

## Všeobecné podmienky na poskytovanie DÁTOVÝCH elektronických komunikačných služieb a iných elektronických komunikačných služieb

spoločnosti Dial Telecom, a.s., IČO: 28175492, so sídlom Křížkova 36a/237, Praha 8 – Karlín, PSČ 186 00, Česká republika,  
zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel B, vložka č. 12529;

### Organizačná zložka v Slovenskej republike:

Dial Telecom, a.s. - organizačná zložka, so sídlom: Zámocká 7074/30, 811 01 Bratislava, IČO: 45940967,  
zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Po, vložka č. 1908/B.

vydané podľa ustanovenia § 40 a nasl. zákona č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

#### 1. Predmet všeobecných podmienok

- 1.1. Tieto Všeobecné podmienky elektronických komunikačných služieb (ďalej len „Všeobecné podmienky“) stanovujú podmienky, za ktorých spoločnosť Dial Telecom, a.s. poskytuje elektronické komunikačné služby v súlade so zákonom č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“), ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi a prípadne ďalšie služby Účastníkom.
- 1.2. Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej zmluvy o pripojení a poskytovaní elektronických komunikačných služieb uzavretej medzi spoločnosťou Dial Telecom a.s. ako poskytovateľom služby (ďalej len „Poskytovateľ“) a fyzikou alebo právnickou osobou ako Účastníkom služby (ďalej len „Účastník“). Poskytovateľ je povinný odovzdať Účastníkovi spolu so zmlouvou príslušné všeobecné podmienky, ktoré sa vzťahujú na službu poskytovanú podľa zmluvy a/alebo objednávky elektronických komunikačných služieb.
- 1.3. Tieto Všeobecné podmienky sa vzťahujú na poskytovanie dátových elektronických komunikačných služieb (služby prenájmu okruhov, prenájmu optických vlákien, prístup do kolokačného centra Poskytovateľa) a ďalšie (ostatné) elektronické komunikačné služby poskytované Poskytovateľom Účastníkovi, pokiaľ pre službu neboli Poskytovateľom vydané osobitné Všeobecné podmienky poskytovania tej-ktorej služby.
- 1.4. Tieto všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou aj inej zmluvy ako zmluvy o poskytovaní elektronických komunikačných služieb uzatváraanej medzi Poskytovateľom a Účastníkom, pokiaľ tak bolo Zmluvnými stranami dohodnuté.
- 1.5. Služby sú poskytované na území Slovenskej republiky.

#### 2. Definície základných pojmov

- 2.1. V týchto všeobecných podmienkach majú nasledujúce slová nižšie uvedený význam. Ich význam zostáva nezmenený aj v prípade, že sú uvedené v množnom čísle. Pojmy uvedené v týchto Všeobecných podmienkach sa vzťahujú na všetky Zmluvné dokumenty.
- 2.2. **Care Pack List:** Poriadok technickej pomoci Účastníkom, ktorý je súčasťou dokumentov poskytnutých Účastníkovi v tlačenej podobe a/alebo v podobe dokumentu zverejnenom na internetových stránkach Poskytovateľa. Aktuálna verzia Care Pack Listu, ktorá je pre Účastníka záväzná, je zverejnená na internetových stránkach Poskytovateľa.
- 2.3. **Cenník:** Zmluvný dokument, ktorý určuje ceny pre jednotlivé služby. Aktuálne platný cenník je umiestnený na webových stránkach Poskytovateľa.
- 2.4. **Dohoda o úrovni služieb alebo tiež SLA (Service Level Agreement)** ustanovuje garantovanú dostupnosť Služby zo strany Poskytovateľa za podmienok ustanovených Poskytovateľom, garantovanú dobu opravy v prípade výpadku poskytovania Služby a termín dodania Služby. SLA ďalej definuje procesy pre dodanie Služby, riešenie chýb, ktoré môžu na dodanej službe vzniknúť, plánované výpadky a riešenia núdzových stavov. Postupy a procesy sú záväzné pre Poskytovateľa aj Účastníka. Varianty a rozsah SLA sú uvedené na internetových stránkach Poskytovateľa. Účastník je oprávnený urobiť výber z ponuky variantov SLA uvedených na internetových stránkach Poskytovateľa a urobiť objednávku vybranej varianty SLA podpisom Produktovej špecifikácie s označením varianty SLA. Podpisom Produktovej špecifikácie s variantom SLA obidvoma zmluvnými stranami sa stáva dohoda o úrovni služieb uverejnená na internetových stránkach Poskytovateľa záväznou ako pre Poskytovateľa, tak aj pre Účastníka. Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne meniť rozsah jednotlivých variantov SLA, označenie jednotlivých variantov SLA, šírku ponuky SLA alebo variant SLA úplne zrušiť, pričom zmena je účinná voči oboch stranám zverejnením aktuálneho znenia SLA ponuky na internetových stránkach Poskytovateľa, s čím Účastník výslovne súhlasí. Poskytovateľ môže s Účastníkom uzatvoriť aj individuálnu dohodu o úrovni služieb s iným rozsahom práv a povinností. Poskytovateľ splní svoje záväzky vyplývajúce zo SLA, pokiaľ Účastník dodrží postupy, záväzky a splní všetky povinnosti Účastníka vzťahujúce sa k SLA uvedené na internetových stránkach Poskytovateľa. Podpisom Produktovej špecifikácie s variantom SLA Účastník zároveň prehlási, že sa riadne a úplne oboznámil so všetkými podmienkami SLA zverejnenými na internetových stránkach.
- 2.5. **Koncové zariadenie:** Zariadenie, ktoré umožňuje Účastníkovi využívať poskytované Služby.
- 2.6. **Minimálne hovorné (Kredit hovorného, Minimálny mesačný účet):** Časť fixnej mesačnej platby vymedzená v Produktovej špecifikácii, Zmluve alebo inom zmluvnom dokumente záväznom pre Účastníka, ktorú môže zákazník prevolať vo forme telefonických hovorov. Výška fixnej mesačnej platby vrátane kreditu hovorného vyúčtovaná zákazníkovi je nezávislá od skutočne prevolaného objemu telefonických hovorov a v prípadoch, keď Účastník spotrebuje Službu v menšej miere než je fixná mesačná platba vrátane kreditu hovorného, takto vzniknutý rozdiel vyjadrený v peniazoch, mu nie je Poskytovateľom vrátený, ani sa nezapočítava do spotreby Služieb či vyúčtovania platieb ďalších období. Hovorné za telefónne hovory uskutočnené nad výšku kreditu hovorného bude vyúčtované zvlášť ako variabilná časť mesačnej platby.
- 2.7. **Oprávnená osoba:** Osoba, ktorá je oprávnená robiť právne úkony v mene zmluvnej strany
- 2.8. **Oprávnený podpis:** Písomný alebo kvalifikovaný elektronický podpis Oprávnenej osoby, založený na kvalifikovanom certifikáte vydanom akreditovaným poskytovateľom certifikačných služieb podľa osobitného predpisu. Elektronický podpis môže byť použitý iba v prípade, ak Poskytovateľ takúto formu podpisu Účastníkovi ponúkne. Pokiaľ je možnosť elektronického podpisu Účastníkovi ponúknuť a Účastník ju bude používať pri uzatváraní zmluvných vzťahov s Poskytovateľom alebo pri komunikácii s Poskytovateľom tak, pokiaľ je v týchto Všeobecných podmienkach spomenutá možnosť akéhokoľvek uzatvárania zmluvných vzťahov, zriaďovanie či rušenie Služieb, komunikácia alebo oznámenie medzi Poskytovateľom a Účastníkom formou „písomne“, tak je týmto myslený aj spôsob použitia elektronického podpisu.
- 2.9. **Objednávka:** Dokument, ktorý je súčasťou Zmluvy a uvádza najmä technické a obchodné podmienky poskytovania Služby, poplatky za Službu a ďalšie údaje. Pokiaľ sú tieto údaje uvedené už v Zmluve, Produktovej špecifikácii alebo Technickej špecifikácii, nie je Objednávka neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Objednávka môže byť menená na základe dohody Zmluvných strán, na základe ďalšej písomnej objednávky Účastníkom (listom, elektronickou formou, faxom alebo kombinovane) potvrdenej Poskytovateľom alebo z dôvodov zmeny cien uvedených nižšie.
- 2.10. **Poverená osoba:** Osoba oprávnená zastupovať Zmluvnú stranu vo veci realizácie zmluvy.
- 2.11. **Poskytovateľ:** Služby sú poskytované spoločnosťou Dial Telecom, a.s., IČO: 28175492, so sídlom Křížkova 36a/237, Praha 8 – Karlín, PSČ 186 00, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel B, vložka č. 12529. Na území Slovenskej republiky sú služby poskytované Poskytovateľom prostredníctvom jeho organizačnej zložky: Dial Telecom, a.s. - organizačná zložka, so sídlom: Zámocká 7074/30, 811 01 Bratislava, IČO: 45940967, zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Po, vložka č. 1908/B.
- 2.12. **Produktová špecifikácia:** Dokument, ktorý je súčasťou Zmluvy a uvádza najmä technické a obchodné podmienky poskytovania Služby, poplatky za Službu a ďalšie údaje. Pokiaľ sú tieto údaje uvedené už v Zmluve, Objednávke alebo Technickej špecifikácii, nie je Produktová špecifikácia neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Produktová špecifikácia môže byť menená na základe dohody Zmluvných strán, na základe písomnej objednávky Účastníkom (listom, elektronickou formou, faxom alebo kombinovane) potvrdenej Poskytovateľom alebo z dôvodov zmeny cien uvedených nižšie.
- 2.13. **Prevádzkový poriadok Kolokačného centra Poskytovateľa:** Dokument, ktorý upravuje podmienky pre využívanie služieb Kolokačného centra Poskytovateľa a ktorý je súčasťou dokumentov poskytnutých Účastníkovi v listinnej podobe a/alebo v podobe dokumentu zverejneného na internetových stránkach Poskytovateľa. Je účinný iba pre Účastníkov, ktorí využívajú služby Kolokačného centra Poskytovateľa. Účastník podpisom zmluvy potvrdzuje, že sa oboznámil s Prevádzkovým poriadkom Kolokačného centra Poskytovateľa. Aktuálna verzia prevádzkového poriadku Kolokačného centra Poskytovateľa, ktorá je pre Účastníka a Prevádzkovateľa záväzná, je zverejnená na internetových stránkach Poskytovateľa. O zmene Prevádzkového poriadku Kolokačného centra, ako aj o zmene Všeobecných podmienok, je dotknutý Účastník oboznámený rovnakým spôsobom ako o zmene Všeobecných podmienok.
- 2.14. **Sieť elektronických komunikácií:** Verejná komunikačná sieť elektronických komunikácií v zmysle Zákona, prostredníctvom ktorej je poskytovaná elektronická komunikačná Služba.
- 2.15. **Služba:** Služba elektronických komunikácií poskytovaná Poskytovateľom Účastníkovi na základe Zmluvy a/alebo ďalších Zmluvných dokumentov. Službou môže byť aj poskytnutie inej služby – služby s pridanou hodnotou, zhotovenie diela, nájom alebo dodanie veci podľa Zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.
- 2.16. **Služba elektronických komunikácií:** Služba poskytovaná za odplatu, ktorá spočíva úplne alebo prevažne v prenose signálov po sieťach elektronických komunikácií, vrátane telekomunikačných služieb a prenosových služieb v sieťach používaných pre rozhlasové a televízne vysielanie a v sieťach káblovej televízie, s výnimkou služieb, ktoré ponúkajú obsah prostredníctvom sietí a služieb elektronických komunikácií alebo vykonávajú redakčný dohľad nad obsahom prenášaným sieťami a poskytovaným elektronickými komunikačnými službami; nezahŕňa služby informačnej spoločnosti, ktoré nespočívajú úplne alebo prevažne v prenose signálov po elektronických komunikačných sieťach.

- 2.17. **Zmluva:** Zmluva o pripojení (a poskytovaní elektronických komunikačných služieb) uzavretá medzi Zmluvnými stranami, ktorej predmetom je poskytovanie elektronických komunikačných služieb Poskytovateľom Účastníkovi, prípadne iná Zmluva uzavretá medzi Poskytovateľom a Účastníkom.
- 2.18. **Zmluva o pripojení (a poskytovaní elektronických komunikačných služieb):** Zmluva o poskytovaní elektronických komunikačných služieb uzavretá medzi zmluvnými stranami, ktorej predmetom je poskytovanie elektronických komunikačných služieb.
- 2.19. **Zmluvné dokumenty:** Zmluva, Všeobecné podmienky, Produktová špecifikácia, Technická špecifikácia, Prevádzkové podmienky, Cenník, Objednávka či iné dokumenty tvoriace neoddeliteľnú súčasť zmluvy.
- 2.20. **Zmluvné strany:** Osoby uzatvárajúce príslušnú Zmluvu, väčšinou Poskytovateľ a Účastník Služby.
- 2.21. **Účastník:** Každý, kto uzatvoril s Poskytovateľom zmluvu o poskytovaní Služieb. V zmluvných dokumentoch účinných pred 01. 04. 2010 používaný pojem „Užívateľ“. Pokiaľ sa v týchto Všeobecných podmienkach používa pojem „Účastník“, rozumie sa tým i Užívateľ a Koncový užívateľ elektronickej komunikačnej služby.
- 2.22. **Technická špecifikácia:** Dokument, ktorý je súčasťou Zmluvy a uvádza najmä technické a obchodné podmienky poskytovania Služby, poplatky za Službu a ďalšie údaje. Pokiaľ sú tieto údaje uvedené už v Zmluve, Objednávke alebo Produktovej špecifikácii, nie je Technická špecifikácia neoddeliteľnou súčasťou zmluvy. Technická špecifikácia môže byť menená na základe dohody Zmluvných strán, na základe písomnej Objednávky Účastníkom (listom, elektronickou formou, faxom alebo kombinovane) potvrdené Poskytovateľom alebo z dôvodov zmeny cien uvedených nižšie.
- 2.23. **Všeobecné podmienky:** Dokument, ktorý ustanoví všeobecné podmienky poskytovania Služieb spoločnosťou Poskytovateľ.
- 2.24. **Žiadosť o prenesenie čísla (CAF):** Formulár, ktorým Účastník žiada o ukončenie zmluvného vzťahu a prenos telefónneho čísla k inému poskytovateľovi elektronických komunikačných služieb. Účastník riadne vyplnený a podpísaný formulár doručí preberajúcejmu Poskytovateľovi.
- 2.25. **Zákon:** Zákon č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení.

### 3. Platnosť a účinnosť Zmluvy

- 3.1. Zmluva môže byť uzavretá písomne alebo elektronicke. Zmluva nadobída platnosť okamihom jej akceptácie Oprávnenými zástupcami Zmluvných strán, t.j. podpisom Zmluvy alebo potvrdením elektronickeho formuláru Poskytovateľom. Zmluva nadobída účinnosť dňom akceptácie oprávnenými zástupcami obidvoch Zmluvných strán, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodli v Zmluve inak.

### 4. Zriadenie služby

- 4.1. Zriadenie Služby a tým aj nárok zmluvných strán na plnenie nastáva okamihom písomného oznámenia Poskytovateľa Účastníkovi o sprevádzkovaní Služby alebo okamihom prvého použitia Služby Účastníkom. Za deň zriadenia sa považuje tá vyššie uvedená skutočnosť, ktorá nastala prvá. Oznámenie o sprevádzkovaní služby sa uskutočňuje listom, elektronickeou poštou, faxom alebo kombinovane s tým, že oznámenie je účinné okamihom preukázateľného odoslania Poskytovateľom, pričom Účastník je pre účely tejto zmluvy plne zodpovedný za funkčné a dostupné kontaktné adresy či čísla, na ktoré je oznámenie odosielané. Účastníkovi sa zriaďujú jednotlivé služby na základe Objednávky, Produktovej špecifikácie alebo Technickej špecifikácie.
- 4.2. Oprávneným podpisom objednávky, Produktovej špecifikácie alebo Technickej špecifikácie vzniká čiastkový zmluvný vzťah. Zmluvné strany sú oprávnené zmeniť, vypovedať alebo inak zrušiť buď celú Zmluvu alebo jednotlivé Služby zriadené Objednávku, Produktovou špecifikáciou alebo Technickou špecifikáciou, postupmi a v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami. Zánikom čiastkového zmluvného vzťahu uzavretého v rámci Zmluvy nezaničajú automaticky ostatné čiastkové zmluvné vzťahy uzavreté v rámci Zmluvy na základe Objednávky, či Špecifikácie, resp. ostatné zmluvné vzťahy uzavreté v rámci Zmluvy. Zánikom Zmluvy zanikajú čiastkové vzťahy v jej rámci uzavreté.
- 4.3. Poskytovateľ má právo podmieniť zmenu jednotlivé Služby zaplatením dlžných cien za poskytované služby.

### 5. Práva a povinnosti Poskytovateľa

#### 5.1. Poskytovateľ sa zaväzuje:

- 5.1.1. zriadiť a poskytovať Služby Účastníkovi, ktorý o to požiada, a to v súlade so Zmluvou a ďalšími Zmluvnými dokumentmi, pričom nezodpovedá za obsah prenášaných správ akokoľvek poskytovanou Službou;
- 5.1.2. umožniť Účastníkovi oboznámiť sa s platnými Zmluvnými dokumentmi pre Účastníkom objednanú Službu;
- 5.1.3. informovať účastníka o podstatných zmenách Zmluvy o poskytovaní elektronických komunikačných služieb, Všeobecných podmienok, Cenníku, Produktovej špecifikácie a Technickej špecifikácie, najmenej jeden mesiac pred účinnosťou tejto zmeny, a to elektronickeou formou (e-mailom alebo zverejnením na webovej stránke Poskytovateľa), pokiaľ nie je medzi zmluvnými stranami dohodnuté inak.

#### 5.2. Poskytovateľ je oprávnený:

- 5.2.1. jednostranne vykonať úpravu cien poskytovaných Služieb z dôvodov zmeny vstupných cien, v dôsledku legislatívnych zmien, na základe zásahu regulátora, prípadne v dôsledku zmien celkového vývoja telekomunikačného trhu, kedykoľvek v priebehu kalendárneho roka a ďalej vo výške zodpovedajúcej miere inflácie uverejnenej za predošlé obdobie, bez toho, aby takéto zníženie cien znamenalo zmenu Zmluvy, Objednávky, Produktovej špecifikácie alebo Technickej špecifikácie;
- 5.2.2. jednostranne zmeniť Všeobecné podmienky, pričom ich zmenu oznámi písomne Účastníkovi. Písomné oznámenie môže byť urobené i elektronickeou poštou, faxom alebo vo vyúčtovaní služby. V prípade sporu sa má za to, že povinnosť Poskytovateľa bola splnená odoslaním tohto oznámenia Účastníkovi na jeho poslednú známu adresu, telefónne číslo alebo kontrakt elektronickej pošty. Práva a povinnosť Účastníka súvisiace so zmenou Všeobecných podmienok sú ustanovené Zákomom;
- 5.2.3. zmeniť funkciu Služby alebo Službu úplne zrušiť. Zrušenie služby je Poskytovateľ povinný oznámiť najmenej dva mesiace vopred;
- 5.2.4. zmeniť účastnícke čísla stanice v naliehavých technických prípadoch aj bez súhlasu Účastníka. Zmena musí byť vykonaná až po predchádzajúcom upozornení Účastníka Poskytovateľom;
- 5.2.5. zákonnými prostriedkami overiť dôveryhodnosť Účastníka a jeho schopnosti plniť svoje záväzky, s čím Účastník súhlasí;
- 5.2.6. obmedziť poskytovanie Služby podľa článku 12. Všeobecných podmienok.

### 6. Práva a povinnosti Účastníka

#### 6.1. Účastník sa zaväzuje:

- 6.1.1. užívať službu v súlade so Zmluvou a príslušnými právnymi predpismi. V prípade, ak Účastník nie je Užívateľom elektronickej komunikačnej služby a elektronickeou komunikačnú službu poskytuje ďalej tretím stranám, zaväzuje sa plniť zákonné povinnosti, najmä však povinnosti uložené prevádzkovateľovi siete a/alebo poskytovateľovi elektronickeých komunikačných služieb Zákomom;
- 6.1.2. riadne a včas platiť cenu za poskytovanú službu;
- 6.1.3. na zariadení Poskytovateľa alebo poskytovateľa prístupu pripojovať iba zariadenie, ktoré má platné technické a bezpečnostné osvedčenia povinné v SR a je schopné prijímať Službu. Účastník zodpovedá za stav a nastavenie svojho zariadenia, ktoré pripája k zariadeniu Poskytovateľa alebo poskytovateľa prístupu, vrátane nastavenia parametrov;
- 6.1.4. S odbornou starostlivosťou sa starať o Koncové zariadenie, ktoré má v užívaní, bez zbytočného odkladu nahlásiť jeho odcudzenie alebo poškodenie Poskytovateľovi a v prípade poškodenia Koncového zariadenia poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť.
- 6.1.5. nezasahovať bez písomného súhlasu Poskytovateľa do zariadenia Poskytovateľa, meniť parametre Služby, ani podnikáť akékoľvek kroky, ktoré by obmedzovali ostatných Účastníkov elektronickeých komunikačných sietí;
- 6.1.6. písomne potvrdiť prevzatie Koncového zariadenia, ktoré mu Poskytovateľ poskytol k splneniu poskytnutia Služieb, pričom zariadenie zostáva po celú dobu vo vlastníctve Poskytovateľa, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Účastník sa zaväzuje zariadenie po skončení zmluvného vzťahu medzi Zmluvnými stranami bez zbytočného odkladu vrátiť Poskytovateľovi. V prípade pochybnosti o skončení zmluvného vzťahu sa Zmluvné strany budú riadiť až do vyriešenia spornej situácie názorom Poskytovateľa, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak;
- 6.1.7. bez zbytočného odkladu ohlásiť Poskytovateľovi všetky jemu známe skutočnosti, ktoré by mohli nepriaznivo ovplyvniť poskytovanie Služieb;
- 6.1.8. oznámiť písomne zmenu svojich identifikačných údajov, ktoré sú podstatnou súčasťou Zmluvy do 14 dní odo dňa účinnosti tejto zmeny; v prípade nesplnenia tejto povinnosti nesie Účastník zodpovednosť za vzniknutú škodu.
- 6.1.9. zabezpečiť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť;
- 6.1.10. zabezpečiť súhlas majiteľa objektu s vykonaním stavebných a inštalčných prác nevyhnutných k prevádzkovaní Služby. Účastník je povinný zabezpečiť aj ďalšie podklady nevyhnutné k vykonaniu projektovej dokumentácie a k získaniu všetkých potrebných povolení. V prípade, že súhlas vlastníka objektu alebo osoby, ktorá je vlastníkom objektu poverená, bude odvolaný, nezodpovedá Poskytovateľ za akékoľvek omeškanie v dodávkach Služieb a škody vzniknuté Účastníkovi, pričom zmluvný vzťah a tým spojené právo Poskytovateľa na plnenie Účastníkom ďalej trvá, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak;
- 6.1.11. umožniť Poskytovateľovi prístup k zariadeniu Poskytovateľa umiestnenému v priestoroch Účastníka za účelom údržby, opravy alebo výmeny;
- 6.1.12. poskytnúť Poskytovateľovi alebo osobám Poskytovateľom povereným potrebnú súčinnosť pri inštalácii, deinstálácii a pri odstraňovaní závad príslušného komunikačného

zariadenia a označiť Poskytovateľovi alebo osobe Poskytovateľom poverenej skryté zariadenia silnoprúdové, plynovodné, vodovodné a iné;

6.1.13. zamedziť tretím osobám prístup k poskytnutým službám, pokiaľ nie je v Zmluve uvedená inak.

## 6.2. Účastník je oprávnený

- 6.2.1. užívať Službu v súlade so Zmluvou a príslušnými právnymi predpismi;
- 6.2.2. požiadať o zmenu Zmluvy;
- 6.2.3. obracať sa so svojimi pripomienkami a žiadosťami na Poskytovateľa;
- 6.2.4. uplatňovať reklamácie proti rozsahu a kvalite Služby a účtovanej cene.

## 7. Zoznam Účastníkov verejnej telefónnej služby, Informácie o účastníckych číslach

- 7.1. Účastník môže dať v Zmluve alebo iných Zmluvných dokumentoch súhlas so spracovaním a uchovaním svojich identifikačných údajov Poskytovateľom a ich odovzdaním poskytovateľovi pre účely vydania v jednotnom telefónnom zozname. Údaje spracované podľa predchádzajúcej vety môže Poskytovateľ používať tiež pre účely informačnej služby o telefónnych číslach Účastníkov, prípadne i pre vydávanie telefónneho zoznamu Účastníkov služby. Tieto údaje budú poskytnuté v rozsahu, s ktorým Účastník vopred vyslovil súhlas.
- 7.2. Oprava alebo zmena údajov pre účely určitého vydania telefónneho zoznamu sa do stanoveného vydania telefónneho zoznamu premietne iba vtedy, pokiaľ ju Poskytovateľ obdrží pred uzávierkou podkladov pre určité vydanie telefónneho zoznamu. V opačnom prípade bude zmena premietnutá v ďalšom nasledujúcom vydaní telefónneho zoznamu.

## 8. Prenositeľnosť telefónneho čísla

- 8.1. Prenositeľnosť telefónneho čísla (§ 48 Zákona) a výber poskytovateľa služieb (§ 27 Zákona) zabezpečuje príslušný prevádzkovateľ siete elektronických komunikácií, ku ktorej je Koncové zariadenie Účastníka pripojené, v súlade s platnými právnymi predpismi. Pokiaľ požiada Účastník o prenos telefónneho čísla od iného poskytovateľa služieb do elektronickej komunikačnej siete Poskytovateľa, je Poskytovateľ povinný, v súlade s právnymi predpismi, prenos zabezpečiť. K prenosu telefónneho čísla od iného poskytovateľa elektronických komunikačných služieb je nutné Poskytovateľovi doručiť Účastníkom riadne podpísaný formulár. Poskytovateľ zodpovedá za riadne doručenie formuláru opúšťať poskytovateľovi, bez ktorého nemôže byť číslo prenesené. Telefónne číslo bude prenesené v lehote stanovenej zákonom, prípadne v dlhšej lehote, pokiaľ takáto bola vo formulári uvedená.
- 8.2. Prenesenie telefónneho čísla v súlade s predchádzajúcim ustanovením je možné objednať v rámci zariadenia alebo zmeny verejnej telefónnej služby, pričom podrobné podmienky prenesenia telefónneho čísla Účastníka do elektronickej komunikačnej siete Poskytovateľa sú ustanovené v Zmluve, ďalších Zmluvných dokumentoch a formulári.
- 8.3. V prípade, ak Účastník prenáša telefónne číslo od Poskytovateľa do elektronickej komunikačnej siete iného poskytovateľa elektronických komunikačných služieb a Zmluva alebo jednotlivá Služba uzavretá s Poskytovateľom, nebola zo strany Účastníka ukončená, bude Zmluva alebo jednotlivá služba ukončená na základe preberajúcim poskytovateľom zaslaného formuláru ku dňu prenosu telefónneho čísla.
- 8.4. Pokiaľ dôjde k predčasnému ukončeniu Zmluvy alebo Služby na základe (najmä pre uplynutím minimálnej doby užívania), je Poskytovateľ oprávnený vyúčtovať a účastník povinný uhradiť jednorázový poplatok ustanovený v bode 9.7. týchto všeobecných podmienok.

## 9. Ceny služieb a platobné podmienky

- 9.1. Cena za poskytované Služby a podmienky úhrady sú stanovené v Objednávke, Produktovej špecifikácii, Technickej špecifikácii alebo Cenníku služieb platnom ku dňu podpisu Zmluvy, prípadne v Zmluve.
- 9.2. Vyúčtovanie platby za Služby s vyznačeným zúčtovacím obdobím bude Poskytovateľom vystavené a podané prostredníctvom subjektu poskytujúceho poštovné služby ako bežná zásielka, prípadne dodané iným spôsobom. Účastník dáva podpisom zmluvy súhlas na to, že mu bude vyúčtovanie za odobraté Služby doručené iba elektronicky, pokiaľ to uzná Poskytovateľ za vhodné alebo účelné, alebo bude doručenie vyúčtovania vykonané viacerými spôsobmi, pričom každý spôsob doručenia je považovaný za preukázaný. Účastník má však vždy právo vyzvať Poskytovateľa k doručeniu vyúčtovania poštovou zásielkou. Vyúčtovanie bude odoslané tak, aby mohlo byť Účastníkovi dodané do 15 dní odo dňa ukončenia zúčtovacieho obdobia na adresu ním naposledy oznámenú. Zúčtovacím obdobím je obdobie stanovené Poskytovateľom, ktoré nesmie byť pri poskytovaní verejne dostupnej elektronickej komunikačnej služby prostredníctvom verejnej telefónnej siete dlhšie než 90 kalendárnych dní a nemusí byť zhodné s kalendárnym mesiacom, pokiaľ nebude dohodnuté inak. Účastník môže za platbu cien za poskytnuté Služby označiť aj inú osobu. Pokiaľ je platcom iná osoba ako Účastník, dodáva Poskytovateľ vyúčtovanie ceny označenému platcovi na adresu naposledy oznámenú Účastníkom.
- 9.3. Účastník je povinný účtovanú sumu uhradiť na účet Poskytovateľa tak, aby najneskôr v deň splatnosti bola suma pripísaná na účet, inak je Účastník v omeškaní. Splatnosť vyúčtovanej sumy pri jednorázových službách je 14 dní, pri pravidelných platiach vždy 15. dňa nasledujúceho mesiaca, pokiaľ nie je uvedené inak. Pokiaľ Účastník neobdržal vyúčtovanie alebo pokiaľ neobdržal vyúčtovanie včas podľa ustanovení týchto Všeobecných podmienok, je povinný uhradiť na účet Poskytovateľa platbu fixných platieb alebo paušálnych platieb v termíne do 15. dňa nasledujúceho mesiaca. Rozdiel v takto uhradených platiach a platiach v plnej výške, ktoré je Účastník za zúčtovacie obdobie povinný uhradiť, bude Účastníkovi vyúčtovaný Poskytovateľom v náhradnom termíne. Pokiaľ Účastník uhradil platbu podľa tohto článku a potom obdržal vyúčtovanie platieb v plnej výške, ktoré je za zúčtovacie obdobie povinný uhradiť, je povinný uhradiť rozdiel v už zaplatenej platbe podľa tohto článku a platieb v plnej výške, bez toho aby obdržal vyúčtovanie na rozdiel platieb podľa tohto článku.
- 9.4. Jednorázové služby budú poskytovateľom zahrnuté do najbližšieho nasledujúceho zúčtovacieho obdobia po poskytnutí jednorázovej služby Účastníkovi.
- 9.5. Pravidelné platby sú účtované odo dňa odovzdania Služby Účastníkovi späťne k poslednému dňu zúčtovacieho obdobia, pokiaľ nie je medzi Zmluvnými stranami dohodnuté inak.
- 9.6. V prípade, že Služba bude platená vopred (tzv. predplatené), bude suma uhradená na základe faktúry – daňového dokladu so splatnosťou jeden deň pred začatím predplateného obdobia.
- 9.7. V prípade, že Účastník obdrží na základe predplateného na určité obdobie zľavu alebo inú výhodu alebo pokiaľ Účastník uzavrel Zmluvu, Objednávku, Produktovú špecifikáciu alebo Technickú špecifikáciu na dobu určitú alebo sa zaviazal k odberu Služby na určité minimálne časové obdobie a na základe toho získal zľavu alebo inú výhodu a pred vypršaním tejto doby dôjde k zrušeniu Zmluvy, Objednávky, Produktovej špecifikácie alebo Technickej špecifikácie, zániku alebo vypovedaniu tejto Zmluvy, Objednávky, Produktovej špecifikácie alebo Technickej špecifikácie alebo dôjde k odstúpeniu od Zmluvy, Objednávky, Produktovej špecifikácie alebo Technickej špecifikácie Účastníkom pred vypršaním predplateného obdobia, je poskytovateľ oprávnený požadovať doplatenie poskytnutej zľavy alebo inej výhody. Ďalej je Poskytovateľ oprávnený za obdobie medzi koncom výpovednej lehoty a uplynutím stanovenej minimálnej doby užívania alebo vypršaním doby určitej, vyúčtovať Účastníkovi jednorázový poplatok vo výške:
  - a) súčtu fixných mesačných platieb pri verejnej telefónnej službe,
  - b) súčtu paušálnych platieb pri ostatných elektronických komunikačných službách.Rovnako tak je Poskytovateľ oprávnený postupovať v prípade, ak je Účastník v omeškaní s platením predplateného o viac ako 10 pracovných dní.
- 9.8. Pevné platby sú účtované odo dňa odovzdania Služby Účastníkovi. Pevné platby za neúplné zúčtovacie obdobie sú vypočítané ako platba za jeden deň zúčtovacieho obdobia vynásobená dĺžkou neúplného zúčtovacieho obdobia. Platba za jeden deň sa vypočítava ako pevná platba za zúčtovacie obdobie delená skutočným počtom dní v zúčtovacom období.
- 9.9. Variabilné platby sú účtované na základe meranej jednotky podľa pravidiel stanovených Poskytovateľom v Zmluve, Objednávke, Produktovej špecifikácii, Technickej špecifikácii alebo Cenníku služieb.
- 9.10. Pokiaľ dôjde k zmene Služby, cena za zmenenú Službu sa účtuje odo dňa vykonania zmeny.
- 9.11. Poskytovateľ je oprávnený vyúčtovať platbu za všetky poskytované Služby na jednej faktúre (daňovom doklade), vrátane platieb za Služby poskytované treťou stranou, ktoré je Poskytovateľ oprávnený od Účastníka požadovať.
- 9.12. Účastník je oprávnený započítať si proti pohľadávkam Poskytovateľa iba právoplatne priznané a nesporné pohľadávky voči Poskytovateľovi, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 9.13. Poskytovateľ je oprávnený odovzdať vymáhanie pohľadávok voči Účastníkovi tretej osobe. Účastník je povinný s touto treťou stranou jednať ako s riadne splnomocnenou osobou Poskytovateľa. Akékoľvek náklady Poskytovateľa na vymáhanie pohľadávky Účastníka nesie Účastník.

## 10. Vady, poruchy a servisné zásahy

- 10.1. Poskytovateľ je povinný po nahlásení vady Účastníkom, za ktorú zodpovedá Poskytovateľ, bezodkladne začať vadu odstraňovať a na vlastné náklady vadu čo najskôr odstrániť.
- 10.2. Pokiaľ Účastník zistí vadu na Službe Poskytovateľa, oznámi to bez zbytočného odkladu na kontaktné miesta Poskytovateľa, a to buď telefonicky, faxom, prostredníctvom e-mailu alebo iným spôsobom umožňujúcim identifikáciu Účastníka. Pri ohlásení poruchy je Účastník povinný identifikovať sa spôsobom zabraňujúcim zámenu s iným Účastníkom, pokiaľ nebude vada oznámená spôsobom, ktorý súčasne automaticky identifikuje Účastníka, oznámiť číslo Zmluvy, pod ktorým je zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Účastníkom uzavretý a jasne identifikovať Službu, na ktorej oznamuje vadu. Pokiaľ Účastník pri ohlasovaní Vady nepreukáže uvedené identifikácie, nezodpovedá Poskytovateľ za riadne a včasné odstránenie Vady, pričom je oprávnený v odôvodnených prípadoch odstránenie Vady odmietnuť do doby, kým budú vyššie uvedené identifikácie Účastníkom Zmluvy riadne preukázané.
- 10.3. Poskytovateľ zodpovedá iba za Vady a poruchy na svojej strane.
- 10.4. Vadou nie je prerušenie napájania na zariadenie Poskytovateľa umiestnenom v prospech Účastníka.
- 10.5. Účastník je povinný zabezpečiť prístup Povereným osobám Poskytovateľa k zariadeniu umiestnenému v objekte Účastníka tak, aby bolo možné bezodkladne vykonať odstránenie Vady. V prípade, ak tak Účastník neurobí, doba, po ktorú nie je možné na odstránení pracovať sa nezapočítava do doby Vady. Poskytovateľ má právo účtovať si náklady vzniknuté nebezpečným prístupom k zariadeniu Poskytovateľa v objekte Účastníka.

## 11. Reklamačné podmienky

- 11.1. Účastník má právo reklamovať kvalitu, rozsah a výšku ceny za Službu. Reklamácia musí byť podaná Poskytovateľovi písomne poštou, faxom alebo elektronicky. Reklamácia musí byť v súlade s § 44 ods. 2 Zákona podaná neodkladne, najneskôr však do dvoch mesiacov od vzniku reklamovanej skutočnosti., t.j. od doručenia vyúčtovania ceny za Službu, prípadne od vadného poskytnutia Služby, inak právo reklamovať zanikne. Pri podaní reklamácie musí Účastník uviesť svoje identifikačné údaje, číslo Zmluvy a označenie služby, príp. vystavenej faktúry, ktorej sa reklamácia týka. Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť až od dodania všetkých požadovaných údajov. Podanie reklamácie na výšku vyúčtovanej ceny nemá

odkladný účinok a Účastník je povinný uhradiť cenu za poskytnutú Službu najneskôr do dňa splatnosti príslušného vyúčtovania. Pri prerušení prevádzky elektronických komunikačných služieb z dôvodu väd siete elektronických komunikácií prevádzkovej Poskytovateľom trvajúcich nepretržite dlhšie ako štyri kalendárne dni, zníži Poskytovateľ ceny za používanie Služby o pomernú časť za každý deň prerušenia prevádzky, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Vždy však v prípade, pokiaľ za vadu elektronickej komunikačnej siete nezodpovedá Účastník. Podmienkou je, že Účastník bez zbytočného odkladu upovedomí Poskytovateľa o vzniku vady alebo sa Poskytovateľ o vzniku takejto vady dozvie inak a Účastník poskytne nevyhnutnú súčinnosť pri odstraňovaní vady (napr. v prípade vady na prípojnom vedení ku koncovému bodu alebo na koncovom bode). Táto lehota sa počíta odo dňa, keď Účastník oznámí Poskytovateľovi vadu alebo sa Poskytovateľ o vade dozvedel inak.

11.2. Poskytovateľ písomne oznámi Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie do 60 dní odo dňa jej doručenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú.

11.3. V prípade reklamácie týkajúcej sa neposkytovania Služby zo strany Poskytovateľa, má Účastník právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas trvania poruchy Služby. Toto právo si musí Účastník uplatniť u Poskytovateľa písomne najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.

## 12. Obmedzenie a pozastavenie poskytovania Služby

12.1. Poskytovateľ je oprávnený na nevyhnutne potrebnú dobu obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služby z dôvodov:

- 12.1.1. prevádzania údržby alebo opravy siete elektronických komunikácií;
- 12.1.2. krízových situácií, najmä v zmysle § 49 ods. 6 až 9 Zákona;
- 12.1.3. ostatných závažných technických alebo prevádzkových situácií, ktoré zaťažujú alebo znemožňujú poskytovanie Služby;
- 12.1.4. existencie okolností vylučujúcich zodpovednosť (vyššia moc);
- 12.1.5. dôvodného podozrenia, že Účastník využíva alebo má v úmysle využívať Službu v rozpore so Zmluvou alebo právnymi predpismi alebo pri zneužití služby alebo podozrenia na zneužitie Služby Účastníkom alebo treťou osobou;
- 12.1.6. Účastník je v omeškaní s úhradou platby za poskytovanú Službu a nedohodol nápravu ani v sedemdňovej lehote od doručenia výzvy na nápravu. Poskytovateľ nezodpovedá Účastníkovi za škody ani iné ujmy tým vzniknuté. Upozornenie je považované za preukázané, pokiaľ bude Poskytovateľom odoslané Účastníkovi rovnakým spôsobom ako v čl. 9.2. týchto Všeobecných podmienok. Podpisom zmluvy Účastník s týmto spôsobom oznámenia súhlasí.

12.2. Obmedzenie alebo pozastavenie Služby z dôvodov na strane Účastníka, najmä omeškanie s platením alebo nedodržovanie zmluvných podmienok, neobmedzuje nároky Poskytovateľa na úhradu cien podľa Zmluvy, Produktovej špecifikácie, Technickej špecifikácie alebo ďalších dokumentov.

12.3. Bezodkladne po tom, ako pominú dôvody obmedzenia alebo prerušenia Služby podľa predchádzajúcich bodov, Poskytovateľ prevádzku Služby obnoví.

12.4. Pokiaľ došlo k obmedzeniu alebo pozastaveniu Služby z dôvodov na strane Účastníka, je Poskytovateľ oprávnený, za opätovné obnovenie obmedzenej alebo pozastavenej Služby, účtovať Účastníkovi poplatok podľa Cenníka služieb. V prípadoch hodných osobitného zreteľa, nemusí byť poplatok podľa tohto článku zo strany Poskytovateľa účtovaný.

12.5. Na základe písomnej žiadosti Účastníka zablokuje Poskytovateľ odchádzajúce hovory na telefónne čísla určené Účastníkom, pokiaľ takéto blokovanie odchádzajúcich hovorov u príslušnej Služby nezabezpečuje iný poskytovateľ elektronických komunikačných služieb. Táto Služba je účtovaná podľa aktuálneho Cenníka danej Služby.

## 13. Odstúpenie od zmluvy

13.1. V prípade podstatného porušenia zmluvných podmienok druhou stranou alebo v prípade, že na niektorú zo zmluvných strán bude vyhlásený konkurz alebo Zmluvné strany vstúpia do likvidácie, môžu Zmluvné strany odstúpiť od Zmluvy s okamžitou účinnosťou, t.j. dňom doručenia písomného odstúpenia od zmluvy druhej strane. V prípade nepodstatného porušenia Zmluvy alebo v prípade, že neboli splnené predpoklady okamžitého odstúpenia, platia zákonné ustanovenia.

13.2. Pre účely tejto Zmluvy sa za podstatné porušenie Zmluvy zo strany Poskytovateľa považuje prípad, keď Poskytovateľ opakovanne zaviniť škody na majetku Účastníka, ktorý Poskytovateľ od Účastníka prevzal.

13.3. Za podstatné porušenie Zmluvy zo strany Poskytovateľa sa nepovažuje prerušenie alebo obmedzenie Služby z dôvodov uvedených v článku 12. týchto Všeobecných podmienok alebo z iných všeobecne závažných dôvodov.

13.4. Pre účely tejto Zmluvy sa za podstatné porušenie Zmluvy zo strany Účastníka považujú prípady opakovaného alebo vážneho nesplnenia zmluvných podmienok zo strany Účastníka. Za vážne nesplnenie zmluvných podmienok zo strany Účastníka sa považuje užívanie Služby v rozpore so závažnými právnymi predpismi alebo v rozpore s dobrými mravmi alebo dôvodné podozrenie, že Účastník zneužíva elektronickú komunikačnú sieť a to predovšetkým nasledujúcim spôsobom:

- 13.4.1. Účastník úmyselne alebo z nedbanlivosti podporuje alebo umožňuje akékoľvek nelegálne činnosti alebo sa do nich zapája;
- 13.4.2. komunikácia Účastníka porušujúca právo na ochranu osobnosti, šírenie ohovárania, šírenia počítačových vírusov, porušovanie vlastníckych a autorských práv;
- 13.4.3. Účastník narušuje bezpečnosť systému alebo siete v snahe získať neoprávnený prístup;
- 13.4.4. Účastník neoprávnené využíva údaje, systémy a siete alebo neoprávnené skúša, skúma alebo testuje zraniteľnosť systému alebo sietí;
- 13.4.5. Účastník porušuje bezpečnosť a overovacie procedúry bez výslovného súhlasu vlastníka systému alebo siete;
- 13.4.6. Účastník zasahuje do Služieb poskytovaných iným Účastníkom, systémom alebo sieťou s nekalým úmyslom alebo v rozpore so zákonom a týmito podmienkami;
- 13.4.7. Účastník rozosiela nevyžiadajúcu poštu a prispieva do diskusných skupín v rozpore s pravidlami diskusnej skupiny alebo inak porušuje zásady občianskeho spoluzitia;
- 13.4.8. Účastník uskutočňuje zlomyseľné alebo obťažujúce volania iným Účastníkom, teda aj Účastníkom iných poskytovateľov verejnej telefónnej služby;
- 13.4.9. Účastník uskutočňuje zlomyseľné alebo obťažujúce volania na čísla liniek tiesňového volania.

## 14. Zodpovednosť za škodu

14.1. Poskytovateľ nie je povinný uhradiť Účastníkovi náhradu škody, vrátane ušlého zisku, ktorá vznikne v dôsledku prerušenia Služby alebo vadného poskytnutia Služby. Poskytovateľ ďalej nezodpovedá za akúkoľvek škodu vzniknutú v dôsledku vyššej moci.

14.2. V ostatných prípadoch neuvedených v článku 14.1. Poskytovateľ zodpovedá za skutočnú škodu vzniknutú preukázateľne zavinením Poskytovateľa, s výnimkou prípadov vylučujúcich zodpovednosť podľa príslušných zákonov. Túto škodu je Poskytovateľ povinný uhradiť v preukázanej skutočnej výške, najviac však vo výške štyri tisíc eur, pokiaľ nie je dohodnuté inak.

14.3. Pokiaľ má Účastník veci vo svojom vlastníctve alebo nájme uložené v priestoroch Poskytovateľa, sú takéto veci poistené na základe zmluvy uzavretej medzi Poskytovateľom a poisťovacou spoločnosťou. V prípade poistnej udalosti Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za ušlý zisk a prípadné údaje uložené v týchto veciach.

14.4. Poskytovateľ nezodpovedá za nesprávne vyúčtovanú cenu Služby alebo za vadne poskytnutú Službu, pokiaľ Účastník nevyužil právo takto vyúčtovanú cenu alebo poskytnutú Službu reklamovať u Poskytovateľa podľa článku 11.1. Všeobecných podmienok.

14.5. Účastník zodpovedá Poskytovateľovi v plnom rozsahu aj za škodu spôsobenú treťou osobou, ktorej úmyselne alebo z nedbanlivosti umožnil využívanie Služby alebo ktorej Službu v rámci obchodno-záväzkových vzťahov poskytol.

## 15. Ochrana dôverných informácií a údajov

15.1. Zmluvné strany sa zaväzujú všetky informácie a údaje o druhej zmluvnej strane, ktoré vyplývajú zo zmluvného vzťahu založeného Zmluvou alebo ktoré získajú v súvislosti s jeho plnením, spracovávať a využívať len v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi (najmä zákonom č. 610/2003 o elektronických komunikáciách v platnom znení, zákone č. 22/2004 o elektronickom obchode, zákonom č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení, zákonom č. 253/1998 Z.z. o hlásení pobytu občanov Slovenskej republiky a registri obyvateľov Slovenskej republiky v platnom znení, zákonom č. 301/1995 Z.z. o rodnom čísle v platnom znení), týmito Všeobecnými podmienkami alebo s dohodou zmluvných strán. Tento záväzok platí aj po ukončení zmluvného vzťahu. Poskytovateľ nepripustí odposluch, ukladanie správ alebo iné druhy zachytenia alebo sledovania správ a s nimi spojených údajov osobami inými než sú Účastníci, bez súhlasu dotknutých Účastníkov, pokiaľ zákon neustanoví inak.

15.2. Prevádzkové a lokalizačné údaje môže Poskytovateľ bez ďalšieho spracovávať iba v rozsahu, ktorý je nevyhnutný pre poskytovanie Služby, ďalej za účelom vyúčtovania ceny za Službu poskytnutú Účastníkovi, a to iba po dobu ustanovenú osobitným právnym predpisom.

15.3. Účastník týmto udeľuje Poskytovateľovi a spoločnostiam priamo alebo nepriamo Poskytovateľom ovládaným alebo spoločnostiam, ktoré sú ovládané tou istou osobou ako Poskytovateľ priamo alebo nepriamo alebo spoločnostiam, ktoré priamo alebo nepriamo ovládajú Poskytovateľa, súhlas so spracovaním vlastných osobných alebo identifikačných údajov, ďalej prevádzkových a lokalizačných údajov spracovávaných nad rámec zákona na ďalej uvedené účely, a to po dobu trvania účastníckeho vzťahu a dvanásť mesiacov po ukončení zmluvného vzťahu:

- 15.3.1. využitia podrobností jeho elektronického kontaktu pre potreby šírenia obchodných oznámení v zmysle § 65 ods. 2 a 3 Zákona. Obchodným oznámením nie sú informácie technické, prevádzkové a informácie týkajúce sa Zmluvy a jej príloh;
- 15.3.2. poskytovania služieb s pridanou hodnotou, pokiaľ prichádza do úvahy podľa konkrétneho typu služby, v rozsahu a trvaní podľa príslušnej špecifikácie;
- 15.3.3. použitia automatických volacích systémov bez zásahu človeka za účelom priameho marketingu;
- 15.3.4. zhromaždenia osobných a identifikačných údajov Účastníka k vydaniu zoznamu Účastníkov, po bezplatnej predchádzajúcej informácii o účele tlačeného alebo elektronického zoznamu Účastníkov, ktorý bude k dispozícii verejnosti priamo alebo prostredníctvom informačných služieb dotazov a o ďalších možnostiach využitia založených na vyhľadávacích funkciách obsiahnutých v elektronických verziách zoznamu.

15.4. Súhlas so spracovaním údajov na účely podľa ods. 15.3. je dobrovoľný. Účastník má právo svoj súhlas k takémuto spracovaniu vziať kedykoľvek späť. Udeľením súhlasu na účel podľa ods. 15.3.1. nie je dotknuté právo Účastníka, aby bolo pri jeho údajoch uvedených zozname Účastníkov uvedené, že si nepraje byť kontaktovaný za účelom marketingu a ďalej možnosť overovať, žiadať opravu alebo odstránenie osobných údajov zo zoznamu.

15.5. Účastník výslovne súhlasí s tým, že jeho telefónny hovor s operátorom Zákazníckeho centra Poskytovateľa, s iným pracovníkom Poskytovateľa alebo jeho zmluvného partnera môže

- byť Poskytovateľom monitorovaný a zaznamenávaný, a to výhradne na účel vnútornej kontroly poskytovaných Služieb, zvyšovania ich kvality a ochrany oprávnených záujmov Poskytovateľa a ďalej Účastník súhlasí s tým, že príslušný záznam telefonného hovoru je Poskytovateľom zálohovaný po dobu nevyhnutne potrebnú.
- 15.6. Účastník týmto súčasne oprávňuje Poskytovateľa odovzdať údaje získané na účely uvedené v ods. 15.3. na spracovanie tretím stranám, ktoré pre poskytovateľa zabezpečujú najmä nasledujúce služby – podporu marketingu, vydávanie zoznamu alebo poskytovanie služieb s pridanou hodnotou.
- 15.7. Poskytovateľ je povinný pri všetkých volaniach na čísla tiesňového volania bezodkladne sprístupniť subjektu, ktorý prevádzkuje pracovisko pre príjem týchto volaní, lokalizačné a iné údaje, ktoré umožňujú identifikáciu volajúceho.
- 15.8. Účastník berie na vedomie, že správa a s ňou spojené údaje, ktoré si vymieňa alebo prenáša s kontaktným miestom Poskytovateľa prostredníctvom verejne dostupnej elektronickej komunikačnej služby, môžu byť Poskytovateľom monitorované, a to výhradne na účely záznamu transakcií, vnútornej kontroly poskytovaných Služieb (zvyšovanie ich kvality) a ďalej tiež ochrany práv Poskytovateľa. Monitorovaním sa rozumie najmä záznam.
- 15.9. Poskytovateľ aj Účastník sú povinní dodržiavať mlčanlivosť o dôverných informáciách týkajúcich sa dôležitých podmienok Zmluvy a o dôverných informáciách získaných v priebehu jednaní i pri realizácii Zmluvy. Tieto informácie môžu byť poskytnuté tretím osobám len v prípadoch ustanovených zákonom alebo po obojstrannej dohode.
- 15.10. Poskytovateľ nezodpovedá za prístup neoprávnených osôb k informáciám prenášaným v sieti, pokiaľ k tomu nedošlo zavinením Poskytovateľa.
- 15.11. Účastník udeľuje Poskytovateľovi súhlas s uvedením svojich údajov do referenčnej listiny Poskytovateľa.
- 16. Trvanie, zmena a ukončenie zmluvy**
- 16.1. Zmluva sa uzatvára písomne na dobu neurčitú, pokiaľ nie je v Zmluve ustanovené inak. Zmluva musí byť opatrená oprávneným podpisom Zmluvných strán.
- 16.2. Zmluvu možno meniť len písomne číslowanými dodatkami k Zmluve podpísanými obidvoma Zmluvnými stranami alebo nahradením platnej Produktovej alebo Technickej špecifikácie, novou Produktovou alebo Technickou špecifikáciou, Objednávkou podpísanou obidvoma Zmluvnými stranami.
- 16.3. Prevod povinností a práv Účastníka na tretiu stranu možno vykonať len s písomným súhlasom Poskytovateľa.
- 16.4. Pokiaľ dôjde k zmene alebo ukončeniu Zmluvy pred začatím Služby, je Účastník povinný uhradiť Poskytovateľovi už vynaložené prostriedky.
- 16.5. Zmluvný vzťah končí uplynutím dohodnutej doby, výpoveďou, odstúpením niektorej zo zmluvných strán od zmluvného vzťahu alebo dohodou zmluvných strán.
- 16.6. Pri podstatnej zmene Všeobecných podmienok, ktorá by pre Účastníka predstavovala ich zhoršenie, je Účastník oprávnený vypovedať Službu/Zmluvu, ktorej sa daná zmena týka, bez sankcie do 14 dní od dátumu nadobudnutia účinnosti podstatných zmien zmluvných podmienok; výpovedná lehota je 30 kalendárnych dní a začína plynúť prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi. Toto právo Účastníkovi nepatrí v prípade, že k uvedeným zmenám dôjde na základe všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutia správneho orgánu alebo súdu alebo v prípade, že Poskytovateľ pri vznesení námietky zhoršenia zmluvných podmienok Účastníkom, ponechá pre Účastníka v platnosti pôvodné znenie zmluvných podmienok.
- 16.7. V ostatných prípadoch, pokiaľ nie je zmluvne alebo v týchto podmienkach ustanovené inak, môžu Zmluvné strany vypovedať Zmluvu uzatretú na dobu neurčitú bez uvedenia dôvodu s trojmesačnou výpovednou lehotou.
- 16.8. Výpovedná lehota začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej strane. Pokiaľ nie je zmluvne ustanovené inak, vzťahuje sa výpovedná lehota ku každej časti Zmluvy a/alebo Služby a/alebo Objednávky a/alebo Produktovej a/alebo Technickej špecifikácii zvlášť.
- 16.9. Zmluva môže byť zrušená písomnou dohodou obidvoch Zmluvných strán.
- 16.10. Účastník je povinný umožniť bez zbytočného odkladu po ukončení Služby vrátenie všetkého hmotného aj nehmotného majetku zapožičaného Poskytovateľom na účely prevádzkovania Služby. V prípade, ak tak neurobí ani do 30 kalendárnych dní po ukončení Služby a výzve na vrátenie majetku, má Poskytovateľ právo požadovať zmluvnú pokutu vo výške 1,5 násobku obstarávacej ceny zariadenia.
- 16.11. Písomné upozornenie, výpoveď alebo odstúpenie od Zmluvy sa považujú za doručené dňom ich skutočného doručenia, najneskôr však 3. pracovným dňom nasledujúcim po dni, keď bolo písomné upozornenie, výpoveď alebo odstúpenie odovzdané k doručeniu na adresu druhej Zmluvnej strany uvedenej v Zmluve.
- 16.12. Odstúpením od Zmluvy, zrušením Zmluvy alebo zánikom Zmluvy nezaniká povinnosť vyrovnáť všetky zmluvné záväzky, rovnako ako nezaniká právo Zmluvnej strany na náhradu škody alebo Zmluvnú pokutu, pokiaľ bola dohodnutá. Všetky záväzky budú vyrovnané do 30 kalendárnych dní po ukončení zmluvného vzťahu.
- 17. Spoločné a záverečné ustanovenia**
- 17.1. Zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Účastníkom sa riadi najmä zákonom č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení, zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení a zákonom č. 40/1964 zb. Občiansky zákonník v platnom znení. Spory týkajúce sa predmetu zmluvného vzťahu vyplývajúce zo Zmluvy budú riešené najprv pokusom o zmier, následne v súdnom konaní.
- 17.2. Pre účely týchto Všeobecných podmienok sa za dodanú považuje písomnosť:
- odovzdaná a prevzatá druhou zmluvnou stranou osobne;
  - dodaná subjektom poskytujúcim poštové služby na adresu naposledy oznámenú Účastníkom. Za dodanú sa považuje aj zásielka, pri ktorej bolo odmietnuté jej prevzatie adresátom alebo ktorá nebola adresátom vyzdvihnutá v odbernej lehote;
  - doručená elektronicke najmä formou e-mailu alebo faxovej správy;
  - dodaná iným spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok.
- 17.3. V prípade existencie cudzojazyčného znenia Zmluvných dokumentov, je vždy záväzná ich slovenské znenie.
- 17.4. V prípade, ak sa Zmluvné dokumenty dostanú do priameho rozporu, majú prednosť ustanovenia dokumentov v tomto poradí: Objednávka, Produktová špecifikácia, Zmluva, Číslované dodatky zmluvy, Dohoda o úrovni služieb, Technická špecifikácia, Všeobecné podmienky, Prevádzkové podmienky, Cenník služieb.
- 17.5. Ukončenie účinnosti Zmluvy neznamena pre Zmluvné strany zánik povinnosti Zmluvných strán vyplývajúcej pre zmluvné strany zo Zmluvy, Objednávky, Produktovej špecifikácie, Technickej špecifikácie, Všeobecných podmienok alebo iných zmluvných dokumentov.
- 17.6. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť od 01. 04. 2010, pre Účastníkov elektronických komunikačných služieb na území Slovenskej republiky nadobúdajú účinnosť od 01.12.2010.
- 17.7. Tieto Všeobecné podmienky nahrádzajú Všeobecné podmienky platné pred nadobudnutím účinnosti týchto Všeobecných podmienok.
- 17.8. Počas prechodnej doby začínajúcej účinnosťou týchto všeobecných podmienok môžu byť z prevádzkových alebo technických dôvodov na strane Poskytovateľa uzatvárané zmluvné vzťahy aj podľa tlačív používaných do účinnosti týchto Všeobecných podmienok. Tieto tlačivá sa považujú za tlačivá v zmysle týchto Všeobecných podmienok. Zmluvné vzťahy uzatreté prostredníctvom týchto tlačív sa riadia týmito Všeobecnými podmienkami, Produktovou špecifikáciou, Objednávkou a ostatnými zmluvnými dokumentmi a považujú sa za vzťahy uzatreté podľa Zmluvy upravenej v týchto Všeobecných podmienkach.

V Bratislave, 01.12.2010



**Mgr. Zdeněk Sivek, v.r.**  
**predseda predstavenstva**  
**obchodnej spoločnosti**  
**Dial Telecom, a.s.**

Svojím podpisom potvrdzujem, že som sa oboznámil s týmito VOP a akceptujem ich.

-----  
 Účastník

V Bratislave, dňa ... ..