



Všeobecné podmienky

**Všeobecné podmienky poskytovania verejných elektronických
komunikačných služieb prostredníctvom verejnej telefónnej
siete spoločnosti Telefónica O2 Slovakia, s. r. o. vydané
v súlade s § 40 ods. 1 zákona č. 610/2003 Z. z.
o elektronických komunikáciách v znení neskorších
predpisov (ďalej len „Všeobecné podmienky“)**

1. Pojmy

„**Aktivácia SIM karty**“ je pripojenie SIM karty do verejnej telefónnej siete. Ide o technický a administratívny postup, ktorým Poskytovateľ umožní prístup k Službám Poskytovateľa.

„**Cenník**“ je Tarifa v zmysle § 41 Zákona.

„**Kredit**“ je vopred zaplatená cena za Predplatenú službu, do ktorej hodnoty je možné čerpať Predplatenú službu v súlade s Cenníkom.

„**Odvodzávajúci podnik**“ je podnik poskytujúci v súlade so Zákonom mobilnú verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike, ktorého účastník požiadal o prenesenie čísla prideleného účastníkovi na základe zmluvy o pripojení týmto podnikom, k inému podniku poskytujúcemu mobilnú verejnú telefónnu službu. V prípade prenášania čísla k Poskytovateľovi podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Odovzdávajúcim podnikom podnik poskytujúci mobilnú verejnú telefónnu službu, ktorého účastník podal u Poskytovateľa žiadosť o prenesenie čísla k Poskytovateľovi podľa čl. 12.2. V prípade procesu prenášania čísla od Poskytovateľa podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Odovzdávajúcim podnikom Poskytovateľ.

„**Opatrenie**“ je Opatrenie Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky z 26. mája 2009, č. O-19/2009, ktorým sa ustanovujú podrobnosti zabezpečenia prenositeľnosti telefónneho čísla.

„**Poskytovateľ**“ je spoločnosť Telefónica O2 Slovakia, s. r. o., so sídlom Einsteinova č. 24, 851 01 Bratislava 5, IČO 35 848 863, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 27882/B.

„**Predajné miesto**“ je miesto, na ktorom Poskytovateľ poskytuje svoje Služby prostredníctvom obchodných partnerov.

„**Predplatená Služba**“ je Služba, za ktorú Účastník uhrádza platbu prostredníctvom dobitia Kreditu a jeho následného čerpania.

„**Prenášané číslo**“ je telefónne číslo sekundárne pridelené príslušným Odovzdávajúcim podnikom účastníkovi na základe zmluvy o pripojení, o ktorého prenesenie k Prijímajúcemu podniku účastník požiadal, a ktoré je predmetom povinnosti prenositeľnosti čísla podľa Opatrenia a týchto Všeobecných podmienok.

„**Prijímajúci podnik**“ je podnik poskytujúci v súlade so Zákonom mobilnú verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike, o využívanie služieb ktorého prejavil záujem na základe písomnej žiadosti o prenesenie čísla účastník iného podniku poskytujúceho mobilnú verejnú telefónnu službu. V prípade prenášania čísla k Poskytovateľovi podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Prijímajúcim podnikom Poskytovateľ. V prípade procesu prenášania čísla od Poskytovateľa podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Prijímajúcim podnikom podnik, u ktorého Účastník podal žiadosť o prenesenie čísla od Poskytovateľa podľa čl. 12.10.

„**Roaming**“ je používanie Služieb Účastníkom v medzinárodnej elektronickej komunikačnej sieti zahraničného podniku, s ktorým má Poskytovateľ uzavretú zmluvu o poskytovaní Roamingu.

„**SIM karta**“ (Subscriber Identification Modul) je mikroprocesový modul umožňujúci prihlásiť sa do verejnej telefónnej siete.

„**Služby**“ sú elektronické komunikačné služby poskytované Účastníkom

zo strany Poskytovateľa na základe Zmluvy, umožňujúce prenos hlasovej komunikácie alebo iných foriem elektronickej komunikácie (napr. prenos dát), ktoré zahŕňajú verejnú telefónnu službu členenú na mesačné programy, doplnkové a iné služby (vrátane servisných služieb a služieb tretích strán, pokiaľ ďalej nie je uvedené inak) v rozsahu a štruktúre podľa platného Cenníka.

„**Účastník**“ je koncový užívateľ, ktorý uzavrel s Poskytovateľom Zmluvu.

„**Zákon**“ je zákon č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

„**Záujemca**“ je osoba, ktorá má záujem uzavrieť s Poskytovateľom Zmluvu.

„**Zmluva**“ je zmluva o pripojení uzavretá medzi Účastníkom a Poskytovateľom vo forme schválenej Poskytovateľom.

„**Značková predajňa**“ je prevádzkareň Poskytovateľa, v ktorej ponúka Služby.

„**Žiadateľ**“ je osoba, ktorá požaduje prenesenie jedného alebo viacerých Prenášaných čísel k Poskytovateľovi od iného podniku poskytujúceho mobilnú verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike alebo prenesenie jedného alebo viacerých Prenášaných čísel od Poskytovateľa k inému podniku poskytujúceho mobilnú verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike.

2. Zmluvné podmienky

- 2.1 Poskytovateľ bude poskytovať Účastníkovi Služby na základe Zmluvy, ktorej neoddeliteľnou súčasťou sú Všeobecné podmienky a Cenník, podľa príslušných medzinárodne uznávaných štandardov elektronickej komunikácie, a to v oblastiach pokrytých príslušným rádiovým signálom mobilnej siete Poskytovateľa alebo zmluvného operátora Poskytovateľa v Slovenskej republike, kde sú Služby dostupné, ako aj v oblastiach pokrytých príslušným rádiovým signálom mobilných sietí zmluvných zahraničných operátorov, a to všetko v rozsahu podľa ponuky Služieb Poskytovateľa a podľa jednotlivých typov SIM karty alebo iného zariadenia, ktoré umožňujú užívanie Služby.
- 2.2 Záujemca uzatvorí s Poskytovateľom Zmluvu, ktorá nadobúda platnosť Aktiváciou SIM karty s výnimkou ustanovení čl. 5, 6, 7 Spoločných ustanovení Zmluvy, ktoré nadobúdajú platnosť okamihom podpisu Zmluvy obidvomi zmluvnými stranami. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať Aktiváciu SIM karty najneskôr do 30 dní od podpisu Zmluvy. Ak v tejto lehote, t. j. do Aktivácie SIM karty, nastane niektorá zo skutočností uvedených v § 42 ods. 1 písm. c) Zákona alebo z dôvodov ustanovených týmito Všeobecnými podmienkami (napr. článok 2.3 a 2.5), Poskytovateľ si vyhradzuje právo nevykonať Aktiváciu SIM karty, o čom informuje Záujemcu; ustanovenia čl. 5, 6 a 7 Spoločných ustanovení Zmluvy v takom prípade zaniknú uplynutím lehoty 30 dní od podpisu Zmluvy. V prípade Predplatených služieb Účastník berie na vedomie, že Zmluva, na základe ktorej mu budú poskytované Predplatené služby, nie je písomná a vzniká Aktiváciou SIM karty Poskytovateľom po predchádzajúcej identifikácii Účastníka v zmysle čl. 2.3 a 2.5 Všeobecných podmienok.
- 2.3 Účastník aj Poskytovateľ berú na vedomie, že Zmluva, na základe ktorej budú Účastníkovi poskytované Služby, nadobudne platnosť okamihom Aktivácie SIM karty, okrem ustanovení v zmysle čl. 2.2 a, pokiaľ nie je v týchto Všeobecných podmienkach uvedené inak, uzatvára sa na dobu neurčitú. SIM karta je Zájemcovi pridelená na základe Zmluvy, Poskytovateľ si vyhradzuje právo obmedziť množstvo pridelených SIM kariet. Záujemca je povinný poskytnúť Poskytovateľovi v súlade so Zákonom údaje v rozsahu (i) meno, priezvisko, akademický titul a adresa, ak ide o fyzickú osobu, a (ii) obchodné meno, IČO a sídlo, ak ide o právnickú osobu, alebo (iii) obchodné meno, IČO a miesto podnikania, ak ide o fyzickú osobu – podnikateľa. Poskytovateľ je okrem vyššie uvedených údajov oprávnený požadovať

ako podmienku na uzavretie Zmluvy aj rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátnu príslušnosť a výšku neuhradených záväzkov. V prípade nepredloženia vyššie uvedených údajov alebo ak sa preukáže, že tieto údaje nie sú pravdivé alebo sa nevzťahujú na jeho osobu, si Poskytovateľ vyhradzuje právo neuzavrieť so Záujemcom Zmluvu. Poskytovateľ si vyhradzuje právo upraviť spôsob poskytnutia údajov v zmysle tohto článku. Záujemca o Predplatené služby je povinný poskytnúť údaje podľa tohto čl. 2.3 po kúpe balíčku obsahujúceho SIM kartu umožňujúcu užívanie Predplatených služieb podľa pokynov Poskytovateľa. Aktivácia SIM karty umožňujúcej užívanie Predplatených služieb bude vykonaná do 5 pracovných dní po poskytnutí údajov v zmysle tohto čl. 2.3 Poskytovateľovi.

- 2.4 Záujemca sa od okamihu predloženia návrhu na uzavretie Zmluvy alebo poskytnutím údajov v zmysle čl. 2.3 pri Predplatení služby zaväzuje dodržiavať Všeobecné podmienky, Cenník a návod na používanie SIM karty a/alebo mobilného telefónu.
- 2.5 Poskytovateľ alebo ním poverená osoba sú oprávnení Zájemcu vyzvať na predloženie platných dokladov vzťahujúcich sa na jeho osobu, ako aj dokladov stanovených Poskytovateľom na riadnu identifikáciu a na overenie Zájemcu, na preverenie podmienok nevyhnutných na uzavretie Zmluvy a na spôsobilosť riadne a včas plniť záväzky zo Zmluvy. Týmto dokladmi sú najmä občiansky preukaz, v prípade cudzieho štátneho príslušníka cestovný pas, povolenie na pobyt v Slovenskej republike; predložiť povolenie na pobyt v Slovenskej republike podľa všeobecne záväzných predpisov nevyžaduje. Ak je Záujemca podnikateľom, resp. právnickou osobou, nevyhnutným dokladom na jeho identifikáciu je taktiež výpis z príslušného registra preukazujúci právnu subjektivitu Zájemcu. Ak je to podľa uváženia Poskytovateľa nevyhnutné na identifikáciu Zájemcu, je Poskytovateľ okrem vyššie uvedených dokladov oprávnený požadovať aj iné hodnoverné doklady alebo splnenie iných podmienok (napr. vodičský preukaz, preukaz poistenca, zloženie zálohy, preukázanie platby platobnou kartou). Poskytovateľ je oprávnený so súhlasom Zájemcu uvedené doklady kopírovať, archivovať a spracúvať na účely špecifikované týmito Všeobecnými podmienkami. Pri Predplatených službách je Poskytovateľ oprávnený Zájemcu vyzvať, aby správnosť údajov podľa čl. 2.3 Všeobecných podmienok preukázal iným spôsobom určeným Poskytovateľom. Lehota na aktiváciu SIM karty umožňujúcej užívanie Predplatených služieb podľa článku 2.3 Všeobecných podmienok neplynie po dobu od výzvy Poskytovateľa do overenia osobných údajov v zmysle tohto čl. 2.5. V prípade nepredloženia vyššie uvedených dokladov alebo ak sa preukáže, že doklady nie sú platné alebo sa nevzťahujú na jeho osobu, si Poskytovateľ vyhradzuje právo neuzavrieť so Záujemcom Zmluvu, prípadne preruší alebo ukončí poskytovanie Služieb. Ustanovenia tohto článku platia obdobne aj na Účastníka.
- 2.6 Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy okrem iných prípadov uvedených v týchto Všeobecných podmienkach aj vtedy, keď
 - a) poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné,
 - b) Záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, najmä preto, lebo je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku poskytujúceho elektronickej komunikačné služby, alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním, alebo vypovedal s ním zmluvu,
 - c) Záujemca nesúhlasí s týmito Všeobecnými podmienkami.
- 2.7 Zmluva, pokiaľ má písomnú formu, musí byť podpísaná Záujemcom, zákonným zástupcom alebo splnomocnencom. V prípade právnickej osoby musí byť Zmluva podpísaná štatutárnym zástupcom. Splnomocnenec sa preukazuje splnomocnením s úradne overeným podpisom Záujemcom.
- 2.8 Zmluvu je možné uzavrieť len s osobou, ktorá je v plnom rozsahu spôsobilá na

právne úkony. V prípade Predplatených služieb je oprávnený Zmluvu uzavrieť aj Zaujemca, ktorý v deň Aktivácie SIM karty dosiahol vek 15 rokov.

- 2.9 Účastník sa zaväzuje, že tretiu osobu, ktorej prípadne dočasne prenechá na používanie SIM kartu umožňujúcu využívanie Služieb, oboznámi so Všeobecnými podmienkami, s Cenníkom, písomnými návodmi a pokynmi Poskytovateľa, ktoré sa týkajú poskytovania Služieb. Pri odbere Služieb zodpovedá Účastník za úkony tejto osoby tak, ako keby konal sám.

3. Práva a záväzky Poskytovateľa

- 3.1 Poskytovateľ je okrem ďalších povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach povinný najmä:

- a) udržiavať sieť Poskytovateľa v takom technickom a prevádzkovom stave, aby sa dosahovala obvyklá kvalita stanovená v príslušných technických normách a technických špecifikáciách pre sieť, služby alebo sieť a služby podľa § 13 ods. 2 písm. r) Zákona,
- b) odstraňovať závady vzniknuté v sieti Poskytovateľa alebo v iných zariadeniach, a to čo možno najrýchlejšie podľa dostupných technických možností,
- c) poskytovať Účastníkovi servisné služby, ktoré spočívajú najmä v kontrole nastavenia Služieb a v zabezpečení ich riadneho nastavenia, a to prostredníctvom Značkových predajní a Predajných miest Poskytovateľa a zákaznickej linky, a ďalšie služby v rozsahu a za podmienok uvedených v ponuke Poskytovateľa a platnom Cenníku,
- d) vo svojich Značkových predajniach a Predajných miestach, prípadne na svojich webových stránkach, umožniť Účastníkovi oboznámiť sa s aktuálnym znením Všeobecných podmienok a Cenníka,
- e) čo najskôr informovať Účastníka o zmene jeho účastníckeho čísla, užívateľského mena alebo prístupových kódov vykonanej na základe článku 3.2 písm. e), ak to bude technicky možné, najneskôr do 5 pracovných dní pred vykonaním zmeny,
- f) informovať Účastníka alebo jeho zástupcu na požiadanie o stave Služieb, ktoré sú mu poskytované, a o nastavení Služieb, a to všetko za predpokladu, že Účastník alebo jeho zástupca splní podmienky identifikácie, ktoré na poskytovanie takýchto informácií stanovil Poskytovateľ, v rozsahu a za podmienok uvedených v ponuke Poskytovateľa a platnom Cenníku,
- g) poskytnúť Účastníkovi na základe jeho žiadosti, ak je to technicky možné, službu identifikácie zlomyseľného, obťažujúceho a výhražného volania,
- h) zabezpečiť Účastníkovi nepretržitý prístup na čísla tiesňového volania,
- i) plniť povinnosti v zmysle § 42 ods. 3 Zákona.

- 3.2 Poskytovateľ má okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach právo:

- a) na zaplatenie ceny za poskytnuté Služby,
- b) požadovať od Účastníka zloženie zálohy vo výške podľa uváženia Poskytovateľa alebo poskytnutie inej zábezpeky, napr. ručenia, atď., ako podmienky poskytovania služieb Poskytovateľa v prípadoch stanovených týmito Všeobecnými podmienkami, Cenníkom, v prípadoch, keď je Poskytovateľ oprávnený prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb, alebo v prípade, ak podľa uváženia Poskytovateľa existuje riziko, že Účastník nebude riadne a včas plniť budúce záväzky voči Poskytovateľovi (napr. ak nepreukáže, že má platné povolenie na trvalý pobyt v Slovenskej republike, v prípade právnickej osoby nemá sídlo v SR, vykázal v určitom období neprimerane vysoký nárast objemu volaní alebo elektronickej komunikačnej prevádzky

alebo vedome umožnil tretej osobe zneužívanie Služieb) alebo v prípadoch osobitne dohodnutých s Účastníkom. Záloha nie je úročena. Poskytovateľ je oprávnený použiť zálohu na úhradu záväzkov Účastníka. Záloha bude vrátená v čase, spôsobom a za podmienok určených Poskytovateľom, a to za nasledovných podmienok: zálohy budú Účastníkovi vrátené započítaním oproti faktúre Účastníkovi, ktorý riadne plní svoje povinnosti vyplývajúce z týchto Všeobecných podmienok, najmä, nie však výlučne podľa článku 7. V prípade nesplnenia podmienok podľa predchádzajúcej vety si Poskytovateľ vyhradzuje právo vrátiť Účastníkovi zálohu až po ukončení platnosti Zmluvy,

- c) zákonnými spôsobmi overiť podklady a ostatné identifikačné údaje a doklady Účastníka predložené podľa článku 2.4 a 3.2 písm. d) a tieto doklady spracúvať kopírovaním, skenovaním alebo ich iným zaznamenávaním na nosič informácií a archivovať ich, s čím Účastník podľa čl. 10 vyjadruje svoj výslovný súhlas,
- d) zákonnými spôsobmi overiť dôveryhodnosť Účastníka a jeho schopnosť plniť si svoje záväzky, s čím Účastník súhlasí,
- e) zmeniť kvôli naliehavým technickým alebo prevádzkovým dôvodom účastnícke číslo, užívateľské meno alebo identifikačné kódy Účastníka aj bez súhlasu Účastníka,
- f) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete Poskytovateľa a Služieb, ak usúdi, že zavedenie takejto ochrany je v prospech Účastníka alebo siete,
- g) vyžiadať si počas skúšobnej prevádzky od Účastníka informácie o záležitostiach súvisiacich so skúšobnou prevádzkou siete alebo Služieb,
- h) zmeniť Účastníkovi aj bez jeho súhlasu zúčtovacie obdobie,
 - i) dodatočne vyfakturovať Služby, ktoré z technických príčin nebolo možné vyfakturovať za zúčtovacie obdobie, v ktorom boli poskytnuté,
 - j) kedykoľvek bezplatne aktivovať Účastníkovi Služby, ktorých aktivácia ani využívanie nie sú spolplatené, a Služby, ktorých spolplatenie nastane až vykonaním aktívneho úkonu zo strany Účastníka, pričom o aktivácii týchto Služieb je Poskytovateľ povinný Účastníka informovať. V prípade, ak Účastník nebude súhlasiť s poskytovaním takto aktivovaných služieb, Poskytovateľ je povinný deaktivovať ich,
- k) uložiť zmluvnú pokutu, ak je s Účastníkom dohodnutá,
- l) na základe žiadosti Účastníka uskutočniť prevod práv a postúpenie pohľadávok zo Zmluvy (ktorého súčasťou je prevod práv a povinností spojených so SIM kartou) na tretiu osobu (spolu s prevodom SIM karty) so súhlasom existujúceho a nového Účastníka až po preukázateľnom vyrovnaní všetkých doterajších záväzkov existujúceho Účastníka voči Poskytovateľovi. Za záväzok existujúceho Účastníka voči Poskytovateľovi sa podľa tohto ustanovenia považuje aj záväzok pred lehotou splatnosti,
- m) na základe žiadosti Účastníka zmeniť spôsob úhrady ceny za Služby prostredníctvom faktúry alebo Kreditu (Predplatená služba),
- n) uplatniť práva v zmysle § 42 ods. 1 Zákona.

4. Práva a záväzky Účastníka

- 4.1 Účastník má okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach právo:

- a) na používanie Služieb príslušnej siete v rozsahu, v kvalite a za podmienok stanovených v Zmluve, vo Všeobecných podmienkach a v Cenníku,
- b) obracať sa so svojimi pripomienkami, s reklamáciami, nahlasovaním porúch a so žiadosťami na oddelenie starostlivosti o zákazníkov

Poskytovateľa,

- c) na bezplatné zverejnenie svojich údajov v zozname účastníkov, právo na kontrolu, úpravu alebo likvidáciu príslušného zápisu, rovnako ako aj právo požiadať o bezplatné nezverejnenie týchto údajov,
- d) umožniť použitie Služieb tretej strane za odplatu len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa; v prípade porušenia tejto povinnosti je Účastník povinný nahradiť Poskytovateľovi v celom rozsahu škodu, ktorá mu vznikla porušením tejto povinnosti,
- e) na bezplatné volania na vnútroštátne čísla tiesňových volaní, a to na jednotné európske číslo tiesňového volania „112“, na políciu „158“, hasičskú službu „150“, záchrannú službu „155“, mestskú políciu „159“,
- f) požiadať o zmenu telefónneho čísla,
- g) požiadať o dočasné prerušenie poskytovania Služieb,
- h) požiadať o zamedzenie zobrazenia čísla volajúceho (Calling Line Identification Restriction) a zobrazenie volaného čísla (Connected Line Identification Presentation),
- i) zúčastniť sa na propagačných hrách a vernostnom programe,
- j) uplatniť práva v zmysle § 42 ods. 2 Zákona.

4.2 Účastník je okrem ďalších povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach povinný najmä:

- a) využívať Služby spôsobom, ktorý je v súlade so Zákonom, Zmluvou, s týmito Všeobecnými podmienkami, Cenníkom, písomnými návodmi a pokynmi Poskytovateľa a ktorý nemôže negatívne ovplyvniť prevádzku siete alebo akejkoľvek jej časti, ani kvalitu Služieb poskytovaných iným Účastníkom.
Za zneužitie sa považuje najmä umelé alebo automatické generovanie telekomunikačnej prevádzky a možné znižovanie kvality siete takouto prevádzkou, využitie tzv. nekonečných volaní v rozsahu neobvyklom oproti štandardnému správaniu užívateľa, umožnenie využívania SIM karty na to, aby jej prostredníctvom boli poskytované akékoľvek služby elektronických komunikácií tretím osobám, využitie tzv. GSM brán; v prípade porušenia tejto povinnosti je Účastník povinný nahradiť Poskytovateľovi škodu, ktorá mu vznikla porušením tejto povinnosti, v celom rozsahu,
- b) využívať Služby iba prostredníctvom mobilných telefónov alebo iných koncových zariadení spĺhajúcich požiadavky osobitných predpisov alebo ktoré Poskytovateľ schválil na prevádzku v sieťach,
- c) využívať Poskytovateľom dodatočne zavedené spôsoby ochrany sietí a Služieb, ak je to v prospech Účastníka alebo siete,
- d) platiť za poskytnuté Služby v súlade so Všeobecnými podmienkami, najmä čl. 7, a platným Cenníkom,
- e) dodržiavať ďalšie povinnosti uvedené v týchto Všeobecných podmienkach, platnom Cenníku a v návode na používanie Služieb, SIM karty, mobilného telefónu alebo iného koncového zariadenia,
- f) vyhovieť výzve Poskytovateľa, aby sa z dôležitého dôvodu súvisiaceho s poskytovaním Služieb dostavil osobne na výzvu Poskytovateľa do určenej Značkovej predajne alebo na iné miesto, ktoré určí Poskytovateľ, pričom tento dôvod musí byť uvedený vo výzve,
- g) písomne oznámiť Poskytovateľovi na oddelenia starostlivosti o zákazníkov do 15 pracovných dní každú zmenu svojich údajov podľa čl. 2.3,
- h) využívať SIM kartu Poskytovateľa výlučne na prevádzku mobilného telefónu alebo iného koncového zariadenia,
- i) poskytnúť Poskytovateľovi akúkoľvek potrebnú súčinnosť a umožniť mu kontrolu používania Služby, najmä možnosť preveriť prípady podozrenia zo zneužívania Služieb,

- j) nezneužívať poskytované Služby na hromadné zasielanie nevyžiadanych SMS správ, MMS správ, e-mailových správ alebo inej nevyžiadanej komunikácie,
- k) nezasielať SMS správy, MMS správy, e-mailové správy alebo inú nevyžiadajúcu komunikáciu na účely priameho marketingu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Užívateľa – prijímateľa e-mailových správ a nevyžiadanej komunikácie alebo ak nie je známa totožnosť a adresa odosielateľa, v prípade porušenia týchto povinností je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy,
- l) na základe výzvy Poskytovateľa zaplatiť zálohu alebo poskytnúť zábezpeku,
- m) plniť povinnosti v zmysle § 42 ods. 4 Zákona.

5. Zmena Zmluvy

- 5.1 Zmluvu je možné meniť len na základe dohody oboch strán a/ alebo v prípadoch uvedených vo Všeobecných podmienkach.
- 5.2 Okrem ako je uvedené nižšie, Zmluvu je možné meniť ústnou dohodou alebo iným konkludentným spôsobom. V nasledovných prípadoch je Zmluvu možné meniť iba písomnou formou:
 - a) ak predmetom zmeny Zmluvy sú záväzky Účastníka, dodržanie ktorých je podmienkou na poskytnutie zliav z cien jednotlivých Služieb podľa platného Cenníka,
 - b) ak sprístupnenie Služieb je podmienené splnením ďalších špecifických záväzkov zo strany Účastníka,
 - c) v iných prípadoch, ak to Všeobecné podmienky výslovne ustanovujú.
- 5.3 Dohoda o zmene Zmluvy medzi Účastníkom a Poskytovateľom uzavretá ústne alebo konkludentným spôsobom sa považuje za platne uzavretú okamihom prvého použitia Služieb Účastníkom za predpokladu splnenia osobitných podmienok stanovených Poskytovateľom. Pokiaľ v osobitných podmienkach stanovených Poskytovateľom nie je ustanovené inak, takáto dohoda o zmene Zmluvy je uzavretá na dobu neurčitú.
- 5.4 Zmenu alebo sprístupnenie nových Služieb podľa Zmluvy alebo zmenu spôsobu úhrady ceny za poskytnutie Služieb vyplývajúcej z dohody o zmene Zmluvy uskutoční Poskytovateľ najneskôr do dvoch pracovných dní od uzatvorenia dohody o zmene Zmluvy. Poskytovateľ si vyhradzuje právo upraviť túto lehotu podľa charakteru požadovanej zmeny Zmluvy.
- 5.5 Poskytovateľ je v prípade:
 - a) zvýšenia nákladov Poskytovateľa,
 - b) zmeny podmienok na trhu poskytovania elektronických komunikačných služieb,
 - c) zmeny miery inflácie zverejnenej Štatistickým úradom SR,
 - d) realizovania legislatívnych zmien, príp. rozhodnutí orgánu štátnej správy, oprávnený úplne alebo sčasti upraviť, zmeniť alebo zrušiť rozsah poskytovaných Služieb, a to vrátane kvality, rozsahu a štruktúry, a úplne alebo sčasti zmeniť Cenník, a to vrátane štruktúry a výšky cien, ako aj úplne alebo sčasti zmeniť alebo zrušiť podmienky poskytovania Služieb.
- 5.6 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, keď zmena alebo doplnenie Zmluvy inak ako dohodou strán bude predstavovať podstatnú zmenu obsahu zmluvných podmienok, je Poskytovateľ povinný Účastníka informovať o takejto zmene, o dátume nadobudnutia účinnosti tejto zmeny a o práve Účastníka odstúpiť od Zmluvy najmenej jeden mesiac pred účinnosťou tejto zmeny. Podstatná zmena je taká, ktorá spočíva v zvýšení ceny Služieb alebo ktorá objektívne spôsobuje obmedzenie alebo zhoršenie práv alebo rozšírenie povinností Účastníka nad rozsah dohodnutý v Zmluve. Informácie

o ostatných zmenách je Poskytovateľ oprávnený oznámiť Účastníkovi ich zverejnením spôsobmi stanovenými Poskytovateľom pred účinnosťou danej zmeny.

- 5.7 Poskytovateľ si vyhradzuje právo poskytnúť zľavy z cien podľa platného Cenníka. V takomto prípade Poskytovateľ o tejto zmene informuje vhodným spôsobom najneskôr v prvý deň nadobudnutia účinnosti takejto zmeny.
- 5.8 Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ je oprávnený v prípade, ak v prípade úhrady za poskytnuté Služby prostredníctvom faktúry celková suma za poskytnuté Služby nepresiahne čiastku 3,32 EUR s DPH (t. j. 100 Sk) za každé z troch za sebou nasledujúcich zúčtovacích období, zmeniť Účastníkovi spôsob úhrady za Služby prostredníctvom faktúry na Predplatenú službu, a to k prvému dňu zúčtovacieho obdobia nasledujúcim po zúčtovacom období bezprostredne nasledujúcom po treťom zúčtovacom období, v ktorom boli Účastníkovi poskytnuté Služby, za ktorých úhrada neprevyšuje čiastku 3,32 EUR s DPH (t. j. 100 Sk).

6. Platnosť Zmluvy a ukončenia Zmluvy

- 6.1 Zmluva nadobúda účinnosť aktiváciou SIM karty Poskytovateľom a uzatvára sa na dobu neurčitú, ak sa zmluvné strany nedohodli inak. Zmluva, na základe ktorej sú poskytované Predplatené služby, sa uzatvára na dobu určitú, a to na 13 mesiacov od Aktivácie SIM karty. Pokiaľ Účastník dobije Kredit do 13 mesiacov od Aktivácie SIM karty, zmluva sa predlži na dobu ďalších 13 mesiacov odo dňa dobíania kreditu. Po každom nasledujúcom dobíaní Kreditu sa Zmluva predlžuje vždy na dobu 13 mesiacov od posledného dobíania Kreditu.
- 6.2 Platnosť Zmluvy zaniká:
- dohodou,
 - výpoveďou v súlade so Všeobecnými podmienkami, ak je Zmluva uzavretá na dobu neurčitú,
 - odstúpením od Zmluvy v súlade so Všeobecnými podmienkami,
 - ak tak ustanovuje Zákon alebo osobitný predpis,
 - uplynutím doby v prípade, ak bola Zmluva uzavretá na dobu určitú,
 - smrťou Účastníka (ak ide o fyzickú osobu) alebo zánikom Účastníka (ak ide o právnickú osobu) bez právneho nástupcu,
 - ak tak ustanovujú tieto Všeobecné podmienky.
- 6.3 Účastník je oprávnený ukončiť platnosť Zmluvy písomnou výpoveďou aj bez udania dôvodu. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu v zmysle podmienok stanovených Zákonom.
- 6.4 Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany. Ak je výpoveď doručená najneskôr v pätnásty deň pred ukončením zúčtovacieho obdobia vzťahujúceho sa na Účastníka, výpovedná lehota začne plynúť v deň doručenia výpovede a končí v posledný deň zúčtovacieho obdobia, v ktorom bola výpoveď doručená druhej strane. V prípade, ak je výpoveď doručená v neskorší deň, ako je uvedené v predchádzajúcej vete, výpovedná doba začne plynúť v prvý deň nasledujúceho zúčtovacieho obdobia a skončí sa v posledný deň nasledujúceho zúčtovacieho obdobia.
- 6.5 V prípade prenesenia telefónneho čísla od Poskytovateľa ako Odovzdávajúceho podniku k inému podniku dôjde k ukončeniu Zmluvy v časti vzťahujúcej sa na prenášané telefónne číslo dohodou. Za návrh na ukončenie Zmluvy podľa predchádzajúcej vety zo strany Účastníka sa považuje objednávka doručená Prijímajúcim podnikom v zmysle čl. 12.11 Všeobecných podmienok Poskytovateľovi. Návrh na ukončenie Zmluvy v zmysle predchádzajúcich ustanovení sa považuje za prijatý Poskytovateľom, t. j. k ukončeniu platnosti Zmluvy v časti vzťahujúcej sa na prenášané telefónne číslo dôjde dňom technického prenesenia prenášaného

telefónneho čísla. Podrobnosti ustanovuje čl. 12 Všeobecných podmienok.

- 6.6 Účastník môže odstúpiť od Zmluvy, a to výhradne postupom podľa článku 17.1 písm. a), ak mu Poskytovateľ:
- oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a Účastník s týmito zmenami nesúhlasí (ustanovenie článku 5.6 týmto nie je dotknuté),
 - neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred alebo ho neinformoval najmenej jeden mesiac vopred o jeho práve odstúpiť od zmluvy o pripojení, ak tieto zmeny neakceptuje, najneskôr však do troch mesiacov odo dňa, kedy bol Poskytovateľ podľa čl. 5.6 Všeobecných podmienok povinný oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok,
 - opakovane ani po reklamácií neposkytuje Služby podľa Zmluvy alebo ich poskytuje s podstatnými vadami,
 - opakovane neodstráni reklamovanú závalu Služby v určenom čase.
- 6.7 Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy, a to výhradne podľa článku 17.1 písm. a), ak:
- Účastník nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
 - Účastník opakovane neoprávnené zasahuje do zariadenia siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
 - Účastník pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí,
 - Účastník opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania,
 - Účastník opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
 - sa údaje v zmysle čl. 2.3 dodatočne preukážu ako nepravdivé alebo ak sa nepreukážu ich pravdivosť,
 - Účastník vstúpil do likvidácie,
 - je Účastník v úpadku, najmä ak na Účastníka alebo na jeho majetok bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu alebo na povolenie reštrukturalizácie,
 - ak bola na Účastníka alebo jeho majetok vyhlásená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia,
 - Účastník neuhradí zálohu v lehote splatnosti stanovenej Poskytovateľom.
- 6.8 V prípade odstúpenia od Zmluvy sa končí jej platnosť dňom doručenia oznámenia o odstúpení druhej strane, pokiaľ nie je v oznámení o odstúpení uvedený neskorší deň.
- 6.9 Ak dôjde k odstúpeniu od Zmluvy zo strany Poskytovateľa podľa čl. 6.7 písm. d), je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od všetkých Zmlúv uzavretých s Účastníkom.
- 6.10 Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom. Ukončenie platnosti Zmluvy sa nedotýka platnosti a účinnosti tých ustanovení Zmluvy a Všeobecných podmienok, ktoré s ohľadom na svoju povahu majú pretrvať až do úplného vyrovnania všetkých záväzkov či nárokov vyplývajúcich zo Zmluvy, najmä ustanovenia o zhromažďovaní a používaní informácií o Účastníkoch, o zmluvných pokutách, ustanovenia o zodpovednosti za škodu a o náhrade škody, ustanovenie o voľbe práva, ustanovenia o plnení záväzkov a pod. Ukončením platnosti Zmluvy nezaniká povinnosť Účastníka uhradiť cenu poskytnutých Služieb, ako aj uhradiť všetky iné peňažné záväzky voči Poskytovateľovi, a súčasne splniť všetky

svoje ostatné záväzky voči Poskytovateľovi.

- 6.11 Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je Poskytovateľ povinný vrátiť Účastníkovi aktívne a zriaďovacie poplatky, s čím Účastník vyslovene súhlasí. V prípade preplatku zo strany Účastníka k momentu ukončenia Zmluvy vráti Poskytovateľ tento preplatok prevodom na účet Účastníka. Účastník užívajúci Predplatenú službu je povinný vyčerpať Kredit počas trvania zmluvného vzťahu. Nevyčerpaný Kredit po ukončení Zmluvy bude Účastníkovi vrátený spôsobom stanoveným Poskytovateľom v hodnote zodpovedajúcej hodnote nevyčerpaného Kreditu. Povinnosť Poskytovateľa vrátiť Účastníkovi nevyčerpaný Kredit sa nevzťahuje na tzv. bonusový Kredit získaný v rámci akcie zo strany Poskytovateľa.

7. Cena a platobné podmienky

- 7.1 Ceny služieb sú obsiahnuté v platnom Cenniku, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Pre určenie výšky ceny poskytnutých Služieb je rozhodujúci údaj v informačnom systéme Poskytovateľa. Platný Cenník je k dispozícii na webovej stránke Poskytovateľa a v Značkových predajniach a Predajných miestach.
- 7.2 Zúčtovacím obdobím je obdobie stanovené Poskytovateľom, ktoré nemusi byť zhodné s kalendárnym mesiacom. Obvyklá dĺžka zúčtovacieho obdobia je 30, resp. 31 kalendárných dní, a jeho začiatok a koniec je vyznačený v príslušnej faktúre za dané zúčtovacie obdobie. Účastník berie na vedomie, že ak Zmluva bola uzavretá počas dohodnutého zúčtovacieho obdobia, Poskytovateľ vyúčtuje Účastníkovi za prvé zúčtovacie obdobie alikvotnú časť pravidelného mesačného poplatku a alikvotnú časť voľných minút, objemu dát, príp. kreditu, ak je predmetom zmluvy poskytovanie Služieb s tzv. voľnými minútami, objemami dát alebo kreditných mesačných programov.
- 7.3 Poskytovateľ vystaví po skončení zúčtovacieho obdobia faktúru. Poskytovateľ má právo na úhradu ceny za poskytnuté Služby vo výške zodpovedajúcej (i) mesačnému poplatku za príslušné zúčtovacie obdobie a (ii) cene za poskytnuté Služby, a to podľa Cennika platného v dobe, kedy bola Služba Účastníkom využitá.
- 7.4 Faktúra s vyznačeným zúčtovacím obdobím a splatnosťou bude Poskytovateľom vystavená a zaslaná prostredníctvom Slovenskej pošty, prípadne doručená iným spôsobom dohodnutým s Účastníkom na adresu na doručovanie vyúčtovania naposledy oznámenú Účastníkom. Pokiaľ niektorú zo Služieb nie je možné Účastníkovi vyúčtovať vo faktúre za zúčtovacie obdobie, v ktorom bola Služba poskytnutá, bude táto Služba vyúčtovaná vo faktúre za najbližšie možné zúčtovacie obdobie.
- 7.5 V prípade, že faktúra nebude Účastníkovi doručená v lehote do 10 pracovných dní odo dňa ukončenia zúčtovacieho obdobia, je Účastník povinný túto skutočnosť oznámiť Poskytovateľovi, na základe čoho bude Účastníkovi bezplatne vystavený opis faktúry. V prípade neoznámenej tejto skutočnosti sa faktúra považuje za doručenú 11. deň odo dňa ukončenia zúčtovacieho obdobia.
- 7.6 Účastník nemá právo na jednostranné započítanie svojich prípadných pohľadávok oproti pohľadávkam Poskytovateľa, ibaže by mu na to Poskytovateľ písomne udelil svoj predchádzajúci súhlas.
- 7.7 Účastník sa zaväzuje uhradiť ceny za Služby vo výške a v lehote splatnosti uvedenej vo faktúre.
- 7.8 Záväzok Účastníka zaplatiť fakturovanú cenu je splnený dňom pripísania príslušnej sumy označenej príslušným variabilným symbolom na stanovený účet Poskytovateľa. Variabilný symbol je vždy uvedený v príslušnej faktúre a môže byť Účastníkovi na jeho žiadosť oznámený aj iným spôsobom, napr. telefonicky. Účastník je povinný uhradiť celú sumu tak, aby v lehote splatnosti bola v plnej výške pripísaná na účet Poskytovateľa. Neoznačená alebo chybné označená platba zo strany Účastníka je považovaná za

neidentifikovanú platbu a nebude považovaná za riadne a včasné splnenie záväzku. Len čo Poskytovateľ takú platbu zistí, podnikne kroky smerujúce k jej vráteniu, ak sa nedohodne s Účastníkom inak.

- 7.9 Pokiaľ bolo možné Službu využívať iba čiastočne alebo ju nebolo možné využívať vôbec pre závalu technického alebo prevádzkového charakteru na strane Poskytovateľa a závala trvala viac než 5 kalendárných dní, Poskytovateľ vráti pomernú časť ceny mesačného programu za čas neposkytovania Služby alebo sa s Účastníkom dohodne na inej forme náhrady. Predpokladom je, že Účastník bude zbytočného odkladu ohlásiť Poskytovateľovi poruchu a poskytne nevyhnutnú súčinnosť pri odstraňovaní závaly. Účastník je povinný právo na vrátenie pomernej časti ceny mesačného programu uplatniť najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania Služby, inak nárok zaniká.
- 7.10 Všetky poplatky spojené s úhradou faktúr vrátane vracania preplatkov úhrady faktúr znáša v plnom rozsahu Účastník.
- 7.11 Poskytovateľ je oprávnený písomne alebo iným spôsobom, ktorý si stanoví (napr. prostredníctvom SMS, e-mailu) upozorniť Účastníka na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradil sumu uvedenú vo faktúre v lehote splatnosti, a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie.
- 7.12 Poskytovateľ má nárok na úrok z omeškania z dlžnej sumy vo výške podľa platných právnych predpisov za každý deň omeškania až do jej zaplatenia.
- 7.13 Predplatenú Službu je možné využívať po predchádzajúcom navýšení (dobití) Kreditu spôsobom stanoveným Poskytovateľom alebo po Aktivácii SIM karty s predplateným Kreditom, a to po dobu stanovenú v aktuálnom Cenniku, v balení obsahujúcom SIM kartu alebo v ponuke Služieb pre príslušnú hodnotu Kreditu. Ak v priebehu takto stanovenej doby Účastník dobije svoj Kredit, predĺži sa doba, počas ktorej je možné Služby využívať, o dobu stanovenú v aktuálnom Cenniku alebo v ponuke Služieb, podľa hodnoty dobitého Kreditu. Účastník je povinný vyčerpať Kredit počas stanovenej lehoty. V prípade nevyčerpania Kreditu v stanovenej lehote bude Účastníkovi tento nevyčerpaný Kredit vrátený spôsobom stanoveným Poskytovateľom v hodnote zodpovedajúcej hodnote nevyčerpaného Kreditu. Povinnosť Poskytovateľa vrátiť Účastníkovi nevyčerpaný Kredit sa nevzťahuje na tzv. bonusový Kredit získaný v rámci akcie zo strany Poskytovateľa. Poskytovateľ je oprávnený bez predchádzajúceho upozornenia prerušiť poskytovanie Služieb v prípade vyčerpania Kreditu, a to aj počas hovoru, odosielania správy, dátového spojenia či inej Služby. Údaj o aktuálnej výške Kreditu je len orientačný. V prípade pochybností o výške Kreditu je rozhodujúci údaj v účtovacom systéme Poskytovateľa.
- 7.14 Poskytovateľ má právo na zníženie Kreditu vo výške zodpovedajúcej cene za poskytnutú Predplatenú službu podľa Cennika platnej v dobe, kedy bola Služba Účastníkom využitá, pričom, ak bol Účastníkovi pridelený tzv. bonusový Kredit získaný v rámci akcie zo strany Poskytovateľa, čerpá sa tento bonusový kredit ako druhý v poradí po vyčerpaní riadne kúpeného Kreditu. Ak aktuálna výška Kreditu nestačí na úhradu poskytnutých Služieb a Účastník bez zbytočného odkladu Kredit na potrebnú hodnotu nedobije, má Poskytovateľ právo na úhradu ceny za poskytnuté Služby.
- 7.15 Vzhľadom na osobitnú povahu úhrady ceny poskytnutých Predplatených služieb nevystavuje Poskytovateľ Účastníkovi pravidelné ani jednorazové vyúčtovanie Služieb.
- 7.16 Poskytovateľ má právo započítať zaplatené úhrady, zábezpeky, Kredit, zálohy, preddavky alebo preplatky na požadované Služby oproti všetkým nezaplateným pohľadávkam Poskytovateľa voči Účastníkovi, a to v poradí:
- na cenu Služieb Poskytovateľa, s úhradou ktorých je Účastník v omeškaní,
 - na úhradu zmluvných pokút,
 - na úhradu úrokov z omeškania,
 - oproti ostatným pohľadávkam Poskytovateľa,
 - na cenu služieb tretích strán.

- 7.17 Poskytovateľ má voči Účastníkovi nárok na zaplatenie trov súdneho, exekučného konania, príp. právneho zastúpenia v prípade súdneho vymáhania dlžnej sumy od Účastníka.
- 7.18 Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade tzv. služieb tretích strán realizuje Poskytovateľ ako príkazník na základe inicializačnej SMS správy v dohodnutom tvare príkaz, v mene Účastníka ako príkazcu poukázať uhradené finančné prostriedky partnerovi, v spolupráci s ktorým je zabezpečená realizácia konkrétnej služby tretej strany. Za uskutočnenie príkazu je Poskytovateľ oprávnený od Účastníka vopred požadovať náklady nevyhnutné na zrealizovanie príkazu.

8. Používanie sietí zahraničných operátorov

- 8.1 Účastník je oprávnený v rámci dohodnutých Služieb využívať službu Roaming okrem prípadov, ktoré sa uvádzajú v čl. 8.4 a 13.5.
- 8.2 Poskytovateľ má právo požadovať od Účastníka zloženie zálohy vo výške podľa uváženia Poskytovateľa. V prípade nezaplatenia zálohy nie je Poskytovateľ povinný aktivovať alebo poskytnúť Roaming. Ak využije Poskytovateľ zálohu v zmysle čl. 7.16, nie je povinný poskytnúť Roaming až do doplnenia zálohy do pôvodnej výšky.
- 8.3 Účastník môže v sieti zahraničného poskytovateľa využívať len služby povolené a dostupné príslušným zahraničným poskytovateľom.
- 8.4 V odôvodnených prípadoch je Poskytovateľ oprávnený, najmä ak Účastník mešká so zaplatením dlžných súm alebo ak Účastník porušil Všeobecné podmienky, Účastníkovi obmedziť alebo neumožniť Roaming v sieťach zahraničných operátorov.
- 8.5 Za poplatky vyvolané nevhodným nastavením služieb počas užívania Roamingu vrátane poplatkov za využitie verejnej telefónnej služby prevádzkovej zahraničnými operátormi s dosahom v pohraničných oblastiach zodpovedá Účastník.

9. Podmienky poskytovania Služieb

- 9.1 Poskytovateľ poskytuje Služby v súlade s normami vzťahujúcimi sa na mobilné telekomunikačné siete, vydanými Európskym telekomunikačným štandardizačným inštitútom a Medzinárodnou telekomunikačnou úniou, pri dodržaní základných parametrov kvality Služieb a parametrov stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi a individuálnymi povoleniami v Slovenskej republike.
- 9.2 Služby môže Účastník využívať len v geografickej oblasti pokrytej rádiovým signálom verejnej telefónnej siete Poskytovateľa, prípadne v oblasti, v ktorej Poskytovateľ poskytuje Služby na základe dohody prostredníctvom verejnej telefónnej siete iného podniku. Poskytovateľ negarantuje na každom mieste pripojenie do verejnej telefónnej siete Poskytovateľa, rovnakú alebo najvyššiu kvalitu a dostupnosť poskytovaných Služieb. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné zhoršenie kvality prenosu signálu, resp. kvality Služieb, spôsobené poveternostnými vplyvmi. Nedostatočné pokrytie signálom nezakladá právo Účastníka odstúpiť od Zmluvy.
- 9.3 Základnou podmienkou využitia Služieb je držba mobilného telefónu alebo iného koncového zariadenia, ktoré podporuje využívanie Služieb požadovaných Účastníkom. Nesplnenie tejto podmienky nezakladá právo Účastníka odstúpiť od Zmluvy.

10. Zhromažďovanie a používanie informácií o Účastníkoch

- 10.1 Poskytovateľ vedie evidenciu údajov všetkých Účastníkov (na účely tohto článku 10 sa pod Účastníkom rozumie aj oprávnený zástupca Účastníka, pokiaľ právne predpisy neustanovujú inak), ktorá obsahuje osobné údaje

v rozsahu podľa Zákona (ďalej len „Údaje“). Poskytovateľ je vo vzťahu k spracúvaniu osobných údajov fyzických osôb prevádzkovateľom v zmysle zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“).

- 10.2 Osobnými údajmi fyzických osôb sú meno, priezvisko, akademický titul, adresa, kategória prístupu k sieti, rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť, výška neuhradených záväzkov a iné údaje nevyhnutne potrebné na účel poskytovania Služby a na ďalšie účely vymedzené v článku 10.6 a v článku 10.8 a ďalšie údaje v rozsahu stanovenom Zákonom.
- 10.3 Údajmi právnických osôb sú najmä obchodné meno, sídlo, identifikačné číslo (ak je pridelené), kategória prístupu k sieti a výška neuhradených záväzkov. Údajmi podnikateľov – fyzických osôb sú najmä obchodné meno a miesto podnikania, identifikačné číslo (ak je pridelené), kategória prístupu k sieti a výška neuhradených záväzkov a ďalšie údaje v rozsahu stanovenom Zákonom.
- 10.4 Prevádzkové údaje sú akékoľvek údaje vzťahujúce sa na Účastníka a spracúvané na účely prenosu v sieti alebo na účely fakturácie. Sú to najmä telefónne čísla, adresa užívateľa, druh koncového zariadenia alebo iného zariadenia, tarifný kód, celkový počet jednotiek volania účtovaných v zúčtovacom období, druh, dátum, čas a dĺžka spojenia či množstvo prenesených údajov a ďalšie údaje v rozsahu stanovenom Zákonom.
- 10.5 Lokalizačné údaje sú akékoľvek údaje spracúvané v elektronickej komunikačnej sieti, ktoré označujú geografickú polohu koncového zariadenia užívateľa verejne dostupnej služby, a ďalšie údaje v rozsahu stanovenom Zákonom.
- 10.6 Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ je oprávnený sám alebo prostredníctvom osôb uvedených v článku 10.9 a článku 10.10 s použitím automatizovaných, čiastočne automatizovaných alebo iných ako automatizovaných prostriedkov spracúvania zhromažďovať, spracúvať (v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov) a používať Údaje v súlade s právnym poriadkom SR a s týmito Všeobecnými podmienkami na účely, ktoré vyplývajú z príslušných právnych predpisov, a na účel poskytovania Služieb a služieb, ktoré s nimi súvisia, na dobu nevyhnutnú na dosiahnutie nižšie uvedených účelov spracúvania, najdlhšie však na dobu trvania zmluvného vzťahu, prípadne až do úplného urovnania práv a povinností z tohto zmluvného vzťahu, prípadne na inú dobu, ktorú stanovujú príslušné právne predpisy alebo ktorá bola stanovená v súlade s nimi. Účel poskytovania Služieb a služieb, ktoré s nimi súvisia, zahŕňa:
- uzavretie a plnenie Zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia vrátane prenosu telefónneho čísla,
 - fakturáciu vyúčtovania úhrady a evidencie pohľadávok,
 - vypracovanie a vedenie zoznamu Účastníkov,
 - podávanie informácií v rámci činnosti koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania,
 - spoluprácu a poskytovanie súčinnosti podľa § 55 ods. 6 Zákona.
- 10.7 Účastník berie na vedomie, že obchodné meno a sídlo právnickej osoby, obchodné meno a miesto podnikania podnikateľa – fyzickej osoby, meno, priezvisko, akademický titul, adresa, rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti a štátna príslušnosť fyzickej osoby a ďalšie údaje požadované Zákonom sú povinné údaje, bez ktorých nie je možné uzatvoriť a plniť Zmluvu. Ostatné Údaje poskytuje Účastník dobrovoľne.
- 10.8 Účastník súhlasí s tým, že Poskytovateľ sám alebo prostredníctvom osôb uvedených v článkoch 10.9 a 10.10 je oprávnený vyhodnocovať Údaje na marketingové účely, najmä na predkladanie obchodných ponúk, uvádzanie Služieb na trh, ponuky Služieb a služieb s pridanou hodnotou

a na iné účely dohodnuté s Účastníkom, všetko z uvedeného v rozsahu, v akom tieto Údaje Účastník poskytol alebo v akom to vyplýva z povahy poskytovaných služieb, alebo v rozsahu, v akom ich Poskytovateľ získal pri poskytovaní Služieb alebo služieb s nimi súvisiacich, ak sú nevyhnutné na dosiahnutie účelov uvedených v tomto článku 10.8. Poskytovateľ je oprávnený spracúvať Údaje na vyššie uvedené účely počas doby uvedenej v príslušnom formulári, dokumente alebo na inom nosiči a v prípade, že táto doba nie je stanovená, potom počas celej doby trvania zmluvného vzťahu, prípadne až do úplného urovnania práv a povinností z tohto zmluvného vzťahu, prípadne počas doby, ktorú stanovujú príslušné právne predpisy alebo ktorá je stanovená v súlade s nimi. Účastník slobodne, vedome, dobrovoľne a výslovne súhlasí so spracúvaním jeho Údajov vo vyššie uvedenom rozsahu a na vyššie uvedené účely zo strany Poskytovateľa, prípadne jeho obchodného zástupcu či osôb uvedených v článkoch 10.9 a 10.10. Poskytovateľ môže určiť formu prejavu vôle, ktorá sa môže odlišovať podľa typu udeľovaného súhlasu, napríklad môže ísť o prejav vôle vyjadrený podpisom v príslušnom formulári alebo v inom dokumente alebo o prejav vôle vyjadrený odoslaním krátkej textovej správy, odoslaním správy elektronickou poštou, vyplnením registračného formulára na webových stránkach Poskytovateľa, udeľením súhlasu operátorovi na linke určenej Poskytovateľom (hovor je zaznamenávaný a archivovaný na účely Zákona o ochrane osobných údajov) či iným obdobným úkonom.

- 10.9 Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ je v súlade s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi oprávnený poskytovať osobám, ktoré zabezpečujú alebo ktoré majú oprávnenie zabezpečovať služby verejnej elektronickej komunikačnej siete alebo pridružené prostriedky, Údaje nevyhnutné pre poskytovanie Služieb, a to na účely prepojenia a prístupu k sieti, na vzájomné vyúčtovanie a na zabránenie zneužívania siete a Služieb počas lehoty uvedenej v článku 10.6. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ je oprávnený, pokiaľ právne predpisy neustanovujú inak, poskytovať Údaje v rozsahu, na účely a počas doby uvedenej v článku 10.6 tým osobám, ktoré Poskytovateľ zastupujú alebo inak oprávnenie chránia jeho záujmy (napr. osobám, ktoré sú oprávnené na základe zmluvy s Poskytovateľom vymáhať a inkasovať pohľadávky Poskytovateľa), príp. sa podieľajú najmä na vytváraní, poskytovaní, úprave, poskytovaní a prevádzkovaní Služieb, služieb s pridanou hodnotou a s nimi súvisiacich služieb alebo na prevádzkovaní a údržbe systémov, prostredníctvom ktorých sa takéto Služby Účastníkom poskytujú, a spoločnosti Telefónica O2 Czech Republic, a. s., a iným subjektom, ktoré sú súčasťou skupiny Telefónica Europe alebo Telefónica Spain. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ je oprávnený, pokiaľ právne predpisy neustanovujú inak, poskytnúť Údaje v rozsahu, na účely a počas doby uvedenej v článku 10.6 osobám, ktorým Poskytovateľ postúpil svoje neuhradené pohľadávky voči Účastníkovi po lehote splatnosti.
- 10.10 Poskytovateľ sa zaväzuje nakladať s Údajmi v súlade s týmto článkom 10, zabezpečovať ich riadnu ochranu a okrem prípadov, pokiaľ tak vyžaduje alebo umožňuje právny predpis alebo pokiaľ sa tak dohodne s Účastníkom, ich nebude poskytovať tretím osobám. Účastník slobodne, vedome, dobrovoľne a výslovne súhlasí s tým, že Poskytovateľ je oprávnený poskytovať Údaje vrátane rodného čísla a informácie o rozsahu a povahe porušenia zmluvných povinností riadne a včas platiť za poskytnutú službu a informácie o platobnej disciplíne osobám, ktoré vedú register údajov o Účastníkoch a o iných osobách, na účel overovania a hodnotenia platobnej disciplíny a dôveryhodnosti Účastníka, ale len v prípade, ak Účastník do dňa splatnosti neuhradil príslušnú sumu Poskytovateľovi. Tento súhlas poskytujú Účastník na dobu odo dňa platnosti Zmluvy do dňa, kedy uplynú štyri roky po dni úhrady posledného záväzku voči Poskytovateľovi. Poskytovateľ poskytne údaje tretím osobám vždy len v nevyhnutnom rozsahu. Ustanovením tohto článku 10.10 nie je dotknutá

právo Poskytovateľa v zmysle § 55 ods. 7 Zákona vzájomne si poskytovať a vymieňať s inými podnikmi poskytujúcimi verejné siete, služby alebo verejné siete a verejné služby nevyhnutné údaje v rozsahu podľa § 57 ods. 2 Zákona, ak sa týkajú dlžníkov Poskytovateľa alebo osôb, o ktorých Poskytovateľ zistil, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia podľa § 42 ods. 1 písm. c) druhého bodu Zákona a účinnejšej ochrany podnikov pred takými osobami.

- 10.11 Účastník súhlasí s tým, že ho Poskytovateľ bude prostredníctvom jeho poštovej adresy, adresy elektronickej pošty, účastníckeho čísla, automatických volacích zariadení, faxom alebo iným obdobným spôsobom informovať o svojich nových Službách a produktoch, prípadne o službách a produktoch subjektov, ktoré sú v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom, spravidla označených ako Obchodné informácie (OI).
- 10.12 Účastník súhlasí s tým, že Poskytovateľ sprístupní účastnícké číslo Účastníka ostatným Účastníkom sietí alebo tretím osobám. Účastník ďalej súhlasí s tým, že Poskytovateľ je oprávnený zverejniť zoznam Účastníkov s uvedením ich údajov a informácie, že Účastník si neželá byť kontaktovaný na účely marketingu, a poskytnúť tieto údaje vydavateľovi telefónneho zoznamu, prípadne poskytovateľovi informačnej služby o telefónnych číslach. Uvedené neplatí na tých Účastníkov, ktorí stanoveným spôsobom požiadali Poskytovateľa o nezverejnenie svojich osobných údajov v zozname Účastníkov. Účastník má právo svoj zápis skontrolovať, upraviť alebo ho nechať zlikvidovať.
- 10.13 Účastník je oprávnený kedykoľvek odvolať svoj súhlas so spracúvaním Údajov podľa článkov 10.8 a 10.11 na základe výslovného, zrozumiteľného a určitého prejavu vôle (napr. doporučeným listom, telefonátom na zákaznickú linku a podobne, prípadne iným spôsobom uvedeným na webových stránkach Poskytovateľa) po náležitej identifikácii Účastníka.
- 10.14 Súhlas so spracúvaním Údajov podľa článku 10.10 môže byť Účastníkom odvolaný až po uplynutí doby spracovania vymedzenej v článku 10.10. Po odvolaní súhlasu nebude Poskytovateľ, prípadne tretia osoba, ďalej spracúvať Údaje, ktoré získal po odvolaní súhlasu s ich spracúvaním, a Údaje, ktoré získal pred odvolaním súhlasu, ale dosiaľ nespracoval. Pri využívaní služieb s pridanou hodnotou je Účastník oprávnený dočasne odmietnuť spracúvanie lokalizačných údajov podľa článku 10.5 pre jednotlivé spojenie do siete alebo prenos správy, a to spôsobom, ktorý stanoví Poskytovateľ. Účastník je oprávnený odmietnuť poskytnutie súhlasu na použitie jeho elektronickeho kontaktu aj v súvislosti s odosielaním každej jednotlivéj správy.
- 10.15 Účastník má právo na opravu Údajov. Okrem toho má aj právo na informácie o Údajoch, ktoré Poskytovateľ spracúva sám alebo prostredníctvom osôb uvedených v článkoch 10.9 a 10.10, a právo na ich opravu v rozsahu a za podmienok, ktoré stanovuje Zákon o ochrane osobných údajov. Ak Účastník zistí, že Poskytovateľ spracúva Údaje v rozpore s právom Účastníkov na ochranu súkromia alebo v rozpore s právnym predpisom, má právo žiadať Poskytovateľa o vysvetlenie. Účastník má ďalej právo v týchto prípadoch požiadať Poskytovateľa, aby tento stav napravil, najmä má právo požiadať Poskytovateľa o blokovanie, vykonanie opravy, doplnenie alebo o likvidáciu Údajov. V prípade, že Poskytovateľ nevyhoví žiadosti Účastníka o vysvetlenie alebo nápravu nedostatkov podľa predchádzajúcich viet, Účastník je oprávnený obrátiť sa na Úrad pre ochranu osobných údajov SR (ďalej len „Úrad“). Účastník sa na Úrad môže obrátiť aj priamo.
- 10.16 Účastník súhlasí s tým, že telefonické hovory na zákaznických linkách sú automaticky nahrávané a uchovávané z dôvodu zabezpečenia kvality Služieb alebo z iných dôvodov, zároveň súhlasí s použitím týchto záznamov ako dôkazu v prípade reklamácie alebo sporu. Zvukový záznam sa vyhotovuje až po zaznení hlásky o zázname. Ak volajúca strana nesúhlasí s vyhotovením zvukového záznamu, mala by po zaznení hlásky ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa na Poskytovateľa iným vhodným spôsobom.

- 10.17 Poskytovateľ oznamuje, že osobné údaje budú v jeho mene spracúvať sprostredkovatelia v rozsahu a za podmienok dohodnutých s Poskytovateľom v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov. Zoznam sprostredkovateľov, ktorí spracúvajú osobné údaje v mene Poskytovateľa, je uverejnený na webovej stránke Poskytovateľa a je priebežne aktualizovaný. Uzatvorením zmluvy Účastník súhlasí, aby Poskytovateľ v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov poskytol údaje subjektom uvedeným na webovej stránke, a to v rozsahu údajov uvedených v čl. 2.3.
- 10.18 Osobné údaje môžu byť poskytnuté aj bez súhlasu Účastníka na základe právnych predpisov SR.
- 10.19 Ďalšie práva Účastníka, ktorý je fyzickou osobou, sú upravené v príslušných ustanoveniach § 20 Zákona o ochrane osobných údajov.
- 10.20 Účastník súhlasí, že Poskytovateľ je oprávnený prijať plnenie záväzku Účastníka treťou osobou. Účastník súhlasí s poskytovaním jeho prevádzkových údajov tretej osobe, ktorá za Účastníka plní jeho záväzky voči Poskytovateľovi.
- 10.21 Odoslaním SMS v prípade služieb tretích strán berie Účastník na vedomie a súhlasí, že jeho údaje v rozsahu meno a priezvisko/obchodné meno, adresa/sídlo, fakturačná adresa, rodné číslo, typ a číslo identifikačného preukazu, štátna príslušnosť budú sprístupnené tretím stranám, ktoré danú službu poskytujú.

11. Reklamačný poriadok

- 11.1 Reklamáciu je možné uplatniť v prípade, že Účastníkovi boli zo strany Poskytovateľa chybné:
- poskytnuté Služby, t. j. najmä ak kvalita Služieb nezodpovedá požiadavkám stanoveným v Podmienkach, v Zmluve alebo stanoveným Telekomunikačným úradom SR (ďalej len „Reklamácia kvality“); alebo
 - vyúčtované Služby (ďalej len „Reklamácia úhrady“).
- V prípade reklamácie väd výrobkov, najmä mobilných telefónov a ich príslušenstva (ďalej len „Výrobok“), predaných Poskytovateľom Účastníkovi sa reklamácia Výrobku vybaví v Značkovej predajni, v prípade predaja na Predajnom mieste sa reklamácia Výrobku vybaví na Predajnom mieste, kde bol Výrobok kúpený, a to v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Ustanovenia čl. 11 sa na reklamáciu väd Výrobkov nepoužívajú.
- 11.2 Predmetom reklamácie podľa týchto Všeobecných podmienok nemôže byť, a teda reklamácia nemôže byť uznaná, pokiaľ sa týka:
- kvality služieb, pri ktorých Poskytovateľ nie je konečným dodávateľom (t. j. služba je Poskytovateľom len sprostredkovaná a medzi Účastníkom a poskytovateľom služby existuje priamy vzťah);
 - nedostatkov kvality Služieb (nemožnosť pripojiť sa do siete, rôzna kvalita signálu), ktoré sú spôsobené stavom pokrytia územia rádiovým signálom mobilnej siete Poskytovateľa a zmluvných operátorov a sú v súlade s obmedzeniami uvedenými v Podmienkach (najmä v prípade poveternostných alebo fyzikálnych vplyvov na kvalitu signálu alebo v prípade nedostatočného geografického pokrytia);
 - akejkolvek vady Služieb spôsobenej nesprávnym používaním Služieb alebo koncových zariadení Účastníkom vrátane nesprávneho nastavenia Služieb alebo koncového zariadenia Účastníkom;
 - dočasného prerušenia poskytovania Služby z dôvodov vyššej moci, najmä požiarov, živelných pohrôm, havárií, krízových situácií, teroristických útokov, štrajkov (zamestnancov tretích strán), nepokojov, a z iných dôvodov vylučujúcich zodpovednosť;

- obsahu informácií prenášaných Účastníkmi telekomunikačnej siete, najmä obsahu informácií a údajov poskytovaných v rámci služieb tretích strán (ako sú napríklad audiotextové služby), s výnimkou obsahu informácií poskytovaných v rámci Služby.
- 11.3 Reklamáciu môže uplatniť:
- Účastník alebo jeho právny nástupca,
 - osoba splnomocnená Účastníkom na základe písomného splnomocnenia s úradne overeným podpisom.
- 11.4 Reklamácia musí byť uplatnená písomne a doručená Poskytovateľovi výhradne postupom podľa článku 17.1 písm. a) týchto podmienok, a to do 30 dní odo dňa chybného poskytnutia Služby alebo chybného vyúčtovania Služby, v opačnom prípade právo Účastníka na Reklamáciu zaniká. Reklamácie, ktoré budú doručené Poskytovateľovi po uplynutí uvedenej lehoty alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.
- 11.5 a) Adresa na doručovanie Reklamácie prostredníctvom poštového podniku je uvedená na webovej stránke, príp. v Značkových predajniach alebo Predajných miestach.
- V prípade, že Účastník uplatní Reklamáciu osobne písomne v Značkovej predajni, Značková predajňa prevezme Reklamáciu na vybavenie a postúpi ju Oddeleniu starostlivosti o zákazníkov. Značková predajňa neposkytuje informácie o stave ani o výsledku reklamačného konania, ibaže sa na tom Poskytovateľ a Účastník v konkrétnom prípade výslovne písomne dohodnú.
 - Bez ohľadu na ustanovenia článkov 11.4, 11.5.a a 11.5.b Účastník je oprávnený uplatniť Reklamáciu aj iným spôsobom, pokiaľ túto možnosť zverejní Poskytovateľ na svojich webových stránkach.
- 11.6 V Reklamácií je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ktorými sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresa bydliska, resp. sídla alebo miesta podnikania, a IČO. Účastník ďalej uvedie telefónne číslo SIM karty, ktorého sa Reklamácia týka, a jasným a zrozumiteľným spôsobom popíše predmet Reklamácie. Písomné podanie obsahujúce Reklamáciu sa vybaví podľa tohto Reklamačného poriadku bez ohľadu na jeho označenie. Účastník nie je oprávnený dodatočne meniť dôvody Reklamácie ani iné údaje uvedené v Reklamácií, pokiaľ sa zmeny týkajú už raz reklamovaného chybného zúčtovania alebo chybného poskytnutia Služieb.
- 11.7 V prípade, že Účastníkovi nebude poskytovaná Služba v dôsledku zavinenia Poskytovateľom, Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas Poskytovateľom zavinenej neposkytovania Služby. Toto právo si môže Účastník uplatniť v lehote troch mesiacov od obnovenia poskytovania služby, a to doručením písomného oznámenia spôsobom podľa článku 11.5. Okrem identifikačných údajov podľa článku 11.6 Účastník v oznámení uvedie presne a prehľadne trvanie neposkytovania Služby a vyčíslenie pomernej časti ceny Služby, ktorá má byť vrátená. Uvedené platí v prípade, ak to povaha niektorých Služieb umožňuje.
- 11.8 Reklamácia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za Poskytovateľom poskytnuté Služby. Ak však reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šiest mesiacov, Účastník má právo:
- na odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šiestich mesiacov, a to najneskôr do vybavenia Reklamácie; alebo
 - na zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby v troch mesačných splátkach.
- Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby. Uvedené platí za predpokladu, že Účastník pred reklamovaním ceny túto neuhradil.

- 11.9 Reklamácie sa vybavujú v lehotách, ktoré zodpovedajú ich zložitosti a technickej či administratívnej náročnosti. Poskytovateľ Účastníkovi oznámi výsledok prešetrenia Reklamácie najneskôr do 60 dní od jej riadneho uplatnenia podľa článkov 11.4 a 11.5. Pokiaľ Reklamácia nie je vybavená do 60 dní od doručenia, považuje sa Reklamácia za uznanú.
- 11.10 Poskytovateľ pri vybavovaní Reklamácie komunikuje s Účastníkom len na základe kontaktných údajov uvedených v Zmluve alebo uvedených v splnomocnení na vybavenie Reklamácie. Týmto nie je dotknutý ustanovenie článku 11.11 poslednej vety tohto Reklamačného poriadku.
- 11.11 Oznámenie o vybavení Reklamácie obsahuje spravidla rozhodnutie o Reklamácií a jeho stručné odôvodnenie vrátane prípadných technických údajov. Oznámenie o vybavení Reklamácie je odosielané spravidla ako bežná poštová zásielka. Poskytovateľ môže podľa svojho uváženia zvoliť formu doporučenej poštovej zásielky. V prípade, že Reklamácia bola uplatnená vo forme podľa článku 11.5 písm. c) tohto Reklamačného poriadku, Účastník súhlasí s tým, že oznámenie môže byť odoslané rovnakým spôsobom, akým bola Reklamácia uplatnená.
- 11.12 Oznámenie o vybavení Reklamácie odoslané prostredníctvom poštového podniku sa má za doručené tretí deň po odoslaní, aj keď Účastník oznámenie neprevzal. Oznámenie odoslané faxom alebo e-mailom sa má za doručené okamihom odoslania. Dátum odoslania oznámenia o vybavení Reklamácie sa zároveň považuje za dátum vybavenia reklamácie. V prípade pochybností o dátume vybavenia Reklamácie je rozhodujúci výpis zo systému Poskytovateľa v zmysle článku 18.2 Podmienok.
- 11.13 V prípade, že bude Reklamácia kvality alebo Reklamácia úhrady uznaná ako oprávnená, Účastníkovi budú v závislosti od povahy Reklamácie vrátené sumy účtované za reklamované Služby, ktoré už zaplatil, a to do 30 dní od vybavenia Reklamácie. Príslušná suma bude Účastníkovi vrátená formou stanovenou Poskytovateľom, a to bez úrokov z omeškania.
- 11.14 Ak Účastník nesúhlasí s tým, ako bola Reklamácia vybavená, prípadný spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality Služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie, môže predložiť Telekomunikačnému úradu Slovenskej republiky.
- 11.15 V prípade ukončenia Zmluvy v priebehu vybavovania Reklamácie uhradí Poskytovateľ príslušnú dlžnú čiastku do 30 dní od ukončenia Zmluvy poštovou poukážkou na adresu Účastníka uvedenú v Zmluve. V prípade, že sa čiastka vráti ako nedoručiteľná, platí, že Účastník na vrátení čiastky netrvá.
- 11.16 V prípade Reklamácie kvality je Poskytovateľ povinný
- urýchlene identifikovať nedostatky a zabezpečiť ich odstránenie, a
 - opakovane poskytnúť Služby, ak to je možné a Účastník s tým súhlasí, alebo
 - v prípade samostatne hradených Služieb s pridanou hodnotou alebo iných služieb poskytovaných Poskytovateľom, ktoré nie je možné alebo účelne opakovane poskytnúť, vrátiť zaplatenú cenu týchto Služieb v súlade s čl. 11.13 a 11.15 tohto poriadku.
- 11.17 Ak sa na základe Reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, úhrada bude v reklamačnom konaní určená ako cena za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
- 11.18 V prípade neoprávnenej a neodôvodnenej Reklamácie je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Účastníka úhradu odôvodnených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s prešetrovaním Reklamácie. Úhrada nákladov bude realizovaná spôsobom stanoveným Poskytovateľom.
- 12. Podmienky na zabezpečenie prenositeľnosti čísla**
- 12.1 Poskytovateľ zabezpečuje prenositeľnosť čísla na základe príslušných ustanovení Zákona a Opatrenia v rozsahu a spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok (ďalej len ako „**Prenositeľnosť čísla**“).
- 12.2 O prenesení čísla prideleného Žiadateľovi iným podnikom poskytujúcim mobilnú verejnú telefónnu službu k Poskytovateľovi môže Žiadateľ písomne požiadať výlučne Poskytovateľa podaním žiadosti o prenesenie čísla k Poskytovateľovi v písomnej forme v Značkovej predajni alebo na vybraných Predajných miestach, ktorých zoznam je zverejnený na webovej stránke Poskytovateľa, alebo iným spôsobom podľa pokynov Poskytovateľa uvedených na webovej stránke Poskytovateľa alebo v Cenníku (napr. formou SMS správy, telefonicky alebo vyplnením registračného formulára na internete) (ďalej len ako „**Žiadosť PP**“). Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že každé Prenášané číslo je možné prideliť len k takej SIM karte, o ktorej aktiváciu záujemca požiadal súčasne s podaním Žiadosti PP, ak nie je v podmienkach konkrétnej ponuky Poskytovateľa výslovne uvedené inak.
- 12.3 Žiadateľ podpísaním Žiadosti PP udeľuje Poskytovateľovi a Odovzdávajúcemu podniku súhlas so vzájomným poskytnutím a so spracovaním všetkých osobných údajov Žiadateľa (splnomocneného zástupcu/osoby oprávnenej konať v mene Žiadateľa) uvedených v Žiadosti PP na účely prenesenia telefónneho čísla (ďalej len ako „**Dohodnutý účel**“), a to na dobu nevyhnutnú na dosiahnutie Dohodnutého účelu, s použitím automatizovaných, poloautomatizovaných a iných ako automatizovaných prostriedkov spracúvania. Údaje v rozsahu uvedenom v Žiadosti PP poskytuje Žiadateľ Poskytovateľovi dobrovoľne na dohodnutý účel.
- 12.4 V prípade, ak sú splnené podmienky a náležitosti uvedené v Zákone a týchto Všeobecných podmienkach, uzatvorí po podaní Žiadosti PP Poskytovateľ so Žiadateľom Zmluvu vo vzťahu k Prenášaným číslam obsiahnutým v Žiadosti, ak nie je dohodnuté inak.
- 12.5 Podaním Žiadosti PP udeľuje Žiadateľ Poskytovateľovi súhlas na to, aby všetky Prenášané čísla prenesené na základe Žiadosti PP k Poskytovateľovi ako Prijímajúcemu podniku boli
- sprístupnené verejnosti, a
 - poskytnuté Poskytovateľom iným podnikom poskytujúcim verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike a osobe zabezpečujúcej prevádzku centrálnej národnej referenčnej databázy prenášaných čísel, a to vždy výlučne na účel identifikácie verejnej telefónnej siete Poskytovateľa ako cieľovej verejnej telefónnej siete na určenie tarify, a to aj v prípade, ak tieto čísla nie sú na žiadosť Účastníka zverejnené v zozname účastníkov Poskytovateľa podľa § 61 ods. 3 Zákona, a to počas celého trvania Zmluvy vo vzťahu ku každému Prenesenému číslu medzi Poskytovateľom a Žiadateľom ako Účastníkom.
- 12.6 Podmienkou podania Žiadosti PP je udelenie plnomocnenstva Žiadateľom Poskytovateľovi, aby Poskytovateľ v mene Žiadateľa požiadala príslušný Odovzdávajúci podnik o poskytnutie podstatných údajov na prenesenie čísla. Podstatnými údajmi na prenesenie čísla sú:
- každé Prenášané číslo uvedené v Žiadosti PP a
 - titul, meno, priezvisko, rodné číslo, dátum narodenia a adresa trvalého pobytu Žiadateľa.
- 12.7 Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade, ak
- Odovzdávajúci podnik odmietne prenesenie niektorého z Prenášaných čísel uvedených v Žiadosti PP a túto skutočnosť Poskytovateľovi spôsobom dohodnutým medzi Poskytovateľom a Odovzdávajúcim podnikom oznámi v lehote do dvoch (2) pracovných dní od doručenia Žiadosti Poskytovateľovi, alebo

- b) Odovzdávajúci podnik sa v tej istej lehote k preneseniu niektorého z Prenášaných čísel uvedených v Žiadosti nevyjadrí,

Poskytovateľ proces prenesenia dotknutého Prenášaného čísla uvedeného v Žiadosti zastaví ku dňu doručenia oznámenia Odovzdávajúcim podnikom, resp. uplynutím posledného dňa lehoty v prípade, ak sa príslušný Odovzdávajúci podnik nevyjadrí.

- 12.8 Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade, ak uzavrel s Poskytovateľom v rámci procesu prenášania čísla k Poskytovateľovi Zmluvu, pri ktorej Poskytovateľ pôvodne prideliť Žiadateľovi ako Účastníkovi k tejto Zmluve číslo z vlastnej číselnej množiny, a zároveň sa prenesenie Prenášaného čísla k Poskytovateľovi neuskutočnilo z dôvodov na strane Odovzdávajúceho podniku alebo na strane Žiadateľa, budú práva a povinnosti spoločnosti Poskytovateľa a Žiadateľa ako Účastníka z takejto Zmluvy riadne trvať po celú dojednanú dobu vo vzťahu k telefónnemu číslu pridelenému pôvodne Poskytovateľom z vlastnej číselnej množiny.
- 12.9 Žiadateľ je oprávnený zrušiť prenesenie Prenášaného čísla, a to písomným prejavom vôle doručeným Poskytovateľovi alebo príslušnému Odovzdávajúcemu podnikovi najneskôr v lehote do troch (3) pracovných dní od podania Žiadosti. Na úkon Žiadateľa smerujúci k zrušeniu prenesenia niektorého z Prenášaných čísel urobený neskôr Poskytovateľ nie je povinný prihliadať.
- 12.10 Poskytovateľ za predpokladu poskytnutia náležitej súčinnosti zo strany Odovzdávajúceho podniku ukončí technické prenesenie Prenášaných čísel najneskôr do piatich (5) pracovných dní odo dňa podania Žiadosti. Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ vykoná aktiváciu SIM karty a začne Žiadateľovi vo vzťahu k Prenášanému číslu poskytovať Služby prostredníctvom tejto SIM karty najskôr dňom realizácie technického prenesenia príslušného Prenášaného čísla medzi verejnou telefónnou sieťou Odovzdávajúceho podniku a verejnou telefónnou sieťou Poskytovateľa, ak nie je so Žiadateľom výslovne dohodnuté inak. Poskytovateľ oznámi Žiadateľovi deň realizácie technického prenesenia čísla najneskôr deň predchádzajúci dňu realizácie technického prenesenia čísla, a to napr. formou SMS správy odoslanej na Prenášané číslo.
- 12.11 O prenesenie čísla sekundárne prideleného Poskytovateľom Účastníkovi k Prijímajuceму podniku môže Účastník požiadať príslušný Prijímajúci podnik spôsobom podľa pokynov Prijímajúceho podniku (ďalej len ako „**Žiadosť OP**“); doručенú Žiadosť OP považuje Poskytovateľ tiež za návrh dohody na ukončenie Zmluvy, na základe ktorej je Prenášané číslo Účastníkovi pridelené (ďalej len ako „**Dotknutá zmluva**“). Poskytovateľ v lehote do dvoch (2) pracovných dní odo dňa doručenia Žiadosti OP od Prijímajúceho podniku Žiadosť OP overí a
- a) Prijímajuceму podniku oprávnenosť podania Žiadosti OP potvrdí a zároveň môže Účastníkovi oznámiť podmienky ukončenia Dotknutej zmluvy, alebo
- b) Žiadosť OP odmietne.
- 12.12 Poskytovateľ ako Odovzdávajúci podnik prenesenie Prenášaných čísel uvedených v Žiadosti OP odmietne z dôvodov uvedených v Opatrení, t.j. ak
- a) Prenášané číslo nie je prevádzkovo využívané (§ 2 ods. 1 Opatrenia),
- b) Účastník v Žiadosti OP nepožiadala o prenesenie všetkých čísel patriacich v čase doručenia Žiadosti OP Poskytovateľovi do príslušnej skupiny skupinových účastníckych čísel (§ 2 ods. 4 Opatrenia),
- c) Účastník v Žiadosti OP nepožiadala o prenesenie všetkých čísel pridelených mu v čase doručenia Žiadosti OP Poskytovateľovi vo vzťahu k jednej SIM karte (§ 2 ods. 4 Opatrenia),
- d) pre Prenášané číslo prebieha skôr začatý proces prenášania čísla (§ 2 ods. 5 Opatrenia),

- e) Prenášané číslo nepatrí do rozsahu prenositeľných čísel stanovených Opatrením (§ 5 Opatrenia),
- f) Prenášané číslo nebolo Účastníkovi spoločnosťou Poskytovateľom pridelené na užívanie (§ 6 ods. 5 Opatrenia),
- g) pre niektoré z Prenášaných čísel sú splnené dôvody na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa § 42 ods. 1 písm. c) Zákona (§ 6 ods. 7 Opatrenia),
- h) prenesenie niektorého z Prenášaných čísel je v rozpore s Opatrením (§ 6 ods. 5 Opatrenia).

V prípade, ak Poskytovateľ prenesenie Prenášaných čísel odmietne, Účastník môže pokračovať v prenášaní ktoréhokoľvek z Prenášaných čísel výlučne na základe novej Žiadosti OP doručenej príslušnému Prijímajuceму podniku.

- 12.13 V prípade, ak Poskytovateľ akceptuje návrh Účastníka na ukončenie Dotknutej zmluvy vo vzťahu k Prenášaným číslam na základe Žiadosti OP, považuje sa Dotknutá zmluva za ukončenu dohodou Účastníka a Poskytovateľa, ktorá dohoda je účinná dňom technického prenesenia príslušného Prenášaného čísla medzi verejnou telefónnou sieťou Poskytovateľa a verejnou telefónnou sieťou príslušného Prijímajúceho podniku.
- 12.14 Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že s účinnosťou odo dňa doručenia Žiadosti OP Poskytovateľovi do dňa technického prenesenia Prenášaného čísla, resp. do dňa odmietnutia prenesenia čísla Poskytovateľom, nie je Účastník oprávnený realizovať niektoré z práv Účastníka uvedených v týchto Všeobecných podmienkach alebo také zmeny Služieb, ktorých obsah je v rozpore s obsahom Žiadosti OP, napr. požiadať o zmenu Prenášaného čísla na iné telefónne číslo alebo o dočasné prerušenie poskytovania Služieb vo vzťahu k Prenášanému číslu.

13. Obmedzenie alebo vyradenie siete z prevádzky

- 13.1 Poskytovateľ je oprávnený, aby zo závažných technických, prevádzkových dôvodov alebo z dôvodu vyššej moci obmedzil alebo prerušil poskytovanie Služieb na nevyhnutnú dobu.
- 13.2 Účastník berie na vedomie, že na mape oblastí pokrytia príslušným rádiovým signálom alebo oblasti, kde je technicky možné Služby poskytovať, prípadne kde sú Služby dostupné, ktorá je k dispozícii v Značkových predajniach Poskytovateľa a na webových stránkach Poskytovateľa, sú vyznačené oblasti s pravdepodobným výskytom príslušného rádiového signálu, oblasti, kde Poskytovateľ môže technicky Služby poskytovať, prípadne kde sú Služby dostupné, a že výskyt príslušného rádiového signálu, technická možnosť poskytovania Služieb Poskytovateľom, prípadne dostupnosť a kvalita poskytovaných Služieb, ďalej závisia od aktuálne vydaných rozhodnutí príslušného orgánu štátnej správy a od režimu poskytovaných Služieb. Poskytovateľ nezaručuje, že v oblastiach, ktoré sú na mape vyznačené ako oblasti pokryté príslušným rádiovým signálom, alebo v oblastiach, kde Poskytovateľ môže technicky Služby poskytovať, prípadne kde sú Služby dostupné, Účastník vždy dosiahne pripojenie k sieťam; Poskytovateľ nezodpovedá za zhoršenie kvality prenosu (Služieb) z dôvodu fyzikálnych vplyvov alebo charakteru použitých technológií. Poskytovateľ ďalej nezodpovedá za nefungovanie, výpadky alebo obmedzenie fungovania (ďalej len „nefungovanie“) siete Internet a za vplyv takého nefungovania siete Internet na Služby, ktoré Poskytovateľ poskytuje.
- 13.3 Poskytovateľ má právo počas krízovej situácie a mimoriadnej situácie obmedziť poskytovanie Služieb Účastníkom, ktorí nie sú zaradení v prednostných núdzových plánoch, v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej verejnej služby pre Účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov.
- 13.4 Poskytovateľ má ďalej právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb v súlade s požiadavkami všeobecne záväzných právnych predpisov,

ktoré upravujú riadenie štátu v čase krízových situácií, a vtedy, keď bude Poskytovateľ na základe rozhodnutia štátneho orgánu SR povinný na takéto prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služieb.

- 13.5 Poskytovateľ je oprávnený obmedziť alebo prerušiť poskytovanie všetkých Služieb, ktoré sa poskytujú podľa zmlúv uzatvorených medzi Účastníkom a Poskytovateľom, ak Účastník porušuje Všeobecné podmienky alebo Cenník; ak Účastník používa zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov; v prípadoch, ak podľa uváženia Poskytovateľa existuje riziko, že Účastník nebude riadne a včas plniť budúce záväzky voči Poskytovateľovi; ak existuje dôvodné podozrenie, že Účastník alebo tretia osoba zneužívala alebo zneužíva Služby prostredníctvom Účastníkovej SIM karty; v prípadoch, kedy je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Účastníka zloženie zálohy alebo inej zábezpeky, ktorú Poskytovateľ stanoví; ak Účastník využíva Služby spôsobom, ktorý môže negatívne ovplyvniť prevádzku siete alebo ktorejkoľvek jej časti alebo kvalitu Služieb, ktoré sa poskytujú iným Účastníkom, alebo ak sa preukáže, že údaje poskytnuté Účastníkom neboli pravdivé alebo doklady v zmysle čl. 2.4 boli neplatné.
- 13.6 V prípade služby prenosu dát je Poskytovateľ oprávnený zamedziť šíreniu dát, ktoré Účastník šíri v rozpore s pokynmi Poskytovateľa, so Zmluvou, Zákonom a/alebo s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky a/alebo v rozpore s dobrými mravmi. Poskytovateľ je oprávnený zamedziť Účastníkovi prístup k internetovým stránkam na určitých serveroch siete Internet s nelegálnym obsahom alebo obsahom odporujúcim dobrým mravom.
- 13.7 Za zneužívanie služieb sa považuje aj využívanie Služieb iným spôsobom, ako sa uvádza vo Všeobecných podmienkach, v Cenníku, písomných návodoch a pokynoch Poskytovateľa, prípadne spôsobom, ktorý nie je v súlade so Všeobecnými podmienkami, s Cenníkom, písomnými návodmi a pokynmi Poskytovateľa.
- 13.8 Poskytovateľ Účastníkovi umožní bezplatné tiesňové volania aj v prípade obmedzenia poskytovania Služieb.
- 13.9 Účastník nemá nárok na akúkoľvek náhradu za nemožnosť využitia Služieb v dôsledku obmedzenia alebo prerušenia podľa čl. 13.5. a/alebo 13.6.

14. Ochrana SIM karty a kódov Účastníkom

- 14.1 PIN kód (Personal Identification Number) je blokovací bezpečnostný kód slúžiaci na prístup k údajom SIM karty. PIN kód je uvedený v balení obsahujúcom SIM kartu, prípadne ho Poskytovateľ oznámi Účastníkovi po uzatvorení Zmluvy. Účastník je oprávnený meniť PIN kód spôsobom stanoveným Poskytovateľom.
- 14.2 PUK kód (Personal Unblocking Key) je kód slúžiaci na odblokovanie SIM karty zablokovej nesprávnym zadaním PIN kódu alebo slúžiaci na zmenu PIN kódu. PUK kód je uvedený v balení obsahujúcom SIM kartu, prípadne ho Poskytovateľ oznámi Účastníkovi po uzatvorení Zmluvy. PUK kód nemožno zmeniť a jeho nesprávnym zadaním môže byť SIM karta trvalo deaktivovaná.
- 14.3 ID kód (Identification Code) je identifikačný údaj slúžiaci na jednoznačnú identifikáciu Účastníka vo vzťahu k Poskytovateľovi, prostredníctvom ktorého má Účastník možnosť získať vybrané informácie týkajúce sa prevádzky jeho SIM karty a vykonať zmeny Zmluvy alebo vybraných Služieb. Poskytovateľ je oprávnený (nie však povinný) poskytnúť Účastníkovi ID kód po uzatvorení Zmluvy. V prípade, ak je Účastníkovi pridelený ID kód, Účastník je oprávnený ID kód meniť spôsobom stanoveným Poskytovateľom. Poskytovateľ je oprávnený priradiť a prístupnúť Účastníkovi aj iné identifikačné kódy slúžiace na jednoznačnú identifikáciu Účastníka, pričom je oprávnený určiť vzájomný vzťah medzi jednotlivými kódmi.
- 14.4 Účastník sa zaväzuje, že SIM kartu bude chrániť trvalým používaním ochrany PIN kódom. Účastník je povinný, aby kódy PIN, PUK, ID a prípadne

ďalšie identifikačné kódy, ktoré sa vzťahujú na SIM kartu, zabezpečil pred zneužitím treťou osobou. Pri podozrení, že PIN alebo ID kód, prípadne ďalšie identifikačné kódy, sa dozvedela neoprávnená osoba, je Účastník povinný bezodkladne tieto kódy zmeniť. Účastník je povinný bezodkladne informovať Poskytovateľa v prípade podozrenia zo zneužitia SIM karty a postupovať v zmysle pokynov Poskytovateľa.

- 14.5 SIM karta je vo vlastníctve Poskytovateľa. Účastník je povinný vrátiť SIM kartu Poskytovateľovi najneskôr do 10 pracovných dní od ukončenia zmluvného vzťahu s Poskytovateľom.

15. Zodpovednosť za škodu a náhrada škody

- 15.1 Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia povinností uvedených v Zákone a/alebo Zmluve, ibaže preukáže, že škodu nezavinil alebo že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
- 15.2 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne v dôsledku prerušenia, neposkytnutia či vadného poskytnutia Služieb. Tým nie je dotknuté právo Účastníka uplatniť reklamáciu podľa čl. 11.
- 15.3 Poskytovateľ ďalej nezodpovedá za:
- škodu, ktorá vznikne v dôsledku prekročenia kapacitnej hranice, poruchy, opravy alebo údržby siete alebo jej časti, prípadne povahou použitej technológie,
 - škodu, ktorá vznikne v dôsledku zmeny Zmluvy inou ako písomnou formou, alebo za škodu, ktorá vznikne odcudzením či poškodením SIM karty alebo vyzradením PIN, PUK, ID, prípadne ďalších identifikačných kódov,
 - ušlý zisk.
- 15.4 Účastník zodpovedá za škodu, ktorá Poskytovateľovi vznikne porušením povinností uvedených v Zmluve, vo Všeobecných podmienkach alebo v zákone zo strany Účastníka alebo tretej osoby, ktorej Účastník umožnil, či už z nedbanlivosti, používanie SIM karty. Účastník ďalej zodpovedá za škodu, ktorá Poskytovateľovi vznikne použitím mobilného telefónu alebo iného zariadenia, ktoré ruší sieť, alebo použitím mobilného telefónu alebo iného zariadenia neschváleného na prevádzkovanie v SR.
- 15.5 Poskytovateľ má právo na náhradu škody spôsobenej na verejnej sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení v dôsledku konaní či opomenutí Účastníka, ktoré predstavujú porušenie všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 15.6 Žiada zo zmluvných strán nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností povinnej strany bolo spôsobené konaním poškodenej strany alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bola poškodená strana povinná.

16. Voľba práva a súdnej právomoci, riešenie sporov

- 16.1 Táto Zmluva a Všeobecné podmienky sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 16.2 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky prípadné spory vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy budú prednostne riešiť mimosúdnou cestou.
- 16.3 Účastník sa zaväzuje, že v prípade reklamácie týkajúcej sa správnosti úhrady a kvality Služieb, s ktorej vybavením Poskytovateľom nebol spokojný, sa najprv obráti na príslušný orgán štátnej správy s návrhom na mimosúdne riešenie sporu podľa ust. § 73 Zákona.
- 16.4 V prípade, ak zmluvné strany nevyriešia vzájomné spory mimosúdnou cestou, zmluvné strany sú oprávnené riešiť tieto spory v zmysle príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

17. Oznamovanie

- 17.1 Poskytovateľ a Účastník sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený oznamovať skutočnosti, zasielať výzvy, záväzné pokyny a činiť ďalšie úkony voči Účastníkovi podľa týchto Všeobecných podmienok ktorýmkoľvek z nasledovných spôsobov, pokiaľ tieto Všeobecné podmienky nestanovia, že konkrétny úkon je možné urobiť výhradne jedným z nich:
- doručením písomnosti osobne alebo prostredníctvom subjektu povereného doručovaním (napr. pošta), a
 - doručením prostredníctvom diaľkovo dostupných elektronických komunikačných prostriedkov podľa čl. 17.5.
- 17.2 Za doručenie prostredníctvom subjektu povereného doručovaním sa považuje obyčajné doručenie písomnosti, doporučené doručenie písomnosti alebo doporučené doručenie písomnosti s doručenkou. Písomnosť sa považuje za doručení dňom, keď Účastník alebo iná dospelá osoba bývajúcá v tom istom byte alebo v tom istom dome alebo zamestnaná na tom istom pracovisku písomnosť prevezme. Ak nemožno písomnosť doručiť takýmto spôsobom, uloží sa u subjektu povereného doručovaním a Účastník sa vhodným spôsobom vyzve, aby si písomnosť vyzdvihol. Písomnosť sa považuje za doručení dňom, keď bola uložená, aj keď sa Účastník o uložení nedozvedel.
- 17.3 Písomnosť sa považuje za doručení v zmysle článku 17.2 aj v prípade, že bude Poskytovateľovi vrátená späť ako nedoručiteľná z dôvodu, že sa Účastník odsťahoval, nebol zastihnutý, je neznámy, odmietol písomnosť prevziať alebo z iných podobných dôvodov, a to v deň, keď bola na zásielke vyznačená poznámka o tejto skutočnosti.
- 17.4 Účastníkovi sa doručuje na poslednú známu adresu Účastníka, uvedenú v databáze Účastníkov. Povinnosť Účastníka oznámiť Poskytovateľovi zmenu adresy sa spravuje článkom 4.2 písm. g).
- 17.5 Za iné spôsoby oznámenia podľa čl. 17.1 písm. b) sa považuje zaslanie správy prostredníctvom elektronickej pošty (ďalej len „e-mail“), faxu, SMS alebo MMS správy, a tiež hlasovým volaním. V týchto prípadoch sa oznámenie považuje za uskutočnené dňom odoslania e-mailu, faxu, SMS alebo MMS správy, alebo hlasového volania Poskytovateľom na e-mail Účastníka, resp. telefónne číslo Účastníka. Za doručenie správy sa v prípade hovoru považuje tiež dovolanie sa, uloženie správy do hlasovej schránky alebo tri márne pokusy o dovolanie sa. Potvrdenie o hovore alebo zaslanie e-mailu, faxu, SMS alebo MMS správy sa zaznamenáva v systéme Poskytovateľa.

18. Spoločné a záverečné ustanovenia

- 18.1 Pokiaľ nie je v inej časti Všeobecných podmienok uvedené inak, za písomné sa považujú aj právne úkony, ktoré budú druhej zmluvnej strane doručené faxom, elektronickou poštou, SMS správou alebo MMS správou.
- 18.2 V prípade pochybností o tom, či bola poskytnutá Služba alebo či bol vykonaný úkon (správa, výzva, upomienka, zmena Zmluvy, nastavenie Služieb a pod.), je rozhodujúci výpis z prevádzky ústredne alebo systémom Poskytovateľa alebo príslušného zmluvného operátora Poskytovateľa.
- 18.3 V prípade, ak by sa dostali do rozporu Všeobecné podmienky, osobitné podmienky, Zmluva a Cenník, platí nasledovné poradie záväznosti:
- Zmluva,
 - Cenník,
 - osobitné podmienky,
 - Všeobecné podmienky.
- 18.4 Tieto Všeobecné podmienky sa nevzťahujú na predaj mobilných telefónov, ich príslušenstva a iného tovaru v predajniach Poskytovateľa, Predajných miestach alebo predaného iným spôsobom.

- 18.5 Obsahom týchto Všeobecných podmienok nie sú primerané informácie o právach týkajúcich sa univerzálnej služby, keďže Poskytovateľ nie je poskytovateľom univerzálnej služby.
- 18.6 V prípade, ak sa akékoľvek ustanovenie Všeobecných podmienok stane neplatné, neúčinné alebo nevymáhateľné, takéto neplatné, neúčinné alebo nevymáhateľné ustanovenie nebude mať vplyv na ostatné ustanovenia Všeobecných podmienok. Poskytovateľ v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vymáhateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní hospodárskeho a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.
- 18.7 Platné Všeobecné podmienky sú dostupné vo všetkých Značkových predajniach a Predajných miestach Poskytovateľa, prípadne na webových stránkach Poskytovateľa.
- 18.8 Tieto Všeobecné podmienky strácajú účinnosť po nadobudnutí účinnosti neskorších Všeobecných podmienok.
- 18.9 Peňažné čiastky sú prepočítané konverzným kurzom 1 EUR = 30,1260 SKK.
- 18.10 Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 9. 10. 2009. Tieto Všeobecné podmienky dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nahrádzajú znenie Všeobecných podmienok zo dňa 1. 9. 2009.

