

# VŠEOBECNÉ PODMIENKY

## pre poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby – verejnej telefónnej služby

vydané 1. februára 2020

### 1. Úvodné ustanovenia a definície pojmov

#### 1.1. Úvodné ustanovenia a predmet úpravy

1. Tieto Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou "Zmluvy o poskytovaní verejných služieb" (ďalej len "Zmluva") uzavretej podľa § 44 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej aj "ZEK"), a upravujú vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré túto Zmluvu uzavreli.
2. Tieto Všeobecné podmienky vydáva Uniphone, s.r.o., Popradská 12, 040 01 Košice, IČO 45979855, IČ DPH SK2023167806, zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, odd. Sro, vložka 26904/V.

#### 1.2. Vymedzenie pojmov

1. **Elektronická komunikačná sieť (ďalej len „sieť“)** je funkčne prepojená sústava prenosových systémov, a ak je to potrebné, prepájacích alebo smerovacích zariadení, vrátane sieťových prvkov, ktoré nie sú aktívne, ktoré umožňujú prenos signálov po vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, vrátane družicových sietí, pevných sietí s prepájaním okruhov a s prepájaním paketov, internetu a mobilných pozemských sietí, sietí na rozvod elektrickej energie v rozsahu, v ktorom sa používajú na prenos signálov, sietí pre rozhlasové a televízne vysielanie a káblových distribučných systémov bez ohľadu na druh prenášaných informácií.
2. **Verejná sieť** je sieť, ktorá sa úplne alebo prevažne používa na poskytovanie verejných elektronickej komunikačných služieb, ktoré podporujú prenos signálov medzi koncovými bodmi siete.
3. **Elektronická komunikačná služba (ďalej len "služba")** je služba obvykle poskytovaná za odplatu, ktorá spočíva úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach, vrátane telekomunikačných služieb a prenosových služieb v sieťach používaných na rozhlasové a televízne vysielanie. Služba nie je poskytovanie obsahu ani zabezpečenie alebo vykonávanie redakčného dohľadu nad obsahom prenášaným pomocou sietí a služieb a nezahŕňa služby informačnej spoločnosti, ktoré nespočívajú úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach.
4. **Verejná služba** je verejne dostupná služba, o ktorej používanie sa môže uchádzať každý záujemca.
5. **Verejná telefónna služba** je verejná služba na priame alebo nepriame vytváranie a prijímanie národných a medzinárodných volaní prostredníctvom jedného alebo viacerých čísel národného alebo medzinárodného číslovacieho plánu.
6. **Volanie** je spojenie zostavené prostredníctvom verejnej služby, ktoré umožňuje obojsmernú hlasovú komunikáciu.
7. **Poskytovateľ** je osoba s oprávnením na poskytovanie verejných elektronickej komunikačných sietí a služieb. Poskytovateľ podľa tejto Zmluvy je podnikom podľa § 5 ods. 1 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách (ZEK).
8. **Predajca** je osoba s oprávnením na podnikanie, ktorá zabezpečí a/alebo sprostredkuje uzavretie zmluvy medzi Účastníkom a Poskytovateľom.
9. **Účastník** je osoba, ktorá uzatvorila s Poskytovateľom Zmluvu o poskytovaní verejných služieb.
10. **Koncový užívateľ** je osoba, ktorá používa verejnú službu alebo požaduje jej poskytovanie a túto službu ďalej neposkytuje a ani prostredníctvom nej neposkytuje ďalšie služby.
11. **Rozhranie** je koncový bod siete, ktorý je fyzickým bodom, v ktorom sa Účastníkovi poskytuje pripojenie k verejnej sieti. Technické parametre rozhrania sú špecifikované v dokumente Technická špecifikácia účastníckych rozhraní (TŠÚR).
12. **SIP** (Session Initiation Protocol) je protokol používaný na pripojenie koncového zariadenia k telefónnej sieti prostredníctvom IP siete.
13. **SIM** (Subscriber Identity Module) je karta s mikročipom, ktorá sa používa

pre identifikáciu koncového užívateľa v sieti a s tým spojené účely.

14. **Geografické číslo** je číslo z národného číslovacieho plánu, pričom časť jeho štruktúry má geografický význam používaný na smerovanie volaní na fyzické umiestnenie koncového bodu siete.
15. **Negeografické číslo** je číslo z národného číslovacieho plánu, pričom žiadna časť jeho štruktúry nemá geografický význam; zahŕňa najmä čísla účastníkov mobilnej siete, služieb volania na účet volaného a služieb za zvýšenú cenu.
16. **Telekomunikačné zariadenie** je technické zariadenie na vysielanie, prenos, smerovanie, príjem, prepojenie alebo spracovanie signálov šírených prostredníctvom vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami.
17. **Koncové zariadenie** je telekomunikačné zariadenie alebo jeho príslušná časť, ktoré umožňuje komunikáciu a je určené na pripojenie na koncové body sietí (rozhranie). Koncové zariadenie je pre účely tejto zmluvy:
  - a) **v pevnej sieti** – napríklad pevný SIP telefón, SIP pobočková ústredňa, prevodník zo SIP na iné rozhrania (TP1-analóg, ISDN BRA, ISDN PRA),
  - b) **v mobilnej sieti** – napríklad mobilný GSM / UMTS / LTE telefón, mobilný SIP telefón.
18. **Webové sídlo** je informačné miesto Poskytovateľa zriadené na adrese [www.uniphone.sk](http://www.uniphone.sk) v sieti internet. Na webovom sídle zverejňuje Poskytovateľ informácie o produktoch a službách, určené verejnosti.
19. **Zákaznícky portál** je časť Webového sídla Poskytovateľa, ktorá je prístupná Účastníkovi po prihlásení prideleným menom a heslom a kde sú Účastníkovi poskytované informácie k aktívnym službám.
20. **Kontaktné centrum** je pracovisko určené pre osobný, telefonický a písomný kontakt Poskytovateľa so záujemcami o službu a Účastníkmi. Na tomto mieste sa poskytujú aktuálne informácie o platných cenách, servisných poplatkoch, druhoch servisných služieb, podporných služieb a kontaktoch na tieto služby, spôsoboch platby, ako aj o rozdieloch v nákladoch v súvislosti so spôsobom platby. Adresa kontaktného centra je zverejnená na webovom sídle Poskytovateľa.
21. **Časová dostupnosť** je percentuálne vyjadrenie, akú časť zo zúčtovacieho obdobia je služba dostupná na Rozhraní.
22. **Predplatená služba** je služba, ktorej cenu Účastník uhrádza pred poskytnutím služby, zaplatením Kreditu a jeho následným čerpaním.
23. **Kredit** je vopred zaplatená cena Predplatennej služby, do hodnoty ktorej je možné čerpať Predplatenú službu v súlade s Cenníkom (Tarifou).
24. **Bonusový kredit** je hodnota Kreditu poskytnutá Účastníkovi Poskytovateľom bez peňažného plnenia zo strany Účastníka, určená na využitie Predplatennej služby.

### 2. Zmluva o poskytovaní verejných služieb

#### 2.1. Uzavretie Zmluvy o poskytovaní verejných služieb

1. Zmluvou o poskytovaní verejných služieb sa Poskytovateľ zaväzuje Účastníkovi zriadiť potrebné pripojenie k verejnej sieti alebo poskytovať príslušné služby. Poskytovateľ môže vydať Všeobecné podmienky a cenník (Tarifu), ktoré sú súčasťou Zmluvy. Zmluva o poskytovaní verejných služieb je písomná. Písomnú zmluvu o poskytovaní verejných služieb je možné meniť aj inou ako písomnou formou, ak sa na tom zmluvné strany dohodnú; to neplatí pre záväzky Účastníka, ktoré podľa Občianskeho zákonníka možno dojednať len v písomnej forme.
2. Účastník žiada o uzavretie Zmluvy tým, že Poskytovateľovi prostredníctvom Kontaktného centra alebo inou cestou doručí vyplnený a podpísaný úplný návrh Zmluvy. Poskytovateľ takýto návrh prijíma dňom kedy mu bol doručený a v lehote podľa Zmluvy alebo podľa dohody s Účastníkom zriadi službu a poskytne Účastníkovi údaje potrebné na pripojenie k Rozhraniu.
3. Zmluva o poskytovaní verejných služieb musí obsahovať
  - a) identifikačné údaje zmluvných strán v rozsahu podľa § 15 ods. 2 ZEK:
    1. meno, priezvisko a adresu trvalého pobytu, ak ide o fyzickú osobu,
    2. obchodné meno, sídlo, identifikačné číslo a právnu formu, ak ide o právnickú osobu,
    3. obchodné meno, miesto podnikania, identifikačné číslo, ak bolo pridelené, ak ide o fyzickú osobu - podnikateľa,
    4. osobu alebo osoby splnomocnené konať v mene fyzickej osoby alebo právnickej osoby v tejto veci a informácie nevyhnutné na efektívny kontakt s týmito osobami,
  - b) popis poskytovaných služieb, najmä informácie v rozsahu podľa § 44 ods. 2 ZEK,
  - c) ostatné údaje v rozsahu podľa osobitných predpisov.
4. Za Účastníka podpisuje Účastník osobne, alebo jeho zástupca - oprávnená

osoba. Oprávnená osoba je povinná preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s osvedčeným podpisom splnomocniteľa, alebo úradne osvedčenou listinou, ktorá preukazuje jeho oprávnenie konať v mene Účastníka. U právnickej osoby podpisuje Zmluvu štatutárny zástupca, registrovaný v obchodnom, alebo iného zákonom určeného registra, alebo iné osoby na to oprávnené podľa príslušných predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené. Podpis takýchto osôb na plnomocenstve musí byť úradne osvedčený.

5. Poskytovateľ má právo požadovať od Účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní Zmluvy predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov účastníka.

## 2.2. Zriadenie služby

1. Zriadenie verejnej telefónnej služby je realizované jej zriadením v sieti Poskytovateľa a poskytnutím prístupových údajov Účastníkom.
2. Poskytovateľ je povinný zriadiť pripojenie k sieti v lehote uvedenej v Zmluve. Ak od Zmluvy v tejto lehote Účastník odstúpi, vypovie ju, odmietne službu prevziať, alebo neposkytne Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť, je povinný uhradiť Poskytovateľovi všetky náklady, vzniknuté v súvislosti so zriaďovaním pripojenia.
3. Pripojenie koncového zariadenia k sieti a využívanie služby je možné prostredníctvom sietí iných podnikov a prostredníctvom siete internet. Ak nie je v špecifikácii príslušnej služby stanovené alebo v Zmluve dohodnuté inak, poskytovanie pripojenia do siete iného podniku alebo do siete internet nie je predmetom tejto zmluvy a náklady na pripojenia do siete internet alebo siete iného podniku znáša každá zmluvná strana samostatne.
4. Montáž a nastavenie koncového zariadenia sa vykoná:
  - a) samoinštaláciou - koncové zariadenie namontuje a nastaví Účastník na svoje náklady a na svoju zodpovednosť, podľa údajov pridelených Poskytovateľom,
  - b) asistovanou inštaláciou - pripojenie bude zriadené za pomoci zmluvného partnera Poskytovateľa alebo Predajcu, pričom Účastník uhradí cenu prác, inštalovaných telekomunikačných zariadení a použitého materiálu.

## 2.3. Minimálna doba trvania zmluvy - viazanosť

1. Poskytovateľ môže na základe uzavretej Zmluvy poskytnúť Účastníkovi cenové alebo iné zvýhodnenie oproti štandardnej ponuke, za čo sa Účastník zaviazá, že zotrvať v príslušnom zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom počas dohodnutej doby a zmluvu neukončí, ani nedá k jej ukončeniu žiadny dôvod.
2. K viazanosti môže byť okrem doby viazanosti stanovená aj viazanosť na službu alebo na minimálnu cenu služieb - v tom prípade sa Účastník zaväzuje počas doby viazanosti platiť za dohodnutý rozsah služieb. V takomto prípade má Poskytovateľ právo počas doby viazanosti odmietnuť žiadosť Účastníka o zmenu zmluvy vo veci rozsahu služby, a to z dôvodu viazanosti.
3. Ak sa Účastník, ktorým je fyzická osoba, zaviazá využívať určitú verejnú službu Poskytovateľa počas určitého minimálneho obdobia, nesmie toto obdobie pri prvom uzavretí Zmluvy o poskytovaní danej verejnej služby presiahnuť 24 mesiacov; Poskytovateľ je zároveň povinný poskytnúť Účastníkovi možnosť uzatvoriť Zmluvu o poskytovaní verejných služieb, pri ktorej toto obdobie nepresiahne 12 mesiacov.
4. Pokiaľ dôjde k ukončeniu Zmluvy uzavretej s viazanosťou pred uplynutím doby viazanosti, a to inak ako dohodou zmluvných strán, uhradí Účastník sankciu:
  - a) vo výške podľa Zmluvy, ak je táto v Zmluve uvedená, alebo
  - b) vo výške súčtu zostávajúcich poplatkov za služby, ktoré majú byť podľa platného znenia Zmluvy poskytnuté do konca doby viazanosti.
5. Doba viazanosti sa predlžuje o dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované a účtované služby z dôvodu neuhradenia jeho záväzkov voči Poskytovateľovi.

## 2.4. Zmena Zmluvy, rozsahu služieb, doplnkové služby

1. Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluva môže byť zmenená inou ako písomnou formou v týchto prípadoch:
  - a) ak Poskytovateľ umožní prostredníctvom Zákazníckeho portálu zmeniť rozsah a parametre služby a Účastník takúto zmenu prostredníctvom Zákazníckeho portálu uskutoční alebo o ňu touto cestou požiada,
  - b) ak Účastník požiada o zmenu zmluvy prostredníctvom správy elektronickej pošty zaslanej Poskytovateľovi, a Poskytovateľ takúto správu prijme a akceptuje a nemá pochybnosť o tom, že odosielateľom správy elektronickej pošty bol Účastník,
  - c) ak Účastník požiada o zmenu zmluvy prostredníctvom telefonického

hovoru s Kontaktným centrom alebo pracovníkom Poskytovateľa, a Poskytovateľ takúto žiadosť akceptuje.

2. Zmenu rozsahu služieb je možné vykonať, ak to nie je obmedzené Zmluvou alebo jej súčasťami. Pri zmene rozsahu služieb sa ukončuje poskytovanie pôvodného rozsahu služieb a dochádza k začatiu poskytovania služby s novým rozsahom.
3. Zmena miesta, na ktorom je využívaná služba pevnej siete a na ktorom je umiestnené Koncové zariadenie pevnej siete (preloženie Koncového zariadenia), musí byť vopred odsúhlasená Poskytovateľom.
4. V prípade výraznej zmeny rozsahu služieb, zmeny miesta poskytovania služieb, alebo zrušenia Zmluvy, musí žiadosť o takúto zmenu obsahovať jednoznačnú identifikáciu Účastníka a služby, jednoznačný opis požadovanej zmeny, a vlastnoručný podpis Účastníka alebo oprávnenej osoby. Poskytovateľ môže na základe vlastného uváženia akceptovať žiadosť nespĺňajúcu tieto náležitosti, akceptovanie takejto žiadosti však nie je nárokovateľné.
5. Poskytovateľ vykoná zmenu programu služieb, aktiváciu a deaktiváciu doplnkových služieb bezprostredne po prijatí a spracovaní žiadosti, pokiaľ to povaha služieb umožňuje; v opačnom prípade od najbližšieho účtovacieho obdobia. Pokiaľ má zmena vstúpiť do platnosti v inom termíne, musí to byť vopred dohodnuté medzi Účastníkom a Poskytovateľom.

## 2.5. Zánik Zmluvy o poskytovaní verejných služieb

### 2.5.1. Výpoveď zmluvy

1. Účastník môže vypovedať Zmluvu o poskytovaní verejných služieb uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu, alebo bez udania dôvodu.
2. Ak nie je v Zmluve o poskytovaní verejných služieb dohodnuté inak, výpovedná lehota je 1 kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej strane. Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany.
3. Poskytovateľ môže vypovedať Zmluvu o poskytovaní verejných služieb, ak ďalej nemôže poskytovať verejnú službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Ak Poskytovateľ vypovie Zmluvu o poskytovaní verejných služieb z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejnej služby podľa uzavretej Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, je povinný s výpoveďou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo bližšej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

### 2.5.2. Odstúpenie od zmluvy

1. Odstúpenie od Zmluvy je možné v prípadoch určených zákonom, zmluvou a Všeobecnými podmienkami. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom jeho doručenia druhej strane. Pri doručovaní odstúpenia od Zmluvy sa primerane použijú ustanovenia týchto Všeobecných podmienok.
2. Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi Poskytovateľom oznámená. Ak Poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.
3. Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií, neposkytuje službu podľa Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite. V takomto prípade má Účastník právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva.
4. Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak Poskytovateľ neoznámí účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa ust. § 45 ods. 2 ZEK. V takomto prípade má Účastník právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 ZEK.
5. Ak sa na základe Zmluvy o poskytovaní verejných služieb poskytuje viac verejných služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy z vyššie uvedených dôvodov bez sankcií len vo vzťahu k tej verejnej službe alebo časti verejnej služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od verejnej služby,

ktorej sa dôvod odstúpenia priamo dotýka.

6. Pre prípad uzatvárania Zmluvy na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho podľa ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho poučuje a informuje Poskytovateľ Účastníka, že:
  - a) Účastník je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od Zmluvy uzavretej na diaľku alebo od Zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, a to v lehote do 14 dní odo dňa uzavretia Zmluvy,
  - b) Účastník môže uplatniť právo na odstúpenie od Zmluvy u Poskytovateľa v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola Zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva Účastníka na odstúpenie od Zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie Účastníka vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od Zmluvy,
  - c) Účastník môže na odstúpenie od Zmluvy použiť formulár, ktorý je prílohou týchto Všeobecných podmienok,
  - d) ak Účastník odstúpi od Zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od Zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.
7. Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, ak Účastník
  - a) opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia Verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobľahosti,
  - b) nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
  - c) pripojí na Verejnú sieť zariadenie, ktoré nevyhovuje technickým požiadavkám, požiadavkám podľa osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí,
  - d) opakovane zneužíva Verejnú službu alebo používa Verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania,
  - e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy o poskytovaní verejných služieb.

### 2.5.3. Ostatné spôsoby zániku Zmluvy

1. Zmluva môže zaniknúť na základe písomnej dohody zmluvných strán.
2. Zmluva uzavretá na dobu určitú zaniká uplynutím obdobia, na ktoré bola uzavretá.
3. Zmluva zaniká v prípade, ak poskytovateľ nezriadi pripojenie v lehote stanovenej v Zmluve, okrem prípadu, keď sa Účastník a Poskytovateľ dohodnú na predĺžení tejto lehoty.
4. Ak je Účastníkom fyzická osoba, v prípade jej úmrtia dedič alebo osoba blízka je oprávnená požiadať Poskytovateľa o vykonanie zmeny v osobe Účastníka. Ak nepožiadala o vykonanie zmeny, ale riadne z jej strany dochádza k plneniu za poskytovanú službu tak, ako s Poskytovateľom dojednal Účastník, má sa za to, že dedič alebo osoba blízka o túto zmenu požiadala, a Poskytovateľ vykoná zmenu v osobe Účastníka.
5. Ak je Účastníkom fyzická osoba, v prípade jej úmrtia ak nie je Poskytovateľovi známy dedič ani blízka osoba, alebo nemá záujem pokračovať v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom, zmluva zaniká dňom, kedy sa o tomto Poskytovateľ dozvedel.
6. Ak je Účastníkom právnická osoba a dôjde k jej zániku bez právneho nástupcu, zmluva zaniká dňom, kedy sa o tomto Poskytovateľ dozvedel.
7. Ak je Účastníkom právnická osoba a dôjde k jej zániku s právnym nástupcom, vstupuje do práv a povinností Účastníka právny nástupca a Poskytovateľ vykoná zmenu v osobe Účastníka.

### 2.5.4. Spoločné ustanovenia k zániku Zmluvy

1. V prípade ukončenia Zmluvy je Účastník povinný vrátiť Poskytovateľovi na adresu Kontaktného centra alebo iným dohodnutým spôsobom všetky zariadenia, doplnkové zariadenia či iné súčasti, ktoré mu boli zapožičané alebo prenajaté, a to do 30 dní od zániku zmluvy. Pre prípad porušenia tejto povinnosti sa Účastník zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 100 EUR za každé jedno porušenie povinnosti. Touto zmluvnou pokutou nie sú dotknuté nároky na náhradu škody, vzniknutej najmä, no nielen z dôvodu straty, poškodenia, zničenia či nevrátenia zariadení.
2. Pri ukončení Zmluvy sa cena za zriadenie pripojenia nevracia, ani sa o ňu neznižuje cena za zriadenie a aktiváciu iného pripojenia. Pokiaľ Účastník po ukončení Zmluvy požiada o obnovenie (znovuzapojenie) služby, je Poskytovateľ oprávnený opätovne účtovať Účastníkovi poplatky spojené so zriadením pripojenia a služby.
3. Pred ukončením zmluvy na poskytovanie Predplatennej služby je Účastník povinný spotrebovať Kredit (zaplatené predplatné). Ak Účastník tuto povinnosť nesplní, na základe riadne a včas podanej písomnej žiadosti

Účastníka o vrátenie nespotrebovaného Kreditu (predplateného) Poskytovateľ vráti Účastníkovi nespotrebovaný Kredit nadobudnutý za peňažné prostriedky zaplatené Účastníkom (teda nie Bonusový kredit). Žiadosť je Účastník povinný doručiť Poskytovateľovi najneskôr 30 dní od zániku Zmluvy. Vrátenie nespotrebovaného Kreditu vykoná Poskytovateľ poskytnutím náhrady v peniazoch v mene EUR v hodnote, ktorú mal Kredit v okamihu zániku Zmluvy podľa účtovných záznamov Poskytovateľa. Za spracovanie žiadosti o vrátenie nespotrebovaného Kreditu (predplateného) je Poskytovateľ oprávnený účtovať poplatok podľa Cenníka (Tarify), zodpovedajúci nákladom na vybavenie žiadosti. Poskytovateľ nie je povinný žiadosť spracovať a vrátiť Účastníkovi nevyčerpaný Kredit, ak Účastník o vrátenie nepožiadal v lehote a spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok, alebo ak je výška nákladov (poplatku) za spracovanie žiadosti vyššia ako suma na vrátenie, alebo ak Účastník riadne a včas nevrátil Poskytovateľovi všetky zapožičané alebo prenajaté zariadenia.

## 3. Práva a povinnosti Poskytovateľa a Účastníka

### 3.1. Práva a povinnosti poskytovateľa

1. Poskytovateľ má právo
  - a) na úhradu za poskytnutú Verejnú službu,
  - b) na náhradu škody spôsobenej na Verejnej sieti a na telekomunikačnom zariadení,
  - c) odmietnuť uzavretie zmluvy o poskytovaní Verejných služieb, ak
    1. poskytovanie Verejnej služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočiteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
    2. záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu,
    3. záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy o poskytovaní verejných služieb,
  - d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Verejnej služby z dôvodu
    1. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
    2. nezaplatenia splatnej sumy za Verejnú službu v lehote upravenej v Zmluve o poskytovaní verejných služieb, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy o poskytovaní verejných služieb; dočasne prerušiť poskytovanie Verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie alebo
    3. podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka; dočasne prerušiť poskytovanie Verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení,
  - e) v prípade spotrebovania Kreditu prerušiť poskytovanie Predplatených služieb aj bez predchádzajúceho upozornenia; v prípade pochybností o výške Kreditu je rozhodujúci údaj v účtovacom systéme Poskytovateľa,
  - f) umožniť Účastníkovi využiť niektoré typy Predplatených služieb, aj ak je cena Predplatennej služby vyššia ako aktuálny stav Kreditu; to sa vzťahuje najmä na služby poskytované Účastníkovi pravidelne na základe Zmluvy a na služby, o ktorých poskytnutie prejaví Účastník záujem svojím aktívnym úkonom,
  - g) vykonávať zmeny vo Všeobecných podmienkach a Cenníku (Tarife),
  - h) vykonávať zmeny na svojich vedeniach, zariadeniach, technológiách a službách,
  - i) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb z dôvodu vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných trás a zariadení,
  - j) stanoviť pravidlá využívania služieb a na základe týchto pravidiel stanovovať obmedzenia na strane Užívateľa,
  - k) účtovať cenu za obnovenie poskytovania služby, pokiaľ bolo jej poskytovanie prerušené v dôsledku nezaplatenia ceny v termíne splatnosti,
  - l) previesť všetky práva a záväzky vyplývajúce zo Zmluvy alebo jej časti v prospech tretej strany bez ďalšieho osobitného súhlasu Užívateľa a bez nároku Užívateľa na akúkoľvek náhradu z titulu tohto prevodu,
  - m) zaznamenávať a nahrávať komunikáciu osôb poverených Poskytovateľom s Účastníkom, a to aj bez ďalšieho osobitného upozornenia.
2. Poskytovateľ je povinný
  - a) uzavrieť Zmluvu o poskytovaní verejných služieb s každým záujemcom o poskytovanie verejnej služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa

Všeobecných podmienok, Zmluvy alebo ZEK,

- b) pri uzatvorení Zmluvy o poskytovaní verejných služieb získavať a overovať údaje Účastníka vrátane účastníka používajúceho predplatené služby Poskytovateľa a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa § 56 ods. 3 písm. a) ZEK,
- c) pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Účastníkovi plánované prerušenie v poskytovaní služieb,
- d) zabezpečiť koncovým užívateľom, vrátane užívateľov verejných telefónnych automatov, bezplatný prístup k tiesňovým službám s využitím jednotného európskeho čísla tiesňového volania „112“ a iných národných čísel tiesňového volania,
- e) obsluhovať všetky volania do a z európskeho telefónneho číslovacieho priestoru za ceny podobné cenám, ktoré účtuje za volania do iných členských štátov a volania z nich,
- f) zabezpečiť svojim účastníkom prístup k informačnej službe o telefónnych číslach, službu prezentácie identifikácie volajúceho,
- g) zverejňovať informácie o službe prezentácie identifikácie volajúceho a službe zamedzenia prezentácie identifikácie volajúceho podľa § 60 ZEK,
- h) zverejňovať informácie o každej zmene prístupu k službám tiesňového volania alebo informáciám o polohe volajúceho v rámci služby, ktorú si predplátil;
- i) zverejňovať informácie o práve účastníka podľa § 59 ods. 2 zákona o elektronických komunikáciách,
- j) poskytovať bez poplatku informácie o kontrole nákladov za poskytnutú verejnú službu užívateľovi so zdravotným postihnutím formou SMS a hlasovej správy,
- k) poskytovať bez poplatku selektívne blokovanie odchádzajúcich volaní, SMS, služieb multimediálnych správ (MMS) so zvýšenou cenou, alebo ak je to technicky uskutočniteľné, selektívne blokovanie iných druhov podobných aplikácií,

### 3.2. Práva a povinnosti Účastníka

#### 1. Účastník má právo

- a) na poskytovanie služieb v rozsahu a za cenu špecifikovanú v Zmluve, Tarife a Všeobecných podmienkach,
- b) na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní verejnej služby, ktoré nezavinil,
- c) na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Verejnej služby zavineného Poskytovateľom; toto právo musí uplatniť u príslušného Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Verejnej služby,
- d) zapísať sa do verejného telefónneho zoznamu podľa §50 ods. 2 písm. c) ZEK a na sprístupnenie svojich údajov poskytovateľom informačných služieb o telefónnych číslach alebo telefónnych zoznamov,
- e) na prístup k informačnej službe o telefónnych číslach,
- f) bezplatne volať na čísla tiesňových volaní vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania „112“.

#### 2. Účastník je povinný

- a) používať Verejnú službu v súlade s platným právom a so Zmluvou o poskytovaní verejných služieb, predovšetkým nezneužívať ju na nevyžiadajú komunikáciu (§ 62 ZEK),
- b) platiť za poskytnutú Verejnú službu podľa Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, a to na základe predloženej faktúry, alebo na základe zálohovej faktúry či inej výzvy k úhrade pri predplatených službách,
- c) v prípade využívania Predplatených služieb spotrebovať Kredit (využiť zaplatené predplatené na nákup Predplatených služieb) počas trvania zmluvného vzťahu,
- d) používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov (napríklad Nariadenia vlády SR č. 193/2016 Z.z. o sprístupňovaní rádiových zariadení na trhu, Nariadenia vlády SR č. 194/2005 Z.z. o elektromagnetickej kompatibilite v platnom znení),
- e) bezodkladne po zistení nahlásiť poruchu alebo nedostupnosť služieb Poskytovateľovi,
- f) udržiavať pridelené heslá a kódy pre prístup k službám v tajnosti,
- g) zabezpečiť koncové zariadenie pred zneužitím neoprávnenou osobou,
- h) zabezpečiť, aby služba pevnej siete bola využívaná výhradne v takom umiestnení (na takej adrese), ako je uvedené v zmluve,
- i) udržiavať kontaktné údaje (poštovú adresu, e-mail, telefónne číslo) v evidencii Poskytovateľa v platnosti a včas oznámiť Poskytovateľovi ich zmenu,
- j) nahradiť škodu, ktorú spôsobí na sieti, vedeniach, zariadeniach alebo službách Poskytovateľa,

- k) umožniť Poskytovateľom povereným osobám prístup do miesta inštalácie zariadenia počas celej doby trvania Zmluvy,
- l) akceptovať právo Poskytovateľa obmedziť pripojenie a dostupnosť služieb v prípade, že Účastník alebo iný užívateľ služby, alebo koncové zariadenie samotné, obmedzuje kvalitu, alebo spoľahlivosť pripojenia ostatných Účastníkov,
- m) zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške podľa Zmluvy alebo Cenníka, ak ani po upozornení neupustil od zneužívania služby.

## 4. Cena Služby a platobné podmienky

### 4.1. Cena a platobné podmienky

1. Podrobnosti o cenách určuje Zmluva, alebo Cenník (Tarifa).
2. Ak je pre službu uvedená v Zmluve rovnaká cena, ako bola pre službu platná podľa Cenníka platného v deň uzatvorenia zmluvy, cena sa počas trvania Zmluvy účtuje podľa Cenníka, a to aj v prípade zmeny ceny tejto služby v Cenníku.
3. Ak je pre službu uvedená v Zmluve iná cena, ako bola pre službu platná podľa Cenníka platného v deň uzatvorenia Zmluvy, cena uvedená v Zmluve je fixná a nemenná po dobu trvania Zmluvy, a to aj v prípade zmeny ceny tejto služby v Cenníku.
4. Za službu poskytovanú kratšie, ako je účtovacie obdobie, sa účtuje alikvótna časť poplatku. Ak služba obsahuje obmedzený objem merných jednotiek (napr. minút), objem týchto jednotiek môže byť upravený pomerne k cene.
5. Ak je v zmluve uvedený Predajca, zmluvné strany sa dohodli, že účtovanie a fakturáciu služieb, inkaso platieb, zasielanie upomienok a kontakt s Účastníkom môže zabezpečovať Poskytovateľ aj prostredníctvom predajcu.
6. Účastník súhlasí, že Poskytovateľ je oprávnený prijať plnenie poskytnuté Predajcom alebo treťou osobou na splnenie akéhokoľvek peňažného záväzku Účastníka voči Poskytovateľovi, vyplývajúceho zo zmluvného vzťahu založeného zmluvou.
7. Zmluvné strany sa dohodli, že poskytnutím alebo predložením faktúry Účastníkovi sa rozumie aj:
  - a) zaslanie faktúry na poštovú (korešpondenčnú) adresu Účastníka,
  - b) zaslanie faktúry na kontaktnú e-mailovú adresu Účastníka,
  - c) sprístupnenie faktúry Účastníkovi v Zákazníckom portáli,
  - d) osobné prevzatie faktúry Účastníkom.
8. V prípade pochybnosti o výške ceny, ktorú účtuje Poskytovateľ Účastníkovi, je rozhodujúci údaj v informačnom systéme Poskytovateľa.

### 4.2. Úhrady a ich spracovanie

1. Úhrady je Účastník povinný vykonať spôsobom stanoveným Poskytovateľom, a to spravidla bezhotovostne pripísaním úhrady na Poskytovateľom určený bankový účet, alebo uhradením v hotovosti do pokladne Poskytovateľa.
2. Účastník je povinný označiť každú vykonanú úhradu spôsobom stanoveným Poskytovateľom, a to spravidla variabilným symbolom a prípadne tiež špecifickým symbolom. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne Účastníkovi v dôsledku nesprávneho označenia úhrady. V prípade pochybnosti o správnosti označenia úhrady je rozhodujúce označenie, s ktorým bola úhrada pripísaná na bankový účet Poskytovateľa.
3. Poskytovateľ má právo započítať úhradu prijatú od Účastníka oproti všetkým splatným záväzkom Účastníka voči Poskytovateľovi, a to bez ohľadu na označenie úhrady.
4. Účastník súhlasí, že Poskytovateľ je oprávnený prijať plnenie poskytnuté treťou osobou na splnenie akéhokoľvek záväzku Účastníka voči Poskytovateľovi.
5. Vyhľadanie a manuálne spracovanie nesprávne označenej úhrady vykoná Poskytovateľ na základe písomnej žiadosti Účastníka alebo platiteľa, pričom za spracovanie žiadosti môže Poskytovateľ účtovať poplatok podľa Cenníka (Tarify) zodpovedajúci nákladom na vybavenie žiadosti. V žiadosti musí žiadateľ uviesť presné údaje o úhrade alebo úhradách, dôveryhodne preukázať vzťah k úhrade (napríklad priložením dokladu o úhrade), a uviesť požadovaný spôsob spracovania úhrady. Ak na základe podanej žiadosti po vyhľadaní úhrady Poskytovateľ zistí, že:
  - a) úhrada nebola na účet Poskytovateľa pripísaná, Poskytovateľ oznámi túto skutočnosť žiadateľovi,
  - b) úhrada bola na základe označenia platby priradená k službe iného Účastníka a bola už spracovaná alebo spotrebovaná a oprava nie je s primeraným úsilím možná, oznámi Poskytovateľ túto skutočnosť žiadateľovi a opravu ani manuálne spracovanie úhrady nevykoná,
  - c) úhrada je vedená na účte Poskytovateľa a nie je ešte priradená ani

spracovaná, Poskytovateľ zabezpečí spracovanie úhrady spôsobom uvedeným v žiadosti, a to spravidla:

1. priradením a spracovaním podľa údajov v žiadosti, pričom úhrada sa považuje za prijatú (uhradenú Poskytovateľovi) momentom tohto spracovania,
2. vrátením úhrady žiadateľovi, pričom žiadateľ uhradí Poskytovateľovi tiež poplatok zodpovedajúci nákladom na vrátenie úhrady podľa Tarify (Cenníka). Poskytovateľ je oprávnený znížiť sumu určenú na vrátenie o súvisiace poplatky.

#### 4.3. Termíny a spôsob fakturácie - predplatené služby

1. Účastník uhrádza Predplatené služby uhradením predplateného – zaplatením (dobitím) Kreditu. Pokiaľ to bolo medzi Účastníkom a Poskytovateľom dohodnuté, k Predplateným službám môže byť vystavovaná zálohová faktúra.
2. Účastník pri úhrade uvedie variabilný symbol - číslo Zmluvy, alebo číslo zálohovej faktúry.
3. Faktúra - daňový doklad sa vystavuje k poskytnutej službe a spotrebovanému Kreditu v lehote podľa platných predpisov, spravidla po končení kalendárneho mesiaca, najneskôr do konca tretieho kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola služba dodaná. Účastník si môže faktúru prevziať osobne v Kontaktnom centre, alebo mu môže byť odoslaná poštou, elektronicky, prípadne doručená inou formou. Prvé doručenie faktúry zvoleným spôsobom je bezplatné, za opakované doručenie a doručenie ďalším spôsobom môže Poskytovateľ účtovať poplatok podľa Cenníka.
4. Úhrada za poskytnuté služby je uhradená odpočítaním ceny služby od zaplateného predplateného (znížením zostatku Kreditu), a to vo výške zodpovedajúcej cene za poskytnutú službu podľa Cenníka (Tarify) platného v čase poskytnutia služby.
5. Prehľad účtovaných poplatkov a služieb je Účastníkovi poskytovaný spravidla v elektronickej forme prostredníctvom Zákazníckeho portálu, alebo na požiadanie v tlačenej podobe.
6. Ak dodaním alebo využitím Predplatených služieb v súlade s týmito podmienkami dôjde k prečerpaniu predplateného (zníženiu zostatku Kreditu na zápornú hodnotu), Účastník je povinný bezodkladne zaplatiť predplatené najmenej vo výške prečerpania (dobiť prečerpaný Kredit). Ak Účastník nesplní túto povinnosť do 30 dní od momentu, kedy k prečerpaniu došlo, Poskytovateľ je oprávnený požadovať úhradu záväzku aj iným spôsobom ako uhradením predplateného (dobitím Kreditu).

#### 4.4. Termíny a spôsob fakturácie - ostatné služby

1. Služby, ktoré nie sú Predplatenými službami, uhrádza Účastník na základe predloženej faktúry. Faktúrou sa pre tento účel rozumie akýkoľvek vyúčtovací doklad nezávisle na jeho pomenovaní (napríklad faktúra, predpis úhrad, splátkový kalendár, výzva k úhrade a podobne).
2. Účastník pri úhrade uvedie variabilný symbol - číslo faktúry alebo iného vyúčtovacieho dokladu, na základe ktorého uhrádza.
3. Poskytovateľ je povinný poskytovať bez poplatku základnú úroveň rozpísaných faktúr, ktorá umožní Účastníkovi sledovať jeho výdavky a pravidelne overiť výšku Poskytovateľom účtovanej sumy za využívanie verejnej siete alebo verejnej služby. Základná úroveň rozpísaných faktúr musí obsahovať údaje podľa osobitných predpisov.
4. Poplatky za služby môžu byť faktúrované za zúčtovacie obdobie vopred, alebo po jeho skončení. Spôsob účtovania závisí od zvolenej služby.

#### 4.5. Upomienka, obmedzenie služby, postúpenie pohľadávky

1. Ak Účastník nezaplatil cenu za službu v termíne splatnosti, Poskytovateľ môže zaslať Účastníkovi nesploplatenú upomienku, predovšetkým formou elektronickej pošty, automatického telefonického volania, alebo krátkej textovej správy SMS.
2. Ak Účastník nezaplatil cenu za službu ani 15 dní po jej splatnosti, Poskytovateľ môže Účastníkovi zaslať 1. písomnú upomienku, táto môže byť sploplatená podľa Cenníka (Tarify).
3. Ak Účastník nezaplatil cenu za službu ani 30 dní po jej splatnosti, Poskytovateľ môže Účastníkovi zaslať 2. písomnú upomienku, táto môže byť sploplatená podľa Cenníka (Tarify). Poskytovateľ je zároveň oprávnený obmedziť rozsah služby poskytovanej Účastníkovi.
4. Ak Účastník nezaplatil cenu za službu ani 45 dní po jej splatnosti, Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb.
5. Ak je napriek písomnej výzve Poskytovateľa Účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči Poskytovateľovi, Poskytovateľ môže postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Účastníka. Toto právo Poskytovateľ nemôže uplatniť, ak Účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil Poskytovateľovi omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva. Pri

postúpení pohľadávky je Poskytovateľ povinný odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka.

6. V prípade vymáhania dlžnej ceny alebo akéhokoľvek iného peňažného záväzku, všetky náklady spojené s mimosúdnym, so súdnym, rozhodcovským alebo exekučným vymáhaním pohľadávky znáša Účastník.

### 5. Prenositelnosť čísla (§ 48 ZEK)

1. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť svojim účastníkom s telefónnymi číslami z národného číslovacieho plánu, ktorí o to požiadajú, aby si mohli ponechať svoje telefónne čísla nezávisle od podniku, ktorý službu poskytuje, v prípade
  - a) geografických čísel v rámci geograficky určenej číslovacej oblasti vymedzenej úradom na špecifickom mieste pripojenia účastníka a
  - b) negeografických čísel na ktoromkoľvek mieste.
2. Na prenositeľnosť čísla medzi pevnými a mobilnými verejnými sieťami sa odsek 1 nevzťahuje.
3. Prenositelnosť čísel sa vzťahuje na čísla určené v príslušnom Opatrení Telekomunikačného úradu SR.
4. Poskytovateľ je povinný preniesť a aktivovať číslo účastníka v čo najkratšom možnom čase; účastníkovi, ktorý uzatvoril zmluvu o prenose čísla do nového podniku, musí byť číslo aktivované do jedného pracovného dňa.
5. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť počas procesu prenášania čísel na iný podnik, aby účastníkovi nebolo jeho číslo prenesené k inému podniku proti jeho vôli.
6. Podrobnosti týkajúce sa prenositeľnosti čísel upravujú Osobitné podmienky na poskytovanie služby prenositeľnosť čísla.

### 6. Telefónny zoznam (§ 59 ZEK)

1. Účelom telefónneho zoznamu je vyhľadávanie kontaktných údajov účastníkov na základe ich mena, priezviska alebo názvu, prípadne ďalších minimálnych identifikačných údajov.
2. Osobné údaje účastníka môžu byť na jeho žiadosť zaradené do telefónneho zoznamu poskytnutého verejnosti, a to v elektronickej alebo tlačenej forme, alebo prostredníctvom informačnej služby o telefónnych číslach.
3. Účastník, ktorý je fyzickou osobou, má právo určiť, či jeho osobné údaje budú zaradené do telefónneho zoznamu a ak áno, ktoré osobné údaje budú zaradené, ak sú relevantné na účel telefónneho zoznamu. Relevantnými údajmi fyzickej osoby na účely telefónneho zoznamu sú telefónne číslo, meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu. Nezariadenie osobných údajov účastníka do telefónneho zoznamu, overenie, opravy alebo ich odstránenie je bezplatné.
4. Poskytovateľ nesmie zverejniť osobné údaje účastníka vo svojom telefónnom zozname, ak k tomu účastník nedal súhlas, a nesmie ich poskytnúť iným podnikom alebo iným osobám, ktoré vydávajú telefónne zoznamy alebo poskytujú informačné služby o telefónnych číslach.
5. Poskytovateľ, ktorý prideluje telefónne čísla účastníkom, je povinný na požiadanie iných podnikov alebo iných osôb, ktoré vydávajú verejné telefónne zoznamy alebo poskytujú verejné informačné služby o telefónnych číslach, im poskytovať relevantné údaje o svojich účastníkoch.

### 7. Prezentácia a zamedzenie identifikácie (§ 60 ZEK)

1. Koncový užívateľ môže pri uskutočňovaní volaní bezplatne použiť službu zamedzenie prezentácie identifikácie volajúceho (Calling Line Identification Restriction - CLIR), a to individuálne pre jednotlivé volania alebo jednorazovým nastavením pre všetky volania.
2. V odôvodnených prípadoch, ktorými sú najmä pracoviská, ktoré riešia osobné krízové situácie alebo linky dôvery, môže koncový užívateľ poskytovateľa požiadať o zamedzenie použitia služby „zamedzenie prezentácie identifikácie volajúceho“ (CLIR) u prichádzajúcich volaní.
3. Koncový užívateľ môže odmietnuť tie prichádzajúce volania, u ktorých volajúci použil službu „zamedzenie prezentácie identifikácie volajúceho“.
4. Poskytovateľ môže dočasne zrušiť zamedzenie prezentácie volajúceho
  - a) na základe žiadosti účastníka, ktorý požaduje zachytenie zlomyseľných alebo výhražných volaní; v tomto prípade Poskytovateľ uchová a sprístupní za odplatu dotknutému účastníkovi identifikáciu volajúceho,
  - b) pri núdzových volaniach koordinačnému stredisku integrovaného záchranného systému alebo operačnému stredisku tiesňového volania, na spracovanie lokalizačných údajov podľa § 57 ods. 2 a 10 s cieľom

odpovedať na takéto volania, a to pri dočasnom zákaze alebo neexistencii súhlasu dotknutého účastníka alebo užívateľa.

## 8. Kvalita a úroveň poskytovanej služby, obmedzenia služby

1. Pripojenie koncového zariadenia k sieti a využívanie služby je možné prostredníctvom sietí iných podnikov a prostredníctvom siete internet. Ak nie je v špecifikácii príslušnej služby stanovené alebo v Zmluve dohodnuté inak, poskytovanie pripojenia do siete iného podniku alebo do siete internet nie je predmetom tejto zmluvy a každá zmluvná strana zodpovedá za svoje pripojenie do siete iného podniku alebo internetu, ako aj za prípadnú nedostupnosť služby spôsobenú poruchou tohto pripojenia.
2. Úroveň a kvalitu služby, jej časovú dostupnosť a ostatné parametre je Poskytovateľ povinný zabezpečovať a dodržiavať na Rozhraní. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, zapríčinené Koncovým zariadením, vedením od Rozhrania ku Koncovému zariadeniu, alebo nastavením Koncového zariadenia.
3. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za Koncové zariadenie, ani za dáta, prenášané prostredníctvom siete Poskytovateľa alebo prepojených sietí.
4. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadnú nekompatibilitu použitého koncového zariadenia so službou alebo sieťou Uniphone. Zoznam odporúčaných koncových zariadení je zverejnený na Webovom sídle Poskytovateľa.
5. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, ktoré nastalo v dôsledku vyššej moci, živelnnej pohromy, neoprávneného zásahu do prevádzky siete a služieb, alebo z rozhodnutia štátnej moci.
6. V prípade dôvodného podozrenia na zneužitie služby, predovšetkým v prípade volaní na čísla spoplatnené vyššou tarifou alebo volaní v neobvyklom rozsahu, je poskytovateľ oprávnený v záujme minimalizácie škody obmedziť účastníkovi službu odchádzajúcich hovorov, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia. O takomto obmedzení Poskytovateľ bezodkladne informuje Účastníka. Obmedzenie trvá po nevyhnutnú dobu do preverenia incidentu a vykonania účinných opatrení pre zabránenie opakovanému zneužitiu. Za škodu vzniknutú zneužitím prihlasovacích údajov alebo zneužitím koncového zariadenia zodpovedá Účastník.
7. Ak Poskytovateľ vydá pravidlá pre využívanie služby, Účastník je povinný tieto pravidlá rešpektovať a neužívať službu spôsobom, ktorý týmto pravidlami odporuje. Používanie služby v rozpore s vydanými pravidlami je považované za jej zneužívanie.
8. Pre službu Poskytovateľ garantuje, že bude dostupná a využiteľná minimálne počas takej časti zúčtovacieho obdobia, ako pre službu určené v Zmluve alebo jej súčiastiach, pod názvom Časová dostupnosť. Ak v priebehu zúčtovacieho obdobia nie je dosiahnutá Časová dostupnosť v stanovenom rozsahu, Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny služby v takej výške, v akej nebola dosiahnutá Časová dostupnosť. Toto právo musí Účastník uplatniť v reklamačnom konaní v lehote a spôsobom, ktorý upravuje reklamačný poriadok, inak toto právo zaniká.

## 9. Reklamačný poriadok

1. Účastník má právo v lehote určenej Reklamačným poriadkom uplatniť reklamáciu predovšetkým na:
  - a) správnosť faktúry,
  - b) zistenie závady poskytnutej Verejnej služby alebo zariadenia.
2. Reklamácia sa podáva písomne (osobne alebo poštou) na adresu Poskytovateľa. Reklamácia musí obsahovať
  - a) meno, priezvisko alebo obchodné meno Účastníka a adresu Účastníka,
  - b) číslo Zmluvy alebo inú jednoznačnú identifikáciu služby,
  - c) predmet reklamácie s uvedením podrobností,
  - d) vlastnoručný podpis Účastníka, resp. oprávnenej alebo splnomocnenej osoby.
3. Poskytovateľ za účelom riadneho posúdenia reklamácie môže žiadať od Účastníka doplnenie ďalších podrobností k predmetu reklamácie.
4. Právo na reklamáciu musí byť uplatnené v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry (vyúčtovania), ktorej správnosť je predmetom reklamácie, alebo zistenia závady poskytnutej Verejnej služby alebo zariadenia.
5. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Verejnej služby zavineného Poskytovateľom; toto právo musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Verejnej služby.
6. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od

doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Poskytovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr na posledný deň lehoty.

7. Reklamácia vo veci správnosti účtovania Verejnej služby nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté Verejné služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Verejnej služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie Verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Verejnej služby za celé obdobie využívania verejnej služby.
8. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Verejnej služby, ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Verejnej služby za celé obdobie využívania služby.

## 10. Ochrana a spracovanie osobných a prevádzkových údajov

### 10.1. Telekomunikačné tajomstvo (§ 63 ZEK)

1. Predmetom telekomunikačného tajomstva je
  - a) obsah prenášaných správ,
  - b) súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby - podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu; predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname,
  - c) prevádzkové údaje a
  - d) lokalizačné údaje.
2. Telekomunikačné tajomstvo je povinný zachovávať každý, kto príde s jeho predmetom do styku pri poskytovaní sietí a služieb, pri používaní služieb, náhodne alebo inak.
3. Telekomunikačné tajomstvo možno sprístupniť úradu, účastníkovi a užívateľovi, ktorého sa týka, jeho oprávneným zástupcom alebo právny nástupcom, ak ďalej nie je ustanovené inak.
4. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť technicky a organizačne dôvernosť správ a s nimi spojených prevádzkových údajov, ktoré sa prenášajú prostredníctvom jeho Verejnej siete a Verejných služieb. Zakazuje sa najmä nahrávanie, odpočúvanie, ukladanie správ alebo iné druhy zachytenia alebo sledovania správ a s nimi spojených údajov osobami inými, ako sú užívatelia alebo bez súhlasu dotknutých užívateľov, okrem prípadov ak príslušný zákon ustanovuje inak, alebo ak je to nevyhnutné na poskytovanie služby s pridanou hodnotou, ktorú si Účastník alebo užívateľ objednal, na preukázanie požiadavky na zriadenie, zmenu alebo zrušenie služby alebo na preukázanie existencie alebo platnosti iného právneho úkonu, ktorý vykonal Účastník, užívateľ alebo Poskytovateľ. To nebráni technickému ukladaniu údajov, ktoré sú nevyhnutné na prenos správ, bez toho aby bola dotknutá zásada dôvernosti. Poskytovateľ nezodpovedá za ochranu prenášaných správ, ak je možnosť ich priameho vypočítania alebo nechráneného získania v mieste vysielania alebo v mieste príjmu.
5. Poskytovateľ je povinný na účely poskytovania súčinnosti orgánom štátu získavať a spracúvať a poskytovať údaje Účastníkov a telekomunikačné tajomstvo v rozsahu podľa príslušného zákona, na základe žiadosti orgánu štátu umožniť pripojenie zariadenia na odpočúvanie a zaznamenávanie prevádzky v sieti, spolupracovať s Policajným zborom a orgánom činným v trestnom konaní pri odhaľovaní zlomyseľných volaní a šírení poplašných správ, na základe odôvodnenej výzvy bezodkladne obmedziť prevádzku Verejnej siete alebo poskytovanie Verejnej služby na nevyhnutne potrebný čas a v nevyhnutnom rozsahu, ak je to nevyhnutné na ochranu ústavného zriadenia alebo vnútorného poriadku alebo pre bezpečnosť štátu alebo obranu štátu a bezprostredne hrozí ujma na živote a zdraví, poskytovať ďalšiu súčinnosť súdu, orgánu činnému v trestnom konaní a inému orgánu štátu nevyhnutnú na plnenie ich úloh a výkon ich oprávnení podľa ZEK a osobitných predpisov.
6. O poskytnutí informácií a údajov alebo inej súčinnosti podľa tohto zákona sú zamestnanci Poskytovateľa povinní zachovávať mlčanlivosť. Tejto

mľčanlivosti môže zamestnanca Poskytovateľa zbaviť iba ten orgán štátu, ktorému boli informácie a údaje, alebo iná súčinnosť poskytnutá. Týmto nie sú dotknuté ustanovenia osobitného predpisu.

## 10.2. Ochrana osobných údajov (§ 56 ZEK)

- Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na Účastníkov a užívateľov, ktorí sú fyzickými osobami. Práva a povinnosti Poskytovateľa súvisiace s ochranou osobných údajov, ktoré nie sú upravené v ZEK, sa spravujú osobitným predpisom (Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov).
- Poskytovateľ je povinný prijať zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojich služieb. Prijaté opatrenia musia zabezpečiť takú úroveň bezpečnosti služieb, ktorá je primeraná existujúcemu riziku s ohľadom na stav techniky a náklady na ich realizáciu.
- Poskytovateľ môže na účely uzavretia a plnenia Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu Účastníkov získavať a spracúvať údaje Účastníkov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a
  - meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
  - obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby - podnikateľa alebo
  - obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby.
- Poskytovateľ týmto informuje Účastníka o tom, aké osobné údaje sa získavajú a spracúvajú, na základe akého právneho dôvodu, na aký účel a ako dlho sa budú spracúvať. Táto informácia sa poskytuje najneskôr pri uzavretí Zmluvy o poskytovaní verejných služieb.
- Podniky poskytujúce Verejnú sieť alebo služby sú oprávnené na ochranu svojich práv a oprávnených záujmov vzájomne si poskytovať nevyhnutné údaje podľa § 56 ods. 3 ZEK, ak sa týkajú ich dlžníkov alebo osôb, o ktorých zistili, že odcudzili alebo poškodili Telekomunikačné zariadenia, alebo zneužili Telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia podľa § 43 ods. 1 písm. c) druhého bodu ZEK a účinnejšej ochrany podnikov pred takými osobami, ak ZEK neustanovuje inak.
- Poskytovateľ zlikviduje osobné údaje bezodkladne po skončení zmluvných vzťahov. Výnimky sú prípustné len na uskutočnenie vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok Poskytovateľa za poskytnutú službu, na vybavenie podaní užívateľov alebo na splnenie iných povinností uložených ZEK a na uplatnenie práv.

## 10.3. Prevádzkové údaje a lokalizačné údaje (§ 57 a § 58 ZEK)

- Prevádzkové údaje sú údaje vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie.
- Prevádzkové údaje týkajúce sa Účastníkov a užívateľov sa nesmú bez súhlasu dotknutej osoby uchovávať a Poskytovateľ je povinný ich po skončení prenosu správy bezodkladne zlikvidovať alebo anonymizovať okrem prípadov uvedených v ZEK. Uchovávanie údajov podľa § 58 ZEK nie je týmto dotknuté.
- Ak je to potrebné na fakturáciu služieb Účastníkom a platieb za prepojenie sietí, Poskytovateľ uchováva prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, počas ktorej možno faktúru právne napadnúť alebo uplatniť nárok na platbu. Poskytovateľ je povinný poskytnúť prevádzkové údaje v prípade sporu medzi podnikmi, alebo medzi Poskytovateľom a Účastníkom, úradu alebo súdu. V prípade začatia reklamácie, mimosúdneho riešenia sporu podľa § 75 ZEK alebo súdneho konania, najmä sporov týkajúcich sa prepojenia sietí alebo fakturácie, musí Poskytovateľ uchovávať prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. Rozsah uchovaných prevádzkových údajov sa musí obmedziť na nevyhnutnú mieru.
- Poskytovateľ môže spracúvať prevádzkové údaje Účastníka alebo užívateľa na účely marketingu služieb alebo na účely zabezpečenia služieb s pridanou hodnotou len s jeho predchádzajúcim súhlasom. Poskytovateľ je povinný informovať Účastníka alebo užívateľa pred získaním jeho súhlasu o druhu prevádzkových údajov, účele spracúvania prevádzkových údajov a o čase spracúvania týchto údajov. Účastník alebo užívateľ môže kedykoľvek odvolať svoj súhlas, ktorý dal na spracúvanie prevádzkových údajov na účely marketingu alebo na zabezpečenie služieb s pridanou hodnotou.
- Poskytovateľ je na účely poskytovania údajov podľa § 63 ods. 6 ZEK povinný uchovávať prevádzkové údaje, lokalizačné údaje a údaje komunikujúcich strán, na ktoré sa vzťahuje súhlas súdu podľa § 63 ods. 7 ZEK alebo príkaz súdu podľa Trestného poriadku.
- Pri tiesňových volaniach Poskytovateľ môže získavať a spracúvať a je povinný bezplatne poskytovať koordinačnému stredisku integrovaného záchranného systému alebo operačnému stredisku tiesňového volania

identifikáciu volajúceho a lokalizačné údaje, a to aj vtedy, ak volajúci využíva službu zamedzenie prezentácie identifikácie volajúceho alebo nedal súhlas na spracovanie lokalizačných údajov; ak dotknutým užívateľom je Slovenská informačná služba, Poskytovateľ o poskytnutí takýchto údajov bezodkladne informuje Slovenskú informačnú službu. Koordinačné stredisko integrovaného záchranného systému a operačné stredisko tiesňového volania od okamihu, keď mu boli poskytnuté žiadané údaje, zodpovedá za škodu spôsobenú zneužitím poskytnutých informácií o osobných údajoch a lokalizačných údajoch.

- Poskytovateľ je povinný pri tiesňových volaniach poskytnúť identifikáciu volajúceho
  - zobrazením telefónneho čísla
  - zobrazením mena, priezviska a adresy trvalého pobytu alebo obchodného mena a sídla, alebo miesta podnikania.
- Telefónnou službou na účely uchovávanía údajov sú volania zahrňujúce telefonné volania, hlasovú schránku, konferenčné volania a dátový prenos, doplnkové služby zahrňujúce presmerovanie volania a odovzdanie volania a posielanie správ a multimediálne služby zahrňujúce služby SMS, rozšírené mediálne služby (EMS) a služby MMS.

## 11. Príslušné právo a rozhodovanie sporov

### 11.1. Príslušné právo

- Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Účastník je cudzinec alebo Služby Poskytovateľa boli poskytnuté na území iného štátu.
- Vzťahy medzi Účastníkom a Poskytovateľom, neupravené Zmluvou a Všeobecnými podmienkami, sa riadia platným znením Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a platným znením Zákona 513/1991 Z.z. Obchodný zákonník.

### 11.2. Alternatívne riešenie sporov (§ 75 ZEK)

- Ak Účastník, ktorý je spotrebiteľom, nesúhlasí s výsledkom reklamácie Verejnej služby alebo so spôsobom jej vybavenia, môže po reklamačnom konaní predložiť spor s Poskytovateľom orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov.
- Účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak poskytovateľ na žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
- Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje
  - meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka, telefonický kontakt, ak ich má,
  - názov a sídlo Poskytovateľa,
  - predmet sporu,
  - odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
  - návrh riešenia sporu,
  - dátum, kedy sa účastník obrátil na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s poskytovateľom bol bezvýsledný,
  - vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona o alternatívnom riešení sporov.
- K návrhu Účastník priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.
- Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie môže účastník využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.
- Ak návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu neobsahuje náležitosti podľa odseku 3 alebo, ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne informuje účastníka o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a vyzve ho, aby neúplný nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Subjekt alternatívneho riešenia sporov zároveň účastníka poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote.
- Priebeh alternatívneho riešenia sporov sa riadi zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

### 11.3. Mimosúdne riešenie sporov (§ 75a ZEK)

1. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „úrad“) rieši iné spory ako spory podľa § 75 ZEK, ktoré vznikli v oblasti upravenej týmto zákonom, ak účastník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu (ďalej len „návrh“) s Poskytovateľom poskytujúcim sieť alebo služby.
2. Návrh obsahuje
  - a) meno, priezvisko a adresu na doručovanie alebo aj emailovú adresu a telefonický kontakt, ak je účastníkom fyzická osoba,
  - b) obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo a telefonický kontakt, ak je účastníkom právnická osoba,
  - c) názov a sídlo Poskytovateľa, proti ktorému návrh smeruje,
  - d) predmet sporu,
  - e) odôvodnenie nesúhlasu s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia,
  - f) návrh riešenia sporu.
3. K návrhu priloží účastník doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.
4. Ak návrh neobsahuje náležitosti podľa odseku 2 alebo k nemu nie sú priložené doklady podľa odseku 3, úrad účastníka bezodkladne informuje o nedostatkoch návrhu, vyzve účastníka, aby nedostatky návrhu odstránil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní, a zároveň ho poučí o následkoch neodstránenia nedostatkov návrhu. Ak účastník nedostatky návrhu v lehote podľa predchádzajúcej vety neodstráni, úrad mimosúdne riešenie sporu nezačne.
5. Návrh predloží účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa
  - a) doručenia výsledku vybavenia reklamácie účastníkovi alebo
  - b) márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa článku 9 odsek 6 týchto podmienok.
6. Účastník a Poskytovateľ môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie a predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovňania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.
7. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody medzi Účastníkom a Poskytovateľom, ktorá je záväzná pre obe strany sporu. O uzavretí dohody podľa prvej vety Účastník a Poskytovateľ upovedomia úrad v lehote piatich dní od jej uzavretia. Ak strany sporu neuzavrú dohodu v lehote podľa odseku 6, úrad ich upovedomí o márnom uplynutí lehoty na mimosúdne riešenie sporu. Tým sa považuje mimosúdne riešenie sporu za ukončené. Možnosť strán obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

### 11.4. Súdne riešenie sporov

1. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi vzniknú zo vzťahov vzniknutých na základe tejto Zmluvy alebo súvisiacich s touto Zmluvou, vrátane sporov o platnosť, výklad a zánik tejto Zmluvy, predložia na rozhodnutie v rozhodcovskom konaní stálemu rozhodcovskému súdu, ktorý bude vybraný žalobcom zo zoznamu stálych rozhodcovských súdov, vedeného Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky. Týmto nie je dotknuté právo žalobcu obrátiť sa s návrhom na začatie konania na príslušný všeobecný súd Slovenskej republiky podľa zákona č. 160/2015 Z.z. Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia tohto bodu budú pre ne záväzné aj po ukončení platnosti Zmluvy.

## 12. Záverečné ustanovenia

### 12.1. Zmeny a doplnenia Všeobecných podmienok, neplatnosť ustanovení Všeobecných podmienok

1. Poskytovateľ má právo jednostranne meniť Všeobecné podmienky bez súhlasu Účastníka, ako aj nahradiť ich novými Všeobecnými podmienkami. Platné znenie Všeobecných podmienok je zverejnené na webovom sídle Poskytovateľa.
2. Poskytovateľ je povinný písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.
3. Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez

sankcií ak neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi Poskytovateľom oznámená. Ak Poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Účastník nemá právo odstúpiť od zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

4. Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy, ak Poskytovateľ ponúkne Účastníkovi uzavretie individuálneho dodatku k Zmluve, na základe ktorého pre tento zmluvný vzťah nebudú platiť tie ustanovenia Všeobecných podmienok, s ktorými Účastník nesúhlasí.
5. V prípade, že sa niektoré ustanovenia Všeobecných podmienok dostanú do rozporu s platným právom, tieto ustanovenia sú neplatné. Ostatné ustanovenia Všeobecných podmienok týmto nie sú dotknuté.

### 12.2. Rozsah zodpovednosti za škodu

1. Poskytovateľ zodpovedá Účastníkovi za škodu, vzniknutú v dôsledku poskytovania alebo neposkytovania služby, iba ak je takáto zodpovednosť a jej rozsah dohodnutá v Zmluve alebo vyplýva zo zákona.
2. Maximálna výška náhrady škody vzniknutej v dôsledku neposkytovania Verejnej služby, alebo jej poskytovania s podstatnými vadami, je obmedzená najviac do výšky ceny za túto Verejnú službu.

### 12.3. Oznamovanie

1. Účastník je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi zmenu identifikačných údajov, predovšetkým bydliska (sídla), obchodného mena, korešpondenčnej adresy, oprávnených osôb, kontaktného telefónneho čísla a e-mailovej adresy.
2. Pri zasielaní písomností prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Zmluve, sa doporučené listové zásielky alebo zásielky s doručenkou považujú za doručené dňom skončenia odbernej lehoty, alebo ak prijímateľ odoprel prijatie zásielky, zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá, alebo nebolo možné adresáta na uvedenej adrese zistiť a zásielku doručiť.

### 12.4. Záverečné ustanovenia

1. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1. februára 2020.
2. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom, kedy Poskytovateľ prijme Účastníkom podpísaný úplný návrh na uzavretie Zmluvy, spĺňajúci všetky zákonné náležitosti.
3. Zmluva je záväzná pre zmluvné strany, ako aj ich prípadných právnych nástupcov, alebo oprávnených nadobúdateľov práv a povinností.