

## 1. Úvodné ustanovenia a definície pojmov

### 1.1. Úvodné ustanovenia a predmet úpravy

1. Tieto Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou "Zmluvy o poskytovaní verejných služieb" (ďalej len "Zmluva") uzavretej podľa § 44 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej aj "ZEK"), a upravujú vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré túto Zmluvu uzavreli.
2. Tieto Všeobecné podmienky vydáva E-MAX INTERNET&IT, s.r.o., Cukrovárska 2, 075 01 Trebišov, IČO 36659142, IČ DPH SK2022222752, zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, odd. Sro, vložka 18502/V, (ďalej len "E-Max").

### 1.2. Vymedzenie pojmov

1. **Elektronická komunikačná sieť (ďalej len „sieť“)** je funkčne prepojená sústava prenosových systémov, a ak je to potrebné, prepájacích alebo smerovacích zariadení, vrátane sieťových prvkov, ktoré nie sú aktívne, ktoré umožňujú prenos signálov po vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, vrátane družicových sietí, pevných sietí s prepájaním okruhov a s prepájaním paketov, internetu a mobilných pozemských sietí, sietí na rozvod elektrickej energie v rozsahu, v ktorom sa používajú na prenos signálov, sietí pre rozhlasové a televízne vysielanie a káblových distribučných systémov bez ohľadu na druh prenášaných informácií.
2. **Verejná sieť** je sieť, ktorá sa úplne alebo prevažne používa na poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb, ktoré podporujú prenos signálov medzi koncovými bodmi siete.
3. **Elektronická komunikačná služba** (ďalej len "služba") je služba obvykle poskytovaná za odplatu, ktorá spočíva úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach, vrátane telekomunikačných služieb a prenosových služieb v sieťach používaných na rozhlasové a televízne vysielanie. Služba nie je poskytovanie obsahu ani zabezpečenie alebo vykonávanie redakčného dohľadu nad obsahom prenášaným pomocou sietí a služieb a nezahŕňa služby informačnej spoločnosti, ktoré nespočívajú úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach.
4. **Verejná služba** je verejne dostupná služba, o ktorej používanie sa môže uchádzať každý záujemca.
5. **Verejná telefónna služba** je verejná služba na priame alebo nepriame vytváranie a prijímanie národných a medzinárodných volaní prostredníctvom jedného alebo viacerých čísel národného alebo medzinárodného číslovacieho plánu.
6. **Volanie** je spojenie zostavené prostredníctvom verejnej služby, ktoré umožňuje obojsmernú hlasovú komunikáciu.
7. **Poskytovateľ** je osoba s oprávnením na poskytovanie verejných elektronických komunikačných sietí a služieb. Poskytovateľ podľa tejto Zmluvy je podnikom podľa § 5 ods. 1 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách (ZEK).
8. **Predajca** je osoba s oprávnením na podnikanie, ktorá zabezpečí a/alebo sprostredkuje uzavretie zmluvy medzi Účastníkom a Poskytovateľom.
9. **Účastník** je osoba, ktorá uzatvorila s Poskytovateľom Zmluvu o poskytovaní verejných služieb.

10. **Koncový užívateľ** je osoba, ktorá používa verejnú službu alebo požaduje jej poskytovanie a túto službu ďalej neposkytuje a ani prostredníctvom nej neposkytuje ďalšie služby.
11. **Rozhranie** je koncový bod siete, ktorý je fyzickým bodom, v ktorom sa Účastníkovi poskytuje pripojenie k verejnej sieti. Technické parametre rozhrania sú špecifikované v dokumente Technická špecifikácia účastníckych rozhraní (TŠÚR), ktorý je Poskytovateľ povinný predkladať Telekomunikačnému úradu SR na zverejnenie. Pre účely tejto zmluvy a definíciu miesta dodávania a odoberania služby je rozhraním sieťové rozhranie smerovača telefónnych hovorov pripojeného k sieti internet alebo inej dátovej sieti, ktorý k pripojeniu určí Poskytovateľ.
12. **SIP** (Session Initiation Protocol) je protokol pre zostavenie telefónneho alebo iného komunikačného spojenia v IP sieti, definovaný v dokumente IETF RFC 3261 a novších.
13. **Geografické číslo** je číslo z národného číslovacieho plánu, pričom časť jeho štruktúry má geografický význam používaný na smerovanie volaní na fyzické umiestnenie koncového bod siete.
14. **Negeografické číslo** je číslo z národného číslovacieho plánu, pričom žiadna časť jeho štruktúry nemá geografický význam; zahŕňa najmä čísla účastníkov mobilnej siete, služieb volania na účet volaného a služieb za zvýšenú cenu.
15. **Telekomunikačné zariadenie** je technické zariadenie na vysielanie, prenos, smerovanie, príjem, prepojenie alebo spracovanie signálov šírených prostredníctvom vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami.
16. **Koncové zariadenie** je telekomunikačné zariadenie alebo jeho príslušná časť, ktoré umožňujú komunikáciu a je určené na pripojenie na koncové body sietí (rozhranie). Koncové zariadenie pre účely tejto zmluvy napríklad SIP telefón, SIP pobočková ústredňa, prevodník zo SIP na iné rozhrania (TP1-analóg, ISDN BRA, ISDN PRA).
17. **Webové sídlo** je informačné miesto Poskytovateľa zriadené v sieti internet, ktoré je dostupné po zadaní adresy [www.e-max.sk](http://www.e-max.sk). Na webovom sídle zverejňuje Poskytovateľ informácie o produktoch a službách, určené verejnosti.
18. **Kontaktné centrum** je pracovisko určené pre osobný, telefonický a písomný kontakt Poskytovateľa so záujemcami o službu a Účastníkmi. Na tomto mieste sa poskytujú aktuálne informácie o platných cenách, servisných poplatkoch, druhoch servisných služieb, podporných služieb a kontaktoch na tieto služby, spôsoboch platby, ako aj o rozdieloch v nákladoch v súvislosti so spôsobom platby. Adresa kontaktného centra je zverejnená na webovom sídle Poskytovateľa.
19. **Časová dostupnosť** je percentuálne vyjadrenie, akú časť zo zúčtovacieho obdobia je služba dostupná na Rozhraní.

## 2. Zmluva o poskytovaní verejných služieb

### 2.1. Uzavretie Zmluvy o poskytovaní verejných služieb

1. Zmluvou o poskytovaní verejných služieb sa Poskytovateľ zaväzuje Účastníkovi zriadiť potrebu pripojenie k verejnej sieti alebo poskytovať príslušné služby. Poskytovateľ môže vydať Všeobecné podmienky a cenník (Tarifu), ktoré sú súčasťou Zmluvy. Zmluva o poskytovaní verejných služieb písomná. Písomnú zmluvu o poskytovaní verejných služieb je možné meniť aj inou ako písomnou formou, ak sa na tom zmluvné strany dohodnú; to neplatí pre záväzky Účastníka, ktoré podľa



Občianskeho zákonníka možno dojednať len v písomnej forme.

2. Účastník žiada o uzavretie Zmluvy tým, že Poskytovateľovi osobne alebo inou cestou doručí vyplnený a podpísaný úplný návrh Zmluvy. Poskytovateľ takýto návrh prijme dňom kedy mu bol doručený a v lehote podľa Zmluvy alebo podľa dohody s Účastníkom zriadi službu a poskytne Účastníkovi údaje potrebné na pripojenie k Rozhraniu.

3. Zmluva o poskytovaní verejných služieb musí obsahovať:

a) identifikačné údaje zmluvných strán v rozsahu podľa § 15 ods. 2 ZEK:

1. meno, priezvisko a adresu trvalého pobytu, ak ide o fyzickú osobu,
2. obchodné meno, sídlo, identifikačné číslo a právnu formu, ak ide o právnickú osobu,
3. obchodné meno, miesto podnikania, identifikačné číslo, ak bolo pridelené, ak ide o fyzickú osobu - podnikateľa,

4. osobu alebo osoby splnomocnené konať v mene fyzickej osoby alebo právnickej osoby v tejto veci a informácie nevyhnutné na efektívny kontakt s týmito osobami,

b) popis poskytovaných služieb, najmä informácie v rozsahu podľa § 44 ods. 2 ZEK,

c) ostatné údaje v rozsahu podľa osobitných predpisov.

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

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

## 2.2. Zriadenie služby

1. Zriadenie pripojenia k sieti a verejnej telefónnej služby je realizované aktiváciou telefónneho čísla v sieti poskytovateľa a pridelením prihlasovacích údajov k tejto službe.
2. Poskytovateľ je povinný zriadiť pripojenie k sieti v lehote uvedenej v Zmluve. Ak od Zmluvy v tejto lehote Účastník odstúpi, vypovie ju, odmietne službu prevziať, alebo neposkytne Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť, je povinný uhradiť Poskytovateľovi všetky náklady, vzniknuté v súvislosti so zriaďovaním pripojenia.
3. Pre pripojenie k sieti a využívanie služby E-Max je nevyhnutné pripojenie do siete internet alebo prepojenej dátovej siete, umožňujúcej spojenie internetovým protokolom (IP) na smerovače E-Max. Poskytovanie pripojenia do siete internet alebo prepojenej dátovej siete nie je predmetom tejto zmluvy. Každá zmluvná strana zodpovedá za svoje pripojenie do internetu alebo prepojenej dátovej siete, ako aj za prípadnú nedostupnosť verejnej telefónnej služby spôsobenú poruchou tohto pripojenia.
4. Montáž a nastavenie koncového zariadenia sa vykoná:
  - a) samoinštaláciou - koncové zariadenie namontuje a nastaví Účastník na svoje náklady a na svoju zodpovednosť, podľa údajov pridelených Poskytovateľom,

b) asistovanou inštaláciou - pripojenie bude zriadené za pomoci technika spoločnosti E-M, pričom Účastník uhradí cenu prác, inštalovaných telekomunikačných zariadení a použitého materiálu.

## 2.3. Minimálna doba trvania zmluvy - viazanosť

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

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

1. Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluva môže byť zmenená inou ako písomnou formou v týchto prípadoch:
  - a) ak Účastník požiada o zmenu zmluvy prostredníctvom správy elektronickej pošty zaslanej Poskytovateľovi, a Poskytovateľ takúto správu prijme a akceptuje a nemá pochybnosť o tom, že odosielateľom správy elektronickej pošty bol Účastník,
  - b) ak Účastník požiada o zmenu zmluvy prostredníctvom telefonického hovoru s Kontaktným centrom alebo pracovníkom Poskytovateľa, a Poskytovateľ takúto žiadosť akceptuje.
2. Zmenu rozsahu služieb je možné vykonať, ak to nie je obmedzené Zmluvou alebo jej súčasťou. Pri zmene rozsahu služieb sa ukončuje poskytovanie pôvodného rozsahu služieb a dochádza začiatku poskytovania služby s novým rozsahom.
3. Zmena miesta, na ktorom je služba využívaná a na ktorom je umiestnené Koncové zariadenie (preloženie Koncového zariadenia), musí byť vopred odsúhlasená Poskytovateľom.
4. V prípade výraznej zmeny rozsahu služieb, zmeny miesta poskytovania služieb, alebo zrušenia Zmluvy, musí žiadosť o takúto zmenu obsahovať jednoznačnú identifikáciu Účastníka a služby jednoznačný opis požadovanej zmeny, a vlastnoručný podpis Účastníka alebo oprávnenej osoby.

Poskytovateľ môže na základe vlastného uváženia akceptovať žiadosť nespĺňajúcu tieto náležitosti, akceptovanie takejto žiadosti však nie je nárokovateľné.

5. Poskytovateľ vykoná zmenu programu služieb, aktiváciu a deaktiváciu doplnkových služieb bezprostredne po prijatí a spracovaní žiadosti, pokiaľ to povaha služieb umožňuje; v opačnom prípade od najbližšieho zúčtovacieho obdobia. Pokiaľ má zmena vstúpiť do platnosti v inom termíne, musí to byť vopred dohodnuté medzi Účastníkom a Poskytovateľom.

## 2.5. Zánik Zmluvy o poskytovaní verejných služieb

### 2.5.1. Výpoveď zmluvy

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

### 2.5.2. Odstúpenie od zmluvy

1. Odstúpenie od Zmluvy je možné v prípadoch určených zákonom, zmluvou a Všeobecnými podmienkami. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane. Pri doručovaní odstúpenia od Zmluvy sa primerane použijú ustanovenia týchto Všeobecných podmienok.
2. Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi Poskytovateľom oznámená. Ak Poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.
3. Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií, neposkytuje službu podľa Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite. V takomto prípade má Účastník právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností podniku stále pretrváva.
4. Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak

Poskytovateľ neoznámí účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa ust. § 45 ods. 2 ZEK. takomto prípade má Účastník právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 ZEK.

5. Ak sa na základe Zmluvy o poskytovaní verejných služieb poskytuje viac verejných služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy z vyššie uvedených dôvodov bez sankcií len vo vzťahu k tej verejnej službe alebo časti verejnej služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alel ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od verejnej služby, ktorej sa dôvod odstúpení priamo dotýka.

6. Podnik môže odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, ak Účastník
  - a) opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia Verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
  - b) nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
  - c) pripojí na Verejnú sieť zariadenie, ktoré nevyhovuje technickým požiadavkam, požiadavkam podľa osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu podniku zariadenie neodpojí,
  - d) opakovane zneužíva Verejnú službu alebo používa Verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje podniku kontrolu jej používania,
  - e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy o poskytovaní verejných služieb.

### 2.5.3. Ostatné spôsoby zániku Zmluvy

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

### 2.5.4. Spoločné ustanovenia k zániku Zmluvy

1. V prípade ukončenia Zmluvy je Účastník povinný vrátiť Poskytovateľovi na adresu Kontaktného centra alebo iným dohodnutým spôsobom všetky zariadenia, doplnkové zariadenia či iné súčasti, ktoré mu boli zapožičané alebo prenajaté, a to do 30 dní od zániku zmluvy. Pre prípad porušer tejto povinnosti sa Účastník zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 100 €

za každé jedno porušenie povinnosti. Touto zmluvnou pokutou nie sú dotknuté nároky na náhradu škody, vzniknutej najmä, no nielen z dôvodu straty, poškodenia, zničenia či nevrátenia zariadení.

2. Pri ukončení Zmluvy sa cena za zriadenie pripojenia nevracia, ani sa o ňu neznižuje cena za zriadenie a aktiváciu iného pripojenia. Pokiaľ Účastník po ukončení Zmluvy požiada o obnovenie (znovuzapojenie) služby, je Poskytovateľ oprávnený opätovne účtovať Účastníkovi poplatky spojené so zriadením pripojenia a služby.

### 3. Práva a povinnosti Poskytovateľa a Účastníka

#### 3.1. Práva a povinnosti poskytovateľa

##### 1. Poskytovateľ má právo

- a) na úhradu za poskytnutú Verejnú službu,
- b) na náhradu škody spôsobenej na Verejnej sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení,
- c) odmietnuť uzavretie zmluvy o poskytovaní Verejných služieb, ak 1. poskytovanie Verejnej služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov, 2. záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu, 3. záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy o poskytovaní verejných služieb,
- d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Verejnej služby z dôvodu 1. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie, 2. nezaplatenia splatnej sumy za Verejnú službu v lehote upravenej v Zmluve o poskytovaní verejných služieb, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy o poskytovaní verejných služieb; dočasne prerušiť poskytovanie Verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie alebo 3. podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka; dočasne prerušiť poskytovanie Verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení,
- e) vykonávať zmeny vo Všeobecných podmienkach a Cenníku (Tarife),
- f) vykonávať zmeny na svojich vedeniach, zariadeniach, technológiách a službách,
- g) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb z dôvodu vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných trás a zariadení,
- h) stanoviť pravidlá využívania služieb a na základe týchto pravidiel stanovovať obmedzenia na strane Užívateľa,
- i) účtovať cenu za obnovenie poskytovania služby, pokiaľ bolo jej poskytovanie prerušené v dôsledku nezaplatenia ceny v termíne splatnosti,
- j) previesť všetky práva a záväzky vyplývajúce zo Zmluvy alebo jej časti v prospech tretej strany bez ďalšieho osobitného súhlasu Užívateľa a bez nároku Užívateľa na akúkoľvek náhradu z titulu tohto prevodu,
- k) zaznamenávať a nahrávať komunikáciu osôb poverených Poskytovateľom s Účastníkom, a to aj bez ďalšieho osobitného upozornenia.

##### 2. Poskytovateľ je povinný

- a) uzavrieť Zmluvu o poskytovaní verejných služieb s každým záujemcom o poskytovanie

verejnej služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa Všeobecných podmienok, Zmlu alebo ZEK,

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

#### 3.2. Práva a povinnosti Účastníka

##### 1. Účastník má právo

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

##### 2. Účastník je povinný

- a) používať Verejnú službu v súlade s platným právom a so Zmluvou o poskytovaní verejných služieb, predovšetkým nezneužívať ju na nevyžiadajúcu komunikáciu (§ 62 ZEK)
- b) platiť za poskytnutú Verejnú službu podľa Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, a na základe predloženej faktúry, alebo na základe zálohovej faktúry či inej výzvy k úhrade pri predplatených službách,
- c) používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov

(napríklad Nariadenia vlády SR č. 443/2001 Z.z., ktorým sa ustanovujú podrobnosti o technických požiadavkách a postupoch posudzovania zhody na rádiové zariadenia a koncové telekomunikačné zariadenia, Nariadenia vlády SR č. 194/2005 Z.z. o elektromagnetickej kompatibilite v platnom znení),

- . d) bezodkladne po zistení nahlásiť poruchu alebo nedostupnosť služieb Poskytovateľovi,
- . e) udržiavať pridelené heslá pre prístup k službám Poskytovateľa v tajnosti,
- . f) zabezpečiť koncové zariadenie pred zneužitím neoprávnenou osobou,
- . g) zabezpečiť, aby služba bola využívaná výhradne v takom umiestnení (na takej adrese), ako je uvedené v zmluve,
- . h) udržiavať kontaktné údaje (poštovú adresu, e-mail, telefónne číslo) v evidencii Poskytovateľa v platnosti a včas oznámiť Poskytovateľovi ich zmenu,
- . i) nahradiť škodu, ktorú spôsobí na sieti, vedeniach, zariadeniach alebo službách Poskytovateľa,
- . j) umožniť Poskytovateľom povereným osobám prístup do miesta inštalácie počas celej doby trvania Zmluvy,
- . k) akceptovať právo Poskytovateľa obmedziť pripojenie a dostupnosť služieb v prípade, že Účastník alebo iný užívateľ služby, alebo koncové zariadenie samotné, obmedzuje kvalitu, alebo spoľahlivosť pripojenia ostatných Účastníkov,
- . l) zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške podľa Zmluvy alebo Cenníka, ak ani po upozornení neupustil od zneužívania služby.

## 4. Cena Služby a platobné podmienky

### 4.1. Cena a platobné podmienky

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

8. V prípade pochybnosti o výške ceny, ktorú účtuje Poskytovateľ Účastníkovi, je rozhodujúci údaj informačnom systéme Poskytovateľa.

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

1. Účastník uhrádza služby formou predplateného. Pokiaľ to bolo medzi Účastníkom a Poskytovateľom dohodnuté, k službám môže byť vystavovaná zálohová faktúra.
2. Úhrada je vykonávaná bezhotovostne, pripísaním na účet Poskytovateľa, alebo hotovostne, d) pokladne Poskytovateľa. Účastník pri úhrade uvedie variabilný symbol - číslo Zmluvy, alebo číslo zálohovej faktúry.
3. Faktúra - daňový doklad sa vystavuje, keď Poskytovateľ prijme od Účastníka úhradu. Účastník môže faktúru prevziať osobne v Kontaktnom centre, alebo mu môže byť odoslaná poštou, elektronicky, prípadne doručená inou formou, pričom za doručenie môže Poskytovateľ účtovať poplatok podľa Cenníka.
4. Úhrada za poskytnuté služby je uhradená odpočítaním ceny služby od zaplateného predplateného.
5. Prehľad účtovaných poplatkov a služieb je Účastníkovi poskytovaný spravidla v elektronickej forme prostredníctvom elektronickej faktúry alebo na požiadanie v tlačenej podobe.

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

1. Poskytovateľ je povinný poskytovať bez poplatku základnú úroveň rozpísaných faktúr, ktorá umožní Účastníkovi sledovať jeho výdavky a pravidelne overiť výšku podnikom účtovanej sumy : využívanie verejnej siete alebo verejnej služby. Základná úroveň rozpísaných faktúr musí obsahovať údaje podľa osobitných predpisov.
2. Poplatky za služby môžu byť faktúrované za zúčtovacie obdobie vopred, alebo po jeho skončení Spôsob účtovania závisí od zvolenej služby.

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

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



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

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

## 5. Prenositeľnosť čísla (§ 48 ZEK)

1. Podnik je povinný zabezpečiť svojim účastníkom s telefónnymi číslami z národného číslovacieho plánu, ktorí o to požiadajú, aby si mohli ponechať svoje telefónne čísla nezávisle od podniku, ktorý službu poskytuje, v prípade

- a) geografických čísel v rámci geograficky určenej číslovacej oblasti vymedzenej úradom na špecifickom mieste pripojenia účastníka a
- b) negeografických čísel na ktoromkoľvek mieste.

2. Na prenositeľnosť čísla medzi pevnými a mobilnými verejnými sieťami sa odsek 1 nevzťahuje.

3. Prenositeľnosť čísel sa vzťahuje na čísla určené v príslušnom Opatrení Telekomunikačného úradu SR.

4. Podnik je povinný preniesť a aktivovať číslo účastníkovi v čo najkratšom možnom čase; účastníkovi, ktorý uzatvoril zmluvu o prenose čísla do nového podniku, musí byť číslo aktivované do jedného pracovného dňa.

5. Podnik je povinný zabezpečiť počas procesu prenášania čísel na iný podnik, aby účastníkovi nebolo jeho číslo prenesené k inému podniku proti jeho vôli.

## 6. Telefónny zoznam (§ 59 ZEK)

1. Účelom telefónneho zoznamu je vyhľadávanie kontaktných údajov účastníkov na základe ich mena, priezviska alebo názvu, prípadne ďalších minimálnych identifikačných údajov.

2. Osobné údaje účastníka môžu byť na jeho žiadosť zaradené do telefónneho zoznamu poskytnutého verejnosti, a to v elektronickej alebo tlačenej forme, alebo prostredníctvom informačnej služby o telefónnych číslach.

3. Účastník, ktorý je fyzickou osobou, má právo určiť, či jeho osobné údaje budú zaradené do telefónneho zoznamu a ak áno, ktoré osobné údaje budú zaradené, ak sú relevantné na účel telefónneho zoznamu. Relevantnými údajmi fyzickej osoby na účely telefónneho zoznamu sú telefónne číslo, meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu. Nezaradenie osobných údajov účastníka do telefónneho zoznamu, overenie, opravy alebo ich odstránenie je bezplatné.

4. Podnik nesmie zverejniť osobné údaje účastníka vo svojom telefónnom zozname, ak k tomu účastník nedal súhlas, a nesmie ich poskytnúť iným podnikom alebo iným osobám, ktoré vydávajú telefónne zoznamy alebo poskytujú informačné služby o telefónnych číslach.

5. Podnik, ktorý prideluje telefónne čísla účastníkom, je povinný na požiadanie iných podnikov alebo iných osôb, ktoré vydávajú verejné telefónne zoznamy alebo poskytujú verejné informačné služby o telefónnych číslach, im poskytovať relevantné údaje o svojich účastníkoch.

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

1. Koncový užívateľ môže pri uskutočňovaní volaní bezplatne použiť službu zamedzenie prezentácie identifikácie volajúceho (Calling Line Identification Restriction - CLIR), a to individuálne pre jednotlivé volania alebo jednorazovým nastavením pre všetky volania.

2. V odôvodnených prípadoch, ktorými sú najmä pracoviská, ktoré riešia osobné krízové situácie alebo linky dôvery, môže koncový užívateľ poskytovateľa požiadať o zamedzenie použitia služby „zamedzenie prezentácie identifikácie volajúceho“ (CLIR) u prichádzajúcich volaní.

3. Koncový užívateľ môže odmietnuť tie prichádzajúce volania, u ktorých volajúci použil službu „zamedzenie prezentácie identifikácie volajúceho“.

4. Poskytovateľ môže dočasne zrušiť zamedzenie prezentácie volajúceho

- a) na základe žiadosti účastníka, ktorý požaduje zachytenie zlomyseľných alebo výhražných volaní; v tomto prípade podnik uchová a sprístupní za odplatu dotknutému účastníkovi identifikáciu volajúceho,
- b) pri núdzových volaniach koordinačnému stredisku integrovaného záchranného systému alebo operačnému stredisku tiesňového volania, na spracovanie lokalizačných údajov podľa § 57 ods. 2 a 10 s cieľom odpovedať na takéto volania, a to pri dočasnom zákaze alebo neexistencii súhlasu dotknutého účastníka alebo užívateľa.

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

1. Pre pripojenie k sieti a využívanie služby E-Max je nevyhnutné pripojenie do siete internet alebo prepojenej dátovej siete, umožňujúcej spojenie internetovým protokolom (IP) na smerovače E-M. Poskytovanie pripojenia do siete internet alebo prepojenej dátovej siete nie je predmetom tejto zmluvy. Každá zmluvná strana zodpovedá za svoje pripojenie do internetu alebo prepojenej dátovej siete, ako aj za prípadnú nedostupnosť verejnej telefónnej služby spôsobenú poruchou tohto pripojenia.

2. Úroveň a kvalita služby, jej časová dostupnosť a ostatné parametre, sú garantované na Rozhraní. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, zapríčinené Koncovým zariadením, vedením od Rozhrania ku Koncovému zariadeniu, alebo nastavením Koncového zariadenia.

3. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za Koncové zariadenie, ani za dáta, prenášané prostredníctvom siete Poskytovateľa alebo prepojených sietí.

4. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadnú nekompatibilitu použitého koncového zariadenia so službou alebo sieťou E-Max. Zoznam odporúčaných koncových zariadení je zverejnený na Webovom sídle Poskytovateľa.

5. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služieb ktoré nastalo v dôsledku vyššej moci, živelných pohromy, alebo z rozhodnutia štátnej moci.

6. V prípade dôvodného podozrenia na zneužitie služby, predovšetkým v prípade volaní na čísla spolplatnené vyššou tarifou alebo volaní v neobvyklom rozsahu, je poskytovateľ oprávnený v záujme minimalizácie škody obmedziť účastníkovi službu odchádzajúcich hovorov, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia. O takomto obmedzení Poskytovateľ bezodkladne informuje Účastníka. Obmedzenie trvá po nevyhnutnú dobu do preverenia incidentu a vykonania účinných opatrení pre zabránenie opakovanému zneužitiu. Za škodu vzniknutú zneužitím prihlasovacích údajov alebo zneužitím koncového zariadenia zodpovedá Účastník.

7. Ak Poskytovateľ vydá pravidlá pre využívanie služby, Účastník je povinný tieto pravidlá rešpektovať a neužívať službu spôsobom, ktorý týmto pravidlám odporuje. Používanie služby v rozpore s vydanými pravidlami je považované za jej zneužívanie.

8. Pre službu Poskytovateľ garantuje, že bude dostupná a využiteľná minimálne počas takej časti zúčtovacieho obdobia, ako pre službu určené v Zmluve alebo jej súčiastiach, pod názvom Časová dostupnosť. Ak v priebehu zúčtovacieho obdobia nie je dosiahnutá Časová dostupnosť v stanovenom rozsahu, Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny služby v takej výške, v akej nebola dosiahnutá Časová dostupnosť. Toto právo musí Účastník uplatniť v reklamačnom konaní v lehote a spôsobom, ktorý upravuje reklamačný poriadok, inak toto právo zaniká.

## 9. Reklamačný poriadok

1. V prípade, že rozsah, kvalita alebo účtovanie poskytovaných služieb nezodpovedá Zmluve, Účastník má právo v lehote určene Reklamačným poriadkom uplatniť v danej veci reklamáciu predovšetkým na:

- a) správnosť účtovania Verejnej služby,
- b) kvalitu poskytnutej Verejnej služby.

2. Reklamácia sa podáva písomne (osobne alebo poštou) na adresu Poskytovateľa. Reklamácia musí obsahovať

- a) meno, priezvisko alebo obchodné meno Účastníka a adresu Účastníka,
- b) číslo Zmluvy alebo inú jednoznačnú identifikáciu služby,
- c) predmet reklamácie s uvedením podrobností,
- d) vlastnoručný podpis Účastníka, resp. oprávnenej alebo splnomocnenej osoby.

3. Poskytovateľ za účelom riadneho posúdenia reklamácie môže žiadať od Účastníka doplnenie ďalších podrobností k predmetu reklamácie.

4. Právo na reklamáciu musí byť uplatnené v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry (vyúčtovania), ktorej správnosť je predmetom reklamácie, alebo zistenia závady poskytnutej Verejnej služby alebo zariadenia.

5. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Verejnej služby zavineneho Poskytovateľom; toto právo musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Verejnej služby.

6. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Poskytovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

7. Reklamácia vo veci správnosti účtovania Verejnej služby nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté Verejné služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Verejnej služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie Verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta

sa priemerný rozsah využívania Verejnej služby za celé obdobie využívania verejnej služby.

8. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejať v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Verejnej služby, ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Verejnej služby za celé obdobie využívania služby.

## 10. Ochrana a spracovanie osobných a prevádzkových údajov

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

1. Predmetom telekomunikačného tajomstva je

- a) obsah prenášaných správ,
- b) súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby - podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu; predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname
- c) prevádzkové údaje a
- d) lokalizačné údaje.

2. Telekomunikačné tajomstvo je povinný zachovávať každý, kto príde s jeho predmetom do styku pri poskytovaní sietí a služieb, pri používaní služieb, náhodne alebo inak.

3. Telekomunikačné tajomstvo možno sprístupniť úradu, účastníkovi a užívateľovi, ktorého sa týka jeho oprávneným zástupcom alebo právny nástupcom, ak ďalej nie je ustanovené inak.

4. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť technicky a organizačne dôvernosť správ a s nimi spojený prevádzkových údajov, ktoré sa prenášajú prostredníctvom jeho Verejnej siete a Verejných služieb. Zakazuje sa najmä nahrávanie, odpočúvanie, ukladanie správ alebo iné druhy zachytenia alebo sledovania správ a s nimi spojených údajov osobami inými, ako sú užívatelia alebo bez súhlasu dotknutých užívateľov, okrem prípadov ak príslušný zákon ustanovuje inak, alebo ak je to nevyhnutné na poskytovanie služby s pridanou hodnotou, ktorú si Účastník alebo užívateľ objedná na preukázanie požiadavky na zriadenie, zmenu alebo zrušenie služby alebo na preukázanie existencie alebo platnosti iného právneho úkonu, ktorý vykonal Účastník, užívateľ alebo Poskytovateľ. To nebráni technickému ukladaniu údajov, ktoré sú nevyhnutné na prenos správ, a to aby bola dotknutá zásada dôvernosti. Poskytovateľ nezodpovedá za ochranu prenášaných správ, ak je možnosť ich priameho vypočítania alebo nechráneného získania v mieste vysielania alebo v mieste príjmu.

5. Poskytovateľ je povinný na účely poskytovania súčinnosti orgánom štátu získavať a spracúvať poskytovať údaje Účastníkov a telekomunikačné tajomstvo v rozsahu podľa príslušného zákona, základe žiadosti orgánu štátu umožniť pripojenie zariadenia na odpočúvanie a zaznamenávanie prevádzky v sieti, spolupracovať s Policajným zborom a orgánom činným v trestnom konaní pri odhalovaní zlomyseľných volaní a šírení poplašných správ, na základe odôvodnenej výzvy bezodkladne obmedziť prevádzku Verejnej siete alebo poskytovanie Verejnej služby na nevyhnutný čas a v nevyhnutnom rozsahu, ak je to nevyhnutné na ochranu ústavného zriadenia alebo vnútorného poriadku alebo pre bezpečnosť štátu alebo obranu štátu a bezprostredne hrozí ujma živote a zdraví, poskytovať ďalšiu súčinnosť súdu, orgánu činnému v trestnom konaní a inému orgánu štátu nevyhnutnú na plnenie ich úloh a výkon ich oprávnení podľa ZEK a osobitných

predpisov.

6. O poskytnutí informácií a údajov alebo inej súčinnosti podľa tohto zákona sú zamestnanci Poskytovateľa povinní zachovávať mlčanlivosť. Tejto mlčanlivosti môže zamestnanca Poskytovateľa zbaviť iba ten orgán štátu, ktorému boli informácie a údaje, alebo iná súčinnosť poskytnutá. Týmto nie sú dotknuté ustanovenia osobitného predpisu.

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

- Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na Účastníkov a užívateľov, ktorí sú fyzickými osobami. Práva a povinnosti Poskytovateľa súvisiace s ochranou osobných údajov, ktoré nie sú upravené v ZEK, sa spravujú osobitným predpisom (Zákon č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov).
- Poskytovateľ je povinný prijať zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojich služieb. Prijaté opatrenia musia zabezpečiť takú úroveň bezpečnosti služieb, ktorá je primeraná existujúcemu riziku s ohľadom na stav techniky a náklady na ich realizáciu.
- Poskytovateľ môže na účely uzavretia a plnenia Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu Účastníkov získavať a spracúvať údaje Účastníkov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a
  - meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
  - obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby - podnikateľa alebo
  - obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby.
- Poskytovateľ týmto informuje Účastníka o tom, aké osobné údaje sa získavajú a spracúvajú, na základe akého právneho dôvodu, na aký účel a ako dlho sa budú spracúvať. Táto informácia sa poskytuje najneskôr pri uzavretí Zmluvy o poskytovaní verejných služieb.
- Podniky poskytujúce Verejné siete alebo služby sú oprávnené na ochranu svojich práv a oprávnených záujmov vzájomne si poskytovať nevyhnutné údaje podľa § 56 ods. 3 ZEK, ak sa týkajú ich dlžníkov alebo osôb, o ktorých zistili, že odcudzili alebo poškodili Telekomunikačné zariadenia, alebo zneužili Telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia podľa § 43 ods. 1 písm. c) druhého bodu ZEK a účinnejšej ochrany podnikov pred takými osobami, ak ZEK neustanovuje inak.
- Poskytovateľ zlikviduje osobné údaje bezodkladne po skončení zmluvných vzťahov. Výnimky sú prípustné len na uskutočnenie vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok Poskytovateľa za poskytnutú službu, na vybavenie podaní užívateľov alebo na splnenie iných povinností uložených ZEK a na uplatnenie práv.

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

- Prevádzkové údaje sú údaje vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie.
- Prevádzkové údaje týkajúce sa Účastníkov a užívateľov sa nesmú bez súhlasu dotknutej osoby uchovávať a Poskytovateľ je povinný ich po skončení prenosu správy bezodkladne zlikvidovať

alebo anonymizovať okrem prípadov uvedených v ZEK. Uchovávanie údajov podľa § 58 ZEK nie týmto dotknuté.

3. Ak je to potrebné na fakturáciu služieb Účastníkom a platieb za prepojenie sietí, Poskytovateľ uchováva prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, počas ktorej možno faktúru právne napadnúť alebo uplatniť nárok na platbu. Poskytovateľ je povinný poskytnúť prevádzkové údaje v prípade sporu medzi podnikmi, alebo medzi podnikom a Účastníkom, úradu alebo súdu. V prípade začať reklamácie, mimosúdneho riešenia sporu podľa § 75 ZEK alebo súdneho konania, najmä sporov týkajúcich sa prepojenia sietí alebo fakturácie, musí Poskytovateľ uchovávať prevádzkové údaje do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. Rozsah uchovaných prevádzkových údajov sa musí obmedziť na nevyhnutnú mieru.
4. Podnik môže spracúvať prevádzkové údaje Účastníka alebo užívateľa na účely marketingu služieb alebo na účely zabezpečenia služieb s pridanou hodnotou len s jeho predchádzajúcim súhlasom. Poskytovateľ je povinný informovať Účastníka alebo užívateľa pred získaním jeho súhlasu o druhu prevádzkových údajov, účele spracúvania prevádzkových údajov a o čase spracúvania týchto údajov. Účastník alebo užívateľ môže kedykoľvek odvolať svoj súhlas, ktorý č na spracúvanie prevádzkových údajov na účely marketingu alebo na zabezpečenie služieb s pridanou hodnotou.
5. Pri tiesňových volaniach podnik môže získavať a spracovávať a je povinný bezplatne poskytnúť koordináčnemu stredisku integrovaného záchranného systému alebo operačnému stredisku tiesňového volania identifikáciu volajúceho a lokalizačné údaje, a to aj vtedy, ak volajúci využíva službu zamedzenia prezentácie identifikácie volajúceho alebo nedal súhlas na spracovanie lokalizačných údajov; ak dotknutým užívateľom je Slovenská informačná služba, podnik o poskytnutí takýchto údajov bezodkladne informuje Slovenskú informačnú službu. Koordináčne stredisko integrovaného záchranného systému a operačné stredisko tiesňového volania od okamihu, keď mu boli poskytnuté žiadané údaje, zodpovedá za škodu spôsobenú zneužitím poskytnutých informácií o osobných údajoch a lokalizačných údajoch.
6. Podnik je povinný pri tiesňových volaniach poskytnúť identifikáciu volajúceho
  - zobrazením telefónneho čísla
  - zobrazením mena, priezviska a adresy trvalého pobytu alebo obchodného mena a sídla alebo miesta podnikania.
7. Poskytovateľ je povinný uchovávať prevádzkové údaje, lokalizačné údaje a údaje komunikujúcich strán odo dňa uskutočnenia komunikácie počas
  - 6 mesiacov, ak ide o pripojenie k internetu, internetovú elektronickú poštu a telefonovanie prostredníctvom internetu, a
  - 12 mesiacov, ak ide o ostatné druhy komunikácie.
8. Telefónnou službou na účely uchovávanía údajov sú volania zahrňujúce telefónne volania, hlasovú schránku, konferenčné volania a dátový prenos, doplnkové služby zahrňujúce presmerovanie volania a odovzdanie volania a posielanie správ a multimediálne služby zahrňujú služby SMS, rozšírené mediálne služby (EMS) a služby MMS.
9. Údaje podľa predchádzajúceho odseku Poskytovateľ uchováva v rozsahu, v akom ich vytvára alebo spracúva pri poskytovaní služby alebo siete. Zoznam údajov, ktoré je povinný uchovávať, je uvedený v prílohe č. 2 ZEK. Údaje podľa predchádzajúceho odseku spolu s údajmi Účastníka je Poskytovateľ povinný na základe písomnej žiadosti a bezodkladne poskytnúť za podmienok ustanovených v § 63 ods. 6 ZEK orgánom činným v trestnom konaní, súdu a inému orgánu štátu



účely vyšetrovania, odhalovania a stíhania trestných činov súvisiacich s terorizmom, nedovoleným obchodovaním, organizovanou trestnou činnosťou, únikom a ohrozením utajovaných skutočností a s trestnými činmi spáchanými nebezpečným zoskupením.

## 11. Príslušné právo a rozhodovanie sporov 11.1. Príslušné právo

1. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Účastník je cudzinec alebo Služby Poskytovateľa boli poskytnuté na území iného štátu.

2. Vzťahy medzi Účastníkom a Poskytovateľom, neupravené Zmluvou a Všeobecnými podmienkami, sa riadia platným znením Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a platným znením Zákona 513/1991 Z.z. Obchodný zákonník.

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

1. Ak Účastník nesúhlasí s výsledkom reklamácie Verejnej služby alebo so spôsobom jej vybavenia, môže po reklamačnom konaní predložiť spor s Poskytovateľom Telekomunikačnému úradu Slovenskej republiky (ďalej aj "Úrad") na mimosúdne riešenie.

2. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka, b) názov a sídlo Poskytovateľa, c) predmet sporu, d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie, e) návrh riešenia sporu.

3. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.

4. Účastník a Poskytovateľ môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, zákonné náležitosti.

predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.

5. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

### 11.3. Súdne riešenie sporov

1. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi vzniknú zo vzťahov vzniknutých na základe tejto Zmluvy alebo súvisiacich s touto Zmluvou, vrátane sporov o platnosť, výklad a zánik tejto Zmluvy, predložia na rozhodnutie v rozhodcovskom konaní stálemu rozhodcovskému súdu, ktorý bude vybratý žalobcom zo zoznamu stálych rozhodcovských súdov, vedeného Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky. Týmto nie je dotknuté právo žalobcu obrátiť sa s návrhom na začatie konania na príslušný všeobecný súd Slovenskej republiky podľa zákona č. 99/1963 Zb. Občiansky súdny poriadok v znení neskorších predpisov.

2. Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia tohto bodu budú pre ne záväzná aj po ukončení platnosti Zmluvy.

## 12. Záverečné ustanovenia

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

1. Poskytovateľ má právo jednostranne meniť Všeobecné podmienky bez súhlasu Účastníka, ak aj nahradiť ich novými Všeobecnými podmienkami.

2. Poskytovateľ je povinný písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môžu podrobne oboznámiť.

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

4. Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy, ak Poskytovateľ ponúkne Účastníkovi uzavretie individuálneho dodatku k Zmluve, na základe ktorého pre tento zmluvný vzťah nebudú platiť tie ustanovenia Všeobecných podmienok, s ktorými Účastník nesúhlasí.

5. V prípade, že sa niektoré ustanovenia Všeobecných podmienok dostanú do rozporu s platným právom, tieto ustanovenia sú neplatné. Ostatné ustanovenia Všeobecných podmienok týmto nie sú dotknuté.

### 12.2. Rozsah zodpovednosti za škodu

1. Poskytovateľ zodpovedá Účastníkovi za škodu, vzniknutú v dôsledku poskytovania alebo neposkytovania služby, iba ak je takáto zodpovednosť a jej rozsah dohodnutá v Zmluve alebo vyplýva zo zákona.

2. Maximálna výška náhrady škody vzniknutej v dôsledku neposkytovania Verejnej služby, alebo jej poskytovania s podstatnými vadami, je obmedzená najviac do výšky ceny za túto Verejnú službu.

### 12.3. Oznamovanie

1. Účastník je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi zmenu identifikačných údajov, predovšetkým bydliska (sídla), obchodného mena, korešpondenčnej adresy, oprávnených osôb, kontaktného telefónneho čísla a e-mailovej adresy.

2. Pri zasielaní písomností prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Zmluve, sa doporučené listové zásielky alebo zásielky s doručenkou považujú za doručené dňom skončenia odbernej lehoty, alebo ak prijímateľ odoprel prijatie zásielky, zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá, alebo nebolo možné adresáta na uvedenej adrese zistiť a zásielku doručiť.

### 12.4. Záverečné ustanovenia

1. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1.10.2013.



2. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom, kedy Poskytovateľ prijme Účastníkom podpísaný úplný návrh na uzavretie Zmluvy, spĺňajúci všetky
3. Zmluva je záväzná pre zmluvné strany, ako aj ich prípadných právnych nástupcov, alebo oprávnených nadobúdateľov práv a povinností.