

- 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 Reklamacii 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.

49

- 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 hrađených Služieb s pridanou hodnotou alebo iných služieb poskytovaných Poskytovateľom, ktoré nie je možné alebo účelné opakovane poskytnúť, vrátiť zaplatenú cenu týchto Služieb v súlade s čl. 11.13 a 11.15 tohto poriadku.
- 11.17** Ak sa na základe Reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, úhrada bude v reklamačnom konaní určená ako cena za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
- 11.18** V prípade neoprávnenej a neodôvodnenej Reklamácie je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Účastníka úhradu odôvodnených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s prešetrovaním Reklamácie. Úhrada nákladov bude realizovaná spôsobom stanoveným Poskytovateľom.
- 11.19** Na reklamácie súvisiace s Platobnými 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.

50

- 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, poskytnú sa účastníkovi kompenzácia do 60 dní od doručenia žiadosti o kompenzáciu, ktorú vyplati 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 preniesol 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 prenesení čísla pridelenej Žiadateľovi iným podnikom poskytujúci 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 prenosu 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-

51

52

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:

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

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

a to vždy výlučne na účel identifikácie verejnej telefónnej siete Poskytovateľa ako cieľovej verejnej telefónnej siete na určenie tarify, a to aj v prípade, ak tieto čísla nie sú zverejnené v zozname účastníkov Poskytovateľa podľa § 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 plnomocnenstva Žiadateľom Poskytovateľovi, aby Poskytovateľ v mene Žiadateľa požiadal príslušný Odovzdávajúci podnik o poskytnutie podstatných údajov pre prenesenie čísla. Podstatnými údajmi na prenesenie čísla sú:

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

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

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 prenesie prenášané číslo späť Odovzdávajúcemu podniku 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 poskytovanej Účastníkovi pri procese prenosu čísla. Nedostupnosť služby poskytovanej Účastníkovi pri procese prenosu čísla nesmie trvať dlhšie ako jeden pracovný deň.

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

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

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

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

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 prideliť 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 prenesie 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 najskôr v deň predchádzajúci dňu realizácie

- Prenášané číslo nebolo Účastníkovi spoločnosťou Poskytovateľom pridelené na užívanie,
- 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-

57

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 Účastníckej SIM karty na páchanie trestnej činnosti najmä pre svoj majetkový prospech a spôsobí tým škodu; v prípadoch, keď je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Účastníka zloženie zábezpeky, ktorú Poskytovateľ stanoví; ak Účastník využíva Služby spôsobom, ktorý môže negatívne 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.

58

- 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-

59

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:
- škodu, ktorá vznikne v dôsledku prekročenia kapacitnej hranice, poruchy, opravy alebo údržby siete alebo jej časti, prípadne povahou použitej technológie,
 - škodu, ktorá vznikne v dôsledku zmeny Zmluvy inou ako písomnou formou, alebo za škodu, ktorá vznikne odcudzením či poškodením SIM karty alebo vyzradením PIN, PUK, ID, prípadne ďalších identifikačných kódov,
 - ušlý zisk.
- 15.4** Účastník zodpovedá za škodu, ktorá Poskytovateľovi vznikne porušením povinností uvedených v Zmluve, vo Všeobecných podmienkach alebo v zákone zo strany Účastníka alebo tretej osoby, ktorej Účastník

60

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

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

15.6 Žiadna zo zmluvných strán nemá nárok na náhradu škody, ak 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 mimosúdnu 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."

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 systémom 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:

- Zmluva,
- Cenník,
- osobitné podmienky,
- 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-

17. Oznamovanie

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

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

17.2 Za doručenie prostredníctvom subjektu povereného doručovaním sa považuje obyčajné doručenie písomnosti, doporučené doručenie písomnosti alebo doporučené doručenie písomnosti s doručenkou. Písomnosť sa považuje za doručení 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 doručení dňom, keď bola uložená, aj keď sa Účastník o uložení nedozvedel.

17.3 Písomnosť sa považuje za doručení 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-

tné 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



Tento papier je vyrobený z dreva z kontrolovanej ťažby.

SAP kód 603 676 0623