

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



Connecting  
your world.

## 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 Mestského súdu Bratislava III, Odd: Sa, VI. číslo: 2081/B (aj „Podnik“, „ST“ alebo „Telekom“) je v súlade so Zákonom 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 VP 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 elektronická komunikačná sieť Podniku, ako napr. Mobilná sieť alebo Pevná sieť alebo iná elektronická komunikačná sieť.

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

**eSIM** je mikroprocesorový modul zabudovaný napevno do zariadenia, ktorý slúži na nahradenie eSIM profilu s cieľom umožnenia aktívneho prihlásenia sa do Mobilnej siete.

**eSIM profil** je súhrn konfiguračných údajov nevyhnutných pre aktívne prihlásenie sa do Mobilnej siete prostredníctvom zariadenia s eSIM, ako aj ďalších konfiguračných údajov, ak tak určí Podnik.

**Služba** je elektronická komunikačná služba („Služba EKS“) alebo iná služba Podniku, ktorá sa riadi týmito VP. Za Službu sa považuje aj digitálne plnenie poskytované Podnikom, ak z týchto VP alebo z Osobitných podmienok alebo z povahy veci nevyplýva inak.

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

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

nutie zmluvy poskytované Podnikom podľa Zákona obsahujúce informácie o Službe, ku ktorej sa má uzavrieť Zmluva (ďalej aj len „Predzmluvné dokumenty“). Pojmy Zmluva o poskytovaní verejných služieb a Zmluva o poskytovaní verejne dostupných služieb sa v dokumentoch Podniku používajú ako rovnocenné.

**Cenník pre poskytovanie služieb** (aj „Cenník“) je aktuálny cenník cien Služieb, obsahuje podrobnosti o jednorazových, pravidelných, variabilných cenách, vrátane termínov zúčtovacích období 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 havárie, živelné pohromy, zemetrasenia a iné poveternostné vplyvy alebo prírodné katastrofy, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, vojny, teroristické útoky, hackerské 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 predvídaval.

**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. Účastník je povinný chrániť Bezpečnostné údaje pred ich prezradením, stratou, zničením alebo použitím (zneužitím) zo strany neoprávnenej osoby. 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 Podniku za peňažné plnenie zo strany Účastníka.

**Bonusový kredit** je hodnota kreditu poskytnutá Účastníkovi Podnikom bez peňažného plnenia zo strany Účastníka, určená len na využitie elektronických komunikačných služieb Podniku.

**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 nepoužijú sa ako výkladové pravidlá. Ak nie je uvedené inak, pojmy podľa článku 1. tejto Časti 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/alebo iný dokument je vyhotovený 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 uzavre-

- tie, 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 a k prevereniu podmienok nevyhnutných na uzavretie Zmluvy. Podnik môže od Zájemcu požadovať aj doklady potrebné k posúdeniu spôsobilosti Zájemcu riadne a včas plniť záväzky zo Zmluvy. Za týmto účelom môže Podnik požiadať Zájemcu o poskytnutie nevyhnutných osobných údajov. Zájemca 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 Zájemcu je doklad totožnosti, v prípade občana SR najmä občiansky preukaz a v prípade cudzieho štátneho príslušníka cestovný pas a povolenie na pobyt v SR (okrem osôb, u ktorých sa v zmysle právnych predpisov povolenie na pobyt v SR nevyžaduje) alebo iný doklad, prostredníctvom ktorého dokáže Podnik získať a overiť identifikáciu Zájemcu v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov.
  4. Ak je Zájemca právnickou osobou, dokladom pre získanie a overenie jeho identifikácie je najmä výpis z úradného registra, v ktorom je Zájemca zapísaný a ktorý je použiteľný na právne úkony, alebo iný doklad preukazujúci existenciu a právnu subjektivitu Zájemcu. Podnik môže žiadať predloženie výpisu z úradného registra alebo iného dokladu, ktorý nebude starší ako 3 mesiace od vydania.
  5. Podnik môže žiadať od Zájemcu aj iné doklady alebo splnenie iných podmienok, ak je to potrebné alebo umožnené právnymi predpismi, na hodnoverné preukázanie splnenia podmienok pre uzavretie Zmluvy. Podnik môže žiadať od Zájemcu, ktorý žiada priznanie práv ustanovených Zákonom pre mikropodniky, malé podniky a neziskové organizácie, predloženie čestného vyhlásenia o splnení podmienok pre priznanie statusu mikropodniku, malého podniku alebo neziskovej organizácie a v prípade dôvodných pochybností o pravdivosti takéhoto vyhlásenia predloženie dokladov preukazujúcich jeho pravdivosť a Zájemca je povinný požiadavke Podniku vyhovieť.
  6. Podnik poskytne Zájemcovi alebo Účastníkovi Predzmluvné dokumenty spôsobom a v čase upravenými v Zákone. V Zákone ustanovených prípadoch Podnik môže Predzmluvné dokumenty poskytnúť ich prístupnosť na Internetovej stránke; v takom prípade je potrebné, aby si Zájemca alebo Účastník Predzmluvné dokumenty stiahol a uchovával si ich pre prípad potreby neskoršieho použitia. Cieľom Predzmluvných informácií je poskytnúť stanovený rozsah informácií o Službe, preto neobsahujú úplný výpočet podmienok využívania Služby. Samotné poskytnutie Predzmluvných dokumentov ešte neznamená záväzok poskytovať Službu, ku ktorej sú poskytnuté. Za akceptáciu návrhu Zájemcu sa považuje najmä písomný súhlas Podniku s formulárom návrhu Zmluvy predloženým Zájemcom, odovzdanie SIM karty Zájemcovi, prístupnenie eSIM profilu s cieľom jeho nahratia, prípadne iný úkon Podniku nevzbudzujúci žiadne pochybnosti o prijatí návrhu Podnikom. 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) Zájemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom Podniku alebo iného podniku, alebo niektorý z podnikov už odstúpil od zmluvy o poskytovaní verejných služieb s ním alebo vypovedal s ním zmluvu o poskytovaní verejných služieb, alebo sa Zájemca nachádza v zozname dlžníkov vedenom podľa príslušných právnych predpisov,
    - c) Zájemca nesúhlasil s podmienkami Zmluvy.
  8. Právna forma, v akej sa Zmluva uzavrie, závisí od práv a povinností v nej upravených a Predajného miesta využitého na uzavretie Zmluvy.
  9. Za písomnú formu Zmluvy sa považuje aj Zmluva opatrená digitalizovaným podpisom strán prostredníctvom technologického zariadenia (napr. 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 využili 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 konať za Účastníka dokladom v originálnom vyhotovení alebo úradne overenou kópiou. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie konať za Účastníka písomným plnomocenstvom s úradne osvedčeným podpisom Účastníka alebo osoby oprávnenej konať v mene Účastníka, pokiaľ písomné plnomocenstvo nebolo zo strany Účastníka udelené na predajnom mieste Podniku a pred oprávneným zástupcom Podniku. Rozsah udelenej plnej moci musí byť dostatočne určitý. Určitosť rozsahu plnej moci je oprávnený posúdiť Podnik.
  12. Ak je Zájemca zahraničnou osobou, doklady preukazujúce jeho identifikáciu musia byť preložené do úradného (štátneho) jazyka Slovenskej republiky; to neplatí, ak doklady preukazujúceho jeho identifikáciu budú predložené v českom jazyku a podpis oprávnenej osoby musí byť úradne osvedčený spôsobom, ktorý umožňuje použiť úradné osvedčenie podpisu v zahraničí na právne úkony v Slovenskej republike (napr. existencia bilaterálnej medzištátnej dohody, doložka Apostille a pod.).
  13. Podmienky tohto článku sa uplatnia aj pri zmene Zmluvy.
- Zriadenie Služieb Pevnej siete**
14. 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 Zájemca 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 prípojného vedenia k priestoru, kde má byť zriadený koncový bod Siete. Zájemca je zároveň povinný zabezpečiť v nehnuteľnosti, v ktorej žiada zriadenie Služby, prístup pre Podnik do nehnuteľnosti, ako aj do rozvodov, ktorých prístupnosť je nevyhnutná pre zriadenie alebo poskytovanie Služby, resp. pre vybudovanie prípojného 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 je potrebné vybudovanie prípojného vedenia. V prípade, ak v súvislosti so vstupom do nehnuteľnosti, v ktorej má byť zriadená Služba (vrátane vybudovania prípojného vedenia) alebo v súvislosti s prístupom do rozvodov nevyhnutných na zriadenie Služby (vrátane

- vybudovania prípojného 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 Zájemca. V prípade, že tieto poplatky uhradí Podnik, Zájemca sa zaväzuje Podniku takéto náklady uhradiť; na vyúčtovanie takýchto nákladov a ich úhradu sa primerane uplatnia ustanovenia týchto VP, OP, Cenníka alebo Zmluvy, ktoré upravujú úhradu jednorazových platieb Zájemcom Podniku. Ak je zriadenie Služby technicky realizovateľné a Zájemca poskytne, resp. zabezpečí, príslušný súhlas s využívaním vnútorných rozvodov, s prístupom do nehnuteľnosti alebo do rozvodov, resp. s vybudovaním prípojného 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.
15. Dostupnosť Služby v rámci pokrytia jednotlivých lokalít a technológií je možné overiť na Internetovej stránke. Takéto overenie má len informatívny charakter.
16. 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.
17. 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.
18. Ak Účastník svojím konaním alebo nečinnosťou zmarí zriadenie pripojenia k Sieti alebo dohodnutej Služby, je povinný uhradiť Podniku náhradu nákladov vynaložených v súvislosti s jej zriaďovaním.
19. 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**
20. 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 vĺn 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.
21. Rýchlosť prístupu do Mobilnej siete môže byť výrazne nižšia v závislosti 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 prípadoch uvedených vo VP, Cenníku alebo OP uplatňovať opatrenia na riadenie prevádzky, uplatňovať meranie a riadenie prevádzky za účelom predchádzania preťaženia sieťového spojenia, stanoviť obmedzenia týkajúce sa prístupu k Službám, aplikáciám alebo informáciám, pričom v prípade, ak Podnik toto oprávnenie využije, uvedie informácie o uplatnených opatreniach, postupoch merania a riadenia prevádzky a obmedzeniach a o tom, ako môžu tieto postupy vplyvať na kvalitu Služby v platnom Cenníku alebo OP.
22. Aktivácia SIM karty alebo eSIM profilu je ich pripojenie k Mobilnej sieti a predstavuje technologický a administratívny predpoklad pre ich prevádzku a poskytovanie príslušnej Služby.
23. Aktivovanú SIM kartu so Službami s mesačným poplatkom odovzdá Podnik Účastníkovi do užívania spravidla bezprostredne po nadobudnutí účinnosti Zmluvy. Aktivovaný eSIM profil so Službami s mesačným poplatkom Podnik sprístupní spravidla bezprostredne po nadobudnutí účinnosti Zmluvy; eSIM profil je sprístupnený momentom, v ktorom je Účastníkovi umožnené si eSIM profil nahráť na eSIM, a to bez ohľadu na prípadnú potrebu vykonania úkonov v zodpovednosti Účastníka potrebných pre nahranie eSIM profilu. Ak si Účastník registruje SIM kartu alebo eSIM profil s Predplatenou službou na Predajnom mieste, ktorým je obchodný priestor, v ktorom Podnik alebo jeho zmluvný predajca ponúka predaj Služieb a tovarov, aktivácia SIM karty alebo eSIM profilu s Predplatenou službou sa uskutoční prvým hovorom na akékoľvek štandardné telefónne číslo. V prípade neregistrovanej a neaktivovanej SIM karty s Predplatenou službou, t.j. ak Účastník obdrží SIM kartu s Predplatenou službou na základe objednávky Predplatenej služby cez zákaznícku linku, internetový portál alebo e-shop Podniku alebo od tretej strany, je Účastník povinný registrovať a aktivovať SIM kartu s Predplatenou službou dodatočne, podľa pokynov Podniku, ktoré sú uvedené v dokumentoch odovzdaných alebo sprístupnených spolu so SIM kartou s Predplatenou službou (napr. obal SIM karty, booklet, list a pod.). Viac informácií o registrácii a aktivácii SIM karty a eSIM profilu s Predplatenou službou je uvedených v Cenníku.
24. 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. eSIM profil je majetkom Podniku. Všetky práva, ktoré platná právna úprava priznáva k eSIM profilu alebo softvéru SIM karty vzhľadom na ich povahu, zostávajú po celý čas ich trvania Podniku, pričom Podnik umožní Účastníkovi využívať len tie práva a len v takom rozsahu, ktoré sú nevyhnutné na naplnenie účelu Zmluvy a len počas trvania Zmluvy a Účastník je povinný podľa toho postupovať a zároveň nakladanie s nimi zo strany Účastníka je v maximálnom možnom rozsahu, aký platná právna úprava pripúšťa, obmedzené; eSIM profil alebo softvér SIM karty preto najmä nie je možné ďalej rozširovať alebo udeľovať práva na jeho ďalšie použitie. SIM kartu alebo eSIM profil je možné využívať iba na účel a spôsobom dohodnutým s Podnikom. Softvér SIM karty alebo eSIM profil nie je možné upravovať alebo zasahovať do nich, ani akýmkoľvek spôsobom kopírovať, modifikovať alebo inak manipulovať s technickými, konfiguračnými alebo inými údajmi obsiahnutými na nich, tvoriacimi ich súčasť alebo obsiahnutými v nich. Všetky podmienky podľa tohto bodu a bodu 25. VP uplatňujúce sa na softvér SIM karty platia bez ohľadu na to, či si Účastník kúpil SIM kartu od tretej strany alebo mu bola odovzdaná Podnikom.
25. Podnik je oprávnený (i) považovať volanie a inú komunikáciu zo SIM karty alebo eSIM profilu pridelených Účastníkovi za jednoznačný identifikátor Účastníka a (ii) realizovať zmeny v softvéri SIM karty alebo eSIM profilu, 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 softvér SIM karty alebo eSIM profil Účastníka a za spôsobenú škodu. Nahrať eSIM profilu na eSIM dochádza ku konfigurácii príslušnej eSIM podľa konfiguračných údajov eSIM profilu a to tak pri jeho nahrať, ako aj následne počas trvania Zmluvy (napr. v prípade zmeny, doplnenia, úpravy konfiguračných údajov Podnikom). Predpokladom využívania Služieb prostredníctvom SIM karty je jej vloženie

nie do vhodného zariadenia (napr. mobilný telefón). Predpokladom využívania Služieb prostredníctvom eSIM profilu je vykonanie úkonov v zodpovednosti Účastníka, pričom ich vykonanie/nevykonanie Účastníkom nemá vplyv na platnosť príslušnej Zmluvy a práva a povinnosti z nej plynúce. Môže ísť o úkony smerujúce k nahraťu eSIM profilu na zariadenie s eSIM, ako napríklad zabezpečenie si prístupu k internetu, k elektronickej pošte, prihlásenie sa do rozhrania určitého Podniku, ako aj samotné nahraťu eSIM profilu na príslušné zariadenie s eSIM. Podnik sprístupní Účastníkovi základné inštrukcie pre správne vykonanie úkonov v zodpovednosti Účastníka, rozsah úkonov v zodpovednosti Účastníka sa však môže líšiť v závislosti od príslušného zariadenia s eSIM.

26. V prípade Služieb Mobilnej siete sa zriadením prístupu k Sieti rozumie súhrn 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 súhrnne na dobu 6 mesiacov za každý bežný rok trvania Zmluvy (s výnimkou Predplatených služieb). Služba bude automaticky reaktivovaná k plánovanému dátumu znovuzapojenia, na ktorom sa Podnik a Účastník dohodli. Podnik má právo Službu reaktivovať aj automaticky po uplynutí doby 6 mesiacov podľa prvej vety,
  - 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, napr. v pohraničných oblastiach SR. Podnik nezodpovedá za kvalitu signálu a služieb zahraničného operátora,
  - d) využívať Predplatenú službu do výšky Kreditu a prípadného Bonusového kreditu. Doba platnosti Kreditu a prípadného Bonusového kreditu, ako aj ďalšie podmienky spotrebovania Kreditu a prípadného Bonusového kreditu, sú upravené v Cenníku. Bonusový kredit nevyčerpaný v dobe platnosti prepadá bez náhrady; nie je možné ho preplatiť a ani preniesť na inú SIM kartu alebo eSIM profil. Podnik je oprávnený uviesť aj iný druh kreditu ako Kredit alebo Bonusový kredit za podmienok určených v Cenníku.
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 alebo eSIM profil (napr. nahraťu eSIM profilu na eSIM) 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 prepojenie Siete s inou sieťou s cieľom ukončovania prevádzky smerovanej z inej (vrátane neverejnej) 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) bez výzvy alebo pokynu Podniku 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 nedbanlivosti,
- 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 silno-prúdových, 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 Siete 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 Siete; 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 alebo iných plnení, 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. Podnik je oprávnený získavať a aktualizovať identifikačné údaje Účastníka aj iným spôsobom, najmä z vybraných úradných registrov podľa Zákona; týmto nie je dotknutá povinnosť Účastníka podľa prvej vety tohto písm.,
- k) vyvarovať sa a zamedziť akémukoľvek konaniu alebo opomenutiu, ktorým by úmyselne alebo vedome nedbanlivo poškodzoval

Sieť alebo siete 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 softwaru (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 alebo stratu dispozície nad eSIM profilom z dôvodu poškodenia, straty alebo odcudzenia zariadenia s eSIM, na ktorom bol eSIM profil nahratý, alebo z iných dôvodov; takéto oznámenie je z dôvodov ochrany Účastníka považované za žiadosť o prerušenie prevádzky Služby. Podnik zabezpečí prerušenie najneskôr nasledujúci pracovný deň, najviac však po dobu 5 dní od prijatia žiadosti. V prípade, ak sa Podnik nedohodne s Účastníkom, ktorý je fyzickou osobou, na inom postupe, Podnik má právo obnoviť prevádzku na predmetnej SIM karte alebo eSIM profile po uplynutí doby 5 dní automaticky po predchádzajúcom upozornení. V prípade neskorého, nepravdivého alebo nepotvrdeného oznámenia zodpovedá Účastník za vzniknuté škody, ako aj za škody spôsobené znovuzapojením takejto SIM karty, eSIM profilu alebo koncového zariadenia do prevádzky. Účastník je povinný uhradiť cenu za Služby poskytnuté prostredníctvom poškodenej, stratenej alebo odcudzenej SIM karty alebo koncového zariadenia alebo eSIM profilu nahratého na eSIM strateného, odcudzeného alebo poškodeného zariadenia alebo straty dispozície nad eSIM profilom z iných dôvodov 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 registráciu a súčinnosť tejto tretej osoby ako nového Účastníka a zodpovedá za to, že nový Účastník registráciu vykoná a súčinnosť poskytne. Podnik nie je povinný registráciu tejto tretej osoby ako nového 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,
- n) v prípade, ak žiada priznanie práv pre mikropodniky, malé podniky alebo neziskové organizácie, predložiť Podniku čestné vyhlásenie o splnení podmienok pre priznanie statusu mikropodniku, malého podniku alebo neziskovej organizácie, a to pri uzavretí Zmluvy alebo počas jej trvania a predložiť doklady vyžiadané Podnikom preukazujúce pravdivosť vyhlásenia v prípade dôvodných pochybností Podniku o jeho pravdivosti.

### Článok 3. Práva a povinnosti Podniku

- 1. Podnik má okrem ďalších práv podľa Zmluvy alebo príslušných predpisov najmä právo:
  - a) overiť údaje Záujemcu a Účastníka,
  - b) na zaplatenie ceny za poskytnutú alebo požadovanú Službu v súlade so Zmluvou,
  - c) na náhradu škody spôsobenej Účastníkom na Sieti a zariadení vo vlastníctve Podniku alebo tvoriacom súčasť Siete,
  - d) požadovať úhradu fakturovanej sumy za Služby ešte pred ukončením zúčtovacieho 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,

na, najmä ak Účastník:

- d1) je dlžníkom Podniku,
- d2) vykázal v zúčtovacom 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 alebo iného plnenia 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 alebo ak neuhradí platbu za iné plnenie, za ktoré prebieha úhrada po jeho poskytnutí, resp. ktorého poskytovanie je započaté pred jeho úhradou, v lehote splatnosti. 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 záväzkov voči Podniku sa považuje pre účely tohto ustanovenia aj záväzok existujúceho Účastníka pred lehotou splatnosti. Podnik je oprávnený neudelieť súhlas, najmä ak nový Účastník naplnia niektorú z podmienok pre odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa článku 1 tejto Časti VP,
- h) pokiaľ je to potrebné za účelom ochrany účastníkov, bezpečnosti a integrity Siete, alebo infraštruktúry alebo sietí 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 sieti (napr. nastavenie zariadenia, vymazanie škodlivých aplikácií zo zariadenia alebo inštalovanie nových potrebných aplikácií do zariadenia),
  - h2) vykonať bezplatnú výmenu koncových zariadení Pevnej siete,
  - h3) vykonávať monitoring bezpečnosti a integrity Siete, alebo
  - h4) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete alebo koncových zariadení primerané identifikovanému riziku, pokiaľ zavedenie takejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady na strane Účastníka a uplatňovať ďalšie opatrenia na riadenie prevádzky v súlade s týmito VP a platnou právnou úpravou; pokiaľ opatrenia na riadenie prevádzky uplatnené Podnikom môžu mať vplyv na kvalitu Služby, súkromie koncových užívateľov a ochranu ich osobných údajov, Podnik o tomto vplyve informuje (napr. v Zmluve, jej súčasťach) v rozsahu vyplývajúcom mu z platnej právnej úpravy;
- i) zmeniť zúčtovacie 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 postupníkovi aj zmluvnú dokumentáciu, z ktorej vznikla pohľadávka,
- k) zmeniť telefónne číslo pridelené Účastníkovi v naliehavých technických alebo prevádzkových prípadoch, ak je to potrebné pre

- ochranu Účastníka, iného účastníka alebo Siete, 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 prostredníctvom Predplatennej služby aj ak cena Služby, o ktorej poskytnutie prejaví Účastník svojím aktívnym úkonom záujem, je vyššia ako aktuálna výška Kreditu alebo aj Bonusového kreditu, ak ide o úhradu elektronickej komunikačnej služby Podniku. Pokiaľ Účastník využije takéto Služby a vznikne mu záväzok na zaplatenie ceny za Službu, je povinný ho uhradiť bezodkladným dobitím Kreditu minimálne vo výške záväzku, pričom záväzok bude vysporiadaný znížením dobitého 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 dobitím Kreditu.
  - n) obmedziť Službu, ak takéto obmedzenie Služby vyplýva z platnej právnej úpravy.
  - o) požadovať zaplatenie celej kúpnej ceny tovaru pri predaji na splátky (resp. pohľadávky z iného plnenia, za ktoré sa realizuje úhrada v splátkach) pre nesplnenie niektorej splátky a to za podmienok stanovených v Zmluve.
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 zneužívanie,
  - 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) a 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 spoločenstiev),

- 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 aktivity v rozpore so zákonom alebo dobrými mravmi, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií alebo výhražného 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 neobmedzenosti,
  - 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 nespĺňa 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 poskytuje 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 Zmluvy podanej telefonicky, elektronickými prostriedkami alebo iným prostriedkom komunikácie na diaľku doplnil svoju žiadosť o zmenu Zmluvy aj v listinnej forme, a to do 3 pracovných dní doručenej 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 vyplývajúcich zo Zmluvy, Podmienok spracúvania údajov, VP a OP. 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 Účastníkom 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, z dôvodu, že vyplýva z právneho predpisu 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 spoločností), ktoré zakladá povinnosť alebo právo Podniku vykonať zmenu zmluvných podmienok.
6. Účastník má právo pri zmene Zmluvy zo strany Podniku, okrem zmeny, ktorá je výhradne v prospech Účastníka, je výlučne administratívneho charakteru, nemá negatívny vplyv na Účastníka alebo vyplýva z právneho predpisu, odstúpiť od Zmluvy najneskôr do jedného mesiaca odo dňa jej oznámenia bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady. V takomto prípade právne účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny zmluvných podmienok ak Účastník neurčí v odstúpení skorší dátum účinkov odstúpenia. Ak Účastník neodstúpi od Zmluvy, má sa za to, že s danou zmenou zmluvných podmienok súhlasí. Podnik takúto zmenu Zmluvy oznámi Účastníkovi najneskôr mesiac vopred.  
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 neurčitú, Služba bude poskytovaná počas doby určitej, prípadne že Služba sa Účastník zaviazá 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 predlži o obdobie trvania obmedzenia alebo prerušenia poskytovania Služby,

- ak nie je v Zmluve uvedené inak. Ak po uplynutí dohodnutej doby viazanosti Účastník aj naďalej využíva príslušnú Službu, Podnik je oprávnený uplatňovať a účtovať štandardnú nezľavnenú cenu Služby podľa Cenníka platného v čase poskytovania Služby.
2. Ak je predmetom Zmluvy viacero plnení, zánik Zmluvy sa týka len toho plnenia, pri ktorom sú naň dané dôvody, ak z právnej úpravy alebo Zmluvy nevyplýva inak. 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) prenosom telefónneho čísla k inému podniku, v prípade zmluvy, ktorej predmetom je poskytovanie hlasovej služby s daným telefónnym číslom, a zmenou poskytovateľa služby prístupu k internetu, ak predmetom zmluvy je poskytovanie služby prístupu k internetu v danom koncovom bode siete, a to uplynutím dňa, v ktorom prijímajúci podnik aktivuje účastníkovi svoje služby,
  - f) dňom doručenia oznámenia Podniku Účastníkovi o technickej neuskutočniteľnosti zariadenia alebo poskytovania Služby,
  - g) pri Predplatennej službe uplynutím posledného dňa 30-dňovej doby platnosti aktivačných kódov, pokiaľ Účastník, ktorý požiadal o registráciu SIM karty s Predplatenou službou prostredníctvom registračnej webovej stránky Predplatennej služby alebo prostredníctvom bezplatnej zákazníckej linky Predplatennej služby, nezažadal Podnikom priradený aktivačný kód pre aktiváciu SIM karty s Predplatenou službou. Doba platnosti aktivačného kódu pre aktiváciu SIM karty s Predplatenou službou začína plynúť okamihom jeho vydania zo strany Podniku. Doba platnosti aktivačných kódov vydaných do 1. 5. 2017 uplynula dňom 31. 7. 2017.
  - h) pri Predplatennej službe uplynutím doby platnosti SIM karty alebo eSIM profilu podľa Cenníka, ktorá začne plynúť odo dňa prvého prihlásenia SIM karty alebo eSIM profilu 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 na 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. Podnik môže vypovedať Zmluvu na dobu neurčitú 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 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 a pri Službách Pevnej siete začne plynúť prvým dňom zúčtovacieho obdobia nasledujúceho po doručení výpovede alebo prvým dňom neskoršieho zúčtovacieho obdobia uvedeného vo výpovedi, nie však neskoršie ako prvým dňom tretieho zúčtovacieho obdobia nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane 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 uznaní reklamácií



- neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností 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 dotýka, ak osobitný predpis alebo Zmluva neurčuje inak.
  8. Podnik má právo odstúpiť od Zmluvy, okrem iných prípadov dojednaných v Zmluve alebo jej súčasť, ak:
    - a) Účastník opakovane neoprávnenne zasiahne do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobanlivosti,
    - 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 najneskôr do okamihu, kedy bol na majetok Účastníka vyhlásený konkurz, povolená reštrukturalizácia alebo ak bola na Účastníka 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.
    - j) Účastník je v omeškaní so zaplatením kúpnej ceny tovaru, alebo jej časti, predaného na základe Zmluvy aj po poskytnutí dodatočnej primeranej lehoty na jej úhradu,
    - k) príde k zneužitiu Služby umožnením jej využívania v rozpore s jej určením alebo prekonaním, alebo pokusom o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania Služby oprávnenými subjektmi.
  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. V prípade odstúpenia od Zmluvy, ktorej predmetom je predaj tovaru, Zmluva zaniká od počiatku; zmluvné strany sú povinné vrátiť si, čo si navzájom plnili.
  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 aktivačné 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 Predplatenej službe je o vrátenie zostatkového nespotrebovaného Kreditu, (t. j. nie Bonusového kreditu), ktorý Účastník nevyčerpal na Predplatenú službu počas doby trvania Zmluvy, oprávnený požiadať len Účastník Predplatenej služby alebo jeho splnomocnený zástupca. O vrátenie zostatkového nespotrebovaného Kreditu podľa predchádzajúcej vety je možné požiadať osobne na ktoromkoľvek Predajnom mieste Podniku alebo prostredníctvom Podniku doručenej písomnej žiadosti o vrátenie zostatkového nespotrebovaného Kreditu s úradne osvedčeným podpisom Účastníka. Účastník Predplatenej služby alebo jeho splnomocnený zástupca nie je oprávnený požiadať o vrátenie zostatkového nespotrebovaného Kreditu prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, ako napr. Zákaznícka linka Podniku, internetový portál alebo e-shop.
  13. Ak v prípade Predplatenej služby výpoveď zo Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy alebo dohoda o ukončení Zmluvy nebude Účastníkom podpísaná na Predajnom mieste Podniku, Podniku doručená výpoveď zo Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy alebo dohoda o ukončení Zmluvy s úradne osvedčeným podpisom Účastníka sa zároveň považuje za žiadosť o vrátenie zostatkového nespotrebovaného Kreditu (nie Bonusového kreditu). Podnik vráti Účastníkovi zostatkový nespotrebovaný Kredit do 14 kalendárnych dní od zániku Zmluvy výpoveďou alebo dohodou o ukončení Zmluvy. V prípade existencie inej právnej skutočnosti (napr. smrť alebo zánik Účastníka), ktorá spôsobuje zánik Zmluvy, Podnik vráti zostatkový nespotrebovaný Kredit oprávnenej osobe do 14 kalendárnych dní odo dňa, keď oprávnená osoba preukázala svoje oprávnenie na vrátenie zostatkového nespotrebovaného Kreditu (napr. právoplatné osvedčenie o dedičstve, obsahom ktorého je aj výška zostatkového nespotrebovaného Kreditu, právoplatné rozhodnutie o rozdelení likvidačného zostatku a pod.).
  14. Zostatkový nespotrebovaný Kredit, nie Bonusový kredit, v hodnote, ktorú mal zostatkový nespotrebovaný Kredit v okamihu zániku Zmluvy podľa účtovných záznamov Podniku, bude Účastníkovi vrátený poskytnutím náhrady v peniazoch, pričom ak hodnota zostatkového nespotrebovaného Kreditu, nie Bonusového kreditu, bude rovná alebo menšia ako 50,00 EUR, zostatkový nespotrebovaný Kredit bude Účastníkovi vrátený na bankový účet, ktorý Účastník uvedie v žiadosti o vrátenie zostatkového nespotrebovaného Kreditu. V prípade, ak Účastník v žiadosti o vrátenie zostatkového nespotrebovaného Kreditu neuvedie číslo bankového účtu alebo hodnota zostatkového nespotrebovaného Kreditu, nie Bonusového kreditu, bude väčšia ako 50,00 EUR, bude zostatkový nespotrebovaný Kredit Účastníkovi vrátený formou peňažnej poukážky, ktorá bude Podnikom odoslaná na jemu naposledy známu adresu Účastníka, ak sa Účastník s Podnikom nedohodnú inak.

#### 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 zúčtovacieho 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. Zúčtovacie obdobie je jednomesačné. Začiatok a koniec Zúčtovacieho obdobia je uvedený v Zmluve. 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 zúčtovacieho 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 alebo iných plnení poskytnutých Účastníkovi na základe viacerých Zmlúv spoločnou faktúrou. V prípade úhrady spoločnej faktúry v čiastočnom rozsahu bude uhradená suma použitá na úhradu ceny Služieb a iných platieb (vrátane splátok) pomernou čiastkou k fakturovanej cene týchto Služieb a iných platieb, ak Účastník neurčí inak; cena jednotlivých Služieb a iných platieb sa považuje za uhradenú až uhradením spoločnej faktúry v celom rozsahu.
3. V prípade elektronickej formy faktúry Podnik vyúčtováva cenu Služby alebo iných platieb faktúrou výlučne v elektronickej forme a Podnik nie je povinný zasielať aj faktúru v papierovej forme, ak Účastník nepožiada o vyhotovenie odpisu elektronickej faktúry za odplatu podľa Cenníka, ak Podnik odpis poskytuje. Elektronicke faktúry 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 nezaheslovanú prílohu; Podnik nezodpovedá za prípadné zneužitie elektronickej faktúry zaslanej na e-mailovú adresu oznámenú Účastníkom. Ak je s Účastníkom využívajúcim viaceré Služby alebo realizujúcim platby s určitou periodicitou dohodnuté zasielanie spoločnej faktúry a Účastník požiadava o zmenu formy faktúry, Podnik uskutoční zmenu vo vzťahu k všetkým Službám a platbám realizovaným s určitou periodicitou, pre ktoré je spoločná faktúra dohodnutá. Účastník a Podnik sa dohodli, že 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. Pokiaľ faktúra za Služby alebo iné platby bez ohľadu na formu jej vyhotovenia nie je Účastníkovi doručená alebo sprístupnená do 17 dní po skončení fakturačného obdobia a Účastník túto skutočnosť Podniku bezodkladne oznámi, najneskôr však v lehote do 22 dní po skončení fakturačného obdobia, bude mu doručený odpis faktúry. V prípade, ak faktúra nemohla byť doručená Účastníkovi napr. z dôvodu, že si Účastník riadne nesplnil svoju povinnosť podľa časti III. čl. 2 bod 2 písm. j) VP, je Účastník povinný splniť si danú povinnosť dodatočne spoločne s oznámením, že mu nebola doručená alebo sprístupnená faktúra v lehote podľa predchádzajúcej vety; po dodatočnom oznámení bude Účastníkovi doručený odpis faktúry na novú fakturačnú adresu. Neoznámením niektorej zo skutočností uvedených vyššie nezaniká povinnosť Účastníka uhradiť Podniku cenu za poskytnuté Služby alebo iné platby.
  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 povinnosti 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 alebo iné platby 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 splnenie akéhokoľvek záväzku Účastníka vyplývajúceho zo Zmluvy, ako aj prijať súhlas na inkaso udelený Platiteľom Podniku za účelom úhrady faktúr Účastníka.
  10. Podnik má právo započítavať 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 sekundovou 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 v súvislosti s oneskorenou platbou, ako aj všetky náklady spojené s mimosúdnym, 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 oznámiť uvedené skutočnosti 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, kedy 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.
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 sietí 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 nebanlivosti,
  - b) neoprávneným využívaním Služby alebo zariadenia zo strany Účastníka,
  - c) porušením zákonnej povinnosti počínať si tak, aby svojou činnosťou nepoškodzoval vedenia a nerušil prevádzku sietí 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 nespĺnil.
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 zavineného porušenia povinností Podniku, vyčíslenie škody a sumu škody uplatňovanej Účastníkom voči Podniku.

## 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 by preukázali, 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 by preukázali, 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 porušením svojich povinností; zodpovednosť Podniku za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia, chybného poskytnutia Služby je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo chybné poskytnutú Službu, resp. pomerne znížiť cenu za Službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo chybného poskytnutia Služby.

## ČASŤ VI. REKLAMAČNÝ PORIADOK, MECHANIZMUS NA UROVNANIE 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 chyby v súvislosti s poskytnutou alebo požadovanou Službou.
2. Reklamáciu je Účastník oprávnený uplatniť osobne na ktoromkoľvek Predajnom mieste, alebo dorúčením reklamácie v listinnej forme podpísanej Účastníkom na adresu Podniku uvedenú na faktúre, na adresu sídla Podniku alebo na adresu ktoréhokoľvek Predajného miesta Podniku, 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 chyba 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 reklamácií 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 prešetrenie reklamácie začína v takomto prípade plynúť od momentu odstránenia nedostatkov a splnenia podmienok na podanie reklamácie. Ak je to potrebné pre účely objektívneho prešetrenia 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 prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za Službu, t. j. podanie reklamácie nezavahuje Účastníka povinnosti uhradiť cenu za poskytnuté Služby riadne a včas.
6. Podnik oznámi Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie na trvanlivom nosiči 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 informovať Účastníka na trvanlivom nosiči pred uplynutím pôvodnej lehoty s uvedením dôvodov. Ak si Účastník zvolí spôsob informovania o vybavení reklamácie, Podnik informuje o vybavení reklamácie zvoleným spôsobom.
7. Ak sa na základe reklamácie zistí chyba na zariadení, ktorá sa mohla prejavíť 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, najneskoršie 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 spotrebiteľom (ďalej len ako „Spotrebiteľ“), je v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov oprávnený podať subjektu 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 Spotrebiteľ iniciuje spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady, alebo ak sa Spotrebiteľ domnieva, že Podnik porušil jeho iné práva. Spotrebiteľ môže svoju žiadosť o nápravu zaslať aj elektronicky na adresu spotrebiteľskespor@telekom.sk. Spotrebiteľ predloží návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu bezodkladne, najneskôr do jedného 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. RÚ je orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory vyplývajúce zo Zmlúv, ktoré sa týkajú kvality a ceny

Služieb (odkaz na webovú stránku RÚ: <https://www.teleoff.gov.sk/urad/odbory-oddelenia/kancelaria-predsedu/alternativne-riesenie-sporov/>; v ostatných prípadoch je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia (odkaz na webovú stránku: <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>). Úplný zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov zverejňuje Ministerstvo hospodárstva SR na svojej webovej stránke: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>. Spotrebiteľ, ktorý si na webovej stránke prevádzkovej Podnikom a/alebo prostredníctvom iných elektronických prostriedkov objednal Podnikom ponúkaný tovar a/alebo službu, môže návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podať aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorú nájde na stránke <http://ec.europa.eu/odr>.

Účastník, ktorý nie je Spotrebiteľom a ktorý nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený iniciovať na základe ním podaného návrhu na RÚ mimosúdne riešenie sporu v súlade s § 127 Zákona; možnosť Účastníka alebo Podniku obrátiť sa v danej veci na súd, nie je dotknutá.

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 pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby zavinený 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 nahlasuje poruchu Služby e-mailom alebo telefonicky na bezplatnú linku podpory 0800 123 456; aktuálne kontaktné údaje pre nahlasovanie poruchy sú uvedené vždy na Internetovej stránke. Za poruchu Služby, pri ktorej Účastníkovi vzniká nárok podľa bodu 12, sa nepovažuje: a) výpadok Služby zavinený 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 sietí 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 zavineného 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 prihladnutím 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 odbornej 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 márne pokusy o dovolanie sa. Oznámenie doručené prostredníctvom zákazníckeho 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, kedy ju Účastník odoprie prevziať alebo v ktorý je na zásielke vyznačená poznámka, že Účastník sa odťahoval, 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 PRÁVO 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 právneho poriadku SR.
2. Strany budú všetky spory riešiť prednostne mimosúdnu cestou, rokovaním alebo dohodou. Ak nevyriešia spor mimosúdne, v prípade súdneho sporu je daná právomoc slovenského všeobecného súdu podľa právnych predpisov SR, pokiaľ strany neuzatvorili osobitnú rozhodcovskú 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 najmenej 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 VP účinné od 1. 7. 2021.
2. 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. Časť týkajúca sa spracúvania údajov referuje na Podmienky spracúvania údajov.
3. Ak sa v OP, Cenníku alebo samotnej Zmluve uvádza „SIM karta“ (v príslušnom gramatickom tvare), myslí sa ňou aj „eSIM profil“ (v príslušnom gramatickom tvare), ak nie je v príslušnom dokumente alebo k príslušnej ponuke uvedené inak alebo ak to neodporuje zmyslu alebo významu, v akom je pojem „SIM karta“ v príslušnom dokumente alebo v príslušnej ponuke použitý.
4. Ak sa v právnych dokumentoch Podniku vydaných dňa 1. 2. 2022 alebo neskôr alebo právnych úkonoch Podniku vykonaných dňa 1. 2. 2022 alebo neskôr uvádza odvolávka na právnu úpravu obsiahnutú v zákone č. 351/2011 Z. z., a ak z obsahu dokumentu alebo právneho úkonu nevyplýva inak, má sa ňou na mysli príslušná právna úprava obsiahnutá v zákone č. 452/2021 Z. z.
5. Časť III., článok 6, bod 3, druhá veta VP sa uplatňuje na Zmluvy uzavreté alebo zmenené dňa 1. 2. 2022 alebo neskôr.
6. Tieto VP nadobúdajú účinnosť dňom **1. júla 2024**.

V Bratislave dňa 30. 6. 2024

**Martina Kandra, v. r.**

Riaditeľka Komerčnej Mass Market divízie SK