

# Všeobecné podmienky spoločnosti TRNAVATEL, spol. s r.o. na poskytovanie služby UPC Telefón

vydané podľa § 40 a nasl. zákona č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „Zákon“)

TRNAVATEL, spol. s r.o. so sídlom Horné Bašty 29, 917 01 Trnava, Slovenská republika, IČO: 34119086, zápis: obchodný register Okresného súdu Trnava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 1124/T, za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností vyplývajúcich zo Zmluvy o pripojení uzatváraanej medzi TRNAVATEL, spol. s r.o. ako Poskytovateľom a právnickou alebo fyzickou osobou ako Užívateľom týkajúcich sa poskytovania služby UPC Telefón, vydáva tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie služby UPC Telefón.

## Čl. 1 Úvodné ustanovenia a definície pojmov

1.1 TRNAVATEL, spol. s r.o. je oprávneným Poskytovateľom verejnej elektronickej komunikačnej služby – verejnej telefónnej služby a ďalších služieb.

1.2 Podmienky spolu so všetkými ostatnými Zmluvnými dokumentmi vymedzujú obsah zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Užívateľom, ktorý je založený uzatvorením príslušnej Zmluvy pripojení medzi Poskytovateľom a Užívateľom.

1.3 Pre účely týchto Všeobecných podmienok a Zmluvy sa vytvárajú nasledovné definície:

- 1.3.1 „Aktivácia“ je proces sprístupnenia objednannej Služby Užívateľovi.
- 1.3.2 „Cena“ je cena za Službu poskytovanú Poskytovateľom podľa Zmluvy a Užívateľ sa zaväzuje zaplatiť ju. Cena je uvedená v Tarife.
- 1.3.3 „Dôverné informácie“ znamenajú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného Zmluvou, a ktoré sú (I) označené ako dôverné alebo (II) je na základe iných okolností rozpoznateľné, že sú dôverné alebo (III) sú označené ako obchodné tajomstvo.
- 1.3.4 „Formulár“ je tlačivo označené ako „Zmluva o pripojení“.
- 1.3.5 „Káblový modem“ je spolu s príslušenstvom jedným zo Zariadení Poskytovateľa a pripája sa medzi Koncové telekomunikačné zariadenie a Koncový bod.
- 1.3.6 „Koncové telekomunikačné zariadenie“ je telefónny prístroj, ktorý Užívateľ kúpil od Poskytovateľa alebo si ho zaobstaral inak.
- 1.3.7 „Koncový bod“ je miesto na adrese uvedenej vo Formulári ako Miesto inštalácie umožňujúce fyzické pripojenie Koncového telekomunikačného zariadenia k Sieti a prístup k Verejnej telefónnej službe. Koncový bod je súčasťou verejnej elektronickej komunikačnej siete.
- 1.3.8 „Obchodný zástupca“ je zmluvný partner UPC, ktorý ponúka služby UPC.
- 1.3.9 „PIN kód“ je číselný údaj slúžiaci na identifikáciu Užívateľa v komunikácii s Poskytovateľom, stanovený podľa postupu určeného Poskytovateľom.
- 1.3.10 „Podmienky“ sú tieto „Všeobecné podmienky na poskytovanie služby UPC Telefón“.
- 1.3.11 „Porucha“ je úplné prerušenie poskytovania Služby, pričom na obnovenie poskytovania Služby je nutné Poruchu odstrániť.
- 1.3.12 „Pripojením“ sa rozumie prispôbenie Siete umožňujúce pripojenie koncového telekomunikačného zariadenia k Sieti za účelom poskytovania Služby.
- 1.3.13 „Sieť“ je verejná elektronická komunikačná sieť Poskytovateľa a funkčne prepojená sústava prenosových systémov a v prípade potreby prepájajúcich a smerovacích zariadení ako aj iných prostriedkov, ktoré umožňujú prenos signálu prostredníctvom vedení, optickými, rádiovými, alebo inými elektromagnetickými prostriedkami. Súčasťou Siete sú Zariadenia Poskytovateľa.
- 1.3.14 „Služba“ je Verejná telefónna služba Poskytovateľa a ďalšie služby s ňou súvisiace poskytované spolu pod názvom UPC Telefón prostredníctvom Siete.
- 1.3.15 „Tarifa“ je sadzovník vydaný Poskytovateľom, ktorý obsahuje Cenu, podmienky a rozsah poskytovania Verejnej telefónnej služby Poskytovateľa. Tarifa je dostupná na ZS. Pod pojmom Tarifa sa rozumie platná a účinná Tarifa.
- 1.3.16 „Tarifná jednotka“ je časový interval, ktorý je odvodený od dĺžky volania a od spôsobu tarifikácie.
- 1.3.17 „Telefónne číslo“ predstavuje základné informácie, ktoré umožňujú adresovanie, smerovanie a tarifovanie volaní Užívateľa v Sieti.
- 1.3.18 „Verejná telefónna služba Poskytovateľa“ je verejne dostupná služba na uskutočnenie a príjem národných a medzinárodných volaní a na prístup k tiesňovým volaniam prostredníctvom jedného alebo viacerých čísel národného alebo medzinárodného číslovacieho plánu. Verejná telefónna služba Poskytovateľa sa člení podľa programov služieb (volacie programy) a pozostáva zo základných, doplnkových a ostatných služieb.
- 1.3.19 „Volanie“ je elektronické komunikačné spojenie zostavené prostredníctvom verejnej telefónnej služby, ktoré umožňuje obojsmernú komunikáciu v reálnom čase.
- 1.3.20 „Zariadenia Poskytovateľa“ sú zariadenia, prostredníctvom ktorých sú poskytované služby a ktoré odovzdal Poskytovateľ Užívateľovi, najmä multifunkčný káblový modem a násvyň adaptér na pripojenie kábloveho modemu.
- 1.3.21 „Zábezpeka“ je peňažná čiastka zložená Užívateľom v prospech Poskytovateľa alebo zriadenie bankovej záruky v prospech Poskytovateľa pre účely výslovne stanovené v týchto Podmienkach.
- 1.3.22 „Zmluva“ je Zmluva o pripojení uzatvorená medzi Poskytovateľom a Užívateľom a pozostáva zo všetkých takých Zmluvných dokumentov, ktoré sú označené totožným číslom Zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybné vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok.
- 1.3.23 „Zmluvné dokumenty“ sú Podmienky, Formulár, ako aj všetky písomné dohody, dodatky a dokumenty, ktorými sa mení alebo dopĺňa Zmluva.
- 1.3.24 „ZS“ je zákaznické stredisko Poskytovateľa.
- 1.3.25 „Zúčtovacie obdobie“ je pridelené Užívateľovi Prevádzkovateľom a nepresiahne 31 za sebou nasledujúcich kalendárnych dní. Začiatok Zúčtovacieho obdobia pri poskytovaní Služby sa neurčuje podľa kalendárneho mesiaca. Začiatok Zúčtovacieho obdobia určí každému Užívateľovi Poskytovateľ podľa svojich zúčtovacích cyklov. Od dňa Pripojenia do začiatku Zúčtovacieho obdobia sa vypočíta pomerčná časť Ceny.

1.4 Všetky pojmy definované v tomto článku Podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých Zmluvných dokumentoch, ak nie je výslovne ustanovené inak.

## Čl. 2 Podmienky na uzatvretie Zmluvy a vymedzenie územia poskytovania Služby

2.1 Poskytovateľ uzavrie Zmluvu s každým záujemcom, ktorý splní podmienky stanovené v týchto Podmienkach, ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzatvretia Zmluvy podľa týchto Podmienok.

2.2 Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzatvretie Zmluvy, ak zo zákona alebo týchto Podmienok nevyplýva nič iné, ak:

- 2.2.1 jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo
- 2.2.2 záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom Poskytovateľa iného podniku poskytujúceho elektronické komunikačné služby a/alebo elektronické komunikačné siete (ďalej len „podnik elektronickej komunikácie“) alebo Poskytovateľ alebo iný podnik elektronickej komunikácie už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu s ním z tohto dôvodu vypovedal alebo
- 2.2.3 jej uzatvretie by bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, dobrými mravmi alebo by to nebolo spravodlivé od Poskytovateľa požadovať, alebo

2.2.4 záujemca nesúhlasí s Podmienkami.

2.3 Podmienkou na uzatvretie Zmluvy je, že záujemca požiadava o jej uzatvretie a predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť záujemcu, jeho kontaktnú adresu, právo užívať Miesto inštalácie a ďalšie doklady a podmienky požadované Poskytovateľom. Podrobná informácia o požadovaných dokladoch a ďalších podmienkach je k dispozícii na ZS.

2.4 Podmienky platia pre celé územie SR, ale Poskytovateľ poskytuje Službu len v tých lokalitách, v ktorých to Sieť umožňuje a Poskytovateľ začal poskytovať Službu v takejto lokalite.

2.5 Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzatvretie Zmluvy podľa čl. 2.2.1 Podmienok najmä v týchto prípadoch:

- 2.5.1 v Mieste inštalácie nie je vybudovaný Koncový bod alebo
- 2.5.2 v danej lokalite to neumožňuje Sieť alebo Poskytovateľ nezačal poskytovať danú Službu v tejto lokalite.

## Čl. 3 Predmet Zmluvy

3.1 Predmetom Zmluvy na poskytovanie služby UPC Telefón je:

- 3.1.1 záväzok Poskytovateľa zriadiť Pripojenie a poskytovať Užívateľovi počas trvania Zmluvy Službu a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v Zmluve,
- 3.1.2 záväzok Poskytovateľa započítať Užívateľovi za depozit podľa Tarify na dobu trvania Zmluvného vzťahu Zariadenia Poskytovateľa umožňujúce prístup k Službe.
- 3.1.3 záväzok Užívateľa platiť Poskytovateľovi za Aktiváciu a poskytovanie Služby Cenu podľa Tarify a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v Zmluve alebo ako zo Zmluvy vyplývajú.

3.2 Ak Poskytovateľ zapožičia Užívateľovi len časť zariadenia, vzťahujú sa zmluvné ustanovenia len na túto časť zariadenia.

3.3 Poskytovateľ Užívateľovi po uzatvretí Zmluvy pridelí potrebný počet Telefónnych čísel, príp. na žiadosť Užívateľa použije Telefónne čísla Užívateľa, ak budú ku dňu uzatvretia Zmluvy splnené zákonné podmienky pre prenositeľnosť čísel. V prípade použitia Telefónnych čísel Poskytovateľa môže Užívateľ požiadať o pridelenie Telefónneho čísla podľa vlastnej voľby. Poskytovateľ tejto žiadosti môže vyhovieť vtedy, ak Užívateľom požadované Telefónne číslo ešte nie je pridelené a Poskytovateľovi to umožňujú technické prostriedky. Ceny za pridelenie zvoleného Telefónneho čísla a prenos vlastného čísla Užívateľa sú uvedené v Tarife.

## Čl. 4 Obsah Služby

4.1 Služba UPC Telefón umožňuje uskutočňovať najmä: a) volania v rámci Siete, b) miestne volania, c) medzimestské volania, d) medzinárodné volania, e) volania do sietí mobilných operátorov, f) volania na tiesňové linky.

4.2 Poskytovateľ tiež môže zabezpečiť doplnkové služby, najmä: a) obmedzenie odchádzajúcich volaní, b) presmerovanie volaní, c) identifikáciu volajúceho, d) podrobné vyúčtovanie, e) hlasový schránku, príp. ďalšie služby.

4.3 Aktuálne informácie o rozsahu Služby sú uvedené v Tarife alebo iných Zmluvných dokumentoch a sú verejne prístupné na ZS.

## Čl. 5 Zariadenia Poskytovateľa pre poskytovanie Služby

5.1 Zariadenia Poskytovateľa sú vo výlučnom vlastníctve Poskytovateľa a ten je oprávnený s nimi nakladať podľa svojho uváženia, najmä ich meniť, dopĺňať, premiestňovať, upravovať alebo kontrolovať.

5.2 Poskytovateľ je oprávnený žiadať depozit za určené Zariadenia Poskytovateľa, ktoré Užívateľ prevezme od Poskytovateľa.

5.3 Užívateľ sa zaväzuje používať Zariadenia Poskytovateľa podľa priložených návodov a pokynov Poskytovateľa, najmä sa Užívateľ zaväzuje nepripájať k Zariadeniam Poskytovateľa žiadne prístroje a zariadenia, vrátane Koncového telekomunikačného zariadenia, ktoré neboli schválené Poskytovateľom alebo ktoré nespĺňajú požiadavky príslušných bezpečnostných, technických a právnych predpisov platných v Slovenskej republike.

5.4 Užívateľ je povinný vrátiť Zariadenia Poskytovateľa, ktoré Užívateľ prevzal od Poskytovateľa na ZS najneskôr do troch pracovných dní odo dňa ukončenia poskytovania Služby.

5.5 Ak Užívateľ nevráti Zariadenia Poskytovateľa alebo ich časť v termíne uvedenom v čl. 5.4 Podmienok alebo ich vráti poškodené, čo aj len čiastočne nefunkčné alebo v stave, ktorý zjavne nezodpovedá bežnému opotrebovaniu, je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi jednorazovo zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v Tarife a/alebo cenu za chýbajúce, resp. za poškodené Zariadenia Poskytovateľa alebo ich časti.

5.6 Užívateľ nie je oprávnený manipulovať akýmkoľvek spôsobom so Zariadeniami Poskytovateľa. Užívateľ nesmie najmä poskytovať Zariadenia Poskytovateľa ako záloh alebo ich vyviezť mimo územia Slovenskej republiky. Užívateľ nie je oprávnený akokoľvek zasahovať do Zariadení Poskytovateľa, najmä meniť, ich technické a programové vlastnosti a parametre, ani umožniť také zásahy tretej osobe, ktorá k takýmto zásahom neobdržala od Poskytovateľa písomné oprávnenie.

5.7 Užívateľ je povinný informovať Poskytovateľa o krádeži, strate, zničení alebo poškodení Zariadení Poskytovateľa, najneskôr do troch pracovných dní, nasledujúcich po dni, v ktorom sa o takejto udalosti dozvedel.

V týchto prípadoch vznikne Užívateľovi právo na výmenu Zariadenia Poskytovateľa alebo jeho časti až zapltením príslušnej ceny uvedenej v Tarife. Ak sú uvedené skutočnosti aj predmetom šetrenia orgánov činných v trestnom konaní, Užívateľ je im povinný oznámiť, že Zariadenia Poskytovateľa sú majetkom Poskytovateľa, a neodkladne doručiť Poskytovateľovi písomné potvrdenie o oznámení udalosti orgánom činným v trestnom konaní.

5.8 Poskytovateľ sa zaväzuje Užívateľovi vrátiť depozit najneskôr do 30 dní po vrátení úplných a nepoškodených Zariadení Poskytovateľa uvedených v čl. 5.2 Podmienok, ktoré sú spôsobilé pre riadne používanie, Poskytovateľovi. Poskytovateľ je pritom oprávnený a Užívateľ s tým súhlasí, že depozit môže byť zo strany Poskytovateľa kedykoľvek započítaný voči akýmkoľvek pohľadávkam Poskytovateľa voči Užívateľovi, vrátane náhrady škody.

## Čl. 6 Práva a povinnosti Užívateľa

6.1 Užívateľ je povinný umožniť plnenie všetkých povinností a práv Poskytovateľa, vrátane poskytnutia súčinnosti požadovanej zo strany Poskytovateľa.

6.2 Užívateľ má právo písomne požiadať Poskytovateľa o zmenu Miesta inštalácie v rámci lokality, v ktorej Poskytovateľ poskytuje Službu. Užívateľ je povinný pred zmenou Miesta inštalácie zaplatiť cenu za zmenu Miesta inštalácie podľa Tarify a, ak v novom Mieste inštalácie nie je zriadený Koncový bod, aj cenu za zriadenie Koncového bodu. Ak je navrhovaná zmena z technických a ekonomických dôvodov pre Poskytovateľa neprijateľná, informuje Užívateľa, že môže zotrvať na doterajšom Mieste inštalácie alebo môže Zmluvu vypovedať.

6.3 Užívateľ týmto dáva Poskytovateľovi súhlas s vykonaním prác súvisiacich s poskytovaním Služby, najmä odstraňovaním Porúch, opravou, úpravou, montážou, údržbou, nastavením, doplnením, zmenou, premiestnením, revíziou, meraním alebo demontážou Zariadení Poskytovateľa v priestoroch Miesta inštalácie, a pokiaľ to bude nutné pre plnenie predmetu Zmluvy i v ostatných priestoroch nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza Koncový bod, a to za prítomnosti Užívateľa alebo jeho zástupcu. Za účelom plnenia Zmluvy sa Užívateľ zaväzuje umožniť na požiadanie Poskytovateľovi prístup a vstup do priestoru Miesta inštalácie a ostatných nevyhnutných priestorov nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza Koncový bod, po celú dobu trvania Zmluvy, ako i v súvislosti s jej zánikom a po jej zániku. Ak je pre účel a plnenie tohto odseku potrebný súhlas tretej osoby, Užívateľ sa zaväzuje

zabezpečiť tento súhlas. Do činnosti Poskytovateľa uvedených v tomto odseku patrí aj právo kontrolovať plnenie povinností Užívateľa najmä podľa čl. 5.3 a čl. 7 Podmienok.

**6.4** Užívateľ je oprávnený predložiť Telekomunikačnému úradu Slovenskej republiky spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality verejnej služby najmä pri poskytovaní univerzálnej služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamčné konanie a Užívateľ nie je so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný. Poskytovateľ a Užívateľ ako účastníci riešenia sporu sú povinní a oprávnení navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie prípadu. Telekomunikačný úrad Slovenskej republiky predložený spor rieši s cieľom jeho urovňania a dosiahnutia zhody medzi Poskytovateľom a Užívateľom o predmete sporu.

**6.5** Užívateľ je povinný zabezpečiť utajenie PIN kódu a neposkytovať ho tretej osobe. Užívateľ je povinný požiadať písomne o zmenu PIN kódu pri podorení, že sa s nim oboznámila neoprávnená osoba. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú zneužitím PIN kódu neoprávnenou osobou.

#### **Čl. 7 Zásady správneho užívania**

**7.1** Obsahom povinností Užívateľa, stanovených v čl. 7 Podmienok je najmä zabránenie používania Služby spôsobmi, ktoré sú protizákonné, sú v rozpore s týmito podmienkami alebo sú v rozpore s dobrými mravmi.

**7.2** Konanie Užívateľa, ktoré je v rozpore s ustanoveniami čl. 7 Podmienok sa považuje za zneužívanie Služby. Zneužívaním Služby je taktiež skutočnosť, keď sa dodatočne po uzavretí Zmluvy o pripojení preukáže, že Užívateľ je dlžníkom Poskytovateľa alebo inej spoločnosti poskytujúcej obdobnú službu.

**7.3** Ak Poskytovateľ zistí takéto zneužívanie má právo vyzvať Užívateľa, aby od zneužívania Služby upustil. Poskytovateľ služby je taktiež oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu. Ak nenastane náprava ani v lehote do 15 dní od zaslania výzvy alebo ak po obdržaní výzvy Užívateľ naďalej porušuje čl. 7 Podmienok, má Poskytovateľ právo odstúpiť od Zmluvy a súčasne môže využiť aj ostatné ustanovenia Zmluvy, napríklad domáhať sa náhrady spôsobenej škody. Vymenovanie zásad a nepovolených konaní v čl. 7 Podmienok je demonštratívne, za zneužitie Služby s rovnakými právnymi následkami budú považované aj iné konania, ktoré je možné odôvodnene považovať za zneužívanie Služby.

**7.4** Užívateľ sa zaväzuje užívať Službu výhradne pre svoju potrebu a nie je oprávnený k akémukoľvek inému využitiu Služby bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa. Užívateľ nie je oprávnený najmä zdieľať Službu s tretou osobou, umožniť bezplatné alebo komerčné užívanie Služby tretej osobe. Užívateľ je však oprávnený umožniť blízkym osobám (§ 116 Občianskeho zákonníka) bezplatné využívanie Služby.

**7.5** Užívateľ nesie zodpovednosť za škodu vzniknutú v dôsledku neoprávneného užívania Služby tretou osobou. V prípade porušenia povinností ustanovených v čl. 7.4 Podmienok je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v Tarife za každé také porušenie a Užívateľ je povinný ju zaplatiť. Právo Poskytovateľa na náhradu škody aj vo výške presahujúcej túto zmluvnú pokutu tým nie sú dotknuté.

**7.6** Užívateľ nie je oprávnený akýmkoľvek spôsobom zasahovať do Zariadení Poskytovateľa, najmä upravovať ich technické parametre a/alebo programové vlastnosti a pripájať k nim iné zariadenia, než pre ktoré sú Zariadenia Poskytovateľa určené. Zásahy do Zariadení Poskytovateľa smú vykonávať len osoby poverené Poskytovateľom.

**7.7** V prípade, že Poskytovateľ zistí porušenie pravidiel a podmienok uvedených v čl. 7 Podmienok, je Poskytovateľ oprávnený okamžite pozastaviť poskytovanie Služby za účelom ochrany svojich zmluvných záujmov, ako aj Zariadení Poskytovateľa, a následne informovať Užívateľa o dôvodoch, ktoré viedli k pozastaveniu poskytovania Služby. Poskytovateľ je na zabezpečenie svojich oprávnených nárokov oprávnený požadovať od Užívateľa zloženie finančnej Zábezpeky, prípadne odstúpiť od Zmluvy. Ak Poskytovateľ neodstúpi od Zmluvy takému Užívateľovi opätovne sprístupní Službu ak Užívateľ uhradí cenu za opätovnú Aktiváciu podľa Tarify a akékoľvek záväzky Užívateľa vzniknuté pri poskytovaní iných služieb ako Službu.

#### **Čl. 8 Spracúvanie osobných údajov Užívateľa**

**8.1** Poskytovateľ je oprávnený a povinný spracúvať osobné údaje Užívateľa v súlade s príslušnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov, najmä zákonom č. 428/2002 Z. z..

**8.2** Užívateľ je povinný písomne informovať Poskytovateľa o každej zmene povinných osobných údajov uvedených v Zmluve najneskôr do 15 dní od dňa takejto zmeny. Táto povinnosť sa primerane vzťahuje aj na Užívateľa, ktorý je právnickou osobou, oľahdom jeho základných identifikačných údajov uvedených v Zmluve.

**8.3** Ak Užívateľ nesplní svoju povinnosť podľa čl. 8.2 Podmienok, Poskytovateľ nenesie v tomto rozsahu zodpovednosť za plnenie svojich povinností pri spracúvaní osobných údajov ani za akúkoľvek ujmu, ktorá vznikne v tejto súvislosti Užívateľovi.

**8.4** Spracúvanie osobných údajov Užívateľa v rozsahu Formulára je nevyhnutné na plnenie Zmluvy.

**8.5** Užívateľ súhlasí s používaním jeho osobných údajov za účelom informovania Užívateľa o službách Poskytovateľa, vykonávania prieskumov spokojnosti so Službou, pričom uvedené činnosti môže Poskytovateľ vykonávať aj prostredníctvom sprostredkovateľa. Tento súhlas môže Užívateľ kedykoľvek odvolať.

**8.6** Poskytovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje prostredníctvom sprostredkovateľa. Zoznam sprostredkovateľov je uvedený na stránke [www.upc.sk](http://www.upc.sk).

**8.7** Prevádzkovateľom informačného systému obsahujúceho osobné údaje Užívateľa je Poskytovateľ.

**8.8** Na základe § 13 ods. 3 zák. č. 428/2002 Z. z. Poskytovateľ nie je oprávnený po zániku Zmluvy až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje Užívateľa, aj keď o to Užívateľ písomne požiada.

**8.9** Užívateľ berie na vedomie, že zo všetkých volaní uskutočnených medzi Poskytovateľom a Užívateľom môžu byť vyhotovované a ukladané zvukové záznamy, t.j. záznamy týkajúce sa osoby Užívateľa alebo jeho prejavov osobnej povahy. Záznamy budú použité na účely vyhodnocovania požiadaviek Užívateľa, rozsahu a kvality služieb ako aj posudzovania a vybavovania sťažností Užívateľa.

**8.10** Poskytovateľ je oprávnený so súhlasom Užívateľa zverejniť meno, adresu a telefónne číslo Užívateľa v telefónnom zozname, ktorý vydá Poskytovateľ alebo iný subjekt na to určený v zmysle povinnosti o univerzálnej službe. Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť uvedené osobné údaje Užívateľa na ich zverejnenie v telefónnom zozname vydanom takýmto tretím subjektom. Za pravdivosť poskytnutých údajov zodpovedá Užívateľ.

**8.11** Užívateľ má právo požiadať o nezverejnenie údajov v telefónnom zozname, okrem prípadov stanovených zákonom. Nezverejnenie údajov Užívateľ v telefónnom zozname nemá vplyv na poskytovanie informácií o zlomyseľných alebo obťažujúcich volaniach.

#### **Čl. 9 Práva a povinnosti Poskytovateľa**

**9.1** Poskytovateľ je povinný, pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Užívateľovi vhodným spôsobom obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní Služby.

**9.2** Poskytovateľ je tiež oprávnený zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Služby, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany Užívateľa alebo Služby a pokiaľ zaviedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné neprimerané náklady zo strany Užívateľa.

**9.3** Ak Užívateľ počas predchádzajúcich piatich mesiacov nevyužíval funkciu Služby – odkazová schránka, Poskytovateľ je bez predchádzajúceho upozornenia alebo súhlasu Užívateľa oprávnený odkazovú schránku Užívateľa deaktivovať, a zároveň ku dňu deaktivácie odstrániť jej obsah. V prípade deaktivácie odkazovej schránky Užívateľa podľa predchádzajúcej vety možno odkazovú schránku Užívateľa opätovne aktivovať po kontaktovaní ZS alebo iným vhodným spôsobom, ktorý určí Poskytovateľ.

**9.4** V prípade, ak Užívateľ nevyužíval funkciu Služby – odkazová schránka nepretržite po dobu šesť mesiacov, Poskytovateľ je oprávnený odkazovú schránku Užívateľa zrušiť a odstrániť jej obsah.

**9.5** Poskytovateľ má taktiež právo požadovať od Užívateľa čiastkovú úhradu Ceny ešte pred ukončením Zúčtovacieho obdobia minimálne vo výške Ceny stanovenej v Tarife za používanie Služby a to na základe čiastkovej faktúry, najmä ak Užívateľ:

**9.5.1** má dlh voči Poskytovateľovi alebo

**9.5.2** vykázal v aktuálnom Zúčtovacom období alebo v predchádzajúcich Zúčtovacích obdobiach neprimerane vysoký nárast objemu volaní alebo elektronickej komunikačnej prevádzky alebo

**9.5.3** podľa uváženia Poskytovateľa nebude v budúcnosti schopný riadne hradiť svoje finančné záväzky.

**9.6** Poskytovateľ má právo podmieniť poskytnutie služby zložením Zábezpeky v prípadoch označených v Podmienkach ako dôvody na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služby alebo v prípadoch ak Užívateľ neposkytuje záruku, že si bude riadne a včas plniť budúce záväzky vyplývajúce zo Zmluvy o pripojení alebo v prípadoch osobitne dohodnutých s Užívateľom.

**9.7** Pokiaľ Užívateľ neuhradí cenu za poskytnuté Služby ani do 45 kalendárnych dní odo dňa splatnosti, je Poskytovateľ oprávnený upokojiť svoje splatné pohľadávky voči Užívateľovi zo zloženej Zábezpeky.

**9.8** Po uhradení všetkých záväzkov Užívateľa, vráti Poskytovateľ bez zbytočného odkladu Zábezpeku, resp., jej zostatok, najneskôr však do 3 mesiacov odo dňa skončenia platnosti Zloženej zábezpeky, resp. jej zostatok vráti Poskytovateľ Užívateľovi pripísaním peňažných prostriedkov na bankový účet označený Užívateľom alebo prostredníctvom poštovej peňažnej poukazu. V súvislosti s poskytnutím zábezpeky nevzniká Užívateľovi nárok na akékoľvek úroky alebo iné formy zhodnotenia poskytnutých peňažných prostriedkov.

#### **Čl. 10 Cena**

**10.1** Užívateľ je povinný zaplatiť (I) cenu za volací program vopred na aktuálne Zúčtovacie obdobie, (II) cenu za volania (prevolané minúty) za uplynulé Zúčtovacie obdobie (III) cenu za jednorazové služby a (IV) iné platby podľa Tarify. Cena za volací program zahŕňa poskytovanie Služby a poskytnutie Zariadení Poskytovateľa.

**10.2** Vyúčtovanie cien za poskytnuté služby sa uskutočňuje v pravidelných Zúčtovacích obdobiach. Pre určenie výšky cien vo vyúčtovaní za Zúčtovacie obdobie sú rozhodujúce údaje podľa evidencie Poskytovateľa.

**10.3** Užívateľ má právo zvoliť si spôsob platby vyznačením vo Formulári. Spôsob platby môže byť menený dohodou zmluvných strán podľa čl. 17.2 Podmienok. Vo výnimočných prípadoch, napr. pri zmene zúčtovacích cyklov, je Poskytovateľ oprávnený zmeniť Zúčtovacie obdobie priradené Užívateľovi.

**10.4** Posledným dňom splatnosti Ceny je pätnásť deň po začiatku aktuálneho Zúčtovacieho obdobia, ak nie je v Podmienkach, v Zmluve alebo na faktúre uvedené inak. Pokiaľ Poskytovateľ vystaví čiastkovú faktúru v zmysle čl. 9.5 Podmienok je posledným dňom splatnosti siedmy kalendárny deň po vystavení čiastkovej faktúry Užívateľovi.

**10.5** Všetky platby uvedené v Zmluve je Užívateľ povinný riadne a včas uhrádzať na bankový účet Poskytovateľa uvedený vo Formulári, pokiaľ Poskytovateľ neoznámí iný bankový účet. Zaplatením riadne a včas sa rozumie deň pripísania úhrady v plnej výške na tento bankový účet Poskytovateľa najneskôr v deň splatnosti. Ak je Užívateľovi poslaná faktúra, v prípade pochybnosti sa faktúra považuje za doručenu piaty pracovný deň po jej odoslaní. Odoslaním sa rozumie odovzdanie zásielky adresovanej na poslednú známu Kontaktnú adresu Užívateľa na poštovú prepravu.

**10.6** Užívateľ je povinný pri úhrade Ceny uviesť na platobnom doklade úplne a správne všetky údaje týkajúce sa jeho osoby a právnej subjektivity, vrátane uvedenia variabilného symbolu. Ak v dôsledku nesplnenia povinností ustanovenej v tomto odseku nebude možné priradiť Užívateľom vykonanú úhradu Ceny v systéme zúčtovania platieb Poskytovateľa k účtu Užívateľa, bude sa táto skutočnosť považovať za omeškanie Užívateľa s úhradou Ceny.

**10.7** Poskytovateľ nie je povinný začať poskytovať Službu skôr, ako Užívateľ zaplatí Cenu alebo cenu za Aktiváciu alebo opätovnú Aktiváciu.

**10.8** Poskytovateľ je oprávnený požadovať zaplatenie Ceny aj v súvislosti so zmenou zúčtovacích cyklov, zmenou rozsahu Služby, zmenou Tarify, z administratívnych príčin alebo v iných odôvodnených prípadoch (napr. fakturácia zmluvnej pokuty) bez predchádzajúceho písomného vyznenia.

**10.9** Užívateľ nemá právo robiť akékoľvek zrážky alebo zmeny cien alebo platieb.

**10.10** Poskytovateľ je oprávnený započítať svoje pohľadávky vyplývajúce zo Zmluvy voči pohľadávkam Užívateľa, a to jednostranným započítaním.

**10.11** V prípade neuhradenia akéhokoľvek splatného peňažného záväzku je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania a Užívateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi, v prípade, že o to Poskytovateľ požiada, aj všetky náklady vynaložené na vymoženie takejto dlžnej čiastky, vrátane nákladov na upomienky. Toto ustanovenie sa použije aj v prípadoch, v ktorých k oneskoreniu s vykonaním úhrady dôjde v dôsledku Užívateľom nesprávne alebo neúplne uvedených údajov nevyhnutných na označenie (identifikáciu) ním vykonanej platby a tiež ak k oneskoreniu úhrady dôjde v dôsledku okolností na strane banky alebo iného subjektu, prostredníctvom ktorého Užívateľ platbu realizoval.

**10.12** Cenu uhradenú Užívateľom vopred na Zúčtovacie obdobie, počas ktorého Užívateľ po zániku Zmluvy už Službu nevyužíval, je Poskytovateľ oprávnený si ponechať len v prípade zániku Zmluvy odstúpením zo strany Poskytovateľa. V ostatných prípadoch bude Užívateľovi vrátená pomerná časť uhradenej Ceny na základe jeho písomnej žiadosti v rovnakej lehote ako deponit podľa čl. 5.8 Podmienok.

**10.13** Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zániku Zmluvy sú cena za Pripojenie a iné jednorazové platby nevratné.

**10.14** Zánik Zmluvy nemá vplyv na právo Poskytovateľa na zaplatenie jeho pohľadávok voči Užívateľovi vzniknutých v súvislosti so Zmluvou.

**10.15** Poskytovateľ má právo na úhradu Ceny podľa Zmluvy bez ohľadu na to, či Užívateľ skutočne využíval Službu.

#### **Čl. 11 Pozastavenie poskytovania Služby**

**11.1** Ak nie je dohodnuté inak, Užívateľ má právo mesiac vopred písomne požiadať o pozastavenie poskytovania Služby maximálne dvakrát v priebehu jedného kalendárneho roku v trvaní spolu maximálne tri mesiace, pričom medzi takýmito dvoma pozastaveniami musí uplynúť minimálne jeden mesiac. V žiadosti o pozastavenie poskytovania Služby je Užívateľ povinný tiež uviesť dátum žiadanej opätovnej Aktivácie, inak nie je Poskytovateľ povinný tejto žiadosti vyhovieť. Po opätovnej Aktivácii je Užívateľ povinný zaplatiť cenu za opätovnú Aktiváciu podľa Tarify. Užívateľ nemá právo požiadať o pozastavenie poskytovania Služby, ak by mala byť Služba pozastavená počas plynutia výpovednej lehoty.

**11.2** Akékoľvek porušenie čl. 7 Podmienok Užívateľom je považované za zneužívanie Služby a za podstatné porušenie Zmluvy a Poskytovateľ je z tohto dôvodu, ako aj z dôvodu iného zneužívania Služby, oprávnený okamžite pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby Užívateľovi, a to i bez predchádzajúceho upozornenia, ak v čl. 7 Podmienok nie je uvedené inak. Poskytovateľ je povinný o takomto pozastavení alebo obmedzení Služby následne informovať Užívateľa najneskôr do 7 pracovných dní od pozastavenia alebo obmedzenia Služby. Ak Užívateľ zabezpečí nápravu a zaplatí cenu za opätovnú Aktiváciu podľa Tarify, Poskytovateľ na základe písomnej žiadosti Užívateľa v primeranej lehote obnoví poskytovanie Služby v pôvodnom rozsahu.

**11.3** Poskytovateľ je oprávnený dočasne pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, v potrebnom rozsahu z dôvodu verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, prípadov vyššej moci, rozhodnutia príslušného orgánu, pre výkon prác potrebných pre prevádzku, revízie a údržbu Siete. Dočasné pozastavenie alebo obmedzenie poskytovania Služby podľa tohto odseku oznámí Poskytovateľ Užívateľovi pokiaľ možno vopred, inak v primeranej lehote, buď priamo alebo iným vhodným spôsobom, a zároveň oznámí aj dôvod a predpokladanú dobu pozastavenia alebo obmedzenia poskytovania Služby.

**11.4** Poskytovateľ je oprávnený pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, ak Užívateľ riadne nezaplatí splatnú Cenu alebo iný splatný záväzok voči Poskytovateľovi, vrátane akýchkoľvek záväzkov Užívateľa vzniknutých pri poskytovaní iných služieb ako Služby, ani do 15 dní odo dňa splatnosti Ceny alebo iného záväzku, a to (I) až do času úplného uspokojenia celej dlžnej sumy Užívateľa, vrátane jej príslušenstva, a prípadne zaplatenia ceny za opätovnú Aktiváciu podľa Tarify alebo (II) do zániku Zmluvy. Poskytovateľ je oprávnený pripojiť Užívateľa po zaplatení dlžnej sumy.

**11.5** Poskytovateľ je oprávnený dočasne pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, z dôvodu porušenia zmluvných podmienok zo strany Užívateľa.

11.6 Poskytovateľ je oprávnený si ponechať Cenu v celom rozsahu aj v prípade, že Poskytovateľ pozastaví alebo obmedzí poskytovanie Služby podľa čl. 7, čl. 11.2 až 11.5 Podmienok, a to po celý čas kedy bude poskytovanie Služby pozastavené alebo obmedzené.

#### Čl. 12 Zodpovednosť za škodu

12.1 Poskytovateľ je zodpovedný za súlad Služby so Zmluvou a technickými požiadavkami vyplývajúcimi z príslušných právnych predpisov, avšak len po výstup z multifunkčného káblového modemu. Poskytovateľ je zodpovedný za škodu len v prípadoch, keď bola spôsobená úmyselným porušením povinností Poskytovateľa zo Zmluvy, v rozsahu a spôsobom vyplývajúcim z týchto Podmienok. Poskytovateľ za škodu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonával všetky potrebné úkony v záujme predchádzajúceho alebo odstránenia škody.

12.2 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú pripojením a/alebo používaním koncového telekomunikačného zariadenia a nezodpovedá ani za jeho funkčnosť a/alebo prevádzku.

12.3 Užívateľ je povinný dbať na to, aby na Zariadeniach Poskytovateľa nevznikla žiadna škoda, a to ani v dôsledku náhodnej udalosti.

12.4 Poskytovateľ je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, nahradiť Užívateľovi škodu v rozsahu určenom v tomto článku Podmienok, nie však úšly zisk. Rozsah zodpovednosti Poskytovateľa za škodu je vo všetkých prípadoch obmedzený do výšky rovnajúcej sa Cene Užívateľom odobratej Služby na jeden mesiac uvedenej v Tarife.

12.5 Užívateľ nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností Poskytovateľa bolo spôsobené konaním Užívateľa, porušením jeho povinností alebo nedostatkom jeho súčasnosti. Užívateľ nemá nárok ani na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinností ustanovenej právnymi predpismi upravujúcimi predchádzanie vzniku škody alebo obmedzenie jej rozsahu.

12.6 Povinnosti Poskytovateľa sa budú považovať za splnené a Poskytovateľ nebude zodpovedný aj vtedy, ak:

12.6.1 škoda bola spôsobená zariadením, ktoré nedodal Užívateľovi Poskytovateľ;

12.6.2 škoda bola spôsobená nesprávnym používaním Zariadenia Poskytovateľa;

12.6.3 Užívateľ nedostačitočne poskytol súčinnosť pri odstraňovaní Poruchy, najmä ak ju nenahlásil alebo neumožnil vstup;

12.6.4 Porucha bola odstránená v lehote neprekračujúcej lehotu uvedenú v čl. 14.4 Podmienok; alebo

12.6.5 bolo pozastavené alebo obmedzené poskytovanie Služby v súlade s Podmienkami.

12.7 Poskytovateľ je podľa vlastného výberu oprávnený nahradiť Užívateľovi škodu, za ktorú zodpovedá, buď v peniazoch alebo uvedením do pôvodného stavu, ak je to možné.

12.8 Užívateľ je zodpovedný za škodu, ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa Zmluvy, najmä za škodu vzniknutú (I) použitím zariadenia, v rozpore s čl. 5.3 a 7.6 Podmienok alebo (II) nedostačitou súčinnosťou pri odstraňovaní Porúch.

12.9 Užívateľ je zodpovedný za škodu, ktorá vznikne Poskytovateľovi v dôsledku zneužitia poskytovanej Služby podľa čl. 7 Podmienok.

12.10 Užívateľ ani Poskytovateľ nie je zodpovedný za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vyššej moci.

12.11 Za vyššiu moc sa pre účely Zmluvy považuje najmä vojna, sabotáž, rebélie, explózia alebo jej hrozba, prírodná katastrofa, oheň, poveternostné podmienky, štrajk, alebo na príkaz štátnych orgánov na obranu štátu, polície alebo iných orgánov oprávnených zákonom, rozhodnutia alebo konania orgánov verejnej správy.

#### Čl. 13 Odstraňovanie Porúch

13.1 Užívateľ je povinný oznámiť Poskytovateľovi každú Poruchu ihneď po jej zistení a poskytnúť súčinnosť pri odstraňovaní Poruchy.

13.2 Poskytovateľ je zodpovedný za Poruchu len v prípadoch, keď bola Porucha spôsobená zavineným porušením povinností Poskytovateľa zo Zmluvy. Poskytovateľ za Poruchu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonával všetky predpokladateľné úkony v záujme predchádzajúceho alebo odstránenia Poruchy.

13.3 Užívateľ je zodpovedný za Poruchu, (I) ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa Zmluvy alebo (II) ktorá vznikla v dôsledku zneužitia poskytovanej Služby Užívateľom podľa čl. 7 Podmienok alebo (III) ktorá vznikla na strane Užívateľa, vrátane Poruchy Koncového telekomunikačného zariadenia.

13.4 V prípade, že nastane Porucha, za ktorú vzniká je zodpovedný Poskytovateľ podľa čl. 13.2 Podmienok, je Poskytovateľ povinný odstrániť takúto Poruchu v najkratšom možnom čase na základe oznámenia Užívateľa o Poruche. Táto povinnosť platí však len vtedy, ak odstránenie Poruchy spočíva výlučne na technických a personálnych kapacitách Poskytovateľa s tým, že v ostatných prípadoch určí Poskytovateľ primeranú lehotu podľa povahy danej Poruchy. Uvedená povinnosť neplatí napríklad vtedy, keď Porucha súvisí s poskytovaním služieb inými poskytovateľmi.

13.5 V prípade, že na zariadení Poskytovateľa vznikla Porucha a Užívateľ za ňu nie je zodpovedný, Poskytovateľ Poruchu odstráni bezplatne a na svoje náklady. V prípade, že za Poruchu je zodpovedný Užívateľ, Poskytovateľ Poruchu odstráni na základe žiadosti Užívateľa a Užívateľ je povinný zaplatiť skutočné náklady. Užívateľ je povinný zaplatiť cenu výjazdu podľa Tarifí aj vtedy, ak (I) Užívateľ nespĺnil svoju povinnosť podľa čl. 6.3 Podmienok a Poskytovateľ nemohol vstúpiť na Miesto inštalácie alebo do ostatných priestorov nehmuteľnosti v súlade s čl. 6.3 Podmienok, alebo (II) ide o pláné alebo klamlivé oznámenie Poruchy.

13.6 Ak nie je Porucha odstránená kvôli prekážke na strane Užívateľa, Poskytovateľ nie je v omeškaní so svojimi povinnosťami, kým nebude prekážka odstránená.

13.7 Ak Užívateľ protiprávne znemožňuje odstraňovanie Poruchy, ktorá sa týka viacerých užívateľov, Užívateľ je zodpovedný za všetky škody spôsobené Poskytovateľovi v tejto súvislosti.

13.8 Odstraňovanie Porúch je oprávnený vykonávať iba Poskytovateľ. Ak Poskytovateľ zistí, že do Zariadení Poskytovateľa bol vykonaný neoprávnený zásah a v jeho dôsledku bola spôsobená škoda Poskytovateľovi, Užívateľ je povinný nahradiť túto škodu ako aj všetky náklady spojené s odstraňovaním Poruchy.

#### Čl. 14 Reklamačný poriadok

14.1 Reklamačné konanie podľa tohto článku Podmienok upravuje postup Poskytovateľa a Užívateľa a rozhoduje sa v ňom o vybavení reklamácie Užívateľa podľa platných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.

14.2 Užívateľ je oprávnený písomne reklamovať správnosť účtovania Ceny (súlad účtovanej ceny s Tarifou) v lehote do 60 dní od začiatku Zúčtovacieho obdobia, ktorého sa Cena týka, inak toto právo zaniká. Reklamácia vo veci prešetrovania správnosti účtovania nemá odkladný účinok na povinnosť Užívateľa zaplatiť príslušnú platbu podľa Zmluvy.

14.3 Užívateľ je oprávnený písomne reklamovať vadnosť (kvalitu) poskytnutej Služby v lehote do 30 dní odo dňa poskytnutia vadnej (nekválitnej) Služby, inak toto právo zaniká. Takáto reklamácia nemá odkladný účinok na povinnosť Užívateľa zaplatiť príslušnú platbu podľa Zmluvy.

14.4 Ak sa počas trvania Zmluvy vyskytne Porucha trvajúca nepretržite dlhšie ako 48 hodín, za ktorú zodpovedá Poskytovateľ podľa čl. 13 Podmienok, má Užívateľ nárok na vrátenie pomernej časti Ceny alebo jej pomerne zníženie, pričom pomerom časťou Ceny a jej pomerom znížením sa rozumie cena pripadajúca na jeden deň za každých dokončených 24 hodín trvania Poruchy. Podmienkou je, že Užívateľ včas ohlásil takúto Poruchu Poskytovateľovi na príslušnom telefónnom čísle alebo adrese elektronickej pošty, alebo sa Poskytovateľ o takejto Poruche dozvie inak, a Užívateľ si takto uplatní svoje právo najneskôr do 3 mesiacov odo dňa odstránenia Poruchy, inak toto právo zaniká. Doba Poruchy sa počíta odo dňa, kedy bola Porucha ohlásená a overená Poskytovateľom a za začiatok Poruchy sa považuje hodina ohlásenia Poruchy Užívateľom, pokiaľ nie je známy skutočný čas začiatku Poruchy.

14.5 Služba je poskytnutá vadne (nekválitne), ak čo do rozsahu alebo kvality nezodpovedá podmienkam podľa Zmluvy.

14.6 Ak Užívateľ neuplatní reklamáciu v lehotách uvedených v čl. 14.2 a 14.3 Podmienok, Poskytovateľ nie je povinný reklamáciu prešetrovať.

14.7 Ak Užívateľ zmešká zo závažných dôvodov lehotu pre uplatnenie reklamácie, môže písomne požiadať o odpustenie zmeškanej lehoty. Poskytovateľ môže zmeškanie lehoty odpustiť, ak Užívateľ preukáže, že lehotu

zmešká zo závažných dôvodov, a ak uplatní zmeškanú reklamáciu do 10 dní po zániku týchto dôvodov.

14.8 Poskytovateľ oznámi Užívateľovi výsledok prešetrovania reklamácie zásadne v lehote do 60 dní odo dňa jej doručenia.

14.9 Ak Užívateľom podaná druhá reklamácia v tej istej veci nebude obsahovať žiadne nové skutočnosti oproti jeho predchádzajúcej reklamácií, je Poskytovateľ oprávnený túto reklamáciu odložiť bez povinnosti jej ďalšieho prešetrovania, o čom Užívateľa písomne upovedomí. Na akékoľvek ďalšie neopodstatnené reklamácie Užívateľa v tej istej veci nie je Poskytovateľ povinný odpovedať a tieto založí do svojej evidencie ako neopodstatnené bez povinnosti ich opätovne prešetriť a odpovedať na ne.

14.10 Reklamácia vo veci prešetrovania Ceny nemá odkladný účinok na zaplatenie Ceny za poskytnutú Službu. Ak Cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Užívateľovi odklad zaplatenia časti Ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Užívateľovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najviac 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.

14.11 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavovať v neprospech Užívateľa, ale rozsah poskytnutej Služby ani Cenu za jej poskytnutie nemožno prekážateľne zistiť, Užívateľ alebo koncový Užívateľ zaplatí Cenu zodpovedajúcu cene 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.

14.12 V prípade, ak Poskytovateľ reklamáciu uzná za opodstatnenú a určí spôsob jej vybavenia peňažnou formou, zúčtuje ju Užívateľovi v nasledujúcom Zúčtovacom období alebo iným spôsobom podľa dohody Užívateľa a Poskytovateľa.

#### Čl. 15 Mlčanlivosť

15.1 V súvislosti s Dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, každá zmluvná strana bude: (I) počas trvania Zmluvy, ako aj po jej zániku, uchovávať v tajnosti a dôvernosti akékoľvek Dôverné informácie a – pokiaľ to nie je pre účely Zmluvy – nebude takéto informácie reprodukovať ani poskytovať tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať a (II) sprístupňovať Dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.

15.2 Ostatné zákonné povinnosti mlčanlivosti ostávajú nedotknuté.

#### Čl. 16 Doručovanie písomností

16.1 Ak nie je v Podmienkach ustanovené inak, povinnosť informovať, oznámiť alebo oboznámiť Užívateľa sa považuje za splnenú, ak Poskytovateľ postupuje ktorýmkoľvek z nasledujúcich spôsobov podľa vlastného uváženia: sprístupniť príslušnú informáciu (I) na ZS, (II) prostredníctvom elektronickej pošty, (III) písomne, (IV) telefonicky, (V) osobne alebo (VI) iným vhodným spôsobom, napr. prostredníctvom internetovej stránky, zaslaním SMS.

16.2 Ak má podľa Zmluvy alebo príslušných právnych predpisov Poskytovateľ doručiť písomnosti Užívateľovi, za rovnocenné doručovaniu prostredníctvom poštovej prepravy sa považuje aj doručovanie elektronickej poštou na poslednú známu adresu elektronickej pošty Užívateľa. Týmto spôsobom je možné doručovať aj faktúru, upomienku, Podmienky, Tarifú a iné dokumenty. Týmto spôsobom nie je možné doručovať výpoved' a odstúpenie od Zmluvy. Pri doručovaní elektronickej poštou sa písomnosť považuje za doručenie dňom odoslania správy elektronickej pošty, a to aj v prípade, že správa nebude doručená v dôsledku obmedzení alebo dôvodov na strane Užívateľa.

16.3 Pri doručovaní prostredníctvom poštovej prepravy, Užívateľ je povinný adresovať zásielku na poštovú adresu Poskytovateľa a Poskytovateľ na Kontaktnú adresu. Tým nie sú dotknuté ustanovenia čl. 16.2 Podmienok.

16.4 Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene Kontaktné adresy sa považuje za adresu určenú na doručovanie posledná známa Kontaktná adresa a písomnosti doručované na túto adresu sa považujú za doručené siedmy deň po odoslaní na poslednú známu Kontaktnú adresu Užívateľa, ak nedošlo k doručeniu skôr. Nesplnenie povinností Užívateľa nahlásiť zmenu Kontaktné adresy podľa čl. 8.2 Podmienok (I) zbavuje Poskytovateľa zodpovednosti za škodu, ktorá môže vzniknúť, napr. použitím nesprávnej Kontaktné adresy a (II) v prípade doručenia faktúry na poslednú známu Kontaktnú adresu je Užívateľ povinný ju zaplatiť aj s prípadnými úrokmi z omeškania. V prípade dlhohodovej neprítomnosti Užívateľa na Kontaktné adrese (viac ako 1 mesiac), je Užívateľ povinný písomne Poskytovateľovi túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre Užívateľa.

16.5 V prípade, že Užívateľ splnomocní pre doručovanie tretiu osobu, nastávajú účinky doručenia Užívateľovi okamihom ich doručenia na určenú adresu splnomocnenej osoby. Každá zmena v súvislosti s odvolaním alebo zmenou plnej moci splnomocnenej osoby sa stáva voči Poskytovateľovi účinnou ku dňu, kedy bolo Poskytovateľovi doručené oznámenie o takomto odvolaní alebo zmene.

16.6 Za písomnosti riadne doručené Užívateľovi, resp. splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi v zmysle Poštových podmienok.

#### Čl. 17 Zmena Zmluvy

17.1 Zmluvné strany môžu dohodou zmeniť rozsah Služby a spôsob platby.

17.2 Užívateľ je oprávnený písomne, telefonicky alebo elektronickej poštou zo svojej adresy elektronickej pošty požiadať o zmenu spôsobu platby alebo o zmenu rozsahu Služby podľa aktuálnych možností Poskytovateľa. Poskytovateľ tejto žiadosti vyhovie najneskôr do 30 dní od jej prijatia. V prípade telefonickej žiadosti alebo žiadosti prostredníctvom elektronickej pošty môže Poskytovateľ stanoviť povinnosť a podmienky identifikácie PIN kódom a variabilným symbolom.

17.3 Poskytovateľ je oprávnený písomne alebo iným vhodným spôsobom oznámiť návrh na zmenu rozsahu poskytovania Služby alebo doterajšieho spôsobu platby najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny a zároveň je povinný poskytnúť Užívateľovi možnosť voľby v rámci rozsahu poskytovanej Služby a/alebo spôsobov platby. Užívateľ má právo (I) z tohto dôvodu vypovedať Zmluvu, ak s navrhovanou zmenou nesúhlasí, najneskôr však doručením písomnej výpovede 10 dní pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny, alebo (II) zvolí si iný rozsah Služby a/alebo spôsob platby a v rovnakej lehote. Výpovedná lehota v takomto prípade uplynie nadobudnutím účinnosti takejto zmeny. Ak si Užívateľ v lehote 10 dní pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny nezvolí iný rozsah Služby a/alebo spôsob platby a ani nevypovedá Zmluvu, Poskytovateľ má právo písomne na Kontaktnú adresu vypovedať Zmluvu ku dňu nadobudnutia účinnosti takejto zmeny; ak toto právo nevyužije Zmluva sa zmení nadobudnutím účinnosti takejto zmeny.

17.4 Zmluva sa mení aj zmenou Podmienok a Tarifí podľa čl. 18 Podmienok. Zmluva sa považuje za zmenenú nadobudnutím účinnosti nových alebo zmenených Podmienok a/alebo Tarifí.

17.5 Na zmenu Zmluvy podľa čl. 17.2 až 17.4 Podmienok sa nevyžaduje písomná forma s podpismi obidvoch zmluvných strán.

17.6 Užívateľ týmto udeľuje súhlas s prevodom a postúpením práv a povinností vyplývajúcich Poskytovateľovi zo Zmluvy na tretiu osobu.

17.7 Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva nič iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a dodatkov podpísaných obidvoimi zmluvnými stranami.

#### Čl. 18 Zmena Podmienok a Tarifí

18.1 Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť Podmienky a/alebo Tarifú vydaním nových Podmienok a/alebo Tarifí. Nové Podmienky možno vydať najmä z dôvodu legislatívnych zmien, zmeny obchodnej politiky spoločnosti, zmeny vnútorných procesov.

18.2 Ak Poskytovateľ vydá nové Podmienky a/alebo Tarifú, ktoré podstatne zmenia zmluvné podmienky, je povinný najneskôr jeden mesiac pred dňom nadobudnutia účinnosti nových Podmienok a/alebo Tarifí písomne, na adresu elektronickej pošty alebo iným vhodným spôsobom (napr. na internetovej stránke, zaslaním SMS) o

tom upovedomiť Užívateľa a nové znenie Podmienok a/alebo Tarify sprístupniť na ZS. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa považuje zvýšenie Ceny za službu, ktorú Užívateľ odoberá podľa Zmluvy, alebo taká zmena, ktorá objektívne spôsobí obmedzenie alebo zhoršenie práv Užívateľa alebo rozšírenie jeho povinností. Ak zmenou Tarify nedôjde k zvýšeniu Ceny, stačí, ak Poskytovateľ zverejní Tarifu najneskôr v deň jej účinnosti; o takejto zmene nie je Poskytovateľ povinný upovedomiť Užívateľa. Ak Poskytovateľ vydá nové Podmienky a/alebo Tarifu, ktoré podstatne nezmenia zmluvné podmienky, je povinný najneskôr 15 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti nových Podmienok a/alebo Tarify písomne, na adresu elektronickej pošty alebo iným vhodným spôsobom (napr. na internetovej stránke, zaslaním SMS) o tom upovedomiť Užívateľa a nové znenie Podmienok a/alebo Tarify sprístupniť na ZS.

**18.3** Ak Užívateľ neschválil s novými Podmienkami a/alebo Tarifou, má právo z tohoto dôvodu vypovedať Zmluvu, najneskôr však dorúčením písomnej výpovede Poskytovateľovi 10 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti nových Podmienok a/alebo Tarify. Výpovedná lehota v takomto prípade uplynie ku dňu nadobudnutia účinnosti nových Podmienok a/alebo Tarify. Ak Užívateľ nevypovie Zmluvu v uvedenej lehote a uvedeným spôsobom, Zmluva sa zmení nadobudnutím účinnosti nových Podmienok a/alebo Tarify a Poskytovateľ má právo na úhradu Ceny podľa novej Tarify počnúc dňom nadobudnutia účinnosti novej Tarify. Nová Tarifa sa netýka Ceny uhradenej riadne a včas na Zúčtovacie obdobie, ktoré začalo pred nadobudnutím účinnosti novej Tarify.

## **Čl. 19 Trvanie a zánik Zmluvy**

**19.1** Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.

**19.2** Zmluva zaniká (I) dohodou Užívateľa s Poskytovateľom ku dňu určenému v dohode, (II) výpoveďou podľa čl. 19.3 Podmienok, (III) odstúpením podľa zákona alebo Podmienok, (IV) spôsobom dohodnutým v Podmienkach alebo (V) iným spôsobom, ktorý vyplýva z právneho poriadku Slovenskej republiky. Zánikom Zmluvy sa rozumie zánik všetkých práv a povinností vyplývajúcich zo Zmluvy okrem tých, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po zániku Zmluvy.

**19.3** Užívateľ aj Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu aj bez udania dôvodov. Výpovedná lehota je jeden mesiac a uplynie posledným dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane, ak v Podmienkach nie je uvedené inak. Ak Užívateľ vypovie Zmluvu počas pozastavenia poskytovania Služby podľa čl. 11 Podmienok, takéto pozastavenie skončí ku dňu začiatku plynutia výpovednej lehoty určenému podľa predchádzajúcej vety. Po dobu plynutia výpovednej lehoty je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi Cenu a iné ceny a platby podľa Zmluvy a Užívateľ je povinný ich riadne a včas platiť.

**19.4** Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípadoch uvedených v iných článkoch Podmienok a v týchto prípadoch: (a) ak sa osobné údaje Užívateľa uvedené v Zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé, (b) v prípade podstatného alebo opakovaného porušenia povinností Užívateľa vyplývajúcich zo Zmluvy, (c) ak Poskytovateľ stratí oprávnenie k poskytovaniu Služby, ktorá tvorí predmet Zmluvy, (d) ak Užívateľ odmieta poskytnúť Poskytovateľovi primeranú súčinnosť alebo (e) ak technické dôvody na strane Poskytovateľa znemožňujú Poskytovateľovi poskytovať Službu po dobu dlhšiu ako 30 dní, a ak nedôjde k inej dohode zmluvných strán.

**19.5** Užívateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, že Poskytovateľ neposkytuje Službu po dobu dlhšiu ako 30 dní.

**19.6** Odstúpenie od Zmluvy je platné dorúčením písomného odstúpenia druhej zmluvnej strane. Odstúpenie od Zmluvy sa považuje za doručené druhej zmluvnej strane siedmy deň po odoslaní na poslednú známu Kontaktnú adresu Užívateľa resp. na korešpondenčnú adresu Poskytovateľa, ak nedošlo k doručeniu skôr.

**19.7** Užívateľ je oprávnený so súhlasom Poskytovateľa odvolať už podanú výpoveď, a to aj telefonicky. Ak ju však odvolá telefonicky a nezaplatí Cenu na ďalšie Zúčtovacie obdobie v lehote splatnosti, takéto odvolanie výpovede je neplatné. Na povinnosť a podmienky identifikácie Užívateľa pri odvolaní výpovede telefonicky sa primerane vzťahuje čl. 17.2 Podmienok.

**19.8** Užívateľ sa zaväzuje, že v prípade, ak využije pri uzatváraní Zmluvy akciové ceny (kampaň), nepožiadá počas doby uvedenej v kampani o ukončenie Zmluvy, alebo o pozastavenie poskytovania Služby, ani sa nedopustí takého konania ani neumožní také konanie, na základe ktorého by Poskytovateľovi vzniklo právo pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby, odstúpiť od Zmluvy alebo právo vypovedať Zmluvu z dôvodov porušenia povinností zo strany Užívateľa. Za žiadosť o ukončenie Zmluvy sa považuje najmä výpoveď Zmluvy zo strany Užívateľa, ak výpovedná lehota má uplynúť pred uplynutím doby viazanosti alebo odstúpenie Užívateľa od Zmluvy z iného dôvodu, než je porušenie povinností na strane Poskytovateľa. To sa vzťahuje aj na prípady uzatvorenia dodatku k Zmluve. V prípade, ak sa kampaň vzťahuje len na určitý rozsah Služby, použijú sa tieto ustanovenia len na túto časť Zmluvy, ak je to možné.

**19.9** V prípade porušenia záväzku Užívateľa stanoveného v čl. 19.8 Podmienok sa Užívateľ zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi sumu z ľavy z Ceny poskytnutej na základe kampane resp. zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v kampani.

**19.10** Zmluva zaniká tiež smrťou Užívateľa, ktorý je fyzickou osobou, alebo jeho právoplatným vyhlásením za mŕtveho, alebo zánikom Užívateľa, ktorý je právnickou osobou, bez právneho nástupcu.

## **Čl. 20 Komplexnosť Zmluvy**

**20.1** Zmluva predstavuje jediný a úplný dohovor zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy, pričom nahrádza všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dohovory ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu Zmluvy.

## **Čl. 21 Spoločné a záverečné ustanovenia**

**21.1** Každá zo zmluvných strán bezodkladne poskytne druhej strane také informácie a súčinnosť, ktoré môže druhá strana v primeranej miere požadovať, aby mohla plniť svoje záväzky podľa Zmluvy. Každá zmluvná strana zabezpečí, aby informácie poskytnuté druhej strane v súlade a v súvislosti so Zmluvou boli podľa jej najlepších vedomostí správne v čase poskytnutia druhej strane.

**21.2** Záväzkový vzťah medzi Poskytovateľom a Užívateľom upravený Zmluvou sa riadi Občianskym zákonníkom.

**21.3** Zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom SR, a to aj v prípade, že Užívateľ je cudzincom.

**21.4** Zmluva nadobúda účinnosť dňom jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami.

**21.5** Zmluva sa vyhotovuje v troch origináloch, z ktorých Poskytovateľ obdrží dva originály a Užívateľ jeden originál.

**21.6** Užívateľ svojim podpisom potvrdzuje, že si Podmienky, Tarifu a ostatné Zmluvné dokumenty pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto v celom rozsahu porozumel, a na znak súhlasu Zmluvu na Formulári slobodne, vážne a dobrovoľne podpísal. Zároveň potvrdzuje, že bol tiež najmä oboznámený so spôsobom užívania Služby, úhradou platieb, odstraňovaním Porúch a so všetkým súhlasí.

**21.7** Tieto Podmienky boli vydané Poskytovateľom dňa 30. novembra 2010 a nadobúdajú účinnosť 1. januára 2011.