu. O vrátenie Kreditu je Účastník povinný požiadať písomne na predajni Poskytovateľa. Kredit je vrátený podľa žiadosti Účastníka na bankový účet alebo poštovou poukážkou. O vrátenie Kreditu môže požiadať iba Účastník, na ktorého je daná SIM karta registrovaná. Ak je výška Kreditu, ktorý má byť vrátený vyššia ako 50 €, Účastník musí predložiť pôvodný doklad, na základe ktorého Kredit zakúpil. Povinnosť Poskytovateľa vrátiť Účastníkovi nevyčerpaný Kredit sa nevzťahuje na tzv. bonusový Kredit získaný v rámci akcie zo strany Poskytovateľa. Poskytovateľ je oprávnený bez predchádzajúceho upozornenia prerušiť poskytovanie Služieb v prípade vyčerpania Kreditu, a to aj počas hovoru, odosielania správy, dátového spojenia či inej Služby. Údaj o aktuálnej výške Kreditu je len orientačný. V prípade pochybností o výške Kreditu je rozhodujúci údaj v účtovacom systéme Poskytovateľa.

- 7.14** Poskytovateľ má právo na zníženie Kreditu vo výške zodpovedajúcej cene za poskytnutú Predplatenú službu podľa Cenníka platnej v dobe, kedy bola Služba Účastníkom využitá, pričom, ak bol Účastníkovi pridelený tzv. bonusový Kredit získaný v rámci akcie zo strany Poskytovateľa, čerpá sa tento bonusový Kredit ako druhý v poradí po vyčerpaní riadne kúpeného Kreditu. Ak aktuálna výška Kreditu nestačí na úhradu poskytnutých Služieb a Účastník si bez zbytočného odkladu Kredit na potrebnú hodnotu nedobije, má Poskytovateľ právo na úhradu ceny za poskytnuté Služby.
- 7.15** V prípade Predplatených služieb Poskytovateľ vystavuje daňový doklad iba Účastníkovi, ktorý je podnikateľom. Daňový doklad sa vystavuje raz mesačne, za obdobie kalendárneho mesiaca. Faktúru pre Účastníka, ktorý nie je podnikateľ vystaví Poskytovateľ na základe žiadosti Účastníka, v lehote 3 mesiacov od konca mesiaca, za ktorý žiada vystavenie faktúry. Predmetom fakturácie v prípade Predplatených služieb bude iba spotreba toho Kreditu, ku ktorému Účastník nedostal/nebol mu vygenerovaný daňový doklad pri jeho zakúpení.
- 7.16** Poskytovateľ má právo započítať zaplatené úhrady, zábezpeky, Kredit, preddavky alebo preplatky na požadované Služby oproti všetkým nezaplateným pohľadávkam Poskytovateľa voči Účastníkovi, a to v poradí:
- na cenu Služieb Poskytovateľa, s ktorých úhradou je Účastník v omeškaní,
 - na úhradu zmluvných pokút,
 - na úhradu úrokov z omeškania,
 - oproti ostatným pohľadávkam Poskytovateľa,
 - na cenu služieb tretích strán.
- 7.17** Poskytovateľ má voči Účastníkovi nárok na zaplatenie trov súdneho, exekučného konania, príp. právneho zastúpenia v prípade súdneho vymáhania dlžnej sumy od Účastníka.
- 7.18** Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade tzv. služieb tretích strán realizuje Poskytovateľ ako príkazník na základe inicializačnej

SMS správy v dohodnutom tvare príkaz, v mene Účastníka ako príkazcu poukázať uhradené finančné prostriedky partnerovi, v spolupráci s ktorým je zabezpečená realizácia konkrétnej služby tretej strany.

- 7.19** Účastník, ktorý si vytvoril v Aplikačnom obchode užívateľský účet s autorizovaným prístupom týmto ako príkazca udeľuje Poskytovateľovi ako príkazníkovi príkaz, aby až do jeho odvolania uhrádzal Prevádzkovateľovi aplikačného obchodu finančné prostriedky v mene Účastníka.
- 7.20** Príkaz podľa čl. 7.19 Účastník udeľuje akceptovaním platobnej metódy „platba cez Poskytovateľa“ v Aplikačnom obchode Prevádzkovateľa Aplikačného obchodu. Presné označenie tejto platobnej metódy je závislé od konkrétneho Prevádzkovateľa aplikačného obchodu. Účastník za týmto účelom umožňuje prepojenie svojho telefónneho čísla s užívateľským účtom predmetného Aplikačného obchodu. Tento príkaz je možné odvolať v nadstaveniach užívateľského účtu v Aplikačnom obchode zmenou platobnej metódy alebo požiadaním Poskytovateľa o aktiváciu služby „Blokovanie prémiových služieb – nákupy v mobilných obchodoch“
- 7.21** Účastník berie na vedomie a súhlasí, že zmluvu o nákupe digitálneho obsahu v Aplikačnom obchode uzatvára a plní voči Účastníkovi Prevádzkovateľ Aplikačného obchodu. Účastník si zriaďuje užívateľský účet v Aplikačnom obchode na vlastnú zodpovednosť. Za dodanie obsahu predávaného a ponúkaného v Aplikačnom obchode ako aj vystavenie daňového dokladu, popredajnú podporu a riešenie prípadných reklamácií vo vzťahu k Aplikačnému obchodu zodpovedá Prevádzkovateľ aplikačného obchodu v súlade s podmienkami príslušného Aplikačného obchodu.
- 7.22** Účastník berie na vedomie a súhlasí, že pokiaľ Prevádzkovateľ aplikačného obchodu doručil Poskytovateľovi žiadosť o uskutočnenie platby počas trvania príkazu, nemôže takúto platbu odvolať, ani požadovať jej vrátenie. Prípadný nárok na vrátenie zadanej platby sa riadi podmienkami stanovenými príslušným Prevádzkovateľom aplikačného obchodu.

7.23 Účastník berie na vedomie a súhlasí, že Služby sú poskytované na území Slovenskej republiky a preto sa na ne uplatňuje DPH stanovená zákonom č. 222/2004 Z. z. o Dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Účastník, ktorý nie je podnikateľom a ktorý požaduje inú ako slovenskú DPH je povinný predložiť tri neprotichodné dôkazy, v ktorých sa uvádza, že je usadený, má trvalé bydlisko alebo sa obvykle zdržiava inde.

7.24 Účastník, platiteľ DPH, je povinný Poskytovateľovi poskytnúť svoje IČ DPH. Ak Účastník IČ DPH neposkytne pri podpise Zmluvy a ani ho Poskytovateľovi neoznami dodatočne, Služba mu bude dodaná ako neplatiteľovi bez uvedenia IČ DPH na faktúre.

7.25 Účastník, platiteľ DPH, uhradí faktúru na bankový účet Poskytovateľa uvedený na faktúre, ktorý je zároveň zverejnený správcom dane v súlade so zákonom č. 222/2004 Z. z. o Dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov na webovom sídle finančného riaditeľstva. Ak Účastník, platiteľ DPH uhradí sumu DPH uvedenú na vystavenej faktúre, ktorú je z dodania tovaru alebo služby povinný platiť Poskytovateľ, na číslo účtu správcu dane vedeného pre Poskytovateľa podľa osobitného predpisu (ďalej len „Účet vedený u správcu dane“), je Účastník povinný vopred oznámiť Poskytovateľovi nasledovné údaje:

- a) dôvod, v súlade s § 69 ods. 14 zákona č. 222/2004 Z. z. o Dani z pridanej hodnoty, pre ktorý sa rozhodol uplatniť osobitný spôsob úhrady dane,
- b) číslo faktúry vystavenej Poskytovateľom, ku ktorej sa osobitný spôsob úhrady dane vzťahuje,
- c) sumu DPH uhradenú na Účet vedený u správcu dane.

Účastník, platiteľ DPH, oznámi požadované informácie písomne prostredníctvom emailu zaslaním kontaktnej osobe u Poskytovateľa a zároveň aj na adresu centralni_podatelna@o2.cz.

Ak sa preukáže, že dôvody, pre ktoré Účastník uplatnil osobitný spôsob úhrady dane sú neopodstatnené, Poskytovateľ si vyhradzuje právo požadovať od Účastníka uhradiť vzniknuté dodatočné administra-

tívne náklady. Minimálna výška takýchto nákladov predstavuje sumu 100 EUR.

7.26 Účastník, ktorý nie je platiteľom DPH, nie je oprávnený uplatniť osobitný spôsob úhrady dane.

8. Používanie sietí zahraničných operátorov

8.1 Účastník je oprávnený v rámci dohodnutých Služieb využívať službu Roaming, okrem prípadov, ktoré sa uvádzajú v čl. 8.4 a 13.5.

8.2 Poskytovateľ má právo požadovať od Účastníka zloženie zábezpeky vo výške podľa uváženia Poskytovateľa. V prípade nezaplatenia zábezpeky nie je Poskytovateľ povinný aktivovať alebo poskytnúť Roaming. Ak využije Poskytovateľ zábezpeku v zmysle čl. 7.16, nie je povinný poskytnúť Roaming až do doplnenia zábezpeky do pôvodnej výšky.

8.3 Účastník môže v sieti zahraničného poskytovateľa využívať len služby povolené a dostupné príslušným zahraničným poskytovateľom.

8.4 V odôvodnených prípadoch je Poskytovateľ oprávnený, najmä ak Účastník mešká so zaplatením dlžných súm alebo ak Účastník porušil Všeobecné podmienky, Účastníkovi obmedziť alebo neumožniť Roaming v sieťach zahraničných operátorov.

8.5 Za poplatky vyvolané nevhodným nastavením služieb počas užívania Roamingu vrátane poplatkov za využitie verejnej telefónnej služby prevádzkovej zahraničnými operátormi s dosahom v pohraničných oblastiach zodpovedá Účastník. Opatrenia na minimalizáciu rizika nevyžiadaného Roamingu ako aj opatrenia na zabránenie nekontrolovanej spotrebe dát v Roamingu sú uverejnené na webovom sídle Poskytovateľa.

8.6 S cieľom zabrániť zneužívaniu alebo neobvyklému používaniu služby EÚ Roaming nad rámec pravidelného cestovania v krajinách roamingovej Zóny 1 podľa platného Cenníku sa na využívanie služby EÚ Roaming aplikujú Zásady primeraného využívania. Pri nedodržaní Zásad primeraného využívania a pri prekročení EÚ dátových limitov uvede-

ných v Cenníku je Poskytovateľ oprávnený účtovať Účastníkovi k domácim cenám roamingové príplatky v zmysle platného Cenníka.

8.7 Za zneužívanie a/alebo neobvyklé používanie služby EÚ Roaming v rozpore so Zásadami primeraného využitia sa považuje:

- a) prevažujúca prítomnosť a spotreba Účastníka v inom štáte Zóny 1 (nad 50 %) oproti prítomnosti a spotrebe na území Slovenskej republiky, pričom
- deň, keď sa Účastník pripojí k domácej sieti, sa počíta ako deň prítomnosti tohto Účastníka v domácom štáte,
 - prítomnosť a spotreba Účastníka v štátoch, ktoré nie sú súčasťou Zóny 1, sa tiež považujú za domácu prítomnosť a spotrebu,
 - ukazovatele prítomnosti a spotreby sleduje Poskytovateľ kumulatívne počas obdobia 4 týždňov,
 - ak existuje riziko zneužívania alebo neobvyklého používania služby EÚ Roaming vyplývajúce z neplnenia kritéria prevládajúcej domácej spotreby a prítomnosti, Poskytovateľ je oprávnený upozorniť Účastníka na riziko uplatnenia roamingových príplatkov. K uplatneniu roamingových príplatkov môže Poskytovateľ pristúpiť, ak v období 14 dní od upozornenia nedôjde k takej zmene správania, že Účastníkovu prevažujúca spotreba alebo prítomnosť za posledných 14 dní bude v domácom štáte,
 - Poskytovateľ je oprávnený účtovať roamingové príplatky k domácej cene za tie Služby, pri ktorých dochádza k ich zneužívaniu alebo neobvyklému používaniu a to až do doby, kým takéto riziko trvá,
 - Ak Účastník nemôže opustiť Zónu 1 v plánovanom čase z dôvodu vyššej moci (pandémia, uzavretie hraníc, štrajk, prírodná katastrofa, vojnový stav a pod.) a hrozí mu účtovanie príplatkov z dôvodu nadmerného využívania EÚ Roamingu, môže požiadať Poskytovateľa o odklad ich účtovania.

- b) dlhodobé nevyužívanie určitej SIM karty (nepretržité alebo prerušované) v spojení s obdobiami, keď sa používa najmä (aj keď nie výlučne) na EÚ Roaming,
 - správanie Účastníka sleduje Poskytovateľ počas obdobia 4 mesiacov,
 - k uplatneniu roamingových príplatkov môže Poskytovateľ pristúpiť, ak v období 14 dní od upozornenia Účastníka na riziko uplatnenia roamingových príplatkov nedôjde k zmene jeho správania;
- c) Predplatené služby na viacerých SIM kartách a ich postupné používanie tým istým Účastníkom pri Roamingu,
 - k uplatneniu roamingových príplatkov môže Poskytovateľ pristúpiť, ak v období 14 dní od upozornenia Účastníka na riziko uplatnenia roamingových príplatkov nedôjde k zmene jeho správania;
- d) organizovaný predaj SIM kariet osobám, ktoré nemajú bydlisko alebo stabilné väzby k Slovenskej republike, s cieľom umožniť využívanie služby EÚ Roaming na iné účely, než pravidelné cestovanie,
 - bezodkladne po zistení zneužívania služby EÚ Roaming je Poskytovateľ oprávnený uplatňovať roamingové príplatky;

8.8 S cieľom zabezpečiť, aby sa služba EÚ Roaming nezneužívala alebo nepoužívala neobvyklým spôsobom nesúvisiacim s pravidelným cestovaním mimo SR, Poskytovateľ je oprávnený od Účastníkov služby EÚ Roaming kedykoľvek vyžadovať dôkaz o mieste ich obvyklého pobytu v SR alebo iných stabilných väzbách v SR, ktoré sú dôvodom na ich častú a značnú prítomnosť na území SR (napr. predloženie dokladu o dočasnom pobyte Účastníka, dokladu s uvedenou poštovou alebo fakturačnou adresou Účastníka za iné služby, ktoré sú mu poskytované v SR, vyhlásenie inštitúcie poskytujúcej vysokoškolské vzdelávanie o účasti na dennom štúdiu, potvrdenie o výkone práce alebo činnosti v SR). V prípade nepreukázania obvyklého pobytu alebo iných stabil-

ných väzieb v SR je Poskytovateľ oprávnený Účastníkovi po predchádzajúcom upozornení účtovať roamingové príplatky.

- 8.9** Ak Poskytovateľ zistí, že Účastník zneužíva alebo neobvykle používa službu EÚ Roaming inak ako prekročením EÚ dátových limitov, alebo Účastník Poskytovateľovi v súvislosti so službou EÚ Roaming poskytuje nesprávne informácie, je Poskytovateľ oprávnený prijať aj iné opatrenia ako sú uvedené v čl. 8 (napr. vyžadovať od Účastníka zábezpeku, obmedziť alebo prerušiť Účastníkovi poskytovanie Služieb, zmeniť Účastníkovi program služieb).
- 8.10** Zásady primeraného využívania sa nevzťahujú na Alternatívne roamingové tarify.
- 8.11** Účastník využívajúci Alternatívnu roamingovú tarifu môže kedykoľvek požiadať vo forme určenej Poskytovateľom o prechod na službu umožňujúcu využívanie EU Roaming (a naopak). Poskytovateľ je povinný uskutočniť tento prechod do jedného pracovného dňa od doručenia tejto žiadosti. Poskytovateľ si vyhradzuje právo tento prechod oddialiť dovtedy, kým neuplynie minimálna doba platnosti predchádzajúcej roamingovej tarify, ktorá nepresiahne dva mesiace. Pre vylúčenie všetkých pochybností, ak je Alternatívna roamingová tarifa poskytovaná na základe písomnej zmluvy (Rámcová zmluva o poskytovaní osobitných podmienok pri poskytovaní elektronických komunikačných služieb a iné), prechod na službu umožňujúcu využívanie EU Roaming prostredníctvom všetkých SIM kariet Účastníka sa uskutoční bez zmeny tejto zmluvy a posledným dňom zúčtovacieho obdobia, v ktorom bol prechod uskutočnený, sa takáto zmluva považuje za ukončenú.
- 8.12** V prípade, že Účastník nemôže opustiť navštívený štát Zóny 1 z dôvodu vyššej moci spôsobenej okolnosťami, ako sú pandémie, dočasné uzavretie hraníc alebo prírodné katastrofy, ktoré predlžujú obdobie nedobrovoľného dočasného pobytu Účastníka v štáte Zóny 1 v rozpore s jeho úmyslom, Poskytovateľ môže Účastníkovi na základe jeho riadne odôvodnenej žiadosti predĺžiť možnosť využívania EÚ roamingu bez roamingových príplatkov za porušenie Zásad primeraného využívania na zodpovedajúcu dobu.

9. Podmienky poskytovania Služieb

- 9.1** Poskytovateľ poskytuje Služby v súlade s normami vzťahujúcimi sa na mobilné telekomunikačné siete vydanými Európskym telekomunikačným štandardizačným inštitútom a Medzinárodnou telekomunikačnou úniou pri dodržaní základných parametrov kvality Služieb a parametrov stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi a individuálnymi povoleniami v Slovenskej republike.
- 9.2** Služby môže Účastník využívať len v geografickej oblasti pokrytej rádiovým signálom verejnej telefónnej siete Poskytovateľa, prípadne v oblasti, v ktorej Poskytovateľ poskytuje Služby na základe dohody prostredníctvom verejnej telefónnej siete iného podniku. Poskytovateľ negarantuje na každom mieste pripojenie k verejnej telefónnej sieti Poskytovateľa, rovnakú alebo najvyššiu kvalitu a dostupnosť poskytovaných Služieb. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné zhoršenie kvality prenosu signálu, resp. kvality Služieb, spôsobené poveternosťnými vplyvmi. Nedostatočné pokrytie signálom alebo nižšia kvalita roamingových služieb od služieb využívaných na domácom trhu nezakladá právo Účastníka odstúpiť od Zmluvy. EÚ roaming je Účastníkovi poskytovaný za takých podmienok, ktoré nie sú menej výhodné, ako podmienky ponúkané Poskytovateľom v domácej sieti, najmä pokiaľ ide o kvalitu služieb. Ak je v sieti zahraničného poskytovateľa roamingu dostupná rovnaká generácia komunikačných sietí a technológií, Poskytovateľ umožní ich využívanie Účastníkovi bez akéhokoľvek obmedzenia. Poskytovateľ však negarantuje, že rovnaká generácia sietí a technológií zahraničného poskytovateľa roamingu znamená aj porovnateľnú kvalitu služieb s domácou sieťou. Poskytovateľ nemá možnosť ovplyvniť kvalitu služieb poskytovaných zahraničnými poskytovateľmi roamingu, preto nevie garantovať rovnakú úroveň kvality služieb, napr. rovnakú úroveň pokrytia mobilným signálom, rovnakú rýchlosť dátového pripojenia, rovnakú kvalitu hlasovej služby a pod.
- 9.3** Základnou podmienkou využitia Služieb je držba mobilného telefónu alebo iného koncového zariadenia, ktoré podporuje využívanie Služieb požadovaných Účastníkom. Nesplnenie tejto podmienky nezakladá právo Účastníka odstúpiť od Zmluvy. Poskytovateľ negarantuje

využívanie vybraných Služieb na iných zariadeniach než tých, ktoré sú odporúčané na využívanie Služieb priamo Poskytovateľom.

- 9.4** Pri vybraných Službách si Poskytovateľ vyhradzuje právo inštalovať zariadenie určené na poskytovanie danej Služby na/v nehnuteľnosti kde bude táto Služba poskytovaná.
- 9.5** Účastník berie na vedomie, že pri využívaní Služby prenosu dát viacerými Užívateľmi môže dochádzať k spomaleniu prenosových rýchlostí. Toto spomalenie nie je trvalé a závisí od aktuálneho zaťaženia siete Poskytovateľa. Rýchlosť pripojenia závisí od nasledovných faktorov:
- Typ koncového zariadenia, jeho pripojenie a poloha;
 - zdieľanie Služby pripojením viacerých koncových zariadení;
 - zdieľanie kapacity siete viacerými užívateľmi a to až do výšky maximálneho pomeru agregácie;
 - kvalita a konfigurácia zariadenia Užívateľa;
 - obsah cieľovej požiadavky Užívateľa a faktory ovplyvňujúce sieť mimo pôsobnosti Poskytovateľa

10. Zhromažďovanie a používanie informácií o Účastníkoch

10.1 Pre účely tohto článku 10:

Biometrický podpis znamená elektronicky zaznamenaný podpis v zmysle § 40 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákoník v znení neskorších právnych predpisov zachytený prostredníctvom technického vybavenia Poskytovateľa, ktoré umožňuje jednoznačné a nezameniteľné určenie fyzickej osoby, ktorá takýto podpis vykonala, vrátane údajov o rýchlosti, tlaku a uhlu, pod ktorým sa pero nachádza v čase vykonávania takéhoto podpisu.

Dotknutá osoba znamená dotknutá osoba v zmysle § 5 písm. n Zákona ochrane osobných údajov, t.j. každá fyzická osoba, ktorej osobné údaje sa spracúvajú.

Lokalizačné údaje znamená údaje spracúvané v elektronickej komunikačnej sieti alebo prostredníctvom Služby, ktoré označujú geogra-

fickú polohu koncového zariadenia užívateľa verejne dostupnej služby a ďalšie údaje v rozsahu stanovenom Zákonom

Osobný údaje znamená osobný údaj v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov.

Osobný údaj fyzickej osoby znamená akýkoľvek Osobný údaj fyzickej osoby – Účastníka.

Povinné údaje znamená (i) vo vzťahu k Účastníkovi fyzickej osobe: meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, telefónne číslo,rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť výška neuhradených záväzkov (ii) vo vzťahu k Účastníkovi fyzickej osobe – podnikateľovi: obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo, telefónne číslo a výška nehradených záväzkov (iii) vo vzťahu k Účastníkovi právnickej osobe: obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo, telefónne číslo a výška neuhradených záväzkov a (iv) iné údaje nevyhnutne potrebné na poskytovanie Služby.

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

Súhlas znamená akýkoľvek vážny a slobodne daný, konkrétny, informovaný a jednoznačný prejav vôle Dotknutej osoby vo forme vyhlásenia alebo jednoznačného potvrdzujúceho úkonu, ktorým Dotknutá osoba vyjadruje súhlas so spracúvaním svojich osobných údajov; osobitný súhlas so spracovaním Údajov vo forme určenej Poskytovateľom v súlade s podmienkami stanovenými v príslušnom všeobecne záväznom právnom predpise spôsobom, ktorý zabezpečí, že Poskytovateľ bude vedieť hodnoverne preukázať, že mu Účastník súhlas poskytol; Forma súhlasu sa môže odlišovať podľa typu udeľovaného súhlasu, napríklad môže ísť o písomný prejav vôle vyjadrený podpisom v príslušnom dokumente, môže ísť o Biometrický podpis, o prejav vôle vyjadrený odoslaním krátkej textovej správy, odoslaním správy elektronickou poštou, konkludentný súhlas prostredníctvom vyplnenia registračného formulára na webovom sídle Poskytovateľa, o udelenie

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

Účel spracovania znamená účel uvedený v článku 10.4.

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

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

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

- 10.2** Podnik získava, overuje, spracováva a používa Údaje v rozsahu stanovenom príslušnom všeobecne záväznom právnom predpise, v Zmluve, v týchto Všeobecných obchodných podmienkach a v udelenom Súhlase. Poskytovateľ je vo vzťahu k spracúvaniu Osobných údajov fyzických osôb prevádzkovateľom v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov.
- 10.3** Pokiaľ nie je v príslušnom všeobecne záväznom právnom predpise, v Zmluve alebo v týchto Všeobecných podmienkach uvedené inak, poskytnutie Údajov a udelenie Súhlasu zo strany Účastníka je dobrovoľné a Účastník je oprávnený kedykoľvek udelený Súhlas odvolať. Poskytovateľ si nesmie udelenie Súhlasu vynucovať a ani podmieňovať hrozbou odmietnutia zmluvného vzťahu, služby alebo tovaru. Bez ohľadu na predchádzajúcu vetu, Účastník berie na vedomie, že Povinné údaje predstavujú Údaje, bez ktorých nie je možné uzatvoriť a plniť Zmluvu, uskutočňovať jej zmeny, jej ukončenie, prípadne vykonať prenesenie čísla. Účastník môže svoj Súhlas odvolať na základe výslovného, zrozumiteľného a určitého prejavu vôle (napr. doporučeným listom, te-

lefonátom na zákaznícku linku a podobne, prípadne iným spôsobom uvedeným na webovom sídle Poskytovateľa) po náležitej identifikácii Účastníka. Odvolanie Súhlasu nemá vplyv na právo a/alebo povinnosť Poskytovateľa spracovávať Údaje v rozsahu stanovenom Zákom a všeobecne záväznými právnymi predpismi.

- 10.4** Poskytovateľ spracováva Údaje za účelom poskytovania Služieb a služieb, ktoré so Službami súvisia alebo za iným účelom stanoveným v príslušnom právnom predpise alebo v udelenom Súhlase. Účel spracovania Údajov najmä zahŕňa (i) uzatvorenie a plnenie Zmluvy, jej zmeny alebo ukončenie (vrátane prenosu telefónneho čísla), predchádzanie zneužívania alebo neobvyklého používania Služieb (ii) fakturáciu poskytnutých Služieb, prijímanie a evidenciu platieb, evidenciu a postupovanie pohľadávok, (iii) vypracovanie a vedenie zoznamu Účastníkov a (iv) poskytovanie služieb s pridanou hodnotou.
- 10.5** Údaje môžu byť spracovávané manuálne, s použitím úplne automatizovaných alebo čiastočne automatizovaných alebo iných ako automatizovaných prostriedkov spracúvania.
- 10.6** Okrem ak je v príslušnom všeobecne záväznom právnom predpise, v Zmluve, v udelenom Súhlase alebo v týchto Všeobecných podmienkach uvedené inak, Údaje môže Poskytovateľ spracovávať počas celej doby trvania zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom až do urovnania všetkých práv a povinností z neho vyplývajúcich, minimálne však do uplynutia 4 rokov odo dňa ukončenia zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom. Účastník berie na vedomie a súhlasí, že takto stanovená doba platnosti Súhlasu predstavuje dobu nevyhnutú na dosiahnutie Účelu spracovania a je primeraná vzhľadom na povahu zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom.
- 10.7** Poskytovateľ spracováva Údaje sám alebo prostredníctvom sprostredkovateľov, prostredníctvom ktorých poskytuje Službu, zabezpečuje iné služby so Službou spojené, alebo zabezpečuje iný Účel spracovania. Sprostredkovatelia spracúvajú Údaje v rozsahu a za podmienok dohodnutých s Poskytovateľom v súlade so Zákom o ochrane osobných údajov. Zoznam sprostredkovateľov, ktorí spracúvajú Údaje

v mene Poskytovateľa je uverejnený na webovom sídle Poskytovateľa a je priebežne aktualizovaný.

- 10.8** Poskytovateľ je oprávnený, pokiaľ právne predpisy neustanovujú inak, poskytovať Údaje v rozsahu, na účely a počas doby uvedenej v článku 10.6 tým osobám, ktoré Poskytovateľa zastupujú alebo inak oprávnenne chránia jeho záujmy (napr. osobám, ktoré sú oprávnené na základe zmluvy s Poskytovateľom vymáhať a inkasovať pohľadávky Poskytovateľa), alebo sa podieľajú najmä na vytváraní, ponúkaní, úprave, poskytovaní a prevádzkovaní Služieb, Služieb s pridanou hodnotou a s nimi súvisiacich služieb alebo na prevádzkovaní a údržbe systémov, prostredníctvom ktorých sa takéto Služby Účastníkom poskytujú, vrátane ale bez obmedzenia subjektom, ktoré sú súčasťou skupiny PPF.
- 10.9** Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ je v súlade s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi oprávnený poskytovať osobám, ktoré zabezpečujú alebo ktoré majú oprávnenie zabezpečovať služby verejnej elektronickej komunikačnej siete alebo pridružené prostriedky, Údaje nevyhnutné pre poskytovanie Služieb, a to na účely prepojenia a prístupu k sieti, na vzájomné vyúčtovanie a na zabránenie zneužívania siete a Služieb počas doby uvedenej v článku 10.6 .
- 10.10** Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ je oprávnený, pokiaľ všeobecne záväzný právne predpisy neustanovujú inak, poskytnúť Údaje v rozsahu, na účely a počas doby uvedenej v článku 10.6 osobám, ktorým Poskytovateľ postúpil svoje neuhradené pohľadávky voči Účastníkovi po lehote splatnosti.
- 10.11** Ak Účastník udelil Súhlas na poskytnutie Údajov právnickým osobám, združeniam právnických osôb alebo iným subjektom, ktoré vedú registre údajov o bonite právnických alebo fyzických osôb o ich platobnej disciplíne a dôveryhodnosti, Účastník berie na vedomie, že podrobné údaje o spôsobe hodnotenia a vedenia Údajov v rámci takýchto registrov sú zverejnené na príslušných webových sídlach týchto subjektov a Účastník je povinný sa s nimi oboznámiť. Ustanovením tohto článku 10.11 nie je dotknuté právo Poskytovateľa vzájomne si poskytovať a vymieňať s inými podnikmi poskytujúcimi verejnú sieť alebo

služby nevyhnutné údaje v rozsahu podľa § 110 ods. 2 Zákona, ak sa týkajú účastníkov, ktorí si riadne a včas neplnia povinnosti vyplývajúce zo zmluvných vzťahov medzi Poskytovateľom a účastníkom alebo osôb, o ktorých Poskytovateľ zistil, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia alebo zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia podľa § 86 ods. 1 písm. c) druhého bodu Zákona a účinnejšej ochrany podnikov pred takými osobami.

10.12 Poskytovateľ je oprávnený vykonávať marketing Služieb a služieb súvisiacich so Službami (vrátane Služieb s pridanou hodnotou) a služieb partnerov Poskytovateľa len v súlade a na základe všeobecne záväzných právnych predpisov a Súhlasu. Poskytovateľ je oprávnený zvoliť si formu akou budú takéto marketingové aktivity vykonávané a je oprávnený ich vykonávať prostredníctvom tretích strán. Poskytovateľ je oprávnený za účelom vykonávania marketingových aktivít kontaktovať Účastníka prostredníctvom poštovej adresy, adresy elektronickej pošty, účastníckeho čísla, automatických volacích zariadení, faxom alebo iným obdobným spôsobom informovať o svojich nových Službách a o produktoch, prípadne o službách a o produktoch subjektov, ktoré sú v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom, spravidla označených ako O2 Obchodné informácie (O2 OI) alebo O2 Inzercia.

10.13 Účastník, ktorý je fyzickou osobou má právo určiť, či jeho Osobné údaje budú zaradené do telefónneho zoznamu a ak áno, ktoré Osobné údaje budú zaradené, ak sú relevantné na účel telefónneho zoznamu. Relevantnými údajmi fyzickej osoby na účely telefónneho zoznamu sú telefónne číslo, meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu. Nezaradenie osobných údajov Účastníka do telefónneho zoznamu, overenie, opravy alebo ich odstránenie je bezplatné. Poskytovateľ je oprávnený sprístupniť účastnícke číslo Účastníka ostatným Účastníkom sietí alebo tretím osobám na základe predchádzajúceho súhlasu Účastníka. Účelom telefónneho zoznamu je vyhľadávanie kontaktných údajov Účastníkov na základe ich mena, priezviska alebo názvu, prípadne ďalších minimálnych identifikačných údajov. Prípadné ďalšie možnosti využitia telefónneho zoznamu budú uvedené na webovom sídle Poskytovateľa.

- 10.14** Pri využívaní Služieb s pridanou hodnotou je Účastník oprávnený dočasne odmietnuť spracúvanie Lokalizačných údajov pre jednotlivé spojenie do siete alebo prenos správy, a to spôsobom, ktorý stanoví Poskytovateľ. Účastník je oprávnený odmietnuť poskytnutie súhlasu s použitím jeho elektronického kontaktu aj v súvislosti s odosielaním každej jednotlivej správy.
- 10.15** Telefonické hovory na zákazníckych linkách sú automaticky nahrávané a uchovávané z dôvodu zabezpečenia kvality Služieb alebo z iných prevádzkových dôvodov. Poskytovateľ má právo použiť tieto záznamy ako dôkaz v prípade reklamácie alebo sporu. Zvukový záznam sa začne vyhotovovať až po zaznení hlásky o zázname. Ak Účastník nesúhlasí s vyhotovením zvukového záznamu, má právo po zaznení hlásky ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa na Poskytovateľa iným vhodným spôsobom.
- 10.16** Biometrický podpis je biometrický údaj v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov a Poskytovateľ je oprávnený spracovávať Biometrický podpis výhradne so súhlasom Účastníka a podľa podmienok stanovených v Zákone o ochrane osobných údajov. Účastník nie je povinný príslušné dokumenty podpisovať prostredníctvom Biometrického podpisu, má právo požiadať Poskytovateľa o použitie papierovej formy dokumentu a svoj súhlas so spracovaním Biometrického podpisu môže kedykoľvek odvolať s tým, že Účastník je povinný poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť na zabezpečenie práv a oprávnených záujmov Poskytovateľa.
- 10.17** Účastník súhlasí, že Poskytovateľ je oprávnený prijať plnenie záväzku Účastníka treťou osobou. Účastník súhlasí s poskytovaním jeho Prevádzkových údajov tretej osobe, ktorá za Účastníka plní jeho záväzky voči Poskytovateľovi.
- 10.18** Odoslaním SMS v prípade služieb tretích strán berie Účastník na vedomie a súhlasí, že jeho údaje v rozsahu meno a priezvisko/obchodné meno, adresa/miesto podnikania/sídlo, telefónne číslo, fakturačná adresa, rodné číslo/IČO, typ a číslo identifikačného preukazu, štátna príslušnosť budú sprístupnené tretím stranám, ktoré danú službu poskytujú.

10.19 Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách a dokladoch v prípadoch, ak Účastník používa SIM kartu za účelom uskutočnenia platobných operácií. Poskytovateľ je povinný tieto informácie a doklady utajovať, uchovávať, primerane zálohovať a chrániť pred neoprávneným prístupom, vyzeradením, zneužitím, pozmenením, poškodením, zničením, stratou alebo odcudzením. Keď akýkoľvek všeobecne záväzný právny predpis alebo tieto Všeobecné podmienky neustanovujú inak, tieto informácie a doklady môžu byť poskytnuté tretím osobám len s predchádzajúcim písomným súhlasom dotknutého Účastníka alebo na jeho písomný pokyn, ak Zákon o platobných službách neustanovuje inak.

10.20 Údaje, na ktoré sa vzťahujú články 10.17 a 10.19, môže Poskytovateľ sprístupniť alebo poskytnúť do zahraničia len za podmienok ustanovených v osobitnom zákone, alebo ak tak ustanovuje medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná a ktorá má prednosť pred zákonmi Slovenskej republiky.

10.21 Poskytovateľ je oprávnený poskytovať Prevádzkové údaje v rozsahu telefónne číslo, čas a výška dobitia Kreditu, rovnako aj osobné údaje Účastníka (najmä, nie však výlučne meno, priezvisko) na základe žiadosti banke v zmysle zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, v prípade podozrenia z podvodnej transakcie uskutočnenej pri dobíjaní Kreditu.

10.22 Pokiaľ všeobecne záväzný právny predpis nestanovuje inak, Účastník – fyzická osoba má právo na základe písomnej žiadosti od Poskytovateľa vyžadovať: (i) potvrdenie, či sú alebo nie sú Údaje o Účastníkovi spracúvané; ii) ak Poskytovateľ takéto údaje spracúva, právo získať prístup k týmto Osobným údajom a informácie podľa § 21 ods. 1 Zákona o ochrane osobných údajov;

Poskytovateľ je povinný poskytnúť Dotknutej osobe jej Osobné údaje, ktoré spracúva. Informácie podľa tohto článku Poskytovateľ poskytne bezplatne. Za opakované poskytnutie Osobných údajov, o ktoré Dotknutá osoba požiada, môže Poskytovateľ účtovať primeraný poplatok.

tok zodpovedajúci administratívnym nákladom. Právo získať Osobné údaje nesmie mať nepriaznivé dôsledky na práva iných fyzických osôb.

10.23 Dotknutá osoba má právo na to, aby Poskytovateľ bez zbytočného odkladu opravil nesprávne Osobné údaje, ktoré sa jej týkajú. So zreteľom na účel spracúvania Osobných údajov má Dotknutá osoba právo na doplnenie neúplných Osobných údajov.

10.24 Dotknutá osoba má právo na to, aby Poskytovateľ bez zbytočného odkladu vymazal Osobné údaje, ktoré sa jej týkajú, ak

- Osobné údaje už nie sú potrebné na účel, na ktorý sa získali alebo inak spracúvali,
- Dotknutá osoba odvolá Súhlas, na základe ktorého sa spracúvanie Osobných údajov vykonáva, a neexistuje iný právny základ pre spracúvanie Osobných údajov,
- Dotknutá osoba namieta spracúvanie Osobných údajov podľa § 27 ods. 1 Zákona o ochrane osobných údajov a neprevažujú žiadne oprávnené dôvody na spracúvanie Osobných údajov alebo Dotknutá osoba namieta spracúvanie Osobných údajov podľa § 27 ods. 2 Zákona o ochrane osobných údajov,
- Osobné údaje sa spracúvajú nezákonne,
- je dôvodom pre výmaz splnenie povinnosti podľa tohto Zákona o ochrane osobných údajov, osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, alebo
- sa Osobné údaje získavali v súvislosti s ponukou služieb informačnej spoločnosti podľa § 15 ods. 1 Zákona o ochrane osobných údajov.

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

- Dotknutá osoba namieta správnosť Osobných údajov, a to počas obdobia umožňujúceho Poskytovateľovi overiť správnosť osobných údajov,

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

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

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

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

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

10.28 Dotknutá osoba má právo namietať spracúvanie Osobných údajov, ktoré sa jej týkajú, na účel priameho marketingu vrátane profilovania

v rozsahu, v akom súvisí s priamym marketingom. Ak Dotknutá osoba namieta spracúvanie Osobných údajov na účel priameho marketingu, Poskytovateľ ďalej osobné údaje na účel priameho marketingu nesmie spracúvať.

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

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

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

11. Reklamačný poriadok

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

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

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

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

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

11.3 Reklamáciu môže uplatniť:

- (a) Účastník alebo jeho právny nástupca,

(b) osoba splnomocnená Účastníkom na základe písomného splnomocnenia s úradne overeným podpisom.

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

11.5

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

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

(c) Bez ohľadu na ustanovenia článkov 11.4, 11.5.a a 11.5 b je Účastník oprávnený uplatniť Reklamáciu aj iným spôsobom, pokiaľ túto možnosť zverejní Poskytovateľ na svojom webovom sídle.

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

zmeny týkajú už raz reklamovaného chybného zúčtovania, chybného poskytnutia Služieb alebo chybného uplatnenia Zásad primeraného využívania.

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

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

- (a) na odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šiestich mesiacov, a to najneskôr do vybavenia Reklamácie; alebo
- (b) na zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby v troch mesačných splátkach.

Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby. Uvedené platí za predpokladu, že Účastník pred reklamovaním ceny túto neuhradil.

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

- 11.10** Poskytovateľ pri vybavovaní Reklamácie komunikuje s Účastníkom len na základe kontaktných údajov uvedených v Zmluve alebo uvedených v splnomocnení pre vybavenie Reklamácie. Týmto nie je dotknuté ustanovenie článku 11.11 poslednej vety tohto Reklamačného poriadku.
- 11.11** Oznámenie o vybavení Reklamácie obsahuje spravidla rozhodnutie o Reklamácií a jeho stručné odôvodnenie vrátane prípadných technických údajov. Oznámenie o vybavení Reklamácie je odosielané spravidla ako bežná poštová zásielka. Poskytovateľ môže podľa svojho uváženia zvoliť formu doporučenej poštovej zásielky. V prípade, že Reklamácia bola uplatnená vo forme podľa článku 11.5 písm. c) tohto Reklamačného poriadku, Účastník súhlasí s tým, že oznámenie môže byť odoslané rovnakým spôsobom, akým bola Reklamácia uplatnená, prípadne iným spôsobom v zmysle článku 11.5. písm.c.
- 11.12** Oznámenie o vybavení Reklamácie odoslané prostredníctvom poštového podniku sa má za doručené tretí deň po odoslaní, aj keď Účastník oznámenie neprevzal. Oznámenie odoslané faxom alebo e-mailom sa má za doručené okamihom odoslania. Dátum odoslania oznámenia o vybavení Reklamácie sa zároveň považuje za dátum vybavenia reklamácie. V prípade pochybností o dátume vybavenia Reklamácie je rozhodujúci výpis zo systému Poskytovateľa v zmysle článku 18.2 Všeobecných podmienok.
- 11.13** V prípade, že bude Reklamácia kvality, Reklamácia úhrady alebo Reklamácia uplatňovaných Zásad primeraného využívania uznaná ako oprávnená, Účastníkovi budú v závislosti od povahy Reklamácie vrátené sumy účtované za reklamované Služby, ktoré už zaplatil, a to do 30 dní od vybavenia Reklamácie. Príslušná suma bude Účastníkovi vrátená formou stanovenou Poskytovateľom, a to bez úrokov z omeškania.
- 11.14** Ak Účastník nesúhlasí s tým, ako bola Reklamácia vybavená, prípadný spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality Služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie, môže predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

- 11.15** V prípade ukončenia Zmluvy v priebehu vybavovania Reklamácie uhradí Poskytovateľ príslušnú dlžnú čiastku do 30 dní od ukončenia Zmluvy poštovou poukážkou na adresu Účastníka uvedenú v Zmluve. V prípade, že sa čiastka vráti ako nedoručiteľná, platí, že Účastník na vrátení čiastky netrvá.
- 11.16** V prípade Reklamácie kvality je Poskytovateľ povinný:
- urýchlene identifikovať nedostatky a zabezpečiť ich odstránenie, a
 - opakovane poskytnúť Služby, ak to je možné a Účastník s tým súhlasí, alebo
 - v prípade samostatne hradených Služieb s pridanou hodnotou alebo iných služieb poskytovaných Poskytovateľom, ktoré nie je možné alebo účelné opakovane poskytnúť, vrátiť zaplatenú cenu týchto Služieb v súlade s čl. 11.13 a 11.15 tohto poriadku.
- 11.17** Ak sa na základe Reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, úhrada bude v reklamačnom konaní určená ako cena za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
- 11.18** V prípade neoprávnenej a neodôvodnenej Reklamácie je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Účastníka úhradu odôvodnených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s prešetrovaním Reklamácie. Úhrada nákladov bude realizovaná spôsobom stanoveným Poskytovateľom.
- 11.19** Na reklamácie súvisiace s Platobnými operáciami uskutočnenými prostredníctvom SIM karty sa primerane vzťahujú ustanovenia tohto čl. 11 Všeobecných podmienok. Poskytovateľ si vyhradzuje právo stanoviť na vykonávanie Platobných operácií denný a/alebo mesačný finančný limit, po dosiahnutí ktorého Účastníkovi nebudú do skončenia príslušného obdobia poskytované žiadne služby tretích strán. Poskytovateľ zverejňuje výšku týchto limitov na webovom sídle Poskytovateľa.

- 11.20** Účastník má v prípade oneskoreného prenosu čísla nárok na kompenzáciu za každý aj začatý kalendárny deň vo výške 10 € a po uplynutí šiesteho kalendárneho dňa, ak proces prenosu čísla nie je stále ukončený 20 €, Účastník má v prípade prenosu čísla k inému podniku proti vôli Účastníka nárok na kompenzáciu za každý aj začatý kalendárny deň vo výške 30 €.
- 11.21** Ak dôjde k oneskorenému ukončeniu procesu prenosu čísla, účastník môže požiadať o kompenzáciu prijímajúci podnik. Ak je počas procesu prenosu čísla spôsobené, že číslo je prenesené oneskorene alebo nedostupnosť služby poskytovanej účastníkovi pri procese prenosu čísla trvá dlhšie ako jeden pracovný deň, poskytne sa účastníkovi kompenzácia do 60 dní od doručenia žiadosti o kompenzáciu, ktorú vyplatí účastníkovi prijímajúci podnik spôsobom uvedeným v žiadosti.
- 11.22** Ak dôjde k preneseniu čísla účastníka k inému podniku proti jeho vôli bez toho, že s podnikom uzatvorí zmluvu o prenesení čísla, účastník môže o kompenzáciu požiadať podnik, ktorý číslo prenesie proti jeho vôli. Podniky sa vzájomne informujú o žiadosti o kompenzáciu na jej vybavenie. Kompenzácia sa poskytne účastníkovi do 60 dní od doručenia žiadosti o kompenzáciu spôsobom v nej uvedeným
- 11.23** Poskytovateľ si vyhradzuje právo poskytnúť kompenzáciu v zmysle čl. 11.20 aj v nepeňažnej forme, ktorej hodnota zodpovedá výške kompenzácie.

12. Podmienky na zabezpečenie prenositeľnosti čísla

- 12.1** Poskytovateľ zabezpečuje prenositeľnosť čísla na základe príslušných ustanovení Zákona a Vyhlášky v rozsahu a spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok (ďalej len ako „Prenositeľnosť čísla“).
- 12.2** O prenesenie čísla prideleného Žiadateľovi iným podnikom poskytujúcim elektronickú komunikačnú službu k Poskytovateľovi môže Žiadateľ požiadať výlučne Poskytovateľa podaním žiadosti o prenesenie čísla k Poskytovateľovi (ďalej len ako „Žiadosť PP“) a uzavretím Zmluvy o prenesení čísla v písomnej forme v Značkovej predajni alebo na vybraných Predajných miestach, ktorých zoznam je zverejnený na we-

bovom sídle Poskytovateľa, alebo iným spôsobom podľa pokynov Poskytovateľa uvedených na webovom sídle Poskytovateľa alebo v Ceníku (napr. telefonicky alebo vyplnením registračného formulára na internete). Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že každé Prenášané číslo je možné prideliť len k takej SIM karte, o ktorej aktiváciu záujemca požiadal súčasne s podaním Žiadosti PP, ak nie je v podmienkach konkrétnej ponuky Poskytovateľa výslovne uvedené inak. V prípade podania Žiadosti PP formou SMS správy je podmienkou prenosu telefónneho čísla, aby Žiadateľ mal s Poskytovateľom uzavretú Zmluvu a mal u Poskytovateľa evidované Údaje v zmysle čl. 10 Všeobecných podmienok vo vzťahu k SIM karte Poskytovateľa, na ktorú má Žiadateľ záujem preniesť telefónne číslo. Za podanie Žiadosti PP formou SMS správy zo SIM karty Odovzdávajúceho podniku sa považuje prijatie potvrdzujúcej SMS správy od Poskytovateľa na túto SIM kartu. Podanie Žiadosti PP sa zároveň považuje za návrh Žiadateľa na uzavretie Zmluvy o prenose čísla v zmysle Vyhlášky.

12.3 Žiadateľ podpísaním Zmluvy o prenesení čísla alebo odoslaním SMS správy zo SIM karty Odovzdávajúceho podniku za účelom podania Žiadosti PP berie na vedomie, že Poskytovateľ je v zmysle príslušných ustanovení Zákona a Vyhlášky oprávnený spracúvať všetky osobné údaje Žiadateľa (splnomocneného zástupcu/osoby oprávnenej konať v mene Žiadateľa) uvedených v Zmluve o prenesení čísla a Žiadosti PP na účely prenesenia telefónneho čísla (ďalej len ako „Dohodnutý účel“), a to na dobu nevyhnutnú na dosiahnutie Dohodnutého účelu, s použitím automatizovaných, poloautomatizovaných a iných ako automatizovaných prostriedkov spracúvania. Údaje v rozsahu uvedenom v Žiadosti PP poskytuje Žiadateľ Poskytovateľovi dobrovoľne na dohodnutý účel. V prípade podania Žiadosti PP formou SMS správy sa pre účely tohto článku 12 Všeobecných podmienok a pre účely Vyhlášky považuje za osobný údaj PUK kód SIM karty pridelenej Žiadateľovi zo strany Poskytovateľa za účelom uskutočnenia prenosu telefónneho čísla.

12.4 V prípade, ak sú splnené podmienky a náležitosti uvedené v Zákone a v týchto Všeobecných podmienkach, po podaní Žiadosti PP a uza-

tvorení Zmluvy o prenesení čísla uzatvorí Poskytovateľ so Žiadateľom Zmluvu vo vzťahu k Prenášaným číslam obsiahnutým v Žiadosti, ak nie je dohodnuté inak.

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

- a) sprístupnené verejnosti, a
- b) poskytnuté Poskytovateľom iným podnikom poskytujúcim verejnú telefónnu službu

v Slovenskej republike a osobe zabezpečujúcej prevádzku centrálnej národnej referenčnej databázy prenášaných čísel,

a to vždy výlučne na účel identifikácie verejnej telefónnej siete Poskytovateľa ako cieľovej verejnej telefónnej siete na určenie tarify, a to aj v prípade, ak tieto čísla nie sú zverejnené v zozname účastníkov Poskytovateľa podľa § 113 ods. 3 Zákona, a to počas celého trvania Zmluvy vo vzťahu ku každému Prenesenému číslu medzi Poskytovateľom a Žiadateľom ako Účastníkom.

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

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

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

- 12.7** Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade, keď:
- Odovzdávajúci podnik odmietne prenesenie niektorého z Prenášaných čísel uvedených v Žiadosti PP a túto skutočnosť Poskytovateľovi spôsobom dohodnutým medzi Poskytovateľom a Odovzdávajúcim podnikom oznámi v lehote do dvoch (2) pracovných dní od doručenia Žiadosti Poskytovateľovi, alebo
 - Odovzdávajúci podnik sa v tej istej lehote k preneseniu niektorého z Prenášaných čísel uvedených v Žiadosti nevyjadrí,
Poskytovateľ proces prenesenia dotknutého Prenášaného čísla uvedeného v Žiadosti zastaví ku dňu doručenia oznámenia Odovzdávajúcim podnikom, resp. uplynutím posledného dňa lehoty v prípade, keď sa príslušný Odovzdávajúci podnik nevyjadrí.
- 12.8** Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade, keď uzavrel s Poskytovateľom v rámci procesu prenášania čísla k Poskytovateľovi Zmluvu, pri ktorej Poskytovateľ pôvodne pridelil Žiadateľovi ako Účastníkovi k tejto Zmluve číslo z vlastnej číselnej množiny, a zároveň sa prenesenie Prenášaného čísla k Poskytovateľovi neuskutočnilo z dôvodov na strane Odovzdávajúceho podniku alebo na strane Žiadateľa, budú práva a povinnosti Poskytovateľa a Žiadateľa ako Účastníka z takejto Zmluvy riadne trvať po celú dojednanú dobu vo vzťahu k telefónnemu číslu pridelenému pôvodne Poskytovateľom z vlastnej číselnej množiny.
- 12.9** Odovzdávajúci podnik preniesie a Prijímajúci podnik aktivuje číslo Účastníkovi, ktorý uzavrel Zmluvu o prenesení čísla s Prijímajúcim podnikom najneskôr do jedného pracovného dňa od dátumu dohodnutého s Účastníkom v Zmluve o prenesení čísla.

Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ vykoná aktiváciu SIM karty a začne Žiadateľovi vo vzťahu k Prenášanému číslu poskytovať Služby prostredníctvom tejto SIM karty najskôr dňom realizácie technického prenesenia príslušného Prenášaného čísla medzi verejnou telefónnou sieťou Odovzdávajúceho podniku a verejnou telefónnou sieťou Poskytovateľa, ak nie je so Žiadateľom výslovne dohodnuté inak. Poskytovateľ oznámi Žiadateľovi deň realizácie technického prenesenia čísla najneskôr v deň predchádzajúci dňu realizácie

technického prenesenia čísla, a to napr. formou SMS správy odoslanej na Prenášané číslo. Poskytovateľ sa môže so Žiadateľom dohodnúť na neskoršej účinnosti Zmluvy o prenose čísla.

V prípade neúspešnej aktivácie čísla Prijímajúcim podnikom, Prijímajúci podnik preniesie prenášané číslo späť Odovzdávajúcemu podnikovi a Odovzdávajúci podnik opätovne aktivuje číslo koncovému užívateľovi, pričom mu poskytne pôvodné služby za rovnakých podmienok až do času úspešnej aktivácie čísla Prijímajúcim podnikom okrem nedostupnosti služby pri opätovnom procese prenosu čísla. Nedostupnosť služby poskytovanej Účastníkovi pri procese prenosu čísla nesmie trvať dlhšie ako jeden pracovný deň.

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

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

12.11 Poskytovateľ ako Odovzdávajúci podnik prenesenie Prenášaných čísel uvedených v Žiadosti OP odmietne z dôvodov uvedených vo Vyhláške, t.j. ak

- a) číslo nie je pridelené na užívanie,
- b) je prenesenie čísla uvedeného v Žiadosti OP v rozpore so Zákom alebo s Vyhláškou,
- c) je Žiadosť OP neúplná,
- d) Prenášané číslo nepatrí do rozsahu prenositeľných čísel stanovených Vyhláškou,

- e) Prenášané číslo nebolo Účastníkovi spoločnosťou Poskytovateľom pridelené na užívanie,
- f) pre niektoré z Prenášaných čísel sú splnené dôvody na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa § 86 ods. 1 písm. c) Zákona.

V prípade, keď Poskytovateľ prenesenie Prenášaných čísel odmietne, Účastník môže pokračovať v prenášaní ktoréhokoľvek z Prenášaných čísel výlučne na základe novej Žiadosti OP doručenej príslušnému Prijímajúcemu podniku.

12.12 V prípade, keď Poskytovateľ akceptuje návrh Účastníka na ukončenie Dotknutej zmluvy vo vzťahu k Prenášaným číslam na základe Žiadosti OP, považuje sa Dotknutá zmluva za ukončenú dohodou Účastníka a Poskytovateľa účinnou dňom technického prenesenia príslušného Prenášaného čísla medzi verejnou telefónnou sieťou Poskytovateľa a verejnou telefónnou sieťou príslušného Prijímajúceho podniku.

12.13 Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že s účinnosťou odo dňa doručenia Žiadosti OP Poskytovateľovi do dňa technického prenesenia Prenášaného čísla, resp. do dňa odmietnutia prenesenia čísla Poskytovateľom, nie je Účastník oprávnený realizovať niektoré z práv Účastníka uvedených v týchto Všeobecných podmienkach alebo také zmeny Služieb, ktorých obsah je v rozpore s obsahom Žiadosti OP, napr. požiadať o zmenu Prenášaného čísla na iné telefónne číslo alebo o dočasné prerušenie poskytovania Služieb vo vzťahu k Prenášanému číslu.

13. Obmedzenie alebo vyradenie siete z prevádzky

13.1 Poskytovateľ je oprávnený, aby zo závažných technických, prevádzkových dôvodov alebo z dôvodu vyššej moci obmedzil alebo prerušil poskytovanie Služieb na nevyhnutnú dobu.

13.2 Účastník berie na vedomie, že na mape oblastí pokrytia príslušným rádiovým signálom alebo oblastí, kde je technicky možné Služby poskytovať, prípadne kde sú Služby dostupné, ktorá je k dispozícii v Značkových predajniach Poskytovateľa a na webovom sídle Poskytovateľa, sú vyznačené oblasti s pravdepodobným výskytom príslušného rádiového signálu, oblasti, kde Poskytovateľ môže technicky Služby poskyto-

vať, prípadne kde sú Služby dostupné, a že výskyt príslušného rádiového signálu, technická možnosť poskytovania Služieb Poskytovateľom, prípadne dostupnosť a kvalita poskytovaných Služieb ďalej závisia od aktuálne vydaných rozhodnutí príslušného orgánu štátnej správy a režimu poskytovaných Služieb. Poskytovateľ nezaručuje, že v oblastiach, ktoré sú na mape vyznačené ako oblasti pokryté príslušným rádiovým signálom, alebo v oblastiach, kde Poskytovateľ môže technicky Služby poskytovať, prípadne kde sú Služby dostupné, Účastník vždy dosiahne pripojenie k sieťam; Poskytovateľ nezodpovedá za zhoršenie kvality prenosu (Služieb) z dôvodu fyzikálnych vplyvov alebo charakteru použitých technológií. Poskytovateľ ďalej nezodpovedá za nefungovanie, výpadky alebo za obmedzenie fungovania (ďalej len „nefungovanie“) siete Internet a za vplyv takého nefungovania siete Internet na Služby, ktoré Poskytovateľ poskytuje.

- 13.3** Poskytovateľ prijme zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojich sietí a služieb, ktoré s ohľadom na stav techniky musia zabezpečiť úroveň bezpečnosti, ktorá je primeraná existujúcemu riziku. Opatrenia sa prijímajú najmä s cieľom predchádzať bezpečnostným incidentom a minimalizovať vplyv bezpečnostných incidentov na užívateľov a vzájomne prepojené siete. Poskytovateľ má právo počas krízovej situácie a mimoriadnej situácie obmedziť poskytovanie Služieb Účastníkom, ktorí nie sú zaradení v prednostných núdzových plánoch, v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej verejnej služby pre Účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov.
- 13.4** Poskytovateľ má ďalej právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb v súlade s požiadavkami všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú riadenie štátu v čase krízových situácií a vtedy, keď bude Poskytovateľ na základe rozhodnutia štátneho orgánu SR povinný na takéto prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služieb.
- 13.5** Poskytovateľ je oprávnený obmedziť alebo prerušiť poskytovanie všetkých Služieb, ktoré sa poskytujú podľa zmlúv uzatvorených medzi Účastníkom a Poskytovateľom, ak Účastník porušuje Všeobecné podmienky alebo Cenník; ak Účastník používa zariadenie, ktoré nespĺ-

ňa požiadavky osobitných predpisov; v prípadoch, ak podľa uváženia Poskytovateľa existuje riziko, že Účastník nebude riadne a včas plniť budúce záväzky voči Poskytovateľovi; ak existuje dôvodné podozrenie, že Účastník alebo tretia osoba zneužívala alebo zneužíva Služby prostredníctvom Účastníckovej SIM karty na páchanie trestnej činnosti najmä pre svoj majetkový prospech a spôsobí tým škodu; v prípadoch, keď je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Účastníka zloženie zábezpeky, ktorú Poskytovateľ stanoví; ak Účastník využíva Služby spôsobom, ktorý môže negatívne ovplyvniť prevádzku siete alebo ktorejkoľvek jej časti alebo kvalitu Služieb, ktoré sa poskytujú iným Účastníkom, alebo keď sa preukáže, že údaje poskytnuté Účastníkom boli nepravdivé alebo doklady v zmysle čl. 2.4 neplatné; v prípade podozrenia na podvodné dobitie Kreditu.

- 13.6** V prípade služby prenosu dát je Poskytovateľ oprávnený zamedziť šíreniu dát, ktoré Účastník šíri v rozpore s pokynmi Poskytovateľa, Zmluvou, Zákonom a/alebo inými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky a/alebo v rozpore s dobrými mravmi. Poskytovateľ je oprávnený zamedziť Účastníkovi prístup k internetovým stránkam na určitých serveroch siete Internet s nelegálnym obsahom alebo s obsahom odporujúcim dobrým mravom.
- 13.7** Za zneužívanie služieb sa považuje aj využívanie Služieb iným spôsobom, ako sa uvádza vo Všeobecných podmienkach, Cenníku, platných právnych predpisoch Slovenskej republiky alebo EÚ (napr. predpisoch týkajúcich sa Roamingu), písomných návodoch a pokynoch Poskytovateľa, prípadne spôsobom, ktorý nie je v súlade so Všeobecnými podmienkami, Cenníkom, platnými právnymi predpismi, písomnými návodmi a pokynmi Poskytovateľa. Poskytovateľ má v takomto prípade právo na zmenu programu služieb Účastníka aj bez jeho predchádzajúceho súhlasu v zmysle čl. 3.2 písm. i). Ak dôjde k takejto zmene programu služieb, podrobnosti stanoví Cenník.
- 13.8** Poskytovateľ Účastníkovi umožní bezplatné tiesňové volania aj v prípade obmedzenia poskytovania Služieb.

13.9 Účastník nemá nárok na akúkoľvek náhradu za nemožnosť využitia Služieb v dôsledku obmedzenia alebo prerušenia podľa čl. 13.5. a/alebo 13.6.

14. Ochrana SIM karty a kódov Účastníkom

- 14.1** PIN kód (Personal Identification Number) je blokovací bezpečnostný kód slúžiaci na prístup k údajom SIM karty. PIN kód je uvedený v balení obsahujúcom SIM kartu, prípadne ho Poskytovateľ oznámi Účastníkovi po uzatvorení Zmluvy. Účastník je povinný na ochranu SIM karty pred neoprávneným použitím bezodkladne po Aktivácii SIM karty aktivovať v mobilnom telefóne alebo inom koncovom zariadení PIN a zvoliť vlastnú kombináciu čísiel, ktoré tvoria PIN kód. Účastník je oprávnený meniť PIN kód iba spôsobom stanoveným Poskytovateľom.
- 14.2** PUK kód (Personal Unblocking Key) je kód slúžiaci na odblokovanie SIM karty zablokovanej nesprávnym zadaním PIN kódu alebo slúžiaci na zmenu PIN kódu. PUK kód je uvedený v balení obsahujúcom SIM kartu, prípadne ho Poskytovateľ oznámi Účastníkovi po uzatvorení Zmluvy. PUK kód nemožno zmeniť a jeho nesprávnym zadaním môže byť SIM karta trvalo deaktivovaná.
- 14.3** ID kód (Identification Code) je identifikačný údaj slúžiaci na jednoznačnú identifikáciu Účastníka vo vzťahu k Poskytovateľovi, prostredníctvom ktorého má Účastník možnosť získať vybrané informácie týkajúce sa prevádzky jeho SIM karty a vykonať zmeny Zmluvy alebo vybraných Služieb. Poskytovateľ je oprávnený (nie však povinný) poskytnúť Účastníkovi ID kód po uzatvorení Zmluvy. V prípade, že je Účastníkovi pridelený ID kód, Účastník je oprávnený ID kód meniť spôsobom stanoveným Poskytovateľom. Poskytovateľ je oprávnený priradiť a sprístupniť Účastníkovi aj iné identifikačné kódy slúžiace na jednoznačnú identifikáciu Účastníka, pričom je oprávnený určiť vzájomný vzťah medzi jednotlivými kódmi.
- 14.4** Účastník sa zaväzuje, že SIM kartu bude chrániť trvalým používaním ochrany PIN kódom a že nikdy neodovzdá SIM kartu tretej osobe. Účastník je povinný, aby kódy PIN, PUK, ID a prípadne ďalšie identifi-

kačné kódy, ktoré sa vzťahujú na SIM kartu, zabezpečil pred zneužitím treťou osobou. Pri podozrení, že PIN alebo ID kód, prípadne ďalšie identifikačné kódy, sa dozvedela neoprávnená osoba, je Účastník povinný bezodkladne tieto kódy zmeniť. Účastník je povinný bezodkladne informovať Poskytovateľa prostredníctvom zákaznickej linky alebo Predajného miesta v prípade straty, odcudzenia alebo podozrenia na zneužitie SIM karty a postupovať v zmysle pokynov Poskytovateľa, ktorý je v takom prípade oprávnený zablokovať SIM kartu.

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

15. Zodpovednosť za škodu a náhrada škody

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

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

15.3 Poskytovateľ ďalej nezodpovedá za:

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

15.4 Účastník zodpovedá za škodu, ktorá Poskytovateľovi vznikne porušením povinností uvedených v Zmluve, vo Všeobecných podmienkach alebo v zákone zo strany Účastníka alebo tretej osoby, ktorej Účastník

umožnil, či už z neobanlivosti, používanie SIM karty, alebo neinformovaním Poskytovateľa v prípade straty, odcudzenia alebo podozrenia zo zneužitia SIM karty. Účastník ďalej zodpovedá za škodu, ktorá Poskytovateľovi vznikne použitím mobilného telefónu alebo iného zariadenia, ktoré ruší sieť, alebo použitím mobilného telefónu alebo iného zariadenia neschváleného na prevádzkovanie v SR.

- 15.5** Poskytovateľ má právo na náhradu škody spôsobenej na verejnej sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení v dôsledku konaní či opomenutí Účastníka, ktoré predstavujú porušenie všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 15.6** Žiadna zo zmluvných strán nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností povinnej strany bolo spôsobené konaním poškodenej strany alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bola poškodená strana povinná.

16. Voľba práva a súdnej právomoci, riešenie sporov

- 16.1** Táto Zmluva a Všeobecné podmienky sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 16.2** Zmluvné strany sa dohodli, že všetky prípadné spory vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy budú prednostne riešiť mimosúdnou cestou.
- 16.3** Pokiaľ Účastník nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak Poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, Účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie sporov s Poskytovateľom je v podľa ust. § 126 Zákona Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.“

17. Oznamovanie

- 17.1** Poskytovateľ a Účastník sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený oznamovať skutočnosti, zasielať výzvy, záväzné pokyny a činiť ďalšie úkony voči Účastníkovi podľa týchto Všeobecných podmienok ktorýmkoľvek z nasledovných spôsobov, pokiaľ tieto Všeobecné podmienky nestanovujú, že konkrétny úkon je možné učiť výhradne jedným z nich:
- a) doručením písomnosti osobne alebo prostredníctvom subjektu povereného doručovaním (napr. pošta), a
 - b) doručením prostredníctvom diaľkovo dostupných elektronických komunikačných prostriedkov podľa čl. 17.5.
- 17.2** Za doručenie prostredníctvom subjektu povereného doručovaním sa považuje obyčajné doručenie písomnosti, doporučené doručenie písomnosti alebo doporučené doručenie písomnosti s doručenkou. Písomnosť sa považuje za doručенú dňom, keď Účastník alebo iná dospelá osoba bývajúca v tom istom byte, alebo v tom istom dome, alebo zamestnaná na tom istom pracovisku písomnosť prevezme. Ak nemožno písomnosť doručiť takýmto spôsobom, uloží sa u subjektu povereného doručovaním a Účastník sa vhodným spôsobom vyzyve, aby si písomnosť vyzdvihol. Písomnosť sa považuje za doručенú dňom, keď bola uložená, aj keď sa Účastník o uložení nedozvedel.
- 17.3** Písomnosť sa považuje za doručенú v zmysle článku 17.2 aj v prípade, keď bude Poskytovateľovi vrátená späť ako nedoručiteľná z dôvodu, že sa Účastník odsťahoval, nebol zastihnutý, je neznámy, odmietol písomnosť prevziať alebo z iných podobných dôvodov, a to v deň, keď bola na zásielke vyznačená poznámka o tejto skutočnosti.
- 17.4** Účastníkovi sa doručuje na poslednú známu adresu Účastníka, uvedenú v databáze Účastníkov. Povinnosť Účastníka oznámiť Poskytovateľovi zmenu adresy sa spravuje článkom 4.2 písm. g).
- 17.5** Za iné spôsoby oznámenia podľa čl. 17.1 písm. b) sa považuje zaslanie správy prostredníctvom elektronickej pošty (ďalej len „e-mail“), faxu, SMS alebo MMS správy, a tiež hlasovým volaním. V týchto prípadoch sa oznámenie považuje za uskutočnené dňom odoslania e-ma-

ilu, faxu, SMS alebo MMS správy alebo hlasového volania Poskytovateľom na e-mail Účastníka, resp. na telefónne číslo Účastníka. Za doručenie správy sa v prípade hovoru považuje tiež dovolanie sa, uloženie správy do hlasovej schránky alebo tri márne pokusy o dovolať sa. Potvrdenie o volaní alebo zaslanie e-mailu, faxu, SMS alebo MMS správy sa zaznamenáva v systéme Poskytovateľa.

18. Spoločné a záverečné ustanovenia

- 18.1** Pokiaľ nie je v inej časti Všeobecných podmienok uvedené inak, za písomné sa považujú aj právne úkony, ktoré budú druhej zmluvnej strane doručené faxom, elektronickou poštou, SMS správou alebo MMS správou.
- 18.2** V prípade pochybností o tom, či bola poskytnutá Služba alebo či bol vykonaný úkon (správa, výzva, upomienka, zmena Zmluvy, nastavenie Služieb a pod.), je rozhodujúci výpis z prevádzky ústredne alebo systémov Poskytovateľa alebo príslušného zmluvného operátora Poskytovateľa.
- 18.3** V prípade, že by sa dostali do rozporu Všeobecné podmienky, osobitné podmienky, Zmluva a Cenník platí nasledovné poradie záväznosti:
- a) Zmluva,
 - b) Cenník,
 - c) osobitné podmienky,
 - d) Všeobecné podmienky.
- 18.4** Tieto Všeobecné podmienky sa nevzťahujú na predaj mobilných telefónov, ich príslušenstva a iného tovaru v predajniach Poskytovateľa, na Predajných miestach alebo predaného iným spôsobom.
- 18.5** Obsahom týchto Všeobecných podmienok nie sú primerané informácie o právach týkajúcich sa univerzálnej služby, keďže Poskytovateľ nie je poskytovateľom univerzálnej služby.
- 18.6** V prípade, že sa akékoľvek ustanovenie Všeobecných podmienok stane neplatným, neúčinným alebo nevymáhateľným, takéto neplatné, neúčinné alebo nevymáhateľné ustanovenie nebude mať vplyv na os-

tatné ustanovenia Všeobecných podmienok. Poskytovateľ v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vymáhateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní hospodárskeho a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.

- 18.7** Platné Všeobecné podmienky sú dostupné vo všetkých Značkových predajniach a na Predajných miestach Poskytovateľa, prípadne na webovom sídle Poskytovateľa.
- 18.8** Tieto Všeobecné podmienky strácajú účinnosť po nadobudnutí účinnosti neskorších Všeobecných podmienok.
- 18.9** Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 27. 6. 2023. Tieto Všeobecné podmienky dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nahrádzajú znenie Všeobecných podmienok zo dňa 8. 6. 2023

Príloha č. 5 – Zoznam subdodávateľov

Poskytovateľ na plnenie predmetu tejto Zmluvy nebude využívať subdodávateľov

Por. č.	Subdodávateľ (v rozsahu: obchodné meno, sídlo, IČO, štát)	Údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa (meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia)	Predmet subdodávky	Podiel subdodávok	
				uvedených v %	uvedených v EUR s DPH*
1.	-	-	-	-	-
2.					
3.					

