

**Rámcová dohoda  
o poskytovaní elektronických komunikačných služieb**  
uzatvorená v zmysle § 269 ods.2 zákona č.513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov  
a v súlade s ustanoveniami zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších  
predpisov (ďalej len "Zmluva")

medzi zmluvnými stranami:

1.1. Obchodné meno: Trnavský samosprávny kraj

Štatutárny orgán: Ing. Tibor Mikuš, PhD. - predseda

Sídlo: Starohájska 10, 917 01 Trnava

IČO: 37836901

DIČ: 2021628367

IČ DPH:

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

IBAN: SK18 8180 0000 0070 0050 1106

(ďalej ako „Účastník“)

a

1.2. Obchodné meno: Slovak Telekom, a.s.

Sídlo: Bajkalská 28, 817 62 Bratislava

Zastúpený: Ing. Rudolf Urbánek

IČO:35763469

DIČ:2020273893

IČ DPH: SK2020273893

Bankové spojenie:

Číslo účtu:

Zápis v Obch. registri: pri Okresnom súde Bratislava I, oddiel:Sa, vložka číslo:2081/B

(ďalej len „Podnik“)

**2. Predmet Zmluvy:**

- 2.1. Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Podniku poskytovať Účastníkovi elektronické komunikačné služby špecifikované v Prílohe č.2 - Opis predmetu zmluvy (ďalej len „Služby“) a záväzok Účastníka uhrádzať Podniku za poskytnuté Služby dojednanú cenu, a to všetko za podmienok stanovených v tejto Zmluve. K tejto zmluve sú oprávnené v zmysle článku VII zmluvy pristúpiť organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti Účastníka (ďalej ako „OvZP“), ktoré pristúpením získajú postavenie Účastníka tejto zmluvy s výnimkou práv a povinností, ktoré sa vzťahujú výhradne na Trnavský samosprávny kraj ako „Hlavného Účastníka“.
- 2.2. Predmetom tejto Zmluvy je aj záväzok Podniku dodávať Účastníkovi mobilné telekomunikačné zariadenia - mobilné telefóny a dátové zariadenia podľa požiadaviek Účastníka v zmysle tejto Zmluvy (ďalej len „koncové zariadenia“) a záväzok Účastníka uhrádzať Podniku za dodané koncové zariadenia dohodnutú cenu, a to všetko za podmienok stanovených v tejto Zmluve.
- 2.3. Táto Zmluva vymedzuje podmienky, za ktorých sa Podnik zaväzuje poskytovať Účastníkovi Služby a koncové zariadenia špecifikované v tejto Zmluve. Podnik sa zaväzuje poskytovať Účastníkovi Služby a koncové zariadenia na základe Zmlúv o poskytovaní verejných telekomunikačných služieb uzatváraných na základe tejto Zmluvy, ako aj v zmysle Všeobecných podmienok Podniku (ďalej len „Všeobecné podmienky“), ktoré tvoria prílohu č.4 tejto Zmluvy.
- 2.4. Zmluvné strany sa dohodli, že podmienky dohodnuté touto Zmluvou budú poskytované a vzťahované v rovnakej miere na všetky Služby a koncové zariadenia poskytované Podnikom Účastníkovi počas trvania tejto Zmluvy.

### **3. Cena za predmet Zmluvy a platobné podmienky:**

- 3.1. Predpokladaná hodnota rámcovej dohody je určená ako maximálna predpokladaná hodnota všetkých zákaziek, ktoré sa predpokladajú počas platnosti rámcovej dohody – 480.000,- Eur bez DPH.
- 3.2. Ceny volaní a služieb sú uvedené v Prílohe č. 3 Zmluvy – Cenník služieb.
- 3.3. Jednotkové ceny sú určené ako maximálne počas celej doby trvania Zmluvy. Pokiaľ počas trvania tejto zmluvy bude Podnik poskytovať na trhu služby v zmysle cenníka uvedeného na svojom webovom sídle v sumách nižších ako sú uvedené v prílohe č. 3 tejto zmluvy, je Podnik povinný poskytnúť Účastníkovi tú jednotkovú cenu, ktorá je v danom čase nižšia. K navýšeniu vysúťažených cien môže dôjsť len v prípade legislatívnych zmien alebo administratívnych opatrení štátu. Iné cenové vplyvy štátu musí Podnik preukázať, prerokovať a odsúhlasiť s Účastníkom, pričom zmena dohodnutých cien je možná len formou písomného dodatku k Zmluve.
- 3.4. Fakturácia bude uskutočňovaná mesačne. Podnik vystaví pre Účastníka jednu spoločnú faktúru za všetky skutočne zrealizované Služby a samostatnú faktúru za dodané koncové zariadenia v príslušnom kalendárnom mesiaci.
- 3.5. Úhrada za uskutočnené plnenie predmetu Zmluvy sa uskutoční bezhotovostne na účet Podniku na základe vyššie uvedených faktúr, ktoré sú splatné do 30 dní od ich doručenia do podateľne v sídle Účastníka.
- 3.6. Faktúra musí obsahovať obligatórne náležitosti podľa § 74 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Faktúra musí obsahovať aj nasledovné údaje: odvolávku na číslo Zmluvy a dodatku, popis plnenia v zmysle predmetu Zmluvy, bankové spojenie v zmysle Zmluvy. V prípade, ak faktúra nebude obsahovať všetky tieto náležitosti, alebo k nej nebudú priložené požadované doklady, Účastník je oprávnený faktúru vrátiť Podniku na zmenu, doplnenie alebo opravu. V takom prípade sa plynutie lehoty splatnosti takejto faktúry prerušuje a nová lehota splatnosti začne plynúť dňom nasledujúcim po dni doporučeného doručenia opravenej, zmenenej alebo doplnenej faktúry do sídla Účastníka.
- 3.7. Podnik sa zároveň zaväzuje zasielať Účastníkovi informatívnu elektronickú súhrnnú faktúru na všetky telefónne čísla a Služby, ktoré sú poskytované „pre interné účely“. Táto súhrnná faktúra bude tiež obsahovať jednotlivé položky podľa používaných SIM kariet a dátových zariadení.
- 3.8. Podnik sa zaväzuje k elektronickej súhrnnej faktúre priložiť podrobný elektronický výpis hovorov a správ za fakturačné obdobie (mesiac) na jednotlivé telefónne čísla vo forme programu Microsoft office-Excel (.xlsx, xls.).
- 3.9. V prípade omeškania s úhradou jednotlivých faktúr je Podnik oprávnený požadovať od Účastníka zaplatenie úrokov z omeškania v zmysle zákona.

### **4. Plnenie predmetu Zmluvy:**

- 4.1. Podnik sa zaväzuje bezodkladne najneskôr do 30 dní po nadobudnutí účinnosti tejto Zmluvy zriadiť pre Hlavného účastníka mobilnú hlasovú virtuálnu privátnu sieť a zaradiť do nej všetky SIM karty Účastníka, ktoré prevádzkoval vo svojej sieti už pred podpisom tejto Zmluvy (ak nejaké prevádzkoval) ako aj preniesť a zaradiť do mobilnej hlasovej virtuálnej privátnej siete SIM karty iných poskytovateľov elektronických komunikačných služieb, a to bez prerušenia funkčnosti existujúcich poskytovaných telekomunikačných služieb (hlasových aj dátových). Poplatky za prenos telefónnych čísel, spojené so zmenou operátora znáša Podnik na vlastné náklady, vrátane zmluvných pokút vyplývajúcich z predčasného ukončenia jednotlivých zmlúv o pripojení na jednotlivých SIM kartách.

- 4.2. V prípade prístúpenia OvZP k tejto zmluve je Podnik povinný zaradiť prístupujúcu OvZP do mobilnej hlasovej virtuálnej privátnej siete zriadenej pre Hlavného Účastníka v zmysle bodu 4.1. ako aj splniť si voči prístupujúcej OvZP všetky ostatné povinnosti vyplývajúce z bodu 4.1. tohto článku, a to do 30 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti jednotlivých zmlúv o prístúpení OvZP.
- 4.3. V prípade potreby Účastníka sa Podnik zaväzuje zaradiť do zriadenej mobilnej hlasovej virtuálnej privátnej siete aj ďalšie nové SIM karty.
- 4.4. Podnik nie je oprávnený podmieňovať poskytnutie akýchkoľvek zliav a zvýhodnených cien v zmysle tejto Zmluvy žiadnymi obmedzeniami a požiadavkami (napr. minimálny obrat Účastníka, minimálna priemerná mesačná fakturovaná suma za poskytnuté Služby a koncové zariadenia v zmysle tejto Zmluvy.....) atď.
- 4.5. Podnik je povinný na vyžiadanie a podľa potreby Účastníka poskytovať Účastníkovi informácie súvisiace s užívaním mobilných telefónov, súčinnosť pri ich uvádzaní do prevádzky ako aj informácie súvisiace s využívaním Služieb Podniku. Podnik je tiež povinný na vyžiadanie poskytovať Hlavnému Účastníkovi informácie o stave plnenia tejto zmluvy.
- 4.6. Účastník sa zaväzuje poskytnúť Podniku primeranú súčinnosť potrebnú na plnenie predmetu tejto Zmluvy.
- 4.7. Účastník sa zaväzuje určiť a splnomocniť kontaktnú osobu, ktorá bude oprávnená v mene a na účet Účastníka rokovať s Podnikom v rozsahu stanovenom touto Zmluvou a vykonávať všetky potrebné právne úkony vo všetkých záležitostiach súvisiacich s jednotlivými Zmluvami o poskytovaní verejných služieb (vrátane podpisu jednotlivých Zmlúv o poskytovaní verejných služieb). Kontaktná osoba je uvedená v prílohe č.4 tejto Zmluvy. V prípade zmeny kontaktnej osoby, je Účastník povinný najneskôr do 7 pracovných dní o tejto zmene písomne informovať Podnik.

#### **5. Podmienky nákupu koncových zariadení:**

- 5.1. Podnik sa zaväzuje počas trvania tejto Zmluvy dodávať Účastníkovi koncové zariadenia na základe Zmlúv o poskytovaní verejných telekomunikačných služieb uzatváraných na základe tejto Zmluvy, ako aj v zmysle Všeobecných podmienok, ktoré tvoria prílohu č.4 tejto Zmluvy.
- 5.2. V prípade, že si Účastník počas trvania tejto Zmluvy zakúpi koncové zariadenie za zvýhodnenú cenu, Účastník sa zaväzuje zotrvať v príslušnom zmluvnom vzťahu po dobu 24 mesiacov odo dňa prevzatia koncového zariadenia. V prípade porušenia tohto záväzku zo strany Účastníka, má Podnik nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty, špecifikovanej na základe Zmlúv o poskytovaní verejných telekomunikačných služieb uzatváraných na základe tejto Zmluvy, ako aj v zmysle Všeobecných podmienok, ktoré tvoria prílohu č.4 tejto Zmluvy.

#### **6. Trvanie Zmluvy a spôsoby jej ukončenia:**

- 6.1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú **48** mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti **alebo do vyčerpania finančného limitu** uvedeného v článku 3 ods. 3.1. tejto zmluvy, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
- 6.2. Zmluvu možno predčasne ukončiť:
- a) písomnou dohodou zmluvných strán;
  - b) odstúpením,
  - c) výpoveďou,
- s tým, že účinky ukončenia tejto zmluvy sa riadia ustanoveniami článku 7 bod 7.3. a 7.4. tejto zmluvy.

- 6.3. V prípade zániku Zmluvy dohodou zmluvných strán, táto zanikne dňom uvedeným v tejto dohode (ďalej len „deň zániku Zmluvy dohodou“). V tejto dohode sa upravujú aj vzájomné nároky zmluvných strán vzniknuté z plnenia zmluvných povinností alebo z ich porušenia druhou zmluvnou stranou ku dňu zániku Zmluvy dohodou.
- 6.4. Od Zmluvy možno odstúpiť v súlade s ustanoveniami § 344 a nasl. Obchodného zákonníka. Odstúpenie od Zmluvy musí byť druhej zmluvnej strane písomne oznámené a doručené. Odstúpenie nadobudne účinnosť dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej zmluvnej strane, pričom zmluvné strany sa dohodli, že v rovnaký deň zaniká aj Zmluva.
- 6.5. Účastník je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy najmä, ak :
- a) Podnik ani po predchádzajúcej písomnej výzve Účastníka neposkytuje dohodnuté Služby alebo tovar v rozsahu, kvalite a cene podľa tejto Zmluvy alebo ich poskytuje s vadami,
  - b) Podnik opakovane neodstráni účastníkom reklamovanú vadu poskytovanej Služby alebo tovaru v určenom čase,
  - c) Účastník neakceptuje podstatné zmeny Všeobecných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi Podnikom oznámená; ak Podnik neoznámil podstatnú zmenu Všeobecných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny Všeobecných podmienok, Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena Všeobecných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie,
  - d) Podnik jednorazovo neuhradí v zmysle bodu 4.1. resp. 4.2. tejto zmluvy náklady zmluvných pokút Účastníkovi do 30 dní odo dňa keď Účastník doručí výzvu Podniku na zaplatenie náhrady nákladov.
- 6.6. Podnik je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy voči Účastníkovi, ktorý:
- a) opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
  - b) nezaplatil cenu za poskytnuté Služby ani do 45 dní po doručení výzvy Podniku na úhradu dlžnej sumy,
  - c) pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Podniku zariadenie neodpojí,
  - d) opakovane používa verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje Podniku kontrolu jej používania,
  - e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy.
- 6.7. Túto Zmluvu môže vypovedať každá zo zmluvných strán aj bez uvedenia dôvodu. Vypovedná lehota je **3 mesiace** a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená výpoveď druhej zmluvnej strane. V prípade výpovede Zmluvy bez uvedenia dôvodu zo strany Účastníka nie je dotknutá povinnosť Účastníka uhradiť Podniku zmluvnú pokutu (prip. zmluvné pokuty) za porušenie doby viazanosti 24 mesiacov v zmysle článku 5 bod 5.2. Zmluvy.
- 6.8. V prípade výpovede Zmluvy bez uvedenia dôvodu zo strany Podniku nárok Podniku na zmluvnú pokutu (pripadne zmluvné pokuty) v zmysle článku 5 bod 5.2 Zmluvy nevzniká.

## **7. Prístupenie OvZP k zmluve na strane Účastníka**

- 7.1. Podnik sa týmto zaväzuje umožniť prístup k tejto zmluve jednotlivým OvZP uvedeným v Prílohe č. 1 tejto zmluvy. Ak má Hlavný Účastník záujem, aby k tejto zmluve na strane Účastníka pristúpila OvZP, ktorá nie je uvedená v Prílohe č. 1 tejto zmluvy, je Hlavný Účastník povinný preukázať Podniku svoju zriaďovateľskú pôsobnosť voči takejto OvZP. Podnik je povinný akceptovať prístupenie každej OvZP, pri ktorej je preukázaná zriaďovateľská pôsobnosť Hlavného Účastníka.
- 7.2. Účastník berie na vedomie, že v prípade zániku zriaďovateľskej pôsobnosti voči OvZP, zanikne nárok takejto organizácie na účasť v tejto zmluve a Podnik z tohto dôvodu ďalej neumožní aplikáciu rámcových podmienok dohodnutých v tejto zmluve voči predmetnej organizácii.

- 7.3. Podnik je oprávnený ukončiť túto zmluvu za podmienok uvedených v tejto zmluve samostatne voči ktorejkoľvek pristúpenej OvZP s tým, že voči ostatným pristúpeným OvZP ako aj voči Hlavnému Účastníkovi zostáva zmluva v platnosti aj naďalej. Rovnako tak, ak ukončí za podmienok uvedených v tejto zmluve zmluvu ktorákoľvek pristúpená OvZP, zmluva zostáva voči ostatným pristúpeným OvZP ako aj voči Hlavnému Účastníkovi v platnosti.
- 7.4. Pokiaľ dôjde k ukončeniu tejto zmluvy s Hlavným Účastníkom, zmluva zaniká automaticky ako celok aj voči všetkým OvZP.

## **8. Spoločné a záverečné ustanovenia**

- 8.1. Táto Zmluva a vzťahy vzniknuté na základe tejto Zmluvy sa riadia ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, okrem tých práv a povinností zmluvných strán, ktoré sú výslovne upravené v zákone č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.
- 8.2. Pripadné spory vyplývajúce z realizácie obsahu tejto Zmluvy, ktoré sa zmluvnými stranami napriek obojstrannej snahe nepodari vyriešiť vzájomnou dohodou, je oprávnený riešiť príslušný súd Slovenskej republiky.
- 8.3. Podnik nie je oprávnený postúpiť akékoľvek pohľadávky (práva) vyplývajúce z tejto Zmluvy na tretiu osobu alebo sa dohodnúť s tretou osobou na prevzatí jeho záväzkov (povinností) vyplývajúcich z tejto Zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu Účastníka.
- 8.4. Zmluvné strany sa dohodli, že písomná komunikácia podľa tejto zmluvy alebo v súvislosti s touto zmluvou sa bude doručovať doporučenou poštou, kuriérom alebo osobne. Za deň doručenia sa považuje deň prevzatia písomnosti druhou zmluvnou stranou. V prípade, ak adresát odmietne písomnosť prevziať, za deň doručenia sa považuje deň odmietnutia prevzatia písomnosti. V prípade, ak si adresát neprevezme písomnosť v úložnej lehote na pošte, za deň doručenia sa považuje posledný deň úložnej doby na pošte. V prípade, ak sa písomnosť vráti odosielateľovi s označením pošty „adresát neznámy“ alebo „adresát sa odšťahoval“ alebo s inou poznámkou podobného významu, za deň doručenia sa považuje deň vrátenia zásielky odosielateľovi.
- 8.5. Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluvu je možné zmeniť len písomnými číslovanými dodatkami medzi Podnikom a Hlavným Účastníkom a dohoda o ukončení Zmluvy musí byť písomná. Dodatok k Zmluve ako aj dohoda o ukončení Zmluvy musia byť podpísané oprávnenými zástupcami zmluvných strán.
- 8.6. Podstatnú zmenu Všeobecných podmienok je Podnik povinný písomne oznámiť Účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred a zároveň Účastníka informovať o práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií.
- 8.7. Podľa tejto Zmluvy budú zmluvné strany postupovať aj po ukončení jej účinnosti, pokiaľ ide o vyrovnanie a vysporiadanie svojich vzájomných vzťahov a nárokov, ktoré na základe tejto Zmluvy vznikli.
- 8.8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú prílohy k nej, ktoré konkretizujú a bližšie špecifikujú podmienky predmetu tejto Zmluvy, a to :
- a) Príloha č. 1 – Zoznam organizácií v zriaďovateľskej pôsobnosti Trnavského samosprávneho kraja
  - b) Príloha č. 2 - Opis predmetu zmluvy
  - c) Príloha č. 3 – Cenník služieb
  - d) Príloha č. 4 - Všeobecné podmienky Podniku
  - e) Príloha č. 5 - Kontaktná osoba Účastníka
- 8.9. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade rozporu alebo rozdielu medzi ustanoveniami zmluvy (t.j. zmluvy bez príloh) a ustanoveniami jej príloh, majú prednosť ustanovenia zmluvy. Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že v prípade rozporu alebo rozdielu medzi ustanoveniami prílohy č.2 - Opis predmetu zmluvy a Prílohou č.4 - Všeobecné podmienky Podniku prípadne iných podmienok predložených Podnikom v ponuke (ak sa stali súčasťou Zmluvy), majú prednosť ustanovenia prílohy č.2.

- 8.10. Zmluva sa vyhotovuje v piatich vyhotoveniach, z ktorých účastník si ponechá tri vyhotovenia a podnik obdrží dve vyhotovenia.
- 8.11. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými osobami oboch zmluvných strán a účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na webovom sídle účastníka.
- 8.12. Zmluvné strany vyhlasujú, že ich vôľa vyjadrená v tejto Zmluve je vážna, slobodná a určitá, že prejavy vôle obidvoch zmluvných strán sú dostatočne zrozumiteľné. Na znak súhlasu zmluvných strán s celým obsahom tejto Zmluvy ju obidve zmluvné strany podpisujú.

V Trnava dňa 22.8.2016

V Bratislave, dňa 15.8.2016

Za Účastníka:

v.r.

Za Podnik:

v.r.

.....  
Tibor Mikuš  
predseda Trnavského samosprávneho kraja

.....  
Ing. Rudolf Urbánek



1	Divadlo Jána Palárika v Trnave	Trojičné nám. 2, 917 01 Trnava
2	Knižnica Juraja Fándlyho v Trnave	Rázusova 1, 918 20 Trnava
3	Galantská knižnica	Mierové nám. 4, 924 00 Galanta
4	Záhorská knižnica	Vajanského 28, 905 01 Senica
5	Žitnoostrovská knižnica	Korzo Bélu Bartóka 788/1, 929 01 D. Streda
6	Západoslovenské múzeum v Trnave	Múzejné nám. 3, 917 01 Trnava
7	Záhorské múzeum v Skalici	Námestie slobody 13, 909 01 Skalica
8	Vlastivedné múzeum v Hlohovci	Františkánske nám. 1, 920 02 Hlohovec
9	Žitnoostrovské múzeum v D. Stredě	Múzejná 2, 929 01 Dunajská Streda
10	Balneologické múzeum v Piešťanoch	Beethovenova 5, 921 01 Piešťany
11	Vlastivedné múzeum v Galante	Hlavná 976/8, 924 01 Galanta
12	Trnavské osvetové stredisko	Bratislavská 27, 917 00 Trnava
13	Galantské osvetové stredisko	Bratislavská 1458/71, 924 01 Galanta
14	Záhorské osvetové stredisko v Senici	Vajanského 19, 905 01 Senica
15	Žitnoostrovské osvetové stredisko v D. Stredě	Ul. biskupa Kondého 10, 929 01 D. Streda
16	Hvezdáreň a planetárium M. R. Štefánika v Hlohovci	Sládkovičova 41, 920 01 Hlohovec
17	Záhorská galéria Jána Mudrocha v Senici	Sadová 619/3, 90501 Senica
18	Galéria Jána Koniarka v Trnave	Zelený kričok 3, 917 01 Trnava
19	Športové gymnázium J. Herdu	J. Bottu 31, Trnava
20	Gymnázium Jána Hollého	Na hlinách 7279/30, Trnava
21	Gymnázium Ivana Kupca	Komenského 13, Hlohovec
22	Gymnázium Pierra de Coubertina	Námestie SNP 9, Piešťany
23	Gymnázium F.V. Sasínka	Námestie slobody 3, Skalica
24	Gymnázium Ladislava Novomeského	Dlhá 1037/12, Senica
25	Gymnázium Vojtecha Mihálíka	Kostolná 119/8, Sereď
26	Gymnázium Janka Matúšku	Štvrť SNP 1004/34, Galanta
27	Gymnázium Zoltána Kodály s vyučovacím jazykom maďarským	Štvrť SNP 1004/34, Galanta
28	Gymnázium M.R. Štefánika	Slnecná 2, Šamorín-Somorja
29	Gymnázium Imre Madácha s vyučovacím jazykom maďarským	Slnecná 2, Šamorín-Somorja
30	Gymnázium Ladislava Dúbravu	Smetanov háj 285/8, Dunajská Streda
31	Gymnázium Árpada Vámbéryho s vyučovacím jazykom maďarským	Námestie sv. Štefana 1190/4, Dunajská Streda
32	Gymnázium Mateja Korvína s vyučovacím jazykom maďarským	Bratislavská 38, Veľký Meder
33	Gymnázium J.B. Magina	Beňovského 358/100, Vrbové
34	Športové gymnázium – Sportgymnázium s vyučovacím jazykom maďarským	Námestie sv. Štefana 1533/3, Dunajská Streda
35	Stredná zdravotnícka škola – Egészségügyi Középiskola	Športová ul. 349/34, Dunajská Streda
36	Stredná zdravotnícka škola	Lichardova 1, Skalica
37	Stredná zdravotnícka škola	Daxnerova 6, Trnava
38	SPŠ elektrotechnická	Námestie SNP 8, Piešťany
39	SPŠ stavebná D. S. Jurkoviča	Lomonosovova 7, Trnava
40	SPŠ dopravná	Študentská 23, Trnava
41	Stredná priemyselná škola	Komenského 1, Trnava
42	Obchodná akadémia – Kereskedelmi Akadémia	Bratislavská 38, Veľký Meder
43	Obchodná akadémia	Mládežnícka 158/5, Sereď
44	Obchodná akadémia	Tehelná 4, Hlohovec
45	Obchodná akadémia	Kukučínova 2, Trnava
46	Obchodná akadémia	Dlhá 256/10, Senica
47	Hotelová akadémia I. Wintera	Stromová 34, Piešťany
48	Stredná odborná škola rozvoja vidieka s vyučovacím jazykom maďarským	Námestie sv. Štefana 1533/3, Dunajská Streda
49	Stredná odborná škola J. Čabelku	Bernolákova 383/10, Holič
50	Stredná odborná škola záhradnícka	Brezová 2, Piešťany

51	Stredná odborná škola poľnohospodárstva a služieb na vidieku	Zavarská 9, Trnava
52	Stredná odborná škola	V. Paulínyho Tótha 31/5, Senica
53	Stredná odborná škola technická	Nová 5245/9, Piešťany
54	Stredná odborná škola technická - Müszaki Szakközépiskola	Kračanská cesta 1240/36, Dunajská Streda
55	Stredná odborná škola technická	F. Lipku 2422/5, Hlohovec
56	Stredná odborná škola elektrotechnická	Učňovská 700/6, Gbely
57	Stredná odborná škola automobilová	Coburgova 7859/39, Trnava
58	Stredná odborná škola elektrotechnická	Sibírska 1, Trnava
59	Stredná odborná škola obchodu a služieb	Lomonosovova 2797/6, Trnava
60	Stredná odborná škola polytechnická	Koniarekova 17, Trnava
61	Stredná odborná škola technická – Müszaki Szakközépiskola	Esterházyovcov 712/10, Galanta
62	Stredná odborná škola	Námestie sv. Martina 5, Holič
63	Stredná odborná škola stavebná s vyučovacím jazykom maďarským	Gyulu Szabóa 1, Dunajská Streda
64	Stredná odborná škola obchodu a služieb	Z. Kodálya 765, Galanta
65	Stredná odborná škola obchodu a služieb	Mojmírova 99/28, Piešťany
66	Stredná odborná škola	Nerudova 13, Hlohovec
67	Stredná odborná škola strojnícka	Ul. pplk. Pľušta 29, Skalica
68	Stredná odborná škola s vyučovacím jazykom maďarským	Gyulu Szabóa 21, Dunajská Streda
69	Stredná odborná škola	Rakovice 25
70	Školské hospodárstvo	Zavarská 10, Trnava
71	Školské hospodárstvo	Rekreačná 12, Piešťany
72	Škola v prírode	Piesočná 798, Moravský Svätý Ján
73	Škola v prírode	Dobrá Voda č. 150
74	Jazyková škola	Športová 349/34, Dunajská Streda
75	DSSpD V. Meder	Ižop-Pusta 1936/1, 932 01
76	DSSpD Horný Bar	č. 226, 930 33
77	DSSpD Lehnice	Hlavná 588, 930 37 Lehnice
78	DSSpDD Medveďov	č. 111, 930 07
79	DSSpDD Okoč	Kaštieľska 46, 930 28, Okoč - Opatovský Sokolec
80	DSSpDD Jahodná	Mlynská 240/75, 930 21
81	DSSpD Košúty	Hlavná 10, 925 09
82	DD, DSSpD Sereď	Dolnočepenská 1620/27, 926 00
83	DSSpDD Galanta	Krásna č. 1083, 924 00
84	DSSpDD Šintava	Nové domy 160, 925 51
85	DSSpDD Šoporňa-Štrkovec	925 52
86	DSSpDD Pastuchov	č. 262, 920 63
87	DSSpD Bojková	Rozbehy 74 - Cerová, 906 33
88	DSSpD Bor. Sv. Jur	Hviezdoslavova 264, 908 79
89	DSSpD Mor. Sv. Ján	č. 11, 908 71
90	DSS a ZpS Senica	Štefánikova 1377/77, 905 01
91	DSSpDD Rohov	č. 27, 906 04
92	DD, DSSpD Holič	Kátovská 21, 908 51
93	DSSpDD Skalica	Čulenova 3, 909 01
94	DSSpD Zavar	Hlavná 1, 919 26
95	Krizové stredisko Trnava	Podjavorinskej 36
96	Správa a údržba ciest Trnavského samosprávneho kraja Trnava	Bulharská 39, 918 53



### Opis predmetu zákazky

1 Zriadenie virtuálnej privátnej siete (ďalej len „VPS“) a zabezpečenie mobilných hlasových služieb prostredníctvom VPS pre TTSK a organizácie. Každá organizácia bude mať vytvorenú samostatnú VPS a jednotlivé VPS budú vzájomne prepojené, ako by išlo o jednu spoločnú VPS.

1 Zabezpečenie mobilných dátových služieb

1 Poskytovateľ musí mať zabezpečené pokrytie územia Slovenskej republiky signálom mobilných hlasových služieb a signálom mobilných dátových služieb

### Typy paušálov

**Hlasový paušál 1** – program, ktorý v mesačnej paušálnej platbe bude obsahovať nasledovné služby:

Poplatok za SIM kartu zaradenú vo VPS

Neobmedzené volania v rámci VPS

Služby CLIP, CLEAR

Zaslanie SMS správ o zmeškaných hovoroch v prípade nedostupnosti siete alebo vypnutého mobilného telefónu

Možnosť využívať roaming regulovaný EÚ

Bezplatné poskytnutie 4G-LTE siete

**Hlasový paušál 2** – program, ktorý v mesačnej paušálnej platbe bude obsahovať nasledovné služby:

Poplatok za SIM kartu zaradenú vo VPS

Neobmedzené volania v rámci VPS, neobmedzené volania v sieti poskytovateľa mobilných služieb

Služby CLIP, CLEAR

Zaslanie SMS správ o zmeškaných hovoroch v prípade nedostupnosti siete alebo vypnutého mobilného telefónu

Možnosť využívať roaming regulovaný EÚ

Bezplatné poskytnutie 4G-LTE siete

**Hlasový paušál 3** – program, ktorý v mesačnej paušálnej platbe bude obsahovať nasledovné služby:

Poplatok za SIM kartu zaradenú vo VPS

Neobmedzené volania v rámci VPS, neobmedzené volania v sieti poskytovateľa mobilných služieb a neobmedzené volania do pevných sietí v SR

Služby CLIP, CLEAR

Zaslanie SMS správ o zmeškaných hovoroch v prípade nedostupnosti siete alebo vypnutého mobilného telefónu

Možnosť využívať roaming regulovaný EÚ

Bezplatné poskytnutie 4G-LTE siete

**Hlasový paušál 4** – program, ktorý v mesačnej paušálnej platbe bude obsahovať nasledovné služby:

Poplatok za SIM kartu zaradenú vo VPS

Neobmedzené volania v rámci VPS, neobmedzené volania v sieti poskytovateľa, neobmedzené volania do pevných sietí v SR, neobmedzené volania do ostatných národných mobilných sietí v SR.

Služby CLIP, CLEAR

Zaslanie SMS správ o zmeškaných hovoroch v prípade nedostupnosti siete alebo vypnutého mobilného telefónu

Možnosť využívať roaming regulovaný EÚ

Bezplatné poskytnutie 4G-LTE siete

**Hlasový paušál 5** – program, ktorý v mesačnej paušálnej platbe bude obsahovať nasledovné služby:

Poplatok za SIM kartu zaradenú vo VPS

Neobmedzené volania v rámci VPS, neobmedzené volania v sieti poskytovateľa, neobmedzené volania do pevných sietí v SR, neobmedzené volania do ostatných národných mobilných sietí v SR, neobmedzené volania do krajín EÚ, neobmedzené SMS a MMS v SR a EÚ

Internet v mobile s minimálnym objemom predplatených dát 4000MB, po vyčerpaní predplatených dát následne zníženie prenosovej rýchlosti bez ďalšieho spoplatnenia prenesených dát

Služby CLIP, CLEAR

Zaslanie SMS správ o zmeškaných hovoroch v prípade nedostupnosti siete alebo vypnutého mobilného telefónu

Možnosť využívať roaming regulovaný EÚ

Notifikácia pri prenesení 80%, 90% a 100% predplatených dát

Bezplatné poskytnutie 4G-LTE siete

Internetový paušál 1 – program, ktorý v mesačnej paušálnej platbe bude obsahovať nasledovné služby:

Mobilný internet s minimálnym predplateným objemom dát 2000MB, po prečerpaní voľného objemu dát sa zníži prenosová rýchlosť, bez ďalšieho spoplatňovania prenesených dát

Bezplatné poskytnutie 4G-LTE siete

Možnosť využívať dátový roaming regulovaný EÚ

Notifikácia pri prenesení 80%, 90% a 100% predplatených dát

Internetový paušál 2 – program, ktorý v mesačnej paušálnej platbe bude obsahovať nasledovné služby:

Mobilný internet s minimálnym predplateným objemom dát 5000MB, po prečerpaní voľného objemu dát sa zníži prenosová rýchlosť, bez ďalšieho spoplatňovania prenesených dát

Bezplatné poskytnutie 4G-LTE siete

Možnosť využívať dátový roaming regulovaný EÚ

Notifikácia pri prenesení 80%, 90% a 100% predplatených dát

Internetový paušál 3 – program, ktorý v mesačnej paušálnej platbe bude obsahovať nasledovné služby:

Mobilný internet s minimálnym predplateným objemom dát 10000MB, po prečerpaní voľného objemu dát sa zníži prenosová rýchlosť, bez ďalšieho spoplatňovania prenesených dát

Bezplatné poskytnutie 4G-LTE siete

Možnosť využívať dátový roaming regulovaný EÚ

Notifikácia pri prenesení 80%, 90% a 100% predplatených dát

#### **Mimo paušál:**

Hovorné do mobilnej siete Telekom

Hovorné do mobilnej siete Orange

Hovorné do mobilnej siete O2

Hovorné do ostatných mobilných sietí v SR

Hovorné do pevných sietí v SR

Odosielanie SMS do mobilných sietí v SR

Pripojenie na internet z mobilného telefónu

Šifrovanie mobilnej dátovej komunikácie na platforme Android, Windows mobile, iOS – Mobile device management (MDM)

#### **Ďalšie doplnkové služby v zmysle zoznamu doplnkových služieb poskytovaných uchádzačom, najmä:**

- Internet v mobile s minimálnym mesačným objemom predplatených dát 2 GB, po prečerpaní predplatených dát zníženie prenosovej rýchlosti bez ďalšieho spoplatňovania
- Internet v mobile s minimálnym mesačným objemom predplatených dát 10 GB, po prečerpaní predplatených dát zníženie prenosovej rýchlosti bez ďalšieho spoplatňovania
- Bezplatné poskytnutie 4G – LTE služieb
- MDM – mobile device management
- Dátový roamingový balík v EÚ minimálne 500MB

#### **Aktuálny zoznam doplnkových služieb predloží úspešný uchádzač.**

##### **Požiadavky verejného obstarávateľa:**

1. zvýhodnené tarify pre volania a služby v rámci VPS, ako aj štandardných hlasových a ostatných služieb nezahrnutých vo VPS

1. Sekundová tarifikácia od prvej sekundy

1. Jednotná cena volaní v akomkoľvek čase (nerozlišuje sa silná a slabá prevádzka a prevádzka cez víkend a sviatok)

1. Nákup akciových mobilných telefónov a dátových zariadení za zvýhodnenú cenu – uchádzač uvedie vo svojej ponuke ponuku a cenník akciových mobilných telefónov a dátových zariadení

1. Pridelenie obchodného zástupcu a zamestnanca na VIP linke mobilného operátora pre verejného obstarávateľa

- ┐ Telefonické asistenčné služby
- ┐ Zabezpečenie okamžitej informovanosti zo strany poskytovateľa v prípade plánovaných výpadkov telekomunikačných – mobilných služieb
- ┐ Možnosť použiť jedno dátové zariadenie v SR a aj v zahraničí
- ┐ Možnosť využívať regulovaný roaming v rámci regulácie EÚ
- ┐ Možnosť zavedenia limitu roamingovej prevádzky
- ┐ Prístup k emailom, kalendáru, poznámkam prostredníctvom mobilného dátového prenosu
- ┐ Šifrovanie mobilnej dátovej komunikácie a správa mobilnej dátovej komunikácie (MDM) na platforme Android, Windows mobile, iOS – uchádzač uvedie vo svojej ponuke detailný opis funkcionalít uvedenej služby
- ┐ Úspešný uchádzač bude znášať všetky náklady spojené so zmenou mobilného operátora, vrátane zmluvných pokút, vyplývajúcich z predčasného ukončenia jednotlivých Zmlúv o pripojení na jednotlivých SIM kartách. Aktuálna výška kompenzačných poplatkov za predčasné ukončenie jednotlivých Zmlúv o pripojení k 31.3.2016 je 37.415,61 eur bez DPH. Kompenzáciu nákladov je povinný úspešný uchádzač jednorazovo uhradiť verejnému obstarávateľovi do 30 dní odo dňa keď verejný obstarávateľ doručí výzvu úspešnému uchádzačovi na zaplatenie náhrady nákladov. Skutočná výška zmluvnej pokuty za predčasné ukončenie bude prepočítaná k aktuálnemu dátumu začiatku viazanosti.

**Požiadavky verejného obstarávateľa na bezplatné služby:**

- ┐ Bezplatné zriadenie Hlasovej virtuálnej privátnej siete
- ┐ Zabezpečenie bezplatného hovorného na VIP linku mobilného operátora
- ┐ Súhrnná elektronická faktúra vo formáte pdf za jednotlivé SIM karty, každá organizácia bude mať svoju vlastnú súhrnnú faktúru
- ┐ Poskytovanie elektronického podrobného rozpisu hovorov a správ za fakturačné obdobie pre jednotlivé organizácie samostatne
- ┐ Možnosť vytvárať profily vo VPS pre jednotlivé SIM karty – možnosť obmedziť/nastaviť reštrikcie hovorov podľa smeru, času, telefónnych čísel - uchádzač uvedie vo svojej ponuke podrobný popis funkcionalít Hlasovej virtuálnej privátnej siete a jej profilov.
- ┐ Možnosť obmedziť volania na konkrétne smery volaní alebo konkrétne telefónne čísla
- ┐ Zriadenie novej SIM karty
- ┐ Výmena SIM karty
- ┐ Zmena telefónneho čísla
- ┐ Bezplatné blokovanie audiotextových hovorov
- ┐ Bezplatná zmena paušálov
- ┐ Poskytovanie PUK, PIN2, PUK2 kódu k jednotlivým SIM kartám podľa potreby
- ┐ Pridelenie uceleného číselného radu
- ┐ Služba odkazová schránka
- ┐ Telefonické zablokovanie a odblokovanie SIM karty
- ┐ Presmerovanie hovorov
- ┐ Blokovanie odchádzajúcich hovorov
- ┐ Konferenčný hovor
- ┐ Utajenie mobilného čísla

1 Začiatok a koniec fakturačného mesiaca sa bude zhodovať s kalendárnym mesiacom, tzn. začínať bude prvý deň kalendárneho mesiaca a končiť posledný deň kalendárneho mesiaca

1 Opis faktúry

1 Ponechanie existujúcich čísel

1 Iné doplnkové služby podľa aktuálnej ponuky uchádzača

#### **Požiadavky na šifrovanie mobilnej dátovej komunikácie (MDM):**

Minimálne požiadavky na MDM:

**Prepojenie s LDAP** - Možnosť prepojiť MDM systém s firemnými LDAP / Active Directory systémami pre správu používateľov,

**Certifikačná autorita** - Systém MDM môže fungovať ako certifikačná autorita a vytvárať vlastné self-signed certifikáty s dočasnou platnosťou,

**Android Kiosk Mode** - Možnosť vytvoriť v Android zariadeniach špeciálnu „pracovnú zónu“ (kiosk), v ktorej je napr. možné používať len vybrané aplikácie a služby,

**iOS: Per-App VPN** - Možnosť nadefinovať VPN pre individuálne aplikácie a umožniť im tak prístup k firemným dátam,

**iOS: Zakázanie vybraných služieb** - iOS: Možnosť zakázať AirPlay, AirDrop a Apple TV a pod

**iOS: Silent install / uninstall** - Možnosť inštalácie / odinštalácie aplikácií aj bez interakcie používateľa.

**Upgrade vlastných (in-house) aplikácií** - Umožňuje pomocou Katalógu aplikácií vykonávať aktualizáciu vlastných (in-house) aplikácií v zariadeniach.

**Nastavenia pre koncových používateľov** - Nastavenie MS Exchange / ActiveSync,

iOS: Nastavenia POP / IMAP e-mailu,

iOS: CalDAV, CardDAV, WebClips.

Nastavenie VPN, WiFi, Access Point Name (APN), vybrané nastavenia mobilnej siete.

**RBAC (Role-Based Access Control)** - Možnosť definovať rozličné role (súbory oprávnení) pre rôznych individuálnych používateľov.

#### **Požiadavky na mobilné telefóny a dátové zariadenia:**

1 Verejný obstarávateľ požaduje k jednotlivým SIM kartám vo VPS dodať akciové mobilné telekomunikačné zariadenia vrátane štandardného príslušenstva za zvýhodnenú –akciiovú cenu od 1,- €. Ku jednotlivým programom prislúchajú minimálne technické parametre akciového zariadenia:

**Hlasový paušál 1** – typ: klasický alebo dotykový, minimálna uhlopriečka 2,4", bluetooth, podpora GPRS/EDGE/HSDPA

**Hlasový paušál 2 a 3** – typ: dotykový, operačný systém Android 4.0 alebo vyšší, minimálna uhlopriečka 4,5", bluetooth, WiFi, GPS, podpora GPRS, EDGE, 3G, 4G-LTE,

**Hlasový paušál 4** – typ: dotykový, operačný systém Android 4.0 alebo vyšší, minimálna uhlopriečka 4,5", minimálne bluetooth v.4, minimálne WiFi 802.11, GPS, podpora GPRS, EDGE, UMTS HSPDA/HSUPA, 4G-LTE, procesor minimálne 1,0 GHz, minimálna operačná pamäť 1,5GB,

**Hlasový paušál 5** – typ: dotykový, operačný systém Android 4.4 alebo vyšší resp. iOS, minimálna uhlopriečka 4,7", minimálne bluetooth v.4, minimálne WiFi 802.11, GPS, podpora GPRS, EDGE, UMTS

HSPDA/HSUPA, 4G-LTE, procesor minimálne 1,0 GHz, minimálna interná pamäť 64GB, integrovaný fotoaparát minimálne 10Mpix

**Internetový paušál 1,2 a 3** – zariadenie pre mobilný internet – USB modem/zariadenie, komunikujúce s PC, zariadenie musí podporovať operačný systém Microsoft Windows XP, 8 alebo 10

Uchádzač predloží vo svojej ponuke cenník akciových mobilných telefónov a dátových zariadení. V ponuke uvedie spôsob nákupu akciových zariadení pre jednotlivé typy paušálov (uchádzač uvedie pri akom štandardnom programe, ktorý je verejne dostupný v cenníku uchádzača, bude verejný obstarávateľ nakupovať akciové telefóny, resp. metodiku nákupu akciových telefónov podľa obratu na jednotlivých SIM kartách). Aktuálny akciový cenník mobilných telefónov a dátových zariadení musí byť zverejnený na oficiálnej WEB stránke uchádzača, aby bol verejne dostupný verejným obstarávateľom. Uchádzač uvedie vo svojej ponuke odkaz na svoju WEB stránku, kde sa nachádza ponuka akciových mobilných telefónov a dátových zariadení.

- └ Záručný servis mobilných telefónov a dátových zariadení.
- └ Bezplatné poskytnutie náhradného zariadenia počas doby servisu zariadenia
- └ Bezplatný kuriér v prípade servisu mobilných zariadení
- └ Bezplatný kuriér pre potreby objednávky mobilných zariadení a SIM kariet

**Verejný obstarávateľ požaduje, v prípade úspešnosti ponuky, od uchádzača**

- └ bezplatné zabezpečenie prenosu všetkých čísiel do siete mobilného operátora
- └ zaslanie SMS správ o zmene mobilného operátora
- └ uhradenie nákladov spojených so zmenou mobilného operátora v plnej výške

Nákup podľa cenníka, ktorý nájdete na adrese : [https://www.telekom.sk/swift\\_data/source/Documents/na-stiahnutie/telefony\\_zariadenia/2016/05/kam/MT%20Profesional\\_Firma\\_2016-05-24.pdf](https://www.telekom.sk/swift_data/source/Documents/na-stiahnutie/telefony_zariadenia/2016/05/kam/MT%20Profesional_Firma_2016-05-24.pdf)

[https://www.telekom.sk/swift\\_data/source/Documents/na-stiahnutie/telefony\\_zariadenia/2016/05/kam/datove\\_zariadenia\\_2016-05-24.pdf](https://www.telekom.sk/swift_data/source/Documents/na-stiahnutie/telefony_zariadenia/2016/05/kam/datove_zariadenia_2016-05-24.pdf)

Hlasový paušál 1 – RZ Podnikateľ 90  
 Hlasový paušál 2 – RZ Podnikateľ 90  
 Hlasový paušál 3 – RZ Podnikateľ 90  
 Hlasový paušál 4 – RZ Podnikateľ 150  
 Hlasový paušál 5 – RZ Podnikateľ 300

Internetový paušál 1 – Mobilný internet S  
 Internetový paušál 2 - Mobilný internet M  
 Internetový paušál 3 - Mobilný internet L



## CENNÍK SLUŽIEB

P.č.	Názov produktu	Merná jednotka ks/min/ SIM	Predpokladaný počet memých jednotiek/ mesiac /službu	Jednotková cena v € bez DPH	Jednotková cena v € s DPH
	Telekomunikačné SLUŽBY				
1	Mesačný poplatok za Hlasový paušál 1	1 SIM	180	0,0069	0,0083
2	Mesačný poplatok za Hlasový paušál 2	1 SIM	150	2,0388	2,4466
3	Mesačný poplatok za Hlasový paušál 3	1 SIM	60	4,8888	5,8666
4	Mesačný poplatok za Hlasový paušál 4	1 SIM	50	10,0000	12,0000
5	Mesačný poplatok za Hlasový paušál 5	1 SIM	10	17,0000	20,4000
6	Mesačný poplatok za Internetový paušál 1	1 SIM	30	3,0000	3,6000
7	Mesačný poplatok za Internetový paušál 2	1 SIM	120	3,5000	4,2000
8	Mesačný poplatok za Internetový paušál 3	1 SIM	50	7,4500	8,9400
9	Poplatok za roamingový dátový balík minimálne 500MB v krajinách EÚ	1 SIM	5	12,5000	15,0000
10	Mesačný poplatok za internet v mobile minimálne 2GB predplatených dát	1 SIM	30	3,0000	3,6000
11	Mesačný poplatok za internet v mobile minimálne 10GB predplatených dát	1 SIM	5	7,6667	9,2000
12	Cena za jednu minútu hovoru do mobilnej siete Telekom časovo neobmedzene	1 minúta	22854	0,0010	0,0120
13	Cena za jednu minútu hovoru do mobilnej siete Orange časovo neobmedzene	1 minúta	18409	0,0000	0,0000
14	Cena za jednu minútu hovoru do mobilnej siete O2 časovo neobmedzene	1 minúta	10414	0,000	0,0000
15	Cena za jednu minútu hovoru do ostatných mobilných sietí v SR časovo neobmedzene	1 minúta	2000	0,0250	0,0300
16	Cena za jednu minútu hovoru do pevných sietí v silnej a slabej prevádzke	1 minúta	4298	0,0100	0,0120
17	Cena odoslanej SMS do národných mobilných sietí v SR	1 SMS	4930	0,0270	0,0325
18	Mesačný poplatok za šifrovanú dátovú komunikáciu MDM	1 SIM	10	0,0803	0,1000



Príloha č. 4 k Zmluve

**ZAŽÍME TO SPOLU**

**VŠEOBECNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE  
VEREJNÝCH SLUŽIEB SPOLOČNOSTI  
SLOVAK TELEKOM, A. S.**

# VŠEOBECNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE VEREJNÝCH SLUŽIEB SPOLOČNOSTI SLOVAK TELEKOM, A. S. (ĎALEJ LEN „VP“)

## ČASŤ I. PREDMET VP

1. Slovak Telekom, a. s., so sídlom Bajkalská 28, 817 62 Bratislava, SR, IČO: 35 763 469, zapísaná v Obch. registri Okr. súdu Bratislava I, Odd.: Sa, VI. číslo: 2081/B (aj „Podnik“, „ST“ alebo „Telekom“), je v súlade so Zákomom a so všeobecným a individuálnymi povoleniami vydanými Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb („RÚ“) podnikom poskytujúcim elektronické komunikačné siete a služby a v rozsahu predmetu činnosti aj iné služby.
2. Tieto VP upravujú práva a povinnosti medzi Podnikom ako poskytovateľom elektronických komunikačných služieb prostredníctvom mobilných alebo pevných sietí a účastníkmi týchto služieb. Tieto VP upravujú práva a povinnosti strán v súvislosti s inou službou, ak dohoda o poskytovaní danej služby odkazuje na tieto VP.

## ČASŤ II. ZÁKLADNÉ POJMY, VÝKLADOVÉ PRAVIDLÁ

### Článok 1. Základné pojmy

**Záujemca** je osoba, ktorá podá návrh na uzavretie Zmluvy.

**Účastník** je osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu s Podnikom na základe Zmluvy.

**Adresát** je osoba, ktorú Účastník určil na preberanie Účastníkovi určených písomností, faktúr (vyúčtovaní) a upomienok s účinkami doručenia pre Účastníka.

**Platiteľ** je iná osoba ako Účastník, ktorá udelila Podniku súhlas na inkaso (mandát), na základe ktorého je Podnik oprávnený zasielať banke Platiteľa výzvy na odpísanie dlžnej sumy za účelom úhrady faktúr Účastníka.

**Predajné miesto** (aj „Telekom Centrum“) je obchodný priestor, v ktorom Podnik alebo jeho zmluvný predajca ponúka predaj Služieb a tovarov. Ak je to technicky možné, považujú sa za predajné miesta Podniku aj iné komunikačné prostredia ako napr. internetový portál a e-shop.

**Internetová stránka** je internetová stránka [www.telekom.sk](http://www.telekom.sk)

**Pevná sieť** je elektronická komunikačná sieť v zmysle Zákona využívajúca pripojenie v pevnom umiestnení a prevádzkovaná Podnikom. Pevnou sieťou sa pre účely týchto VOP rozumie aj družicová sieť.

**Mobilná sieť** je elektronická komunikačná sieť v zmysle Zákona využívajúca mobilné pripojenie a prevádzkovaná Podnikom v pridelených frekvenčných pásmach a príslušných technológiách.

**Sieť** je spoločné označenie Mobilnej siete a Pevnej siete alebo iná elektronická komunikačná sieť Podniku.

**SIM karta** je mikroprocesorový modul a technologický predpoklad umožňujúci aktívne pripojenie sa do Mobilnej siete. Je zároveň koncovým bodom siete.

**Služba** je elektronická komunikačná služba („Služba EKS“) alebo iná služba Podniku, ktorá sa riadi týmito VP.

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

**Zmluva** je spoločné označenie pre Zmluvu o poskytovaní verejných služieb alebo inú zmluvu medzi Podnikom a Účastníkom. Jej predmetom je zriadenie alebo poskytovanie Služieb alebo tovarov Účastníkovi. Ak sa v akomkoľvek dokumente týkajúcom sa Zmluvy uvádza pojem Zmluva, rozumie sa ním samotná Zmluva, jej dodatky, jej neoddeliteľné súčasť a všetky prílohy, ak nie je uvedené inak. Súčasťou Zmluvy je Cenník, OP, Podmienky spracúvania údajov a VP, ak nie je dohodnuté inak.

**Cenník pre poskytovanie služieb** (aj „Cenník“) je aktuálny cenník cien Služieb, obsahuje podrobnosti o jednorazových, pravidelných, variabilných cenách vrátane termínu zúčtovacieho obdobia a spôsobe úhrady cien a informácie, ako si Účastník môže vyžiadať informácie o aktuálnych cenách a prípadných zľavách z týchto cien.

**Osobitné podmienky** (aj „OP“) sú špecifické podmienky pre vybrané typy Služieb.

**Vyššia moc** je akákoľvek okolnosť vylučujúca zodpovednosť v zmysle právnych predpisov, najmä havária, živelné pohromy, zemetrasenia a iné poveternostné vplyvy alebo prírodné katastrofy, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, vojny, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu alebo iné prekážky, ktoré nastali nezávisle od vôle Podniku a bránia mu v splnení jeho povinností, ak nemožno rozumne predpokladať, že by Podnik takúto prekážku alebo jej následky odvrátil alebo prekonal a že by v čase vzniku záväzku Podniku takúto prekážku predvídal.

**Zábezpeka** je peňažná čiastka zložená Účastníkom v prospech Podniku za účelom zabezpečenia a prípadnej úhrady pohľadávok Podniku voči Účastníkovi.

**Bezpečnostné údaje** sú prihlasovacie meno, heslo, PIN kód, PUK kód, ID kód, prípadne iné personalizované prvky bezpečnosti pridelené Účastníkovi alebo dohodnuté s Účastníkom za účelom identifikácie Účastníka, administrácie Služieb a bezpečnej komunikácie s Podnikom pri využití prostriedkov diaľkovej komunikácie. Podnik môže určiť vzájomný vzťah medzi Bezpečnostnými údajmi zverejnením na Internetovej stránke.

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

**Kredit** je predplatená hodnota Predplatennej služby.

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

**Podmienky spracúvania údajov** sú Podmienky ochrany súkromia a spracúvania osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov v Podniku, sú súčasťou VP a sú zverejnené na Internetovej stránke.

### Článok 2. Výkladové pravidlá, poradie priority

1. Nadpisy použité vo VP slúžia na uľahčenie orientácie v texte a nepoužívajú sa ako výkladové pravidlá. Pojmy podľa článku 1 majú rovnaký význam aj v Zmluvách.
2. Ak by sa dostali VP, Podmienky spracúvania údajov, OP, Cenník alebo samotná Zmluva do vzájomného rozporu, platí poradie výkladu a prednosti: 1. Zmluva, 2. Cenník, 3. OP, 4. Podmienky spracúvania údajov, 5. VP.
3. Ak Zmluva a iný dokument je okrem slovenského aj v inom jazyku, je rozhodujúce slovenské znenie.

## ČASŤ III. ZMLUVNÝ VZŤAH

### Článok 1. Podmienky uzavretia Zmluvy, zriadenie Služby

1. Záujemca môže podať návrh na uzavretie Zmluvy osobne na Predajnom mieste, telefonicky, elektronicky, inou formou za podmienok určených Podnikom. Za návrh na uzavretie Zmluvy sa považuje najmä predloženie vyplneného formulára Zmluvy. Ak nedôjde k uzavretiu Zmluvy v deň doručenia návrhu Záujemcu o jej uzavretie, je Záujemca viazaný svojím návrhom počas lehoty 30 dní odo dňa jeho doručenia Podniku.
2. Záujemca je povinný predložiť Podniku na požiadanie platné doklady k identifikácii, prevereniu podmienok nevyhnutných na uzavretie Zmluvy a k posúdeniu spôsobilosti Záujemcu riadne a včas plniť záväzky zo Zmluvy. Za týmto účelom môže Podnik požiadať Záujemcu o poskytnutie nevyhnutných osobných údajov. Záujemca ich nie je povinný poskytnúť, avšak bez ich poskytnutia minimálne v rozsahu údajov spracúvaných na zákonné účely podľa Podmienok spracúvania údajov nebude môcť Podnik Zmluvu uzavrieť.
3. Dokladom pre identifikáciu Záujemcu je preukaz totožnosti, v prípade občana SR najmä občiansky preukaz a v prípade cudzieho štátneho príslušníka cestovný pas alebo iný doklad a povolenie na pobyt v SR (okrem osôb, u ktorých sa v zmysle právnych predpisov povolenie na pobyt v SR nevyžaduje).
4. Ak je Záujemca právnickou osobou, dokladom pre jeho identifikáciu je tiež doklad o právnej subjektivite a u podnikateľa aj doklad o oprávnení na podnikanie. Podnik môže žiadať doklad nie starší ako 3 mesiace od vydania.

5. Podnik môže žiadať od Zaujemcu aj iné hodnoverné doklady alebo splnenie iných podmienok, ak je to potrebné alebo umožnené právnymi predpismi na preverenie splnenia podmienok pre uzavretie Zmluvy.
6. Za akceptáciu návrhu Zaujemcu sa považuje najmä písomný súhlas Podniku s formulárom návrhu Zmluvy predloženým Zaujemcom, odovzdanie SIM karty Zaujemcovi, prípadne iný úkon Podniku smerujúci výslovne k prijatiu návrhu. Ak Zmluva nadobudne účinnosť počas zúčtovacieho obdobia, Podnik v prvom zúčtovacom období nasledujúcom po účinnosti Zmluvy (i) vyúčtuje alikvotnú časť mesačného poplatku, ak sú predmetom Zmluvy Služby s mesačným poplatkom, a (ii) poskytne alikvotnú časť voľných minút, dát alebo iných jednotiek, ak sú predmetom Zmluvy Služby s tzv. voľnými minútami, dátami alebo inými jednotkami.
7. Podnik má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak:
  - a) poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
  - b) Zaujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom Podniku alebo iného podniku alebo niektorý z podnikov už odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu alebo sa Zaujemca nachádza v zozname dlžníkov vedenom podľa príslušných právnych predpisov,
  - c) Zaujemca nesúhlasil s podmienkami Zmluvy.
8. Uzavretie Zmluvy sa uskutoční spravidla v písomnej forme, ak nie je pre danú Službu dohodnuté inak.
9. Za písomnú formu Zmluvy sa považuje aj Zmluva opatrená digitalizovaným podpisom strán prostredníctvom tabletu alebo uzavretá s využitím prostriedkov diaľkovej komunikácie pri splnení zákonných požiadaviek. Uvedené sa uplatní aj na zmenu Zmluvy alebo iný právny úkon s ňou súvisiaci.
10. Ak sa má uzavrieť Zmluva v písomnej forme a na jej dojednanie sa využijú prostriedky diaľkovej komunikácie, Účastník doručí Podniku vlastnoručne podpísané znenie Zmluvy najneskôr v lehote 15 dní odo dňa doručenia príslušnej objednávky. V opačnom prípade môže Podnik zrušiť Službu poskytovanú na základe tejto objednávky.
11. Účastník uzatvára Zmluvu osobne alebo prostredníctvom svojho zástupcu, ktorý je povinný preukázať svoje oprávnenie dokladom v originálnom vyhotovení alebo úradne overenou kópiou. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s overeným podpisom Účastníka alebo osoby oprávnenej konať v mene Účastníka. Ak je Zaujemca zahraničnou osobou, doklady preukazujúce jeho identifikáciu musia byť apostilované, pokiaľ to nevyklučuje medzinárodná zmluva.
12. Podmienky tohto článku sa uplatnia aj pri zmene Zmluvy.

#### **Zriadenie Služieb Pevnej siete**

13. Zriadenie Služby môže byť dostupné len vo vybraných lokalitách, v rozsahu technických alebo prevádzkových možností Podniku alebo ak sú splnené iné podmienky objektívne potrebné na jej riadne poskytovanie v požadovanom umiestnení koncového bodu Siete, spočívajúce najmä v získaní potrebných povolení, súhlasov alebo iné podmienky stanovené Podnikom. Podmienkou pre zriadenie je aj preukázanie, že Účastník je vlastníkom alebo oprávneným užívateľom nehnuteľnosti, v ktorej sa má umiestniť koncový bod Siete, a umožnenie Podniku využívať vnútorné rozvody potrebné na pripojenie koncového bodu do Siete. Ak Zaujemca nie je vlastníkom alebo správcou vnútorných rozvodov, je potrebné zabezpečenie súhlasu vlastníka alebo správcu s ich využitím, prípadne súhlas vlastníka nehnuteľnosti alebo iných dotknutých osôb (napr. správcov rozvodov v nehnuteľnosti) s vybudovaním potrebného pripojného vedenia k priestoru, kde má byť zriadený koncový bod Siete. Zaujemca je zároveň povinný zabezpečiť v nehnuteľnosti, v ktorej žiada zriadenie Služby, prístup pre Podnik do nehnuteľnosti, ako aj do rozvodov, ktorých sprístupnenie je nevyhnutné pre zriadenie alebo poskytovanie

Služby, resp. pre vybudovanie pripojného vedenia (vrátane elektrických rozvodov v prípade pripojenia zariadení Podniku nevyhnutných na poskytovanie služby do elektrickej siete), v prípade, ak má byť Služba zriadená technikom Podniku alebo aj je potrebné vybudovanie pripojného vedenia. V prípade, ak v súvislosti so vstupom do nehnuteľnosti, v ktorej má byť zriadená Služba (vrátane vybudovania pripojného vedenia), alebo v súvislosti s prístupom do rozvodov nevyhnutných na zriadenie Služby (vrátane vybudovania pripojného vedenia) v rozsahu podľa predchádzajúcej vety vznikne povinnosť uhradiť tretej strane poplatky súvisiace so sprístupnením nehnuteľnosti alebo rozvodov (napr. poplatky za zaplombovanie rozvodov a iné), tieto je povinný uhradiť Zaujemca. V prípade, že tieto poplatky uhradí Podnik, Zaujemca sa zaväzuje Podniku takého nákladu uhradiť, na vyúčtovanie takýchto nákladov a ich úhradu sa primerane uplatnia ustanovenia týchto VP, OP, Cenníka alebo Zmluvy, ktoré upravujú úhradu jednorazových platieb Zaujemcom Podniku. Ak je zriadenie Služby technicky realizovateľné a Zaujemca poskytne, resp. zabezpečí, príslušný súhlas s využívaním vnútorných rozvodov, s prístupom do nehnuteľnosti alebo do rozvodov, resp. s vybudovaním pripojného vedenia, Podnik ju zriadi do 30 dní od uzavretia Zmluvy. Ak Podnik šetrením po uzavretí Zmluvy zistí technickú neuskutočniteľnosť zariadenia (vrátane prípadu nezabezpečenia, resp. neposkytnutia, príslušných súhlasov), Zmluva zaniká v celom rozsahu okamihom doručenia písomného oznámenia Účastníkovi; žiadna zo strán nemá nárok na náhradu škody vzniknutej v dôsledku takéhoto zániku Zmluvy.

14. Dostupnosť Služby v rámci pokrytia jednotlivých lokalít a technológií je možné overiť na Internetovej stránke. Takéto overenie má len informatívny charakter.
15. Zriadenie Služby alebo pripojenia k Pevnej sieti sa vykonáva samoinštaláciou, inštaláciou prostredníctvom technika alebo iným spôsobom uvedeným v Cenníku, OP alebo priamo v Zmluve. Ak Účastník zvolí samoinštaláciu, zodpovedá za správne vykonanie úkonov potrebných na zriadenie, ako aj za prípadné škody, ktoré nesprávnym vykonaním úkonov vznikli Podniku alebo tretím stranám.
16. Záväzok Podniku poskytovať Službu na základe Zmluvy vznikne ku dňu zriadenia pripojenia k Pevnej sieti alebo zriadenia Služby, ak je takéto zriadenie nevyhnutnou podmienkou pre poskytovanie Služby.
17. Ak Účastník svojím konaním alebo nečinnosťou zmaří zriadenie pripojenia k Sieti alebo dohodnutej Služby, je povinný uhradiť Podniku náhradu nákladov vynaložených v súvislosti s jej zriadením.
18. Ustanovenia bodov 13 až 17 sa uplatnia aj na zmenu umiestnenia koncového bodu Siete. V prípade technickej neuskutočniteľnosti zmeny umiestnenia zaniká len príslušná dohoda o zmene Zmluvy. Práva a povinnosti založené Zmluvou zostanú v platnosti v pôvodnom znení.

#### **Zriadenie Služieb Mobilnej siete**

19. Služby Mobilnej siete môže Účastník využívať len v geografickej oblasti pokrytej rádiovým signálom Mobilnej siete. Oblasti pravdepodobného pokrytia v rámci príslušnej technológie sú orientačne znázornené na aktuálnej mape pokrytia dostupnej na Internetovej stránke a na Predajných miestach. Zmenu v pokrytí Podnik zverejní vyznačením v aktuálnej mape pokrytia alebo iným vhodným spôsobom ku dňu účinnosti zmeny. Vzhľadom na charakter šírenia rádiových vln Podnik negarantuje na každom mieste geografickej oblasti vyznačenej v aktuálnej mape pokrytia (i), že Účastník dosiahne pripojenie k Mobilnej sieti, (ii) rovnakú alebo najvyššiu kvalitu a dostupnosť Služieb, a preto Podnik nezodpovedá za prípadné zhoršenie kvality prenosu signálu (napr. priepustnosti alebo rýchlosti prenosu dát), resp. kvality Služby spôsobenú poveternostnými, fyzikálnymi a inými vplyvmi. Nedostatočné pokrytie signálom obmedzené len na niektoré časti SR, ani zmena pokrytia, nezakladá právo Účastníka odstúpiť od Zmluvy.
20. Rýchlosť prístupu do Mobilnej siete môže byť výrazne nižšia v závis-



losti od sily signálu potrebného na poskytnutie Služby v príslušnej lokalite, od počtu ďalších aktívne pripojených Účastníkov v danom okamihu v príslušnej lokalite, ako aj iných faktorov. Podnik je oprávnený v záujme dosiahnutia rovnakej kvality a dostupnosti Služby stanoviť obmedzenia pre Účastníkov, ktorí používajú programy na automatické alebo dlhodobé sťahovanie veľkého objemu dát alebo aplikácie umožňujúce prenos hlasu alebo správ v sieti internet (napr. P2P siete, porty/aplikácie s preddefinovanou prioritou v sieti Podniku, tzv. VoIP – Voice over Internet Protocol, tzv. MoIP – Messaging over Internet Protocol, streaming médií a pod.). Ak Podnik takéto oprávnenie využije, uvedie obmedzenia Služby (tzv. Fair User Policy) v Cenníku. Fair User Policy môže spočívať najmä v časovom obmedzení využívania určených programov/portov, v zablokovaní prístupu k využívaniu určených programov/portov, resp. v určení limitov na prístup k určeným programom/portom v rámci voľného objemu dát, resp. nad rámec voľných dát, resp. v spoplatnení využívania určených programov/portov.

21. Aktivácia SIM karty je jej pripojenie k Mobilnej sieti a predstavuje predpoklad pre jej prevádzku. Aktivovanú SIM kartu odovzdá Podnik Účastníkovi do užívania bezprostredne po účinnosti Zmluvy. V osobitných prípadoch môže Podnik odovzdať Účastníkovi neaktivovanú SIM kartu, ktorú je Účastník povinný dodatočne, podľa pokynov Podniku, aktivovať. SIM karta je vo výlučnom vlastníctve Podniku a je neprenosná. SIM kartu nie je možné prenajať ani ju inak previesť na inú osobu, ani získať do držby od tretej osoby bez súhlasu Podniku. SIM kartu je možné využívať iba na účel a spôsobom dohodnutým s Podnikom. SIM kartu nie je možné upravovať alebo zasahovať do nej ani akýmkoľvek spôsobom kopírovať, modifikovať alebo inak manipulovať s technickými údajmi obsiahnutými na SIM karte. Podnik je oprávnený (i) považovať volanie a inú komunikáciu zo SIM karty pridelenú Účastníkovi za jednoznačný identifikátor Účastníka a (ii) realizovať softvérové zmeny SIM karty, ak takáto zmena nemá za následok zníženie kvality a rozsahu Služieb a nespôsobí vznik neodôvodnených nákladov pre Účastníka. Účastník zodpovedá za konanie tretích osôb, ktoré využili SIM kartu Účastníka, a za spôsobenú škodu. Predpokladom využívania Služieb prostredníctvom SIM karty je jej vloženie do vhodného zariadenia (napr. mobilný telefón).
22. V prípade Služieb Mobilnej siete sa zriadením prístupu k Sieti rozumie súhm úkonov Podniku, po vykonaní ktorých je možné pripojiť koncové zariadenie k Mobilnej sieti v SR v miestach pokrytých rádiovým signálom siete, ako aj k sieťam iných podnikov (v zahraničí), a to v rozsahu uvedenom v Cenníku.

## Článok 2. Práva a povinnosti Účastníka

1. Účastník má práva a povinnosti v zmysle Zákona a iných právnych predpisov. Okrem toho má Účastník právo:

- a) požiadať o dočasné prerušenie poskytovania Služieb, ak to nie je v rozpore so Zmluvou, a to za podmienok špecifikovaných v Zmluve, maximálne však súhne na dobu 6 mesiacov za každý bežný rok trvania Zmluvy (s výnimkou Predplatených služieb),
- b) požiadať za odplatu o zmenu telefónneho čísla aj podľa vlastného výberu, ak je takáto možnosť uvedená v Cenníku, ak je zvolené telefónne číslo voľné a jeho pridelenie je technicky možné,
- c) pri Službách Mobilnej siete využívať službu Roaming. Účastník môže v sieti zahraničného poskytovateľa alebo pri komunikácii s iným účastníkom v jeho sieti využívať len služby povolené zahraničným poskytovateľom. Za poplatky vyvolané nevhodným nastavením služieb počas využívania Služby Roaming zodpovedá výlučne Účastník, vrátane poplatkov za využitie sietí zahraničných operátorov s dosahom v pohraničných oblastiach SR. Podnik nezodpovedá za kvalitu signálu a služieb zahraničného operátora,
- d) využívať Predplatenú službu do výšky Kreditu a prípadného Bonusu. Kredit sa spotrebúva v poradi, v akom nastali jeho dobitia (najskôr sa čerpá Kredit z predchádzajúceho dobitia, potom Kredit

neskôr dobitý). Bonus sa spotrebúva ako posledný až po úplnej spotrebe celej výšky Kreditu dobitého za peňažné prostriedky, t. j. každé neskoršie dobitie Kreditu za peňažné prostriedky spôsobí, že nevyčerpaný Bonus, aj ak prislúchal k skoršiemu dobitiu Kreditu za peňažné prostriedky, sa bude čerpať ako posledný až po spotrebovaní celej výšky Kreditu dobitého za peňažné prostriedky. Doba platnosti Bonusu je rovnaká ako doba platnosti Kreditu za peňažné prostriedky. Bonus nevyčerpaný v dobe platnosti prepadá bez náhrady, nie je možné ho preplatiť a ani preniesť na inú SIM kartu. Podnik je oprávnený uviesť aj iný druh kreditu ako Kredit alebo Bonus za podmienok určených v Cenníku,

- e) obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. RÚ je orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory vyplývajúce zo Zmlúv, ktoré sa týkajú kvality a ceny Služieb; v ostatných prípadoch je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia, [www.soi.sk](http://www.soi.sk)
2. Účastník je okrem iných povinností podľa Zmluvy alebo právnych predpisov povinný najmä:
  - a) používať Službu za účelom a podmienok podľa Zmluvy, pokynov a návodov Podniku odovzdaných Účastníkovi alebo zverejnených na Internetovej stránke,
  - b) využívať SIM kartu a akúkoľvek Službu výlučne prostredníctvom koncového zariadenia schváleného podľa príslušných predpisov alebo pokynov Podniku, ktoré nebude inštalované v zariadení pripojenom na inú sieť, ako je Sieť (napr. v GSM bráne), resp. ktorého pripojenie k Sieti nebude umožňovať prepájanie Siete s inou sieťou za účelom ukončovania prevádzky smerovanej z inej (vrátane verejnej) siete elektronickej komunikácie v Sieti, bez predchádzajúcej písomnej dohody s Podnikom,
  - c) využívať Službu na osobnú potrebu a ďalej ju akýmkoľvek spôsobom neposkytovať tretím osobám ani prostredníctvom nej neposkytovať ďalšie služby, ak nie je dohodnuté inak, a pritom dodržiavať Zákon, princípy dobrých mravov, etických noriem pre používanie Služby a v primeranej miere brať do úvahy záujmy tretích osôb a vyhýbať sa akémukoľvek konaniu alebo opomenutiu, ktoré by mohlo ohroziť alebo porušiť záujmy Podniku alebo tretích osôb,
  - d) uhradiť Podniku cenu Služieb, ktoré sú poskytované jemu alebo s jeho súhlasom tretím osobám. Ak Účastník prostredníctvom Služby využije možnosť platby za tovary alebo služby tretích osôb, je povinný uhradiť ich cenu vyúčtovanú Podnikom,
  - e) nezneužívať Službu spôsobom, ktorým by neoprávnene zasahoval do práv Podniku alebo tretích osôb, najmä, no nielen spôsobmi uvedenými v článku 4 tejto časti, ako ani na hromadné zasielanie nevyžiadanej komunikácie,
  - f) nezasahovať a nemanipulovať s vecami vo vlastníctve Podniku alebo jeho zmluvného partnera používanými pri poskytovaní Služby a ani neumožniť takéto konanie tretej osobe, hoci aj z neobľúbivosti,
  - g) poskytnúť na žiadosť Podniku náležitú súčinnosť v nevyhnutnom rozsahu v súvislosti (i) s prevádzkou, údržbou, meraním alebo kontrolou zariadení používaných na poskytovanie Služieb, (ii) so zriadením alebo poskytovaním Služby alebo plnením iných povinností Podniku vrátane informovania Podniku o skrytých silnoprávných, plynovodných, vodovodných alebo iných rozvodoch a zariadeniach, ak je to potrebné, (iii) s ochranou Siete z hľadiska jej bezpečnosti, integrity alebo prevádzky, a na tento účel; ak je to potrebné, používať Podnikom dodatočne zavedené a Účastníkovi oznámené spôsoby ochrany Siete, (iv) so zneužívaním Služby za účelom uskutočnenia potrebných úkonov smerujúcich k upusteniu od takéhoto stavu alebo od činností, ktoré porušujú právne predpisy alebo Zmluvu; tým nie je dotknutá zodpovednosť Účastníka za škodu v zmysle platných právnych predpisov,



- h) zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť napojenie koncového bodu Sieť na zdroj elektrickej energie s požadovaným napätím a zabezpečiť ochranu proti prepätiu,
- i) zabezpečiť primeranú úroveň bezpečnosti a ochrany zariadení, ktoré využíva pre účely pripojenia do Sieť; za týmto účelom je na výzvu podľa pokynov Podniku povinný kontrolovať alebo upraviť nastavenia a úroveň bezpečnosti zariadení; Účastník je tiež povinný na výzvu Podniku využívať najvyššiu možnú a bezplatne dostupnú verziu softvéru koncového zariadenia, ak je dostupná na Internetovej stránke, alebo umožniť Podniku automatickú aktualizáciu softvéru alebo iných nastavení zariadenia za účelom predchádzania alebo eliminácie bezprostredných, bezpečnostných a aktuálnych hrozieb pre Účastníka alebo Sieť Podniku pri danom type Služby,
- j) oznamovať Podniku zmenu identifikačných údajov Účastníka, fakturačnej adresy, údajov o Adresátovi, ako aj iných údajov uvedených v dokumentoch o poskytovaní Služby, a to písomne spolu s dokladom preukazujúcim zmenu, najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa príslušnej zmeny, ak nebolo určené inak. Zmena nadobudne voči Podniku účinky až dňom ich oznámenia a hodnoverného preukázania. Podnik zaktualizuje údaje najneskôr v najbližšej faktúre vystavenej po dni doručenia oznámenia alebo do 15 dní odo dňa doručenia oznámenia, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane neskôr,
- k) vyvarovať sa a zamedziť akémukoľvek konaniu alebo opomenutiu, ktorým by úmyselne alebo vedomo neobstarlivo poškodzoval Sieť alebo sieť iných podnikov alebo umožnil neoprávnený prístup (bez výslovného povolenia oprávnenej osoby) do svojich systémov a zariadení najmä tým, že by rozširoval vírusy, spam alebo iné formy škodlivého softvéru (tzv. malware), a tým by umožnil neoprávnené nakladanie, najmä monitorovanie, pozmeňovanie, extrakciu, zverejňovanie alebo iné zneužitie údajov a dát inej osoby,
- l) oznámiť bez zbytočného odkladu telefonicky a následne listinne poškodenie, stratu alebo odcudzenie SIM karty alebo koncového zariadenia; takéto oznámenie je z dôvodov ochrany Účastníka považované za žiadosť o prerušenie prevádzky Služby. Podnik zabezpečí prerušenie najneskôr nasledujúci pracovný deň. V prípade neskorého, nepravdivého alebo nepotvrdeného oznámenia zodpovedá Účastník za vzniknuté škody, ako aj za škody spôsobené znovuzapojením takejto SIM karty alebo koncového zariadenia do prevádzky. Účastník je povinný uhradiť cenu za Služby poskytnuté prostredníctvom poškodenej, stratennej alebo odcudzenej SIM karty alebo koncového zariadenia do času, keď túto skutočnosť oznámil Podniku,
- m) Účastník Predplatennej služby, ktorý uzavrel s treťou osobou dohodu o tom, že táto osoba preberie namiesto Účastníka práva a povinnosti zo Zmluvy na Predplatenú službu, je povinný zabezpečiť bez zbytočného odkladu a zodpovedá za registráciu a súčinnosť tejto osoby ako nového Účastníka. Podnik nie je povinný registráciu tejto osoby ako Účastníka vykonať, ak nie sú splnené podmienky podľa článku 1 tejto časti pre uzavretie Zmluvy. Nový Účastník zodpovedá za to, že úkon registrácie robí v súlade s dohodou a so súhlasom Účastníka.

### Článok 3. Práva a povinnosti Podniku

1. Podnik má okrem ďalších práv podľa Zmluvy alebo príslušných predpisov najmä právo:
  - a) overiť údaje Žiadateľa a Účastníka,
  - b) na zaplatenie ceny za poskytnutú alebo požadovanú Službu v súlade so Zmluvou,
  - c) na náhradu škody spôsobenej Účastníkom na Sieťi a zariadení vo vlastníctve Podniku alebo tvoriacom súčasť Sieťi,
  - d) požadovať úhradu fakturovanej sumy za Služby ešte pred ukončením účtovacieho obdobia minimálne vo výške pravidelnej mesačnej platby za Službu na základe čiastkovej faktúry, v lehote

splatnosti 5 pracovných dní od jej vystavenia. Čiastková faktúra sa zasiela Účastníkovi v listinnej forme. Podnik oznámi Účastníkovi vystavenie čiastkovej faktúry v deň jej vystavenia aj prostredníctvom volania alebo SMS správy, ak je to možné. K tomuto postupu má Podnik právo pristúpiť v prípadoch, keď je primerané domnievať sa, že úhrada jeho pohľadávok je ohrozená, najmä ak Účastník:

- d1) je dlžníkom Podniku,
- d2) vykázal v účtovacom období neprimerane vysoký nárast objemu Služieb s dôsledkom neprimeraného nárastu fakturovanej sumy alebo
- d3) nebude v budúcnosti schopný riadne hradiť svoje finančné záväzky,
- d4) umožňuje tretej osobe zneužívanie Služieb a bezodkladne nezabezpečí všetky úkony smerujúce k upusteniu od takejto činnosti;
- e) podmieniť poskytnutie Služby zložením Zábezpeky z dôvodov pre dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby zo strany Podniku alebo ak Účastník nedáva záruku, že si bude riadne a včas plniť záväzky, alebo v iných dohodnutých prípadoch,
- f) uspokojiť svoje splatné pohľadávky voči Účastníkovi zo Zábezpeky, ak Účastník nezaplatí cenu za poskytnuté Služby ani do 45 dní po splatnosti faktúry. Ak Podnik využije Zábezpeku alebo jej časť na úhradu splatných pohľadávok, nie je povinný poskytnúť Účastníkovi Službu, na zabezpečenie úhrady ktorej bola Zábezpeka pôvodne zložená, a to až do doplnenia Zábezpeky do požadovanej sumy,
- g) uskutočniť prevod práv a povinností Účastníka zo Zmluvy na tretiu osobu so súhlasom existujúceho a nového Účastníka až po uhradení všetkých záväzkov voči Podniku. Za záväzok voči Podniku sa považuje pre účely tohto ustanovenia aj záväzok existujúceho Účastníka pred lehotou splatnosti. Podnik je oprávnený neudeliť súhlas, najmä ak nový Účastník naplní niektorú z podmienok pre odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa článku 1,
- h) pokiaľ je to potrebné za účelom ochrany účastníkov, bezpečnosti a integrity Sieťi, alebo infraštruktúry alebo sieťi iných podnikov, pred bezprostredným alebo trvajúcim ohrozením, ako aj za účelom kontinuity poskytovania Služieb a ich parametrov, predchádzania alebo zamedzovania zneužívania Služieb alebo iného konania v rozpore so Zákonom, inými právnymi predpismi alebo Zmluvou:
  - h1) vykonávať nevyhnutné zmeny koncových a iných zariadení pripojených k Pevnej sieťi (napr. nastavenie zariadenia, vymazanie škodlivých aplikácií zo zariadenia alebo inštalovanie nových potrebných aplikácií do zariadenia),
  - h2) vykonať bezplatnú výmenu koncových zariadení Pevnej sieťi,
  - h3) vykonávať monitoring bezpečnosti a integrity Sieťi alebo
  - h4) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Sieťi alebo koncových zariadení primerané identifikovanému riziku, pokiaľ zavedenie takejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady na strane Účastníka;
- i) zmeniť účtovacie obdobie, za ktoré je pravidelne vystavovaná faktúra. O tejto zmene Podnik informuje Účastníka vopred,
- j) postúpiť pohľadávku voči Účastníkovi inej osobe, ak je Účastník napriek písomnej výzve Podniku nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní s úhradou; pri postúpení pohľadávky môže Podnik odovzdať postupníkov aj zmluvnú dokumentáciu k vzťahu, z ktorého vznikla pohľadávka,
- k) zmeniť telefónne číslo pridelené Účastníkovi v naliehavých technických alebo prevádzkových prípadoch, ak je to potrebné pre ochranu Účastníka, iného účastníka alebo Sieťi, o čom bude Podnik informovať Účastníka minimálne 10 dní vopred,
- l) zrušiť odkazovú schránku, ak ju Účastník nevyužíva po dobu dvoch mesiacov,
- m) umožniť Účastníkovi využiť niektoré typy Služieb prostrední-

tvor Predplatennej služby, aj ak cena Služby, o ktorej poskytnutie prejaví Účastník svojim aktívnym úkonom záujem, je vyššia ako aktuálna výška Kreditu. Pokiaľ Účastník využije takéto Služby a vznikne mu záväzok na zaplatenie ceny za Službu, je povinný ho uhradiť bezodkladným dobíťím Kreditu minimálne vo výške záväzku, pričom záväzok bude vysporiadaný znížením dobiteho Kreditu o výšku záväzku. Ak si Účastník nedobije Kredit v dostatočnej výške na uhradenie záväzku ani do 30 dní od jeho vzniku, Podnik je oprávnený požadovať úhradu záväzku aj iným spôsobom ako dobíťím Kreditu.

2. Podnik je okrem povinností podľa Zmluvy alebo právnych predpisov povinný vrátiť Účastníkovi zloženú Zábezpeku, resp. jej zostatok na účet Účastníka alebo poštovým poukazom najneskôr do 30 dní od zániku nároku na Zábezpeku. Nárok na Zábezpeku zaniká uplynutím 3 mesiacov odo dňa ukončenia Zmluvy alebo uhradenia všetkých záväzkov Účastníka, podľa toho, ktorá skutočnosť nastala neskôr. V súvislosti s poskytnutím Zábezpeky nevzniká Účastníkovi nárok na úroky alebo iné formy zhodnotenia poskytnutých prostriedkov.

#### Článok 4. Prerušenie alebo obmedzenie Služieb

1. Podnik je oprávnený na nevyhnutný čas dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb, ak to vyplýva z právnych predpisov alebo z nasledovných dôvodov:
  - a) za účelom vykonania nevyhnutnej pravidelnej údržby Siete alebo prevádzkových zariadení,
  - b) zo závažných technických alebo prevádzkových dôvodov, napr. prekročenia kapacity, nevyhnutnej opravy alebo reštrukturalizácie Siete alebo prevádzkových zariadení,
  - c) z dôvodov Vyššej moci,
  - d) zmeny v zariadení alebo výmeny zariadenia z dôvodov podľa článku 3, bod 1, písm. h),
  - e) zavedenia dodatočných spôsobov ochrany Siete podľa článku 3, bod 1, písm. h).
2. Ak to bude vzhľadom na okolnosti možné, Podnik bude o opatreniach podľa bodu 1 Účastníkov informovať.
3. Podnik je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb alebo niektorej Služby z dôvodu:
  - a) zneužívania Služieb, a to až do odstránenia ich zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich ich zneužívaniu,
  - b) nezaplatenia splatnej ceny za Službu alebo spoločnej faktúry za Služby v celom rozsahu, a to napriek predchádzajúcemu upozorneniu Podniku a uplynutiu dodatočnej lehoty 5 dní odo dňa upozornenia, a to až do zaplatenia alebo zániku Zmluvy; v prípade neuhradenia spoločnej faktúry sa oprávnenie vzťahuje na všetky Služby, ku ktorým bola vystavená spoločná faktúra,
  - c) podstatného porušenia zmluvných podmienok zo strany Účastníka iných ako v písmenách a) až b) tohto bodu, ak bol Účastník na možnosť prerušenia alebo obmedzenia upozornený Podnikom,
  - d) ak Podnik bude k takémuto postupu povinný pristúpiť na základe právneho predpisu alebo rozhodnutia orgánu verejnej moci (vrátane orgánov Európskych spoločností),
  - e) smrti Účastníka, a to odo dňa, keď sa Podnik dozvie o smrti Účastníka, najmä na základe doručenia úmrtného listu alebo právoplatného rozhodnutia o vyhlásení Účastníka za mŕtveho.
4. Za zneužívanie Služby sa pre účely VP a Zmluvy považuje, ak:
  - a) sa dodatočne po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dlžníkom Podniku alebo iného podniku elektronických komunikačných sietí alebo služieb alebo ak niektorý z takýchto podnikov odstúpil od akejkoľvek zmluvy s ním alebo ju vypovedal,
  - b) Účastník použije Službu na iný účel, ako je určená, alebo na podporu, vytvorenie možnosti alebo zapojenie sa do akejkoľvek ak-

tivity v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, na šírenie poplašnej správy alebo výhrážnych informácií, alebo výhrážneho anonymného volania, na prenos alebo šírenie informácií, ktorými dochádza k porušovaniu práv tretích osôb, alebo iným spôsobom,

- c) Účastník použije Službu na narušenie Siete, vrátane pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k Sieti, pokúsi sa o preťaženie Siete alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti bezpečnosti alebo integrite Siete,
- d) svojvoľne zmení alebo inak neoprávnene zasiahne do telekomunikačného alebo iného zariadenia tvoriaceho súčasť Siete vrátane koncového bodu Siete alebo zariadenia pripojeného do Siete alebo taký zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobstaranosti,
- e) Účastník využíva Službu alebo jej časť (napr. volania, SMS, dáta), za ktorú sa účtuje pevná cena bez ohľadu na objem skutočne využitých plnení, spôsobom, ktorý je výrazne a neprimerane nad rámec obvyklej priemernej miery využívania Služby inými účastníkmi (jedným účastníkom za porovnateľný časový úsek), najmä neúmerne využívanie tzv. neobmedzených paušálov, alebo ktorý má alebo môže mať za následok zníženie kvalitatívnych alebo iných parametrov Služby pre ostatných účastníkov alebo iné ohrozenie Siete, ak sa takéto konanie zo strany Účastníka opakuje alebo pokračuje aj po upozornení zo strany Podniku,
- f) Účastník alebo osoba, ktorej umožnil využiť Službu, sa pokúsi ukrátiť Podnik o úhrady za Službu,
- g) Účastník ruší alebo ohrozuje bezpečnosť, integritu alebo prevádzku zariadením, ktoré nie je vo vlastníctve Podniku alebo nesplní požiadavky podľa právnych predpisov, výrobcu alebo Podniku,
- h) Účastník používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Podniku kontrolu jej používania,
- i) Účastník používa Službu v rozpore s jej využitím len pre potreby Účastníka, najmä ak neoprávnene poskytne Službu tretej osobe alebo prostredníctvom nej poskytne ďalšie služby,
- j) Účastník neuhradil včas čiastkovú faktúru za Služby vystavenú v súlade s článkom 3, bod 1, písm. d),
- k) Účastník porušuje svoje povinnosti podľa článku 2, bod 2, písm. b).

#### Článok 5. Zmena Zmluvy

1. Ak nie je v Zmluve alebo v jej súčasťi dohodnuté inak, môžu sa zmluvné strany dohodnúť na zmene Zmluvy alebo inom právnom úkone písomne, ústne alebo iným spôsobom, pokiaľ je zachovaná vôľa zmluvných strán.
2. O zmenu Zmluvy môže požiadať ktorákoľvek zmluvná strana. Pre uskutočnenie zmeny je potrebné splniť podmienky stanovené Podnikom pre daný typ zmeny.
3. Podnik má právo požadovať, aby Účastník v prípade žiadosti o zmenu podanej telefonicky, elektronickými prostriedkami alebo iným prostriedkom komunikácie na diaľku doplnil svoju žiadosť v listinnej forme do 3 pracovných dní na adresu sídla Podniku.
4. Podnik môže podmieniť uskutočnenie požadovanej zmeny Zmluvy zložením Zábezpeky, iným vhodným spôsobom zabezpečenia záväzkov alebo uhradením všetkých splatných záväzkov Účastníka. Podnik má právo neakceptovať návrh na zmenu Zmluvy: a) počas doby, keď je poskytovanie Služieb prerušené alebo obmedzené, b) počas omeškania Účastníka s úhradou splatnej ceny za Služby, c) počas plynutia výpovednej doby, d) z dôvodov nesplnenia podmienok vyžadovaných k akceptácii navrhovanej zmeny, e) porušovania povinností Účastníka. Neakceptovanie návrhu Účastníka, ako aj dôvody jeho neakceptácie je Podnik oprávnený Účastníkovi oznámiť do 30 dní od doručenia návrhu.
5. Podnik má právo zmeniť zmluvné podmienky dojednané s Účastní-

kom v Zmluve, pričom zmenou zmluvných podmienok sa rozumie najmä úplná alebo čiastočná úprava, zmena alebo zrušenie Služby vrátane jej kvality, rozsahu, štruktúry, ceny alebo inej podmienky (ďalej ako „zmena zmluvných podmienok“). Podnik je oprávnený uskutočniť zmenu zmluvných podmienok z dôvodu dojednaného v Zmluve alebo v ktorejkoľvek súčasti Zmluvy alebo z niektorého z nasledovných dôvodov:

- a) zmeny podmienok na trhu poskytovania elektronických komunikačných služieb,
  - b) zvýšenia nákladov Podniku súvisiacich s poskytovaním Služby alebo programu Služieb,
  - c) zmeny inflácie podľa Štatistického úradu SR,
  - d) zmeny marketingovej stratégie Podniku, spočívajúcej najmä v zavedení, zmene alebo zrušení Služieb,
  - e) technologického vývoja Služieb alebo Siete,
  - f) legislatívnej zmeny s priamym alebo nepriamym dopadom na zmluvné podmienky (vrátane zmeny sadzby DPH alebo inej platby) alebo
  - g) vydania rozhodnutia príslušného orgánu verejnej moci (vrátane orgánov Európskych spoločenstiev), ktoré zakladá povinnosť alebo právo Podniku vykonať zmenu zmluvných podmienok.
6. Podnik je povinný oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok, ktorá sa Účastníka týka, najmenej jeden mesiac pred jej účinnosťou. Podstatnou zmenou zmluvných podmienok sa rozumie jednostranná zmena v neprospech Účastníka týkajúca sa najmä zmeny ceny, zdroja a spôsobu výpočtu ceny za poskytovanie Služby, zmeny kvality poskytovanej Služby alebo zmeny času trvania Zmluvy vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania Služby alebo zmena tých zmluvných podmienok, na ktorých sa Podnik a Účastník písomne v Zmluve dohodli, že sa budú považovať za podstatné. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje zmena, ktorá je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou právneho predpisu alebo rozhodnutím príslušného orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie. Ak Účastník nesúhlasí s podstatnou zmenou zmluvných podmienok, má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia danej podstatnej zmeny. V takomto prípade právne účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny zmluvných podmienok. Ak Účastník neodstúpi od Zmluvy z dôvodu podstatnej zmeny zmluvných podmienok spôsobom a v lehote podľa prvej vety tohto bodu, má sa za to, že s danou podstatnou zmenou zmluvných podmienok súhlasí. Informácie o iných zmenách zmluvných podmienok Podnik oznámi Účastníkovi niektorým zo stanovených spôsobov oznamovania podľa časti VII. najneskôr ku dňu účinnosti zmeny zmluvných podmienok, ak v osobitných prípadoch nevyplýva Podniku povinnosť oznámiť danú zmenu skôr. Takáto zmena je účinná ku dňu uvedenému Podnikom v oznámení o zmene zmluvných podmienok.

#### Článok 6. Doba trvania Zmluvy, zánik Zmluvy

1. Ak doba trvania Zmluvy alebo poskytovania Služby nie je v Zmluve určená inak, platí, že bola dojednaná doba neurčitá. Zmluvné strany sa môžu dohodnúť, že aj keď bola Zmluva uzavretá na dobu určitú, Služba bude poskytovaná počas doby určitej, prípadne že Službu sa Účastník zaviazal využívať aspoň počas určitého minimálneho obdobia (tzv. doba viazanosti). Ak je poskytovanie Služby dohodnuté na dobu určitú alebo na dobu viazanosti a ak počas nej dôjde k obmedzeniu alebo prerušeniu jej poskytovania, doba trvania poskytovania Služby alebo doba viazanosti sa predĺži o obdobie trvania obmedzenia alebo prerušenia poskytovania Služby, ak nie je v Zmluve uvedené inak.
2. Ak nie je dohodnuté alebo určené inak, Zmluva zaniká:
  - a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
  - b) dohodou zmluvných strán,
  - c) výpoveďou,

- d) odstúpením,
  - e) dňom doručenia oznámenia Podniku Účastníkovi o technickej neuskutočniteľnosti zariadenia alebo poskytovania Služby,
  - f) pri Predplatennej službe uplynutím doby platnosti SIM karty podľa Cenníka, ktorá začne plynúť odo dňa prvého prihlásenia SIM karty Účastníka do Siete alebo odo dňa posledného dobíjania Kreditu, pričom pre začiatok plynutia tejto lehoty je rozhodujúci dôvod, ktorý nastane neskôr (za prvé prihlásenie do Siete sa pre tieto účely považuje napr. prijatie hovoru, uskutočnenie hovoru alebo odoslanie SMS alebo iný úkon v závislosti od Služby).
3. Zmluvu na dobu neurčitú môže Účastník vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez udania dôvodu.
  4. Podnik môže vypovedať Zmluvu bez ohľadu na skutočnosť, či je uzavretá na dobu určitú alebo neurčitú:
    - a) ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služby, okrem univerzálnej služby,
    - b) z dôvodu modernizácie Siete alebo Služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby.
  5. Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany, nasledovne: (i) pri Službách Pevnej siete a Predplatených službách uplynie posledným dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane, (ii) pri fakturovaných službách Mobilnej siete začne plynúť prvým dňom zúčtovacieho obdobia nasledujúceho po doručení výpovede a uplynie posledným dňom tohto zúčtovacieho obdobia.
  6. Účastník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií z dôvodov dohodnutých v Zmluve alebo určených Zákonom alebo inými právnymi predpismi. Ak Podnik ani po opakovanej uznannej reklamacii 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 Podniku stále pretrváva.
  7. Ak sa podľa Zmluvy poskytuje viac Služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy podľa predchádzajúceho bodu len vo vzťahu k tej Službe alebo časti Služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od Služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo týka, ak osobitný predpis alebo Zmluva neurčuje inak.
  8. Podnik má právo odstúpiť od Zmluvy, okrem iných prípadov dojednaných v Zmluve alebo jej súčasti, ak:
    - a) Účastník opakovane neoprávnenne zasiahne do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobdobnosti,
    - b) Účastník nezaplatil cenu za poskytnuté Služby ani do 45 dní po dni splatnosti,
    - c) Účastník pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa právnych predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Podniku ho neodpojí,
    - d) Účastník opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Podniku kontrolu jej používania, najmä ak využíva Službu v rozpore s právnymi predpismi,
    - e) Účastník opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
    - f) Účastník zneužíva Službu alebo jej časť,
    - g) údaje Účastníka sa dodatočne preukážu ako nepravdivé, čo môže mať za následok ujmu Podniku,
    - h) v majetkových pomeroch Účastníka nastali také podstatné zmeny, ktoré budú mať alebo majú za následok, že Účastník nebude alebo nie je schopný dodržiavať Zmluvu, najmä záväzok riadne a včas uhrádzať cenu za Služby, a to najmä ak na majetok Účastníka bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu alebo povolenie reštrukturalizácie, ak bola na neho uvalená nútená správa, ak vstúpil do likvidácie, ak bola voči nemu nariadená daňová alebo



iná exekúcia alebo ak je v režime vyrovnania alebo núteného vyrovnania, a to s prihliadnutím na podmienky stanovené príslušnými právnymi predpismi,

- i) Podnik eviduje voči Účastníkovi pohľadávku po lehote splatnosti pri ktoromkoľvek ďalšom zmluvnom vzťahu na poskytovanie Služby Mobilnej siete,
  - j) Účastník nepožiadala o opätovné poskytovanie Služieb Pevnej siete najneskôr posledný deň obdobia, počas ktorého bolo poskytovanie Služieb dočasne prerušené na žiadosť Účastníka.
9. Odstúpením od Zmluvy sa Zmluva zrušuje ku dňu doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej zmluvnej strane. Ak zmluvná strana uvedie v odstúpení od Zmluvy neskorší deň, ku ktorému sa má Zmluva zrušiť, Zmluva sa zruší až k tomuto dňu. Zánikom Zmluvy zanikajú a rušia sa aj všetky právne vzťahy založené Zmluvou, resp. vzniknuté na základe Zmluvy.
10. Zmluvu je možné ukončiť aj na základe dohody strán. Účastník, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu dohodou, predloží Podniku listinnú žiadosť, z ktorej obsahu bude vyplývať prejav vôle Účastníka dohodnúť sa s Podnikom na ukončení Zmluvy. Ak Účastník podá návrh dohody na ukončenie Zmluvy uzavretej na dobu určitú, resp. s platne dojednaným záväzkom viazanosti, akceptácia návrhu Účastníka nebude zrealizovaná, skôr ako Účastník uhradí svoje záväzky zo Zmluvy vrátane záväzkov vzniknutých z predčasného ukončenia Zmluvy, ak nie je dohodnuté inak. Podmienkou akceptácie návrhu Účastníka na ukončenie Zmluvy dohodou je uhradenie všetkých záväzkov Účastníka po lehote splatnosti. Podnik nie je povinný návrh dohody na ukončenie Zmluvy podaný Účastníkom akceptovať.
11. Pri zániku Zmluvy nie je Podnik povinný vrátiť Účastníkovi aktívne a zriaďovacie poplatky za tie úkony, ktoré Podnik uskutočnil. Účastník je povinný bezodkladne vrátiť Podniku zariadenia a iné predmety (napr. SIM karta) vo vlastníctve Podniku, ktoré mu boli poskytnuté na účely využívania Služieb na dobu trvania Zmluvy. Podnik pri zániku Zmluvy vystaví konečné vyúčtovanie za Služby, ktoré je Účastník povinný uhradiť.
12. V prípade zániku Zmluvy pri Predplatení služby vráti Podnik Účastníkovi zostatkový nespotrebovaný Kredit nadobudnutý za peňažné prostriedky zaplatené Účastníkom (t. j. nie Bonus), ktorý Účastník nevyčerpal na Predplatenú službu počas doby trvania Zmluvy, a to poskytnutím náhrady v peniazoch a na základe písomnej žiadosti Účastníka o vrátenie zostatkového Kreditu podanej v súlade s podmienkami v Cenníku, v hodnote, ktorú mal zostatkový nespotrebovaný Kredit v okamihu zániku Zmluvy podľa účtovných záznamov Podniku.

#### ČASŤ IV. CENY A PLATOBNÉ PODMIENKY.

1. Ak nie je cena za Službu výslovne dojednaná v Zmluve, vzťahuje sa na ňu Cenník. Cenník je dostupný na Internetovej stránke a Predajnom mieste. Pre určenie konečnej ceny Služieb je rozhodujúci ich odpočet podľa informačného systému Podniku.
2. Všetky ceny za Služby sú vyúčtované faktúrou po skončení účtovacieho obdobia, resp. obdobia, za ktoré je Podnik povinný v zmysle dohody o frekvencii fakturácie vystaviť faktúru. Účtovanie ceny sa začína dňom zriadenia Služby, resp. dňom začatia jej poskytovania. Účtovacím obdobím je kalendárny mesiac. Účastníkom – fyzickým osobám nepodnikateľom je listinná forma faktúry vystavená po skončení dvojmesačného obdobia; pri dvojmesačnej frekvencii fakturácie je celková cena rozdelená na dve rovnaké čiastky (so zohľadnením zaokrúhľovacích rozdielov) s dvoma lehotami splatnosti, pričom prvá čiastka bude splatná v mesiaci vystavenia faktúry a druhá v nasledujúcom mesiaci. Účastníkom s dohodnutou elektronickou formou faktúry je faktúra vystavená po uplynutí jednomesačného účtovacieho obdobia. Deň vzniku daňovej povinnosti je deň dodania služby podľa platného zákona o dani z pridanej hodnoty. Podnik má právo vyúčtovať cenu všetkých alebo viacerých Služieb poskytnutých Účastníkovi

na základe viacerých Zmlúv spoločnou faktúrou. V prípade úhrady spoločnej faktúry v čiastočnom rozsahu bude uhradená suma použitá na úhradu ceny Služieb pomernou čiastkou k fakturovanej cene týchto Služieb, ak Účastník neurčí inak; cena jednotlivých Služieb sa považuje za uhradenú až uhradením spoločnej faktúry v celom rozsahu.

3. Ak si Účastník zvolí elektronickú formu faktúry, udeľuje súhlas na to, aby mu Podnik vyúčtoval cenu Služby faktúrou výlučne v elektronickej forme, a Podnik mu nie je povinný zasielať aj faktúru v papierovej forme, ak nepožiadá o vyhotovenie odpisu elektronickej faktúry za odplatu podľa Cenníka, ak Podnik odpis poskytuje. Elektronickú faktúru sprístupňuje Podnik Účastníkovi na Internetovej stránke; sprístupnenie je podmienené použitím niektorého Bezpečnostného údaja. V prípade dohody s Účastníkom sprístupňuje Podnik elektronicke faktúry zároveň aj jej zaslaním na e-mailovú adresu oznámenú Účastníkom ako nezašeslovanú prílohu; Podnik nezodpovedá za prípadné zneužitie elektronickej faktúry zaslanej na e-mailovú adresu oznámenú Účastníkom. Ak je s Účastníkom využívajúcim viaceré Služby dohodnuté zasielanie spoločnej faktúry a Účastník požiadava o zmenu formy faktúry, Podnik uskutoční zmenu vo vzťahu ku všetkým Službám, pre ktoré je spoločná faktúra dohodnutá. Ak je s Účastníkom využívajúcim viac Služieb Mobilnej siete dohodnuté zasielanie spoločnej faktúry v papierovej forme, papierová forma faktúry obsahuje základnú úroveň rozpisovaných faktúr iba súhrnne za všetky Služby a rozpis zvlášť pre Služby poskytované ku každému telefónnemu číslu bude sprístupnený na Internetovej stránke.
4. Ak faktúra za Služby, bez ohľadu na formu jej vyhotovenia, nie je Účastníkovi doručená alebo sprístupnená do 17 dní po skončení fakturačného obdobia, Účastník je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť Podniku. Ak tak Účastník v lehote 22 dní po skončení fakturačného obdobia neurobí, považuje sa faktúra za doručenú posledným dňom tejto lehoty. Ak Účastník v tejto lehote oznámi, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený odpis faktúry.
5. Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky riadne a včas. Riadna úhrada obsahuje správne uvedené údaje z faktúry, najmä variabilný symbol, fakturovanú čiastku a číslo účtu, ktoré sú potrebné pre identifikáciu a priradenie platby Účastníka. Včasná úhrada je pripísaná na účet Podniku najneskôr v deň splatnosti uvedený na príslušnej faktúre; dňom splatnosti faktúry je vždy štrnásť kalendárny deň nasledujúci po skončení obdobia, za ktoré sa faktúra vystavuje, ak faktúra neurčuje neskorší deň splatnosti.
6. V prípade neuhradenia ceny Služby alebo iného peňažného záväzku Účastníka voči Podniku riadne a včas, je Podnik oprávnený účtovať: i) Účastníkovi, ktorý je právnickou osobou alebo fyzickou osobou oprávnenou na podnikanie, úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania, pričom pre zmluvné vzťahy na poskytovanie Služieb Mobilnej siete uzavreté pred 1. 7. 2015 sa uplatní úrok z omeškania vo výške podľa právnych predpisov, ii) Účastníkovi, ktorý je fyzickou osobou – nepodnikateľom, úrok z omeškania podľa predpisov občianskeho práva. Ak právna úprava stanoví vyššie úroky z omeškania, ako sú dohodnuté v tomto bode, má Podnik právo na úroky z omeškania v takejto zákonnej výške.
7. Ak bola pre prípad porušenia povinností zo Zmluvy dohodnutá zmluvná pokuta, jej zaplatením nezaniká právo dotknutej zmluvnej strany na náhradu škody, ktorá prevyšuje zmluvnú pokutu a ktorá jej vznikla porušením danej povinnosti. Účastník zodpovedá za riadnu a včasnú úhradu cien za poskytnuté alebo požadované Služby vyúčtované v príslušnej faktúre, aj ak si v Zmluve určí Adresáta alebo ak je úhrada realizovaná z účtu Platiteľa na základe súhlasu na inkaso.
8. Náklady Účastníka spojené s úhradou faktúr alebo s prijatím preplatkov úhrady faktúr vrátených Účastníkovi znáša v plnom rozsahu Účastník. Pri úhrade faktúr zo zahraničia je Účastník povinný zabezpečiť pripísanie úhrady v prospech účtu Podniku v plnej výške a včas.
9. Podnik je oprávnený prijať plnenie poskytnuté treťou osobou na spl-

nenie akéhokoľvek záväzku Účastníka vyplývajúceho zo Zmluvy, ako aj prijať súhlas na inkaso udelený Platiteľom Podniku za účelom úhrady faktúr Účastníka.

10. Podnik má právo započítať svoje pohľadávky voči Účastníkovi, vrátane pohľadávok, ktoré ešte nie sú splatné, proti pohľadávkam Účastníka voči Podniku.
11. Podnik má právo požadovať platbu vopred.
12. Podnik má právo zaokrúhľovať cenu Služieb účtovaných sekundo-ovou tarifáciou a konečnú cenu podľa pravidiel matematického zaokrúhľovania na celé eurocenty.
13. Podnik môže upozorniť Účastníka na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku, ak neuhradil cenu Služieb alebo iných platieb v lehote splatnosti, a určiť dodatočnú lehotu na zaplatenie (ďalej len „oneskorená platba“). Náhradu nákladov spojených s upomienkou oneskorenej platby podľa platného Cenníka, ako aj všetky náklady spojené s mimosudným, súdnym alebo exekučným vymáhaním znáša Účastník.
14. V prípade úhrady faktúr inkasným spôsobom informuje Podnik Účastníka a Platiteľa o sume inkasa a dátume jeho splatnosti (ďalej len „prenotifikácia“). Účastník súhlasí so skrátením lehoty na zaslanie prenotifikácie, ktorú Podnik zašle Účastníkovi najmenej 7 dní pred splatnosťou faktúry, a to vo faktúre, e-mailom, SMS alebo iným vhodným spôsobom. Prenotifikácia sa vzťahuje na všetky výzvy na inkaso, ktoré Podnik zašle banke za účelom úhrady faktúry až do jej úhrady v celom rozsahu. Zavedenie úhrady faktúr inkasným spôsobom z bankového účtu Účastníka, zmenu alebo zrušenie účtu, zavedenia alebo zmeny inkasného limitu, alebo zrušenia tohto spôsobu platby, je Účastník povinný oznámiť Podniku bezodkladne, najneskôr do konca zúčtovacieho obdobia, za ktoré má byť vystavená faktúra, ktorú má Účastník záujem uhradiť inkasným spôsobom; povinnosť podľa predchádzajúcej vety sa považuje za splnenú aj v prípade, ak predmetné skutočnosti oznámi Podniku v súlade s platnou právnou úpravou upravujúcou presun platobného účtu prijímajúci poskytovateľ platobných služieb. Ak Účastník uvedené zmeny oznámi Podniku neskôr, platba najbližšej faktúry prebehne podľa dovtedy dohodnutého spôsobu. Neúspešnú výzvu na inkaso je Podnik oprávnený opakovať. Ak je výzva na inkaso neúspešná a Účastník nezabezpečí úhradu faktúry iným spôsobom riadne a včas, dostane sa do omeškania s dôsledkami uvedenými v týchto VP. Podnik zašle banke výzvu na inkaso, ak v čase zaslania výzvy eviduje platný súhlas na inkaso. Ak súhlas na inkaso zriadil Platiteľ, je Účastník povinný zabezpečiť osobný kontakt Platiteľa s Podnikom za účelom získania kontaktných údajov pre prenotifikáciu. V opačnom prípade sa inkaso považuje za zriadené z účtu, ktorého majiteľom je Účastník, a prenotifikácia je zaslaná Účastníkovi. Účastník je povinný bezodkladne zabezpečiť potvrdenie súhlasu na inkaso v banke, ktorá vedie daný účet.
15. V prípade úhrady faktúr Účastníka inkasným spôsobom súhlas na inkaso zaniká najmä:
  - a) zmenou alebo zrušením účtu uvedeného v súhlase na inkaso, okrem prípadov, ak uvedené skutočnosti nastali v súvislosti s presunom platobného účtu v súlade s platnou právnou úpravou,
  - b) odmietnutím inkasa zo strany banky z dôvodu uvedenia nesprávneho účtu v súhlase na inkaso,
  - c) uplynutím 36 mesiacov odo dňa, keď Podnik predložil banke poslednú výzvu na inkaso na základe udeleného súhlasu na inkaso, a to aj ak bolo toto inkaso refundované alebo odmietnuté,
  - d) v ďalších prípadoch, ak tak určujú právne predpisy alebo to vyplýva z dohody medzi Podnikom a osobou, ktorá súhlas na inkaso udelila.
16. Podnik má právo odmietnuť úhradu Účastníka inkasným spôsobom, najmä ak:
  - a) má Podnik dôvodné podozrenie, že Účastník alebo Platiteľ zneužíva vrátenie (refundáciu) platby od svojej banky do 8 týždňov odo dňa odpísania prostriedkov z jeho účtu, napr. pravidelnými

(vrátenia aspoň dvoch po sebe nasledujúcich úhrad faktúr Účastníka) alebo opakovanými (aspoň trikrát) vráteniami platieb, a práva Podniku by mohli byť takýmto konaním negatívne dotknuté,

- b) je inkaso opakovane (aspoň trikrát) odmietnuté zo strany banky z dôvodu, za ktorý zodpovedá Účastník alebo Platiteľ, napr. neexistujúci súhlas na inkaso,
- c) v ďalších prípadoch, ak to vyplýva z právnych predpisov. V takom prípade je Účastník povinný uhradiť svoje záväzky iným spôsobom, ktorý Podnik umožňuje.

## ČASŤ V. ROZSAH ZODPOVEDNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Podnik a Účastník, ktorý je spotrebiteľom alebo ktorý využíva služby Mobilnej siete, zodpovedajú voči sebe navzájom za škody nimi spôsobené v dôsledku porušenia svojich povinností zo Zmluvy, Zákona a ostatných právnych predpisov, ibaže preukážu, že škodu nezavinili alebo že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, ak nie je uvedené inak. Žiadne ustanovenie Zmluvy neznamena obmedzenie alebo vylúčenie zodpovednosti Podniku za konanie alebo opomenutie Podniku, ktorým bola spotrebiteľovi spôsobená smrť alebo ujma na zdraví.
2. Podnik a Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom a ktorý využíva služby Pevnej siete, zodpovedajú voči sebe navzájom za škody nimi spôsobené v dôsledku porušenia svojich povinností zo Zmluvy, Zákona a ostatných právnych predpisov, ibaže preukážu, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, ak nie je uvedené inak. V prípade Služieb Pevnej siete si zmluvné strany navzájom nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak. Podnik zodpovedá za škody spôsobené zavineným porušením svojich povinností; zodpovednosť Podniku za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia, vadného poskytnutia Služby je obmedzená na povinnosť vrátiť pomeru časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú Službu, resp. pomerne znížiť cenu za Službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo vadného poskytnutia Služby.
3. Podnik nezodpovedá za škodu spôsobenú:
  - a) obsahom prenášaných informácií a údajov, najmä ak ide o informácie a údaje poskytované v rámci služieb tretích strán (napr. audiotextové služby, služby s pridanou hodnotou, služby informačnej spoločnosti),
  - b) využitím služieb tretích strán sprístupnených v sieti Podniku,
  - c) v dôsledku nedovoleného, nevhodného alebo nesprávneho nastavenia alebo umiestnenia Služieb alebo zariadenia zo strany Účastníka,
  - d) stratou, poškodením alebo zničením informácií, údajov alebo súborov prenášaných prostredníctvom Služieb zabezpečujúcich pripojenie do siete internet,
  - e) použitím iného zariadenia, ktoré ruší prevádzku siete alebo Služieb alebo nebolo schválené na prevádzkovanie v rámci SR, alebo nespĺňa štandardné technické parametre,
  - f) zneužitím Bezpečnostného údajá neoprávnenou osobou,
  - g) prevádzkou rozvodov alebo zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve Podniku,
  - h) spôsobenú v dôsledku dôvodov Vyššej moci.
4. Účastník zodpovedá Podniku za škodu spôsobenú:
  - a) porušením povinností zo Zmluvy alebo z právnych predpisov, a to osobne Účastníkom, ako aj treťou osobou, ktorej umožnil využívanie Služieb, hoci aj z neobstaranosti,
  - b) neoprávneným využívaním Služby alebo zariadenia zo strany Účastníka,
  - c) porušením zákonnej povinnosti počínať si tak, aby svojou činnosťou nepoškodzoval vedenia a nerušil prevádzku siete alebo Služieb a neoprávnené nezasahoval do siete a do poskytovania Služieb; za takúto škodu Podnik nenesie žiadnu zodpovednosť.



5. Žiadna zo strán nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností povinnej strany bolo spôsobené konaním poškodenej strany alebo nedostatkom súčinnosti, ktorú bola poškodená strana povinná poskytnúť. Osoba, ktorej hrozí škoda, je povinná s prihliadnutím na okolnosti urobiť opatrenia potrebné na odvrátenie škody alebo na jej zmiernenie (napr. použiť náhradné spôsoby komunikácie). Povinná osoba nie je povinná nahradiť škodu, ktorá vznikla tým, že poškodený túto povinnosť nesplnil.
6. Účastník si môže voči Podniku uplatniť právo na náhradu škody písomným podaním obsahujúcim zrozumiteľný, určitý, prehľadný a pravdivý opis rozhodujúcich okolností vzniku škody v dôsledku zavineneho porušenia povinností Podniku, vyčíslenie škody a sumu škody uplatňovanej Účastníkom voči Podniku.

#### ČASŤ VI. REKLAMAČNÝ PORIADOK, MECHANIZMUS NA UROVNENIE SPOROV, NAHLASOVANIE PORÚCH

1. Účastník má právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za Službu, vo veci kvality poskytnutej Služby alebo vo veci namietnutia inej vady v súvislosti s poskytnutou alebo požadovanou Službou.
2. Reklamáciu je Účastník oprávnený uplatniť dorúčením v listinnej forme podpísanej Účastníkom na adresu Podniku uvedenú na faktúre, na adresu sídla Podniku alebo na Predajné miesto, a to v lehote najneskôr do posledného dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola faktúra Účastníkovi doručená alebo nastala skutočnosť zakladajúca dôvod na podanie reklamácie, alebo do 30 dní odo dňa doručenia faktúry alebo vzniku predmetnej skutočnosti, podľa toho, ktorá lehota uplynula neskôr. Inak sa na takéto podanie neprihliada ako na reklamáciu. Podnet zaslaný elektronicky, faxom alebo iným spôsobom komunikácie na diaľku (t. j. v inej ako listinnej forme), ak sa ním namieta vada Služby, sa považuje za reklamáciu, na základe ktorej vznikajú Účastníkovi a Podniku práva a povinnosti podľa bodov 5 až 10 tejto časti, iba ak je doplnený originál podnetu v listinnej forme najneskôr do 3 pracovných dní.
3. V reklamacii je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla alebo miesta podnikania, IČO spolu s uvedením telefónneho čísla alebo iného identifikátora Služby, ktorej sa reklamácia týka, jasným a zrozumiteľným spôsobom opísať predmet reklamácie a čoho sa na základe reklamácie domáha. V prípade podania reklamácie splnomocnenou osobou je Podnik oprávnený požadovať aj priloženie listinnej plnej moci s overeným podpisom splnomocniteľa.
4. Ak reklamácia nespĺňa podmienky podľa bodov 2 a 3 a tieto nedostatky sú prekážkou pre riadne posúdenie a vybavenie reklamácie, Podnik má právo vyzvať Účastníka na doplnenie potrebných náležitostí, pričom lehota na prešetrovanie reklamácie začína v takomto prípade plynúť od momentu odstránenia nedostatkov a splnenia podmienok na podanie reklamácie. Ak je to potrebné pre účely objektívneho prešetrovania reklamácie, Účastník je povinný Podniku poskytnúť nevyhnutne potrebnú súčinnosť na základe výzvy Podniku, pričom bez poskytnutia tejto súčinnosti nie je Podnik povinný v preverovaní reklamácie pokračovať.
5. Reklamácia vo veci prešetrovania úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za Službu, t. j. podanie reklamácie nezavaruje Účastníka povinnosti uhradiť cenu za poskytnutú Službu riadne a včas.
6. Podnik písomne oznámi Účastníkovi výsledok prešetrovania reklamácie do 30 dní od jej doručenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Podnik túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Podnik je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej lehoty s uvedením dôvodov.
7. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za ňu nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich 6 mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako 6 mesiacov, ale dlhšie ako 1 mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
8. Ak reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich 6 mesiacov, Účastník má právo na odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich 6 mesiacov, najneskôr do skončenia prešetrovania zariadenia, alebo na jej zaplatenie v 3 mesačných splátkach. Ak je využívanie Služby kratšie ako 6 mesiacov, ale dlhšie ako 1 mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
9. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná odôvodnene, bude táto zúčtovaná najneskôr v zúčtovacom období nasledujúcom po období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne Podnik dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
10. Účastník, ktorý je spotrebiteľ a ktorý si na webovej stránke prevádzkovej Podnikom a/alebo prostredníctvom iných elektronických prostriedkov objednal Podnikom ponúkaný tovar a/alebo službu (ďalej aj ako „Účastník-spotrebiteľ“), je v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov oprávnený predložiť orgánu alternatívneho riešenia sporu návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ak Podnik zamietol alebo sa v lehote 30 dní odo dňa jej odoslania nevyjadril k žiadosti o nápravu, na základe ktorej Účastník-spotrebiteľ vyjadruje svoju nespokojnosť so spôsobom, ktorým Podnik vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa Účastník-spotrebiteľ domnieva, že Podnik porušil jeho práva. Účastník-spotrebiteľ môže svoju žiadosť o nápravu zaslať aj elektronicky na adresu spotrebiteľskespor@telekom.sk. Účastník-spotrebiteľ predloží návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu bezodkladne, najneskôr do 1 roku od doručenia zamietavej odpovede Podniku k žiadosti o nápravu alebo odo dňa márneho uplynutia 30-dňovej lehoty na vyjadrenie sa k žiadosti o nápravu zo strany Podniku. Účastník-spotrebiteľ môže návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podať aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorú nájde na stránke <http://ec.europa.eu/odr>.
11. Podnik môže poveriť prijímaním a vybavovaním reklamácií tretie osoby; ich zoznam zverejní na Internetovej stránke.
12. Účastník má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré nezavinil. Účastník má právo na vrátenie pomenej časti ceny za čas neposkytovania Služby zavinenej Podnikom, ak Služba Pevnej siete nebola poskytovaná nepretržite viac ako 24 hodín. Toto právo si Účastník môže uplatniť voči Podniku žiadosťou obsahujúcou termín a celkovú dobu neposkytovania Služby, a to najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania Služby.
13. Účastník je povinný bez zbytočného odkladu nahlásiť poruchu v poskytovaní Služby. Účastník nahlásuje poruchu Služby e-mailom alebo telefonicky na bezplatnú linku podpory 0800 123 777; aktuálne kontaktné údaje pre nahlásenie poruchy sú uvedené vždy na Internetovej stránke. Za poruchu Služby, pri ktorej Účastníkovi vzniká nárok podľa bodu 12, sa nepovažuje: a) výpadok Služby zavinenej Účastníkom alebo chybou na koncovom zariadení Účastníka alebo prerušením elektrického napájania koncového zariadenia, b) prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby z dôvodov definovaných v časti III, článok 4, c) nefunkčnosť Služby spôsobená Vyššou mocou, d) prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služieb alebo zníženie kvality Služieb uskutočnené Podnikom z dôvodu uplatnenia pravidiel pre korektné využívanie Služieb alebo postupov Podniku zameraných na meranie a riadenie prevádzky siete s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, ak takéto pravidlá alebo postupy boli dohodnuté vo vzťahu k príslušnej Službe, e) zníženie kvality Služby Mobilnej siete spôsobené niektorou z okolností uvedených v časti III, článok 1, bod 20 a 21 alebo v časti V, bod 3, písm. a) – c). Účastník môže požiadať Podnik o vykonanie servisného zásahu, ktorý môže byť spoplatnený, ak v dôsledku zavinenia Účastníka dôjde k výpadku Služby, chybe

na koncovom zariadení alebo inej chybe Účastníka, prípadne ak dôjde k výpadku Služby zavineneho Podnikom, ale v dôsledku konania a chyby Účastníka nie je možné výpadok opraviť skôr, ako dôjde k odstráneniu chyby spôsobenej Účastníkom. Podnik nie je povinný takejto žiadosti Účastníka vyhovieť, resp. je oprávnený ju poskytnúť len v prípade prevádzkových a technických možností a pri súčasnom zachovaní právnych predpisov. Za začiatok poruchy pre účely uplatnenia práva Účastníka podľa bodu 12 sa považuje deň a hodina ohlásenia poruchy Účastníkom Podniku, pokiaľ nie je technicky preukázateľný alebo Podniku známy skutočný čas začiatku poruchy, a za koniec poruchy sa považuje deň a hodina odstránenia poruchy.

#### ČASŤ VII. OZNAMOVANIE, DORUČOVANIE

1. Akúkoľvek informáciu, oznámenie, výpoveď, odstúpenie alebo iné podanie Účastníka doručuje Účastník v listinnej forme na Predajné miesto alebo na adresu sídla Podniku, prípadne na inú adresu Podniku určenú pre účely doručovania takéhoto podania. Aktuálne kontakty Podniku sú dostupné na Internetovej stránke. Ak Účastník doručí podanie v inej ako listinnej forme, môže ho Podnik požiadať o doručenie originálu najneskôr do 3 pracovných dní, na podania, ktoré neboli takto doplnené, sa neprihliada, ak nebolo dohodnuté inak.
2. Strany sa môžu dohodnúť aj na inej ako listinnej forme doručovania, najmä elektronickej s využitím prostriedkov komunikácie na diaľku, pri ktorých je písomná forma zachovaná a sú splnené podmienky právnych predpisov (ust. § 40, ods. 4 Občianskeho zákonníka).
3. Akúkoľvek informáciu, oznámenie, upomienku, faktúru, zálohovú faktúru, výpoveď, odstúpenie alebo iné oznámenie Podniku doručuje Podnik Účastníkovi vždy s prihliadnutím na charakter oznámenia niektorým z nasledovných spôsobov:
  - a) doporučenou zásielkou na korešpondenčnú adresu uvedenú Účastníkom, ktorá sa považuje za doručenie dňom prevzatia Účastníkom. Ak nemožno zásielku z akéhokoľvek dôvodu takto doručiť, považuje sa za doručenie posledným dňom odbernej lehoty určenej na jej vyzdvihnutie po uložení u subjektu povereného doručovaním (napr. poštový podnik),
  - b) obyčajnou zásielkou na korešpondenčnú adresu uvedenú Účastníkom, ktorá sa považuje za doručenie na štvrtý deň po jej odoslaní,
  - c) prostredníctvom volania, SMS, faxom alebo e-mailom. Takáto správa sa považuje za oznámenie dňom jej odoslania na telefónne číslo Účastníka, resp. e-mail. Za jej doručenie sa považuje dovolanie sa, uloženie správy do hlasovej schránky alebo tri máme pokusy o dovolanie sa. Oznámenie doručené prostredníctvom zákaznickeho portálu, ak je jeho využívanie stranami dohodnuté, sa považuje za doručenie dňom jeho sprístupnenia v portáli,
  - d) zverejnením na Internetovej stránke, na Predajných miestach alebo iným obdobným spôsobom, ktoré sa považuje za doručenie okamihom jeho zverejnenia. Tento spôsob oznámenia sa nevzťahuje na upomienky, faktúry, výpovede a odstúpenia alebo iné právne úkony určené právnym predpisom,
  - e) iným spôsobom.
4. Za deň doručenia zásielky podľa písm. a) a b) predchádzajúceho bodu sa považuje aj deň, keď ju Účastník odoprie prevziať alebo v ktorej je na zásielke vyznačená poznámka, že Účastník sa odsťahoval, je neznámy alebo podobného významu a novú adresu Účastník Podniku neoznámil. Zásielky sú doručované len v rámci územia SR, pokiaľ nie je dohodnuté inak.

#### ČASŤ VIII. PRÍSLUŠNÉ PRAVO A RIEŠENIE SPOROV

1. Na všetky vzťahy medzi Podnikom a Účastníkom sa vzťahuje právny poriadok SR, aj ak je Účastník cudzincom. Vzťahy, ktoré nie sú upravené v Zmluve, v Zákone, sa spravujú ostatnými právnymi predpismi.
2. Strany budú všetky spory riešiť prednostne mimosúdnu cestou, rokovanimi alebo dohodou. Ak nevyriešia spor mimosúdne, v prípade

súdneho sporu je daná právomoc slovenského všeobecného súdu podľa právnych predpisov SR, pokiaľ strany neuzatvorili osobitnú rozhodovaciu zmluvu.

#### ČASŤ IX. ZMENY A PLATNOSŤ VP

1. Podnik má právo meniť a dopĺňať tieto VP. Zmena alebo doplnenie VP sa považuje za zmenu zmluvných podmienok. Podnik bude pri oznamovaní zmeny VP postupovať podľa časti III, článok 5 VP, podľa toho, či je zmena podstatná alebo nie.
2. Na vzťah medzi Účastníkom a Podnikom, založený Zmluvou, sa počas celej doby uplatňujú VP v ich aktuálnom znení. Zánik Zmluvy sa nedotýka účinnosti tých ustanovení VP, ktoré s ohľadom na svoju povahu majú pretrvať až do úplného vyrovňania nárokov zo Zmluvy, najmä o zodpovednosti za škodu, náhrade škody a sankciách, ustanovenia o voľbe práva.
3. Ak sa niektoré ustanovenie VP stane neplatné, neúčinné alebo nevykonateľné, ostatné ustanovenia zostávajú v platnosti. Podnik nahradí dané ustanovenie platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najviac odlišovať od princípov uvedených vo VP pri zachovaní účelu a zmyslu daného ustanovenia.
4. VP vydané Podnikom strácajú platnosť a účinnosť vždy dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nových VP vydaných Podnikom. Všetky Zmluvy a iné dohody uzavreté pred účinnosťou nových VP medzi Účastníkmi a Podnikom a ktoré sa spravovali pôvodnými VP, sa odo dňa účinnosti nových VP riadia novými VP a považujú sa za Zmluvy uzavreté podľa nových VP.
5. Ustanovenia tejto časti sa rovnako uplatňujú aj na zmeny a platnosť OP a Cenníka, ak nie je uvedené inak.

#### ČASŤ X. PRECHODNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Týmto VP sa rušia a nahrádzajú všetky doteraz platné ustanovenia nasledovných podmienok vydaných Podnikom s účinkami podľa časti IX, bod 4:
  - a) Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejných služieb prostredníctvom mobilnej siete spoločnosti Slovak Telekom, a. s., účinné od 1. 2. 2014 a
  - b) Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejných služieb prostredníctvom pevnej siete spoločnosti Slovak Telekom, a. s., účinné od 1. 2. 2014(ďalej spolu len „Pôvodné podmienky“).
2. Časť práv a povinností uvedených v Pôvodných podmienkach, ktorá sa ruší týmto VP a nebola výslovne nahradená v týchto VP, je odo dňa účinnosti týchto VP upravená v Podmienkach spracúvania údajov (časť V. Pôvodných podmienok), OP alebo Cenníku vydaných Podnikom s účinnosťou ku dňu účinnosti týchto VP.
3. Ak Zmluva alebo jej časť odkazuje na Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejných služieb prostredníctvom mobilnej siete alebo Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejných služieb prostredníctvom pevnej siete, má sa za to, že takýto odkaz referuje na tieto VP, resp. v časti V. Pôvodných podmienok na Podmienky spracúvania údajov.
4. Tieto VP nadobúdajú účinnosť dňom **30. apríla 2016**.

V Bratislave dňa 29. 04. 2016

Slovak Telekom, a. s.



ZAŽÍME TO SPOLU

## VIAC INFORMÁCIÍ ZÍSKATE

na internetovej adrese:

[www.telekom.sk](http://www.telekom.sk)

[wap.t-zones.sk](http://wap.t-zones.sk)

na Zákazníckej linke Telekom: 0800 123 456 (zo všetkých sietí na Slovensku)

+421 903 903 903 (zo zahraničia)

## POSTUP PRI OBJEDNÁVANÍ TOVAROV A SLUŽIEB PODNIKU A KONTAKTNÉ OSOBY ÚČASTNÍKA A PODNIKU

### 1 POSTUP PRI OBJEDNÁVANÍ TOVAROV A SLUŽIEB PODNIKU

V prípade záujmu o kúpu mobilného telefónu, prísľušenstva k nemu alebo aktiváciu služby Účastník vyplní typizované tlačivo "Objednávka MT a prísľušenstva", ktorého vzor Účastníkovi na požiadanie zašle kontaktná osoba Podniku a vyplnené tlačivo zašle na e-mailovú adresu kontaktného centra pre významných zákazníkov [biznis@telekom.sk](mailto:biznis@telekom.sk) a v kópii na kontaktnú osobu Podniku uvedenú nižšie v tejto Prílohe. Po spracovaní prijatej objednávky bude tovar Účastníkovi odoslaný na ním určené miesto doručenia kuriérom bezplatne. Objednaný tovar bude Účastníkovi doručený **do 5 pracovných dní** (termíny platia v prípade, ak je požadovaný tovar na sklade). V prípade, ak požadovaný tovar nie je na sklade, kontaktné centrum pre významných zákazníkov bude Účastníka informovať o najbližšom možnom termíne doručenia, prípadne o náhradnom riešení vzniknutej situácie.

### 2 KONTAKTNÉ OSOBY ÚČASTNÍKA A PODNIKU

#### Kontaktná osoba Podniku

Meno a priezvisko:	Roman Kling		
Pracovisko:	Sadová 621, Senica, 905 32		
Mobil. tel.:	0903 723673	Fax:	
		e-mail:	roman.kling@telekom.sk

#### Kontaktná osoba Účastníka

Meno a priezvisko:			
Pracovisko:			
Mobil. tel.:		Fax:	
		e-mail:	