

**Všeobecné podmienky spoločnosti VNET a.s. na poskytovanie služby VNET Hlasové služby
pre účastnícke zmluvy uzavreté po 01.10.2013**

**Článok I.
Vymedzenie pojmov**

1.1 Pre účely Zmluvy a týchto VOP sa definujú nižšie uvedené pojmy nasledovným spôsobom:

"**0800 Zelená linka**" je služba poskytovaná Dodávateľom Účastníkovi (ako Ostatná služba), ktorá spočíva v zabezpečení prepájania odchádzajúcich hovorov tretích osôb volajúcich na Zelené číslo s Cieľovým číslom; táto služba nie je poskytovaná VTS alebo elektronickej služby v zmysle Zákona. Ďalšie podmienky poskytovania tejto služby sú špecifikované v čl. XXIII. týchto VOP.

"**0850 Modrá linka**" je služba poskytovaná Dodávateľom Účastníkovi (ako Ostatná služba), ktorá spočíva v zabezpečení prepájania odchádzajúcich hovorov tretích osôb volajúcich na Modré číslo s Cieľovým číslom; táto služba nie je poskytovaná VTS alebo elektronickej služby v zmysle Zákona. Ďalšie podmienky poskytovania tejto služby sú špecifikované v čl. XXIV. týchto VOP.

"**Cenník**" je cenník spoločnosti VNET, ktorý je zverejnený na Webovej stránke VNET, a ktorý obsahuje cenové položky za konkrétne služby či tovar poskytovaný Dodávateľom, spoločnosťou VNET či ktoroukoľvek zo spoločností patriacich do Skupiny VNET; Cenník môže pozostávať z viacerých čiastočných cenníkov pre jednotlivé druhy alebo typy poskytovaných služieb či tovarov. Pre účely Zmluvy je súčasťou Cenníka aj Tarifa VNET a časť "Cenník pre služby 0800 Zelená linka a 0850 Modrá linka".

"**Cieľové číslo**" je geografické telefónne číslo, alebo mobilné číslo, na ktoré budú presmerované prichádzajúce telefónne hovory na Zelené číslo, resp. Modré číslo, a ktoré je uvedené v bode 11. Špecifikácie služby.

"**Dcérska spoločnosť VNET**" je spoločnosť, v ktorej má VNET majetkovú účasť vo forme vlastníctva obchodného podielu alebo akcií, a to bez ohľadu na výšku tejto majetkovej účasti, ako aj každá spoločnosť, voči ktorej je VNET v pozícii ovládajúcej osoby v zmysle § 66a Obchodného zákonníka.

"**Deň zriadenia Služby**" je deň, kedy bola Účastníkovi zriadená Hlasová služba na základe Zmluvy; v prípade, že Zmluvné strany podpísali Preberací Protokol, považuje sa za Deň zriadenia Služby deň podpisu Preberacieho Protokolu Účastníkom a Dodávateľom, pokiaľ v Preberacom Protokole nie je výslovne uvedené inak.

"**Dodávateľ**" je VNET. Za Dodávateľa sa budú považovať aj právni nástupcovia Dodávateľa.

"**elektronická komunikačná 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. Elektronickou komunikačnou službou nie je poskytovanie obsahu ani zabezpečenie alebo vykonávanie redakčného dohľadu nad obsahom prenášanom pomocou sietí a služieb. Elektronickou komunikačnou službou nie sú ani služby (vrátane služieb informačnej spoločnosti v zmysle zákona č. 22/2004 Z.z. a Smernice 98/34/ES), ktoré nespočívajú úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach.

"**fakturačné obdobie**" je obdobie, ktorého dĺžka je uvedená v Špecifikácii služby v oddieli označenom ako "Fakturačné obdobie: "; pokiaľ v Špecifikácii služby alebo Iných Ujednaniach nie je uvedené inak, platí, že fakturačné obdobie je jeden mesiac.

"**Hlasové služby**" alebo "**Hlasové služby VNET**" je súhrnný termín pre všetky verejné telefónne služby (VTS) a Ostatné služby, ktoré poskytuje Dodávateľ Účastníkovi na základe Zmluvy.

"**Identifikačné údaje Účastníka**" sú identifikačné údaje Účastníka, ktorými sú v prípade Účastníka - fyzickej osoby jej meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť a ak ide o podnikateľa aj IČO, miesto

podnikania, DIČ a IČ-DPH alebo údaj o tom, že nie je plátcom DPH; v prípade Účastníka - právnickej osoby jej obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ, IČ-DPH alebo údaj o tom, že nie je plátcom DPH.

"Iné Ujednania" je samostatný oddiel v Záhľaví Zmluvy označený ako "Iné ujednania", ktorý môže obsahovať ostatné a akékoľvek ujednania o právnom vzťahumedzi Dodávateľom a Účastníkom.

"Koncové zariadenie Účastníka" je telekomunikačné zariadenie vo vlastníctve alebo užívaní Účastníka (napr. pevný telefón, mobil, apod.), ktoré nie je dodávané Dodávateľom.

"Kontaktná adresa Dodávateľa" - je nasledujúca adresa Dodávateľa: Nám. Hraničiarov 39, 851 03 Bratislava.

"Kontaktná adresa Účastníka" - je adresa Účastníka uvedená v Záhľaví Zmluvy v oddieli identifikujúcom Účastníka, prípadne iná adresa Účastníka, o ktorej Účastník písomne informoval Dodávateľa na Kontaktnej adrese Dodávateľa s výslovným uvedením skutočnosti, že ide o novú adresu Účastníka pre účely písomnej komunikácie Zmluvných strán.

"Kontaktný email Dodávateľa" - je emailová adresa Dodávateľa "vnet@vnet.sk" alebo "vnet@vnet.eu".

"Kontaktný email Účastníka" je emailová adresa Účastníka uvedená v Záhľaví Zmluvy v oddieli identifikujúcom Účastníka, prípadne iná emailová adresa Účastníka, o ktorej Účastník informoval Dodávateľa písomne na Kontaktnej adrese Dodávateľa alebo elektronickou formou na Kontaktný email Dodávateľa, a to s výslovným uvedením skutočnosti, že ide o novú kontaktnú emailovú adresu Účastníka pre účely komunikácie Zmluvných strán súvisiacej so Zmluvou.

"Memorandum" je dokument nazvaný "Memorandum o ochrane osobných údajov" vyhotovený Dodávateľom a zverejnený na Webovej stránke VNET (www.vnet.sk) v sekcii "Dokumenty" a "Ochrana osobných údajov", a ktorý zrozumiteľným a prehľadným spôsobom stanoví bližšie podmienky spracúvania a ochrany osobných údajov zákazníkov Dodávateľa.

"Miesto pripojenia" je miesto pripojenia uvedené v Záhľaví Zmluvy, a to spravidla v časti identifikujúcej osobu Účastníka, príp. v Iných Ujednaniach.

"Minimálna doba trvania Zmluvy" alebo "Doba viazanosti" je časové obdobie uvedené v Špecifikácii služby v oddieli označenom ako "Minimálna doba trvania zmluvy:" (spravidla bod 8. Špecifikácie služby), ktoré začína bežať Dňom zriadenia Služby.

"Modré číslo" je virtuálne číslo (kód) s číselným označením "0850 xxx xxx" uvedené v bode 10. Špecifikácie služby, prostredníctvom ktorého budú v rámci služby 0850 Modrej linky spájané prichádzajúce hovory od volajúcich tretích osôb na Cieľové číslo.

"Nadradená zmluva" je iná zmluva (odlišná od Zmluvy) uzavretá medzi Zmluvnými stranami, ktorá je v Záhľaví zmluvy výslovne uvedená, že je nadradenou zmluvou predmetnej Zmluve a je identifikovaná spravidla číslom zmluvy, pričom táto skutočnosť je spravidla uvedená buď v časti identifikujúcej Účastníka, v Iných Ujednaniach alebo v Špecifikácii služby v bode upravujúcom dobu trvania Zmluvy.

"Nariadenie" alebo "GDPR" je Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27.04.2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/EX (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).

"Občiansky zákonník" je zákon č. 40/1964 Zb. občiansky zákonník, v znení neskorších právnych predpisov.

"Obchodný zákonník" je zákon č. 513/1991 Zb. obchodný zákonník, v znení neskorších právnych predpisov.

"Odmena" je odmena Dodávateľa za poskytovanie Hlasových služieb Účastníkovi; spôsob určenia výšky Odmeny upravuje Špecifikácia služby, Cenník vrátane Tarify VNET a čl. VI. týchto VOP; pričom ak je Dodávateľ oprávnený, resp. povinný, účtovať Účastníkovi aj DPH podľa osobitných právnych predpisov, výška tejto odmeny sa zvyšuje o príslušnú sadzbu DPH, ktorá sa považuje za súčasť Odmeny.

"Osobitné služby" sú služba 0800 Zelená linka a služba 0850 Modrá linka; Osobitné služby nie sú elektronickou komunikačnou službou (a teda ani verejnou telefónnou službou).

"**Osobitné ustanovenia VOP**" sú ustanovenia článkov XXIII. a XXIV. týchto VOP upravujúce Osobitné služby; Osobitné ustanovenia VOP majú prednosť pred Spoločnými ustanoveniami VOP.

"**osobné údaje**" sú osobné údaje definované v § 2 ZOOÚ.

"**Ostatné služby**" sú akékoľvek služby bez ohľadu na povahu a rozsah, ktoré nie sú elektronickou komunikačnou službou, a ktoré Dodávateľ poskytuje Účastníkovi na základe Zmluvy; medzi Ostatné služby patrí napr. poskytnutie Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa alebo poskytovanie Osobitných služieb.

"**Poskytovateľ**" je Dodávateľ; všade tam, kde sa v skôr uzavretých zmluvách so zákazníkmi Dodávateľa, ktorých predmetom je poskytovanie Hlasových služieb, hovorí o "Poskytovateľovi", je touto osobou spoločnosť VNET.

"**Preberací Protokol**" je písomný protokol, ktorý Účastník a Dodávateľ podpisujú v deň zriadenia Služby, príp. neskôr, a ktorým obidve Zmluvné strany potvrdzujú, že Hlasové služby boli Účastníkovi riadne zriadené v deň podpisu Preberacieho Protokolu, príp. v iný deň tam uvedený; Preberací Protokol môže obsahovať ďalšie náležitosti ako napr. špecifikáciu Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa poskytovaného Účastníkovi, apod.

"**prepojené osoby**" sú fyzické či právnické osoby, ktoré sú personálne alebo majetkovo prepojené, a to najmä ak ide o osoby blízke v zmysle § 116 Občianskeho zákonníka, ak sa tie isté osoby či ich osoby blízke vyskytujú, či v minulosti vyskytovali, v štatutárnych či dozorných orgánoch týchto osôb, ak sa tieto osoby či ich osoby blízke majetkovo účastnia, či v minulosti účastnili, na týchto osobách a to bez ohľadu na výšku takejto majetkovej účasti; za prepojené sa vždy považujú osoby navzájom ovládané či ovládajúce v zmysle § 66a Obchodného zákonníka.

"**Rozhranie**" je koncový bod siete, ktorý je fyzickým bodom, v ktorom sa Účastníkovi poskytuje pripojenie k Sieti VNET a v prípade sietí zahŕňajúcich spájanie alebo smerovanie je tento bod určený špecifickou sieťovou adresou.

"**Servisné čísla**" sú telefónne čísla Dodávateľa alebo spoločnosti VNET, ktoré sú uvedené na Webovej stránke VNET s označením "Zákaznícka linka", "Hot Line" alebo "Hotline non-stop technická podpora", príp. iným spôsobom, z ktorého jednoznačne vyplýva, že ide o telefónne čísla, na ktoré majú zákazníci hlásiť technické poruchy.

"**sieť**" alebo "**elektronická komunikačná sieť**" je funkčne prepojená sústava prenosových systémov a v prípade potreby prepájacích a smerovacích zariadení, ako aj iných prostriedkov, ktoré umožňujú prenos signálu po vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, vrátane družicových sietí, pevných sietí s prepájaním okruhov a s prepájaním paketov vrátane Internetu bez ohľadu na druh prenášaných informácií.

"**Sieť VNET**" je verejná elektronická komunikačná sieť, ktorú prevádzkuje VNET, a ktorá je vo vlastníctve, užívaní alebo správe spoločnosti VNET. Dodávateľ poskytuje Hlasové služby prostredníctvom Sieť VNET.

"**Skupina VNET**" sú všetky nasledujúce spoločnosti:

- všetky Dcérske spoločnosti VNET,
- všetky právnické osoby, v ktorých má VNET priamo alebo nepriamu majetkovú účasť bez ohľadu na výšku tejto majetkovej účasti; za nepriamu majetkovú účasť spoločnosti VNET sa rozumie aj majetková účasť Dcérske spoločnosti VNET alebo ich dcérske alebo ovládané spoločnosti v zmysle § 66a Obchodného zákonníka, na príslušnej právnickej osobe, a
- všetky spoločnosti, voči ktorým je VNET v pozícii ovládanej osoby v zmysle § 66a Obchodného zákonníka.

"**Služba**" alebo "**Služby**" je/sú Hlasové služby, tj. všetky verejné telefónne služby (VTS) a Ostatné služby, ktoré poskytuje Dodávateľ Účastníkovi na základe Zmluvy.

"**Spoločné ustanovenia VOP**" sú všetky ustanovenia týchto VOP, ktoré nie sú Osobitnými ustanoveniami VOP.

"**spracúvanie osobných údajov**" je vykonávanie činností ako sú definované v § 5 písm. e) ZOOÚ.

"**Špecifikácia služby**" je samostatný oddiel v Záhlaví Zmluvy, ktorý špecifikuje základné podmienky poskytovania Služby, a to napr. Odmenu, Zriaďovací poplatok, Fakturačné obdobie, Minimálnu dobu trvania Zmluvy, dĺžku výpovednej lehoty, apod.

"**Tarifa VNET**" je tarifa spoločnosti VNET, ktorá je uvedená na Webovej stránke VNET; Tarifa je súčasťou Cenníka a teda súčasťou Zmluvy.

"**Telekomunikačné zariadenia Dodávateľa**" je zariadenie vo vlastníctve Dodávateľa alebo spoločnosti VNET, ktoré Dodávateľ na dobu poskytovania Služby na základe Zmluvy bezplatne zapožičiava Účastníkovi (napr. teleonno zariadenie, apod.).

"**Tiesňové linky**" sú vnútroštátne čísla tiesňových volaní, a to jednotné európske číslo tiesňového volania "112", políciu "158", hasičskú službu "150", záchrannú službu "155" a mestskú políciu "159".

"**Účet Dodávateľa**" je bankový účet Dodávateľa uvedený v Záhlaví Zmluvy v časti identifikujúcej Dodávateľa, inak bankový účet Dodávateľa uvedený na Webovej stránke VNET.

"**Účastník**" je fyzická alebo právnická osoba, ktorá s Dodávateľom uzavrela Zmluvu, a jej právni nástupcovia.

"**Úrad**" je Úrad pre reguláciu telekomunikačných komunikácií a poštových služieb.

"**verejná elektronická komunikačná služba**" je elektronická komunikačná služba, o ktorej používanie sa môže uchádzať každý záujemca.

"**verejná služba**" je v zmysle § 3 ods. 2 Zákona verejne dostupná elektronická komunikačná služba, o ktorej používanie sa môže uchádzať každý záujemca.

"**verejná telefónna služba**" alebo len "**VTS**" je verejná elektronická komunikačná služba na priame alebo nepriame vytváranie a prijímanie národných a medzinárodných volaní prostredníctvom jedného alebo viacerých čísel národného alebo medzinárodného číslovacieho plánu; poskytovateľom VTS na základe Zmluvy je VNET.

"**VNET**" je spoločnosť VNET a.s., so sídlom nám. Hraničiarov 39, 851 03 Bratislava, IČO: 35 845 007, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Sa, vl.č. 3916/B.

"**VOP**" alebo "**Podmienky**" sú tieto Všeobecné podmienky spoločnosti VNET a.s. na poskytovanie služby VNET Hlasové služby pre účastnícke zmluvy uzavreté po 01.10.2013, a ktoré predstavujú súčasť Zmluvy.

"**Webová stránka VNET**" - je webová stránka spoločnosti VNET umiestnená na adrese (webovom sídle): "www.vnet.sk".

"**Záhlavie Zmluvy**" sú štyri úvodné časti na prvej strane Zmluvy vo forme tabuliek, ktoré obsahujú identifikáciu Dodávateľa, identifikáciu Účastníka, Špecifikáciu služby a Iné Ujednania.

"**Zákon**" - je zákon č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších právnych predpisov.

"**Záujemca**" je fyzická alebo právnická osoba, ktorá prejavila Dodávateľovi alebo spoločnosti VNET akoukoľvek formou záujem o uzavretie zmluvy o poskytovaní služby VNET Hlasové služby; táto osoba sa považuje za Záujemcu do okamžiku uzavretia Zmluvy, ak bude uzavretá.

"**Zelené číslo**" je virtuálne číslo (kód) s číselným označením "0800 xxx xxx" uvedené v bode 10. Špecifikácie služby, prostredníctvom ktorého budú v rámci služby 0800 Zelenej linky spájané prichádzajúce hovory od volajúcich tretích osôb na Cieľové číslo.

"**Zmluva**" je písomná zmluva o poskytovaní služby VNET Hlasové služby uzavretá medzi Účastníkom, a Dodávateľom; neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú aj tieto VOP a Cenník vrátane Tarify VNETv ich aktuálnom znení.

"**Zmluvné strany**" sú Dodávateľ a Účastník spolu, každý samostatne ako "**Zmluvná strana**".

"**ZOOÚ**" je zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov, v znení neskorších právnych predpisov.

"ZRPVS" je zákon č. 315/2016 Z.z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.

Článok II. Úvodné ustanovenia a výkladové pravidlá

- 2.1 Tieto VOP sa vzťahujú na Dodávateľa a Účastníka na základe uzavretej Zmluvy výlučne v rozsahu poskytovania Hlasových služieb, ktorých poskytovateľom je Dodávateľ.
- 2.1 Dodávateľ je právnickou osobou zriadenou podľa práva Slovenskej republiky so sídlom na území Slovenskej republiky, ktorá je oprávneným poskytovateľom elektronických komunikačných služieb v zmysle Zákona.
- 2.2 Dodávateľ je oprávnený poskytovať verejné telefónne služby (VTS) v zmysle Zákona a príslušných povolení a ohlásení.
- 2.3 V prípade rozporu medzi samotnou Zmluvou a týmito VOP, platia ustanovenia samotnej Zmluvy, ktoré majú prednosť pred ustanoveniami týchto VOP. Prípadná zmena týchto VOP sa nedotýka obsahu samotnej Zmluvy. V prípade rozporu konkrétnych ustanovení medzi samotnou Zmluvou a Preberacím Protokolom alebo Cenníkom, má v danom rozsahu prednosť úprava v samotnej Zmluve.
- 2.5 Úprava práv a povinností Zmluvných strán dohodnutá v Iných Ujednaniach má prednosť pred všetkými ostatnými ustanoveniami Zmluvy.
- 2.6 Pokiaľ z týchto VOP alebo z povahy veci nevyplýva inak, platí, že pojem "Zmluva" používaný v týchto VOP zahŕňa aj tieto VOP ako súčasť Zmluvy. Tam, kde sa v týchto VOP uvádza termín "samotná Zmluva", myslí sa tým samotná listina Zmluvy, resp. úprava práv a povinností dohodnutá v listine samotnej Zmluvy, tj. bez týchto VOP.

Článok III. Predmet Zmluvy

- 3.1 Dodávateľ sa zaväzuje počas účinnosti tejto Zmluvy a podľa podmienok dohodnutých v tejto Zmluve poskytovať Účastníkovi Hlasové služby (a Účastník sa zaväzuje platiť Dodávateľovi za poskytovanie Hlasových služieb dohodnutú Odmenu a dodržiavať ostatné povinnosti uvedené v Zmluve.
- 3.2 Hlasové služby budú Účastníkovi poskytované v Mieste pripojenia
- 3.3 V prípade, že Účastník prevezme od Dodávateľa jedno alebo viac Telekomunikačných zariadení Dodávateľa, je predmetom Zmluvy aj poskytnutie týchto zariadení Účastníkovi v zmysle čl. XIII. týchto VOP.

Článok IV. Práva a povinnosti Dodávateľa

- 4.1 Dodávateľ má právo odmietnuť uzavrieť zmluvu o pripojení so Záujemcom, ak
 - a) sú splnené podmienky § 43 ods. 1 písm. c) Zákona,
 - b) ak Záujemca neposkytne pred podpisom zmluvy o pripojení niektorý z Identifikačných údajov Účastníka,
 - c) ak Záujemca má alebo mal voči Dodávateľovi či ktorejkoľvek zo spoločností patriacej do Skupiny VNET akékoľvek záväzky po splatnosti, a to bez ohľadu na výšku a povahu týchto záväzkov,
 - d) ak je Záujemca prepojenou osobou s inou osobou, ktorá má alebo mala voči Dodávateľovi či ktorejkoľvek zo spoločností patriacej do Skupiny VNET akékoľvek záväzky po splatnosti, a to bez ohľadu na výšku a povahu týchto záväzkov,
 - e) ak má Dodávateľ dôvodné podozrenie, že Záujemca nebude plniť jeho záväzky voči Dodávateľovi riadne a včas; za dôvodné podozrenie sa vždy považuje prípad uvedený pod písm. c) a d) tohto bodu,

- f) ak má Dodávateľ dôvodné podozrenie, že Zaujemca bude využívať služby poskytované Dodávateľom k aktivitám, ktoré sú v rozpore s legislatívou Slovenskej republiky či iného štátu; za dôvodné podozrenie sa vždy považuje prípad, kedy sa Zaujemca alebo s ním prepojená osoba sa v minulosti takéhoto konania už dopustila,
- g) poskytovanie Hlasových služieb na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné okrem poskytovania univerzálnej služby v zmysle Zákona, alebo by to bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
- h) Zaujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že Dodávateľ, niektorá zo spoločností zo Skupiny VNET, alebo iný podnik v zmysle Zákona už predtým odstúpil od inej zmluvy s ním alebo s ním inú zmluvu vypovedal,
- i) Zaujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že Dodávateľ, niektorá zo spoločností zo Skupiny VNET, alebo iný podnik v zmysle Zákona už predtým odstúpil od inej zmluvy s prepojenou osobou so Zaujemcom alebo s takouto spoločnosťou inú zmluvu vypovedal,
- j) Zaujemca nesúhlasí s celým obsahom zmluvy o predloženej mu Dodávateľom alebo s celým obsahom týchto VOP, Cenníka alebo Tarify VNET,
- k) osoba, ktorá hodlá podpísať zmluvu v mene Zaujemcu nie je osobou oprávnenou konať v mene Zaujemcu, alebo má Dodávateľ dôvodné podozrenie, že takáto osoba nie je oprávnená konať menom Zaujemcu; toto ustanovenie sa vzťahuje aj na osoby štatutárnych orgánov právnických osôb, ako aj na osoby splnomocnené Zaujemcom na základe plnej moci; za dôvodné podozrenie sa vždy považuje skutočnosť, ak osoba, ktorá hodlá v mene Zaujemcu uzavrieť zmluvu, nie je štatutárnym orgánom oprávneným konať, resp. konať príslušným spôsobom, za Zaujemcu podľa aktuálneho internetového výpisu z obchodného registra Zaujemcu, alebo vždy, keď sa osoba, ktorá hodlá v mene Zaujemcu podpísať zmluvu o pripojení sa preukáže plnou mocou alebo iným poverením.
- l) v mene Zaujemcu hodlá podpísať zmluvu iná osoba konajúca na základe ústnej plnej moci, alebo písomnej plnej moci bez úradného osvedčenia podpisu Zaujemcu,
- m) Zaujemca je v likvidácii, konkurze, konkurznom konaní, reštrukturalizácii či reštrukturalizačnom konaní.

4.2 Dodávateľ je povinný:

- a) pri uzatvorení zmluvy získavať a overovať údaje Zaujemcu, resp. účastníka vrátane účastníka používajúceho predplatené služby, v rozsahu § 56 ods. 3 písm. a) Zákona,
- b) pripojiť Účastníka do siete, resp. zabezpečiť pripojenie Účastníka do siete, v Mieste Pripojenia do 30 dní odo dňa uzavretia Zmluvy,
- c) poskytovať Hlasové služby Účastníkovi spôsobom a v rozsahu podľa podmienok dohodnutých v Zmluve a všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky,
- d) 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 bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť Dodávateľa je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s obsahom podstatnej zmeny zmluvných podmienok môže podrobne oboznámiť,
- e) viesť evidenciu údajov o Účastníkovi v rozsahu podľa § 56 ods. 3 písm. a) Zákona.

4.3 Dodávateľ má právo najmä:

- a) na riadne a včasné uhradenie Odmeny vo výške a spôsobom dohodnutým v Zmluve vrátane týchto VOP,
- b) na náhradu škody spôsobenej na Sieti VNET alebo na Telekomunikačnom zariadení Dodávateľa,
- c) na vrátenie zapožičaného Telekomunikačného zariadenia Dodávateľ po skončení Zmluvy podľa príslušných ustanovení týchto VOP,
- d) odmietnuť uzavretie zmluvy z dôvodov uvedených v bode 4.1 týchto VOP,
- e) požadovať od Zaujemcu/Účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní verejných komunikačných služieb, ako aj kedykoľvek po uzavretí takejto zmluvy, predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Zaujemcu/Účastníka; právo Dodávateľa podľa tohto bodu sa vzťahuje aj voči štatutárnym orgánom, resp. členom štatutárneho orgánu, oprávnených konať menom Zaujemcu/Účastníka,

- f) poskytnúť v zmysle § 63 ods. 5 Zákona iným orgánom štátu v zmysle § 55 ods. 6 Zákona údaje v rozsahu § 56 ods. 3 Zákona a plniť ostatné povinnosti vyplývajúce mu zo Zákona a iných právnych predpisov či rozhodnutí príslušných štátnych orgánov,
- 4.4 Dodávateľ má právo dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Hlasových služieb, príp. niektovej z nich, z dôvodu ich zneužívania, a to až do odstránenia ich zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie. Dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Hlasových služieb podľa tohto bodu má Dodávateľ ihneď a bez predchádzajúceho upozornenia Účastníka.
- 4.5 Dodávateľ má právo dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Hlasových služieb, príp. niektovej z nich, z dôvodu nezaplatenia splatnej Odmeny alebo jej časti v lehote splatnosti podľa Zmluvy vrátane týchto VOP, a to až do jej zaplataenia alebo do zániku Zmluvy. Dočasne prerušiť poskytovanie Hlasových služieb, príp. niektovej z nich, podľa tohto bodu môže Dodávateľ iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplataenie. Zmluvné strany sa dohodli, že podmienka náležitého upozornenia v zmysle tohto bodu a § 43 ods. 1 písm. d) bod 2. Zákona je splnená, ak upozornenie o prerušení poskytovania Služby je odoslané Dodávateľom elektronickou formou na Kontaktný email Účastníka. Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že podmienka primeranej lehoty na zaplataenie v zmysle tohto bodu a § 43 ods. 1 písm. d) bod 2. Zákona je splnená, ak lehota na zaplataenie dlžnej čiastky je 5 kalendárnych dní po odoslaní upozornenia podľa tohto bodu na Kontaktný email Účastníka. Dočasne obmedziť poskytovanie Hlasových služieb, príp. niektovej z nich, je Dodávateľ oprávnený ihneď potom, čo sa Účastník dostane do omeškania so zaplataením Odmeny alebo jej časti, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia. Zmluvné strany sa dohodli, že rozsah obmedzenia poskytovania Hlasových služieb, príp. niektovej z nich, zo strany Dodávateľa podľa tohto bodu nie je ničím obmedzený a záleží výlučne na vôli Dodávateľa, pričom môže spočívať napr. v časovom obmedzení (služba bude poskytované len v čase vymedzenom Dodávateľom) alebo v tom, že Služba bude obmedzená len na možnosť uskutočnenia Tiesňových volaní, apod.
- 4.6 Dodávateľ má ďalej právo dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Hlasových služieb, príp. niektovej z nich, z dôvodu podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka ako tých, ktoré sú uvedené v bodoch 4.4 a 4.5 v tomto článku VOP. Dočasne prerušiť poskytovanie Hlasových služieb, príp. niektovej z nich, môže Dodávateľ iba po predchádzajúcom náležitom upozornení Účastníka. Zmluvné strany sa dohodli, že podmienka náležitého upozornenia v zmysle tohto bodu a § 43 ods. 1 písm. d) bodu 3. Zákona je splnená, ak upozornenie o prerušení poskytovania Hlasových služieb, príp. niektovej z nich, je odoslané Dodávateľom na Kontaktný email Účastníka. Dočasne obmedziť poskytovanie Hlasových služieb, príp. niektovej z nich, podľa tohto bodu je Dodávateľ oprávnený ihneď potom, čo Účastník podstatne poruší zmluvné podmienky, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia. Zmluvné strany sa dohodli, že rozsah obmedzenia poskytovania Hlasových služieb, príp. niektovej z nich, podľa tohto bodu nie je ničím obmedzený a záleží výlučne na vôli Dodávateľa, pričom môže spočívať napr. v časovom obmedzení (služba bude poskytované len v určitom čase), alebo v tom, že Služba bude obmedzená len na možnosť uskutočnenia Tiesňových volaní, apod.
- 4.7 Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že za podstatné porušenie zmluvných podmienok sa v zmysle bodu 4.6 týchto VOP a § 43 ods. 1 písm. d) bod 3. Zákona považuje najmä:
- a) výmena Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa, ktoré bolo Účastníkovi poskytnuté,
 - b) neoznámenie zmeny Kontaktnej adresy Účastníka alebo Kontaktného emailu Účastníka,
 - c) opakované nevyzdvihnutie poštových zásielok na Kontaktnej adrese Účastníka,
 - d) uvedenie nesprávnych Identifikačných údajov Účastníka, alebo včasné neoznámenie zmien Identifikačných údajov Účastníka, alebo
 - e) zrušenie Kontaktného emailu Účastníka bez riadneho a včasného oznámenia novej kontaktnej emailovej adresy Účastníka Dodávateľovi,
 - f) porušenie povinností uvedených v bode 5.2 týchto VOP.

Článok V. Práva a povinnosti Účastníka

- 5.1 Účastník je povinný:
- a) využívať Hlasové služby v súlade so Zákonom, Zmluvou vrátane týchto VOP a iných všeobecne záväzných právnych predpisov,
 - b) uhrádzať Dodávateľovi dohodnutú Odmenu vo výške a spôsobom dohodnutým v Zmluve vrátane týchto VOP,

- c) oznámiť bezodkladne Dodávateľovi poškodenia či vady poskytnutého Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa,
- d) oznámiť bezodkladne Dodávateľovi všetky poruchy, výpadky, obmedzenia či iné vady v poskytovaní Hlasových služieb,
- e) oznámiť Dodávateľovi bezodkladne, najneskôr však do 5 dní, všetky a akékoľvek zmeny jeho Identifikačných údajov Účastníka, zmenu Kontaktnej adresy Účastníka či zmenu Kontaktného emailu Účastníka,
- f) neohroziť, nepoškodiť a nenarušiť bezpečnosť a integritu Sieť VNET,
- g) poskytovať Dodávateľovi všetku potrebnú súčinnosť, ktorá bude potrebná na plnenie povinností Dodávateľa vyplývajúcich zo Zmluvy, a to najmä zabezpečiť na nevyhnutný čas a v nevyhnutnom rozsahu prístup do priestorov Účastníka v Mieste pripojenia k Rozhraniu, ako aj prístup ku Koncovému zariadeniu Účastníka pri zriaďovaní služieb; to platí aj v prípade odstraňovania reklamácií či vykonávaním servisných, údržbových či iných zásahov Dodávateľom,
- h) prečítať si Memorandum pri podpise Zmluvy a pokiaľ to je možné, pred podpisom Zmluvy

5.2 V prípade, ak je Účastníkovi pridelené telefónne číslo, je Účastník povinný toto telefónne číslo využívať len v Mieste pripojenia, resp. len na koncových zariadeniach (napr. telefónoch, smartfónoch, mobiloch, počítačoch, atd.), ktoré sa fyzicky nachádzajú v Mieste pripojenia. Účastník podpisom Zmluvy berie na vedomie a výslovne súhlasí s tým, že Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi za akúkoľvek škodu či újmu (vrátane újmy na zdraví) v prípade, ak Účastník poruší povinnosť uvedenú v predchádzajúcej vete. Povinnosť Účastníka uvedená v prvej vete tohto bodu platí bez ohľadu na skutočnosť či využíva vlastné koncové zariadenie, Telekomunikačné zariadenie Dodávateľa, či iné zariadenie.

5.3 Účastník dáva podpisom Zmluvy súhlas s umiestnením vedení sietí, technológií a iných zariadení Dodávateľa potrebných k poskytovaniu Služby v priestoroch/v nehnuteľnostiach vo vlastníctve Účastníka, kde sa nachádza Miesto pripojenia, resp. kde má Dodávateľ pripojiť Účastníka k sieti/ kde je Miesto pripojenia, príp. ak majú byť technologické zariadenia alebo telekomunikačné vedenia pre účely poskytovania Služby umiestnené v/na Dotknutých objektoch, je Účastník povinný zabezpečiť písomný súhlas od vlastníka príslušného Dotknutého objektu s pripojením Účastníka podľa tejto Zmluvy, ktorý bude zahŕňať oprávnenie Dodávateľa alebo ním poverenej osobe, k vstupu, montáži, umiestneniu a údržbe technologických zariadení a telekomunikačných vedení sietí v predmetnej nehnuteľnosti potrebných za účelom riadneho poskytovania Služby pre celú dobu trvania Zmluvy (ďalej len "Súhlas vlastníka"). Účastník je povinný zabezpečiť Súhlas vlastníka na vlastné náklady a nebezpečenstvo bezodkladne po podpise tejto Zmluvy, avšak najneskôr do 5 (piatich) dní po podpise Zmluvy alebo do okamžiku zriadenia Služby Dodávateľom, resp. prevzatia Služby Účastníkom, podľa toho, ktorá z uvedených skutočností nastane skôr. Na požiadanie Dodávateľa je Účastník povinný kedykoľvek počas účinnosti Zmluvy obratom odovzdať písomný Súhlas vlastníka Dodávateľovi (jeho originál); do okamžiku splnenia uvedenej povinnosti je Dodávateľ oprávnený nezriadiť Službu, resp. pozastaviť/prerušiť jej poskytovanie. Prevzatím Služby Účastníkom (tj. najmä podpisom Preberacieho Protokolu) Účastník potvrdzuje, že má zabezpečený Súhlas vlastníka, a to aj v prípade, ak si ho Dodávateľ nevyžiada, resp. ak Účastník Súhlas vlastníka neodovzdá Dodávateľovi. Účastník zodpovedá za to, aby bol Súhlas vlastníka platný a účinný po celú dobu trvania Zmluvy. Podmienkou splnenia termínu zriadenia Služby, ako aj ďalšieho poskytovania Služby podľa tejto Zmluvy, je existencia Súhlasu vlastníka nehnuteľnosti podľa tohto bodu. O omeškanie s vydaním Súhlasu vlastníka sa predlžuje lehota na zriadenie Služby a Dodávateľ sa nemôže z tohto dôvodu dostať do omeškania s povinnosťou zriadiť Službu na dotknutom Mieste pripojenia včas. Ak je Miesto pripojenia v byte alebo v nebytovom priestore, ktoré sa nachádza v bytovom dome, platia ustanovenia tohto bodu primerane aj na spoločné priestory príslušného bytového domu a Súhlas vlastníka sa pre účely tohto bodu vzťahuje aj na súhlas vlastníkov bytov a nebytových priestorov v bytovom dome udelený príslušným orgánom.

Článok VI. Odmena a platobné podmienky

6.1 Účastník je povinný za poskytovanie Hlasových služieb platiť Dodávateľovi Odmenu vo výške a spôsobom dohodnutým v Zmluve vrátane týchto VOP, Cenníka a Tarify VNET. Súčasťou Odmeny, na ktorú má Dodávateľ nárok, je:

- a) odmena uvedená v bode 2. Špecifikácie služby označenej ako "Mesačná cena bez DPH", ktorá predstavuje paušálnu časť Odmeny;

- b) v prípade realizácie odchádzajúcich hovorov Účastníkov aj odmena podľa Tarifu VNET, ktorá predstavuje tarifovanú časť Odmeny;
 - c) v prípade poskytovania služby 0800 Zelená linka a 0850 Modrá linka aj poplatky za prichádzajúce hovory na 0800 Zelenú linku a 0850 Modrú linku a ostatné poplatky uvedené v Cenníku, a to najmä v jeho časti "Cenník pre služby 0800 Zelená linka a 0850 Modrá linka."
- 6.2 Odmena sa tak spravidla skladá z paušálnej časti podľa bodu 6.1 písm a) týchto VOP, ktorá nezávisí od počtu volaní v danom období, ako aj z tarifikovanej časti podľa bodu 6.1 písm. b) VOP, ktorej výška závisí od počtu odchádzajúcich hovorov (volaní) v danom fakturačnom období.
- 6.3 Prvé fakturačné obdobie po podpise Zmluvy začína dňom nasledujúcim po Dni zriadenia Služby. Pokiaľ v Špecifikácii Služby alebo Iných Ujednaníach nie je uvedené inak, je fakturačné obdobie jeden mesiac, pričom prvé a všetky nasledujúce fakturačné obdobia (s prípadnou výnimkou posledného fakturačného obdobia) trvajú jeden mesiac (tj. napr. ak bola služba zriadená dňa 10.10. a fakturačné obdobie je jeden mesiac, prvé fakturačné obdobie začína dňom 11.10 a trvá do 10.11., ďalšie fakturačné obdobie trvá od 11.11. do 10.12, ďalšie od 11.12 do 10.01, atď.).
- 6.4 Ak je fakturačné obdobie podľa Špecifikácie služby alebo Iných ujednaní štvrťrok, resp. polrok alebo rok, prvé fakturačné obdobie končí posledným kalendárnym dňom daného štvrťroku, polroku alebo roku, do ktorého spadá Deň zriadenia Služby, pričom toto prvé fakturačné obdobie sa alikvótne skraca. Druhé a všetky nasledujúce fakturačné obdobia (s prípadnou výnimkou posledného fakturačného obdobia) sa dĺžkou zhodujú s dĺžkou fakturačného obdobia uvedeného v Špecifikácii služby alebo Iných Ujednaníach.
- 6.5 Posledné fakturačné obdobie sa v závislosti odo dňa skončenia Zmluvy môže alikvótne skrátiť, pričom predstavuje obdobie odo prvého dňa posledného fakturačného obdobia do dňa skončenia Zmluvy.
- 6.6 Dodávateľ je oprávnený vystavovať Účastníkovi účtovný doklad (ďalej aj ako "faktúra") znejúci na výšku paušálnej časti Odmeny za celé príslušné fakturačné obdobie od prvého dňa príslušného fakturačného obdobia vrátane. Dodávateľovi vzniká právny nárok voči Účastníkovi na zaplatenie paušálnej časti Odmeny príslúchajúcej na celé fakturačné obdobie v prvý deň príslušného fakturačného obdobia. Pokiaľ na príslušnej faktúre nebude uvedené inak, bude sa posledný deň príslušného fakturačného obdobia považovať za deň zdaniteľného plnenia. Dodávateľ je oprávnený vystaviť Účastníkovi faktúru na tarifikovanú časť Odmeny ihneď po uplynutí fakturačného obdobia, za ktoré sa má tarifikovaná časť Odmeny platiť. Dodávateľovi vzniká právny nárok voči Účastníkovi na zaplatenie tarifikovanej časti Odmeny príslúchajúcej na dané fakturačné obdobie okamžikom uplynutia predmetného fakturačného obdobia.
- 6.7 Faktúra musí byť vystavená v súlade s platnými účtovnými a daňovými predpismi a touto Zmluvou. Dodávateľ sa zaväzuje faktúru v deň jej vystavenia odoslať Účastníkovi v písomnej podobe na jeho adresu uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy alebo v elektronickej podobe na Kontaktný email Účastníka, pričom odoslaním faktúry len jedným z uvedených spôsobov sa považuje povinnosť Dodávateľa doručiť faktúru Účastníkovi za splnenú. Zmluvné strany sa v zmysle uvedeného dohodli a výslovne súhlasia s tým, že Dodávateľ môže odosielať faktúry Účastníkovi len v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka.
- 6.8 Zmluvné strany sa dohodli a výslovne súhlasia s tým, že v prípade, že sa faktúra doručuje Účastníkovi v elektronickej forme, prípadne aj v elektronickej forme a súčasne aj písomnej podobe, za deň doručenia faktúry Účastníkovi sa považuje deň odoslania faktúry v elektronickej forme Dodávateľom na Kontaktný email Účastníka. V prípade, že Dodávateľ odoslal Účastníkovi faktúru výlučne v písomnej podobe, považuje sa za deň doručenia faktúry Účastníkovi druhý nasledujú pracovný deň nasledujúci po dni, kedy Dodávateľ podal zásielku na pošte.
- 6.9 Zmluvné strany sa dohodli, že splatnosť faktúr je 14 dní odo dňa doručenia faktúry Účastníkovi v zmysle bodu 6.8 týchto VOP.
- 6.10 Ak z údajov na konkrétnej faktúre nebude nevyplývať inak, úhradu faktúr sa Účastník zaväzuje uskutočniť bezhotovostným bankovým prevodom alebo hotovostným vkladom na bankový účet Dodávateľa uvedený na príslušnej faktúre, inak na Účet Dodávateľa, s uvedením variabilného symbolu, ktorý je vyznačený na jednotlivých faktúrach. Ak na konkrétnej faktúre nebude uvedený variabilný symbol, je Účastník povinný pri realizácii úhrady danej faktúry uviesť variabilný symbol zhodný s číslom danej faktúry. Pokiaľ v nasledujúcej vete nie je uvedené inak, pri úhrade záväzkov bankovým prevodom alebo v hotovosti na účet Dodávateľa, nevzniknú Účastníkovi žiadne dodatočné náklady. V prípade, ak Účastník platí bankovým prevodom zo zahraničia, znáša bankové poplatky spojené s

cezhraničným prevodom v plnom rozsahu Účastník; to isté platí v prípade platieb prostrednítvom pošty (napr. poštovou poukážkou) či prostrednítvom iného subjektu.

- 6.11 V prípade, ak platba od Účastníka nebude identifikovaná variabilným symbolom podľa faktúry, príp. bude identifikovaná nesprávne a nebude možné z uskutočnenej platby zistiť, ktoré peňažné záväzky tým Účastník plní, platí, že takto neidentifikovanou platbou je splnený záväzok najskôr splatný, a to najprv jeho príslušenstvo (úroky, úroky z omeškania) a potom istina.
- 6.12 Peňažné záväzky Účastníka sa považujú za splnené okamžikom ich pripísania na bankový účet Dodávateľa.
- 6.13 Dodávateľ je oprávnený jednostranne započítať akékoľvek jeho pohľadávky voči Účastníkovi s existujúcimi záväzkami Účastníka voči Dodávateľovi, a to aj takými, ktoré sú premlčané alebo budú splatné v budúcnosti.

Článok VII. Reklamačný poriadok

- 7.1 Účastník právo podať Dodávateľovi podľa týchto VOP reklamáciu na:
- nesprávnosť doručenej faktúry, tj. ak sa Účastník domnieva, že výška Odmeny uvedená na faktúre nezodpovedá Zmluve vrátane týchto VOP,
 - kvalitu poskytovaných Hlasových služieb,
 - závady koncového zariadenia poskytnutého Účastníkovi na základe Zmluvy (tj. na Telekomunikačnom zariadení Dodávateľa).
- 7.2 Reklamácia podľa bodu 7.1 písm. a) musí byť uplatnená písomne na Kontaktnú adresu Dodávateľa alebo elektronicky emailom odoslaným z Kontaktného emailu Účastníka na Kontaktný email Dodávateľa alebo na emailovú adresu: financie@vnet.sk. Reklamácia podľa bodu 7.1 písm. b) a c) musí byť uplatnená písomne na Kontaktnú adresu Dodávateľa alebo elektronicky emailom odoslaným z Kontaktného emailu Účastníka na Kontaktný email Dodávateľa alebo na emailovú adresu: podpora@vnet.sk
- 7.3 Reklamácia musí byť uplatnená Účastníkom podľa všetkých podmienok bodu 7.2 a musí obsahovať najmenej nasledujúce náležitosti, inak sa k nej nebude prihliadať:
- meno a priezvisko/názov, pobyt/miesto podnikania/sídlo, IČO a Miesto Pripojenia Účastníka,
 - číslo Zmluvy,
 - dôvody, pre ktoré sa domnieva, že výška Odmeny na faktúre nezodpovedá Zmluve alebo popis vady na kvalite poskytovaných Hlasových službách, príp. popis závady poskytnutého telekomunikačného zariadenia poskytnutého Účastníkovi,
 - uviedenie iných rozhodných skutočností, na ktorých Účastník zakladá svoju reklamáciu,
 - čoho sa Účastník reklamáciou domáha,
 - dátum, kedy sa Účastník o závade na poskytovanej Hlasovej službe či zariadení, ktoré je predmetom reklamácie, dozvedel,
 - dátum a podpis Účastníka v prípade písomnej reklamácie.
- 7.4 Reklamáciu je Účastník povinný doručiť Dodávateľovi spôsobom podľa bodu 7.2 najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie, alebo odo dňa zistenia závady na poskytnutej Hlasovej službe či zariadení; po uplynutí tejto lehoty právo Účastníka na reklamáciu zaniká. Reklamácia Účastníka doručená Dodávateľovi po uplynutí lehoty uvedenej v predchádzajúcej vete nie je účinná a Dodávateľ k nej nemusí prihliadať; to platí aj v prípade, ak je síce reklamácia doručená Dodávateľovi včas, ale nespĺňa všetky náležitosti podľa bodu 7.3 týchto VOP alebo nebola odoslaná z Kontaktného emailu Účastníka (ak je účinná elektronickou formou).
- 7.5 Dodávateľ je povinný oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie do 30 dní odo dňa účinného doručenia včasnej a úplnej reklamácie Dodávateľovi, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Dodávateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Dodávateľ je povinný o predĺžení informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Dodávateľ odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty, a to aj v elektronickej forme emailom na Kontaktný email Účastníka. Účastník súhlasí s tým, že ak Dodávateľ na základe reklamácie Účastníka v plnom rozsahu odstráni reklamované vady poskytovanej služby či zariadenia, príp. doručí Účastníkovi novú opravenú faktúru, v lehote určenej k oznámeniu výsledku prešetrenia reklamácie podľa tohto bodu, Dodávateľ už nemusí odosielať

Účastníkovi samostatné oznámenie o výsledku prešetrenia reklamácie, pričom napravením väd Dodávateľom sa reklamácia bude považovať za vyriešenú a povinnosť oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia podľa tohto bodu a podľa § 45 ods. 2 Zákona sa bude považovať za splnenú Dodávateľom riadne a včas v deň odstránenia reklamovaných väd.

- 7.6 V prípade, že Dodávateľ reklamáciu neuzná, v oznámení o výsledku prešetrenia reklamácie doručovanom Účastníkovi uvedie, že reklamáciu neuznáva. Odôvodnenie nie je povinné.
- 7.7 V prípade, že Dodávateľ reklamáciu uzná, v oznámení o výsledku prešetrenia reklamácie uvedie, že reklamáciu uznáva a stručne popíše ďalší postup a riešenie reklamácie, ak v tom čase už reklamované vady neodstránil. Odôvodnenie nie je povinné. Ustanovenia bodu 7.5 týmto nie sú dotknuté.
- 7.8 Dodávateľ si vyhradzuje právo reklamáciu neuznať najmä ak:
- zniženie kvality poskytovanej Hlasovej služby bolo zapríčinené porušením niektorej z povinností Účastníka uvedených v Zmluve vrátane týchto VOP,
 - závada bola spôsobená porušením všeobecnej zákonnej preventívnej povinnosti Účastníka predchádzať vzniku škôd,
 - reklamovaná nesprávnosť faktúry či závada bola spôsobená porušením povinnosti Účastníka vyplývajúcej zo Zmluvy vrátane týchto VOP, alebo vyplývajúcej zo všeobecne záväzných právnych predpisov,
 - Účastník reklamoval nesprávnosť faktúry, ktorá však bola vystavená v súlade s daňovými a účtovnými predpismi Slovenskej republiky a v súlade so Zmluvou vrátane týchto VOP a Cenníkom,
 - reklamovaná závada, vada či porucha bola spôsobená v dôsledku porušenia povinnosti Účastníka, ktorá vyplýva zo Zmluvy vrátane týchto VOP, alebo všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 7.9 Reklamácia vo veci prešetrenia správnosti faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie Odmeny. Ak však sporná suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Hlasových služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Dodávateľ povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Hlasových služieb 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 Hlasových služieb kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Hlasových služieb za celé obdobie využívania Hlasových služieb.
- 7.10 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutých Hlasových služieb ani cenu za ich poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí Odmenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Hlasových služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Hlasových služieb kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Hlasových služieb za celé obdobie využívania Hlasových služieb.
- 7.11 V prípade, že Dodávateľ reklamáciu uzná a reklamácia v zmysle bodu 7.1 písm. a) týchto VOP sa týkala uvedenia nesprávnych údajov na faktúre (vrátane nesprávnej výšky Odmeny), Dodávateľ vyhotoví a doručí Účastníkovi opravenú faktúru bez zbytočného odkladu po uznaní reklamácie, najneskôr však do 14 dní odo dňa uznania reklamácie.
- 7.12 V prípade, že bude reklamácia uznaná Dodávateľom a na základe reklamačného konania vyjde najavo, že Účastník za príslušné fakturačné obdobie uhradil Dodávateľovi Odmenu vo vyššej sume, v akej bol povinný, Dodávateľ odškodní Účastníka jedným z nižšie uvedených spôsobov, a to podľa vlastného uváženia:
- vystaví Účastníkovi bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 14 dní odo dňa uznania reklamácie, dobropis znejúci na rozdiel medzi výškou Odmeny, ku ktorej bol Účastník povinný a čiastkou, ktorú za príslušné obdobie Účastník skutočne zaplatil, a tento rozdiel uhradí Účastníkovi na účet, z ktorého Dodávateľovi bola Odmena Účastníkom uhradená, alebo
 - o rozdiel medzi výškou Odmeny, ku ktorej bol Účastník povinný a čiastkou, ktorú za príslušné obdobie Účastník skutočne zaplatil, zníži výšku Odmeny k úhrade na faktúrach za jedno či viac nasledujúcich fakturačných období a prípadne na príslušný rozdiel uplatní zápočet podľa bodu 7.13.

- 7.13 Účastník týmto dáva Dodávateľovi súhlas k tomu, aby vzniknutý preplatok Účastníka použil k úhrade Odmien za nasledujúce fakturačné obdobia, a to vo forme zápočtu záväzku Dodávateľa vrátiť Účastníkovi preplatok a pohľadávky Dodávateľa na zaplatenie Odmeny za nasledujúce fakturačné obdobia; zápočet sa považuje za vykonaný Dodávateľom v okamžiku doručenia faktúry Účastníkovi s uvedením "Sumy na úhradu" v nižšej čiastke ako suma celej (bežnej) Odmeny za fakturačné obdobie podľa Zmluvy.
- 7.14 Účastník má právo na vrátenie pomernej časti Odmeny za čas neposkytovania Hlasových služieb zavineného Dodávateľom podľa § 43 ods. 10 písm. b) Zákona; toto právo musí uplatniť u Dodávateľa podľa reklamačného poriadku uvedeného v tomto článku VOP najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Hlasových služieb. Ustanovenia tohto článku týkajúce sa spôsobu uplatnenia reklamácií platia primerane aj pre uplatnenie práva Účastníka podľa tohto bodu.
- 7.15 V prípade, že sa reklamácia týkala závady na Telekomunikačnom zariadení Dodávateľa, je Dodávateľ povinný v prípade uznania reklamácie odstrániť závalu na Telekomunikačnom zariadení Dodávateľa bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 14 dní odo dňa uznania reklamácie, a to najmä výmenou príslušného telekomunikačného zariadenia.
- 7.16 Pokiaľ v tomto článku VOP nie je uvedené inak, všetky oznámenia a informácie týkajúce sa reklamácií, vrátane samotnej reklamácie, oznámenie o výsledku prešetrenia reklamácie, apod. sú si Zmluvné strany povinné doručovať v písomnej podobe na Kontaktnú adresu Dodávateľa, resp. na Kontaktnú adresu Účastníka alebo v elektronickej podobe emailom na Kontaktný email Dodávateľa, resp. Kontaktný email Účastníka.

Článok VIII. Doba trvania Zmluvy

- 8.1 Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu obidvomi Zmluvnými stranami.
- 8.2 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v Zmluve (v bode 7. Špecifikácie služby označeným ako "Zmluva uzavretá na dobu:") nie je výslovne uvedené inak.
- 8.3 Ak je v bode 7. Špecifikácie služby označeným ako "Zmluva uzavretá na dobu:" uvedené, že Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, ale chýba konkrétny údaj o dĺžke obdobia, na ktorú sa Zmluva uzatvára, platí, že sa Zmluva uzatvára na dobu 12 mesiacov odo dňa účinnosti Zmluvy.
- 8.4 V prípade uzavretia Zmluvy na dobu určitú platí, že ak Účastník neoznámí Dodávateľovi, príp. Dodávateľ neoznámí Účastníkovi, najmenej 60 dní pred skončením účinnosti Zmluvy, že trvá na ukončení Zmluvy, predlžuje sa doba platnosti a účinnosti Zmluvy o ďalších 12 mesiacov odo dňa, kedy mala pôvodne skončiť jej účinnosť. Ak Účastník oznámí Dodávateľovi oznámenie, že trvá na ukončení Zmluvy neskôr ako 60 dní pred skončením účinnosti Zmluvy, postupuje sa v tomto prípade ako pri bežnej výpovedi zmluvy na dobu neurčitú bez viazanosti (tj. bez dohodnutej minimálnej doby trvania zmluvy).
- 8.5 Zmluva môže byť kedykoľvek ukončená písomnou dohodou obidvoch Zmluvných strán.
- 8.6 Dodávateľ a Účastník môžu jednostranne odstúpiť od Zmluvy iba z dôvodov a spôsobom určeným v Zmluve vrátane týchto VOP, príp. Zákona. Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi oznámená; ak Dodávateľ neoznámí podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy 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. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa v zmysle § 44 ods. 9 Zákona považujú jednostranné zmeny v neprospech Účastníka týkajúce sa najmä zmeny ceny (Odmeny), zdroja a spôsobu výpočtu ceny (Odmeny) za poskytovanú Službu, zmeny kvality poskytovanej Služby alebo zmeny času trvania Zmluvy vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania Služby. Za podstatné zmeny zmluvných podmienok sa považujú aj podstatné zmeny VOP v zmysle bodu 16.5 týchto VOP. Za podstatné zmeny zmluvných podmienok sa nepovažujú také zmeny VOP/zmluvných podmienok, ktoré nie sú uvedené v tomto bode ani v bode 16.5 VOP. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje ani zmena

sposobu výpočtu ceny, ktorá v konečnom dôsledku bude znamenať zníženie ceny pre Účastníka. Dôvodom zmeny podstatných zmluvných podmienok môže byť napr. zmena ceny či kvality služieb alebo tovarov poskytovaných tretími osobami Dodávateľovi, zvýšenie cien poskytovateľov retransmisie alebo vysielateľov televíznych programov, zmeny v používaných technológiách, alebo dodatočné náklady súvisiace s tým, že Účastník nezabezpečil Súhlas vlastníka v zmysle bodu 5.3 VOP.

- 8.7 Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií ak Dodávateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje Hlasové služby podľa Zmluvy alebo ich neposkytuje v stanovenej kvalite; Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností stále pretrváva, inak jeho právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií zaniká.
- 8.8 Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií ak bola Dodávateľovi doručená účinná a úplná reklamácia a Dodávateľ neoznámil Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa bodu 7.5 týchto VOP, resp. povinnosť Dodávateľa oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie sa nebude považovať za splnenú v zmysle bodu 7.5 VOP; Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa bodu 7.5 VOP, inak jeho právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií zaniká. Účastník však nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto bodu, resp. podľa § 44 ods. 6 písm. c) Zákona, ak Dodávateľ na základe jeho reklamácie v plnom rozsahu odstránil všetky reklamované nedostatky a vady v lehote určenej Dodávateľovi k oznámeniu výsledku prešetrenia reklamácie v zmysle bodu 7.5 týchto VOP, a to aj keď Účastníkovi nedoručil samostatné oznámenie o výsledku prešetrenia reklamácie.
- 8.9 Ak sa reklamácia Účastníka týkala uvedenia nesprávnych údajov na faktúre podľa bodu 7.1 písm. a) VOP a Dodávateľ odoslal Účastníkovi spôsobom uvedeným v Zmluve opravenú faktúru v lehote určenej k oznámeniu výsledku prešetrenia reklamácie, Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa bodu 8.9 VOP, resp. podľa § 44 ods. 6 písm. c) Zákona, nakoľko odoslaním opravenej faktúry Účastníkovi sa považuje reklamácia za vyriešenú a povinnosť oznámenia Účastníkovi výsledku prešetrenia sa v zmysle bodu 7.5 VOP považuje za splnenú okamžikom odoslania opravenej faktúry Účastníkovi.
- 8.10 Ak sa na základe Zmluvy poskytuje viac verejných služieb v zmysle Zákona, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v bodoch 8.7 a 8.8 týchto VOP len vo vzťahu k tej verejnej službe alebo časti verejnej služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od verejnej služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo týka.
- 8.11 Odstúpenie od Zmluvy Účastníkom musí byť učené v písomnej forme (tj. nestačí elektronickou formou emailom), musí byť doručené Dodávateľovi na Kontaktnú adresu Dodávateľa a musí obsahovať všetky nasledujúce náležitosti, inak bude neúčinné:
- meno a priezvisko/názov, pobyt/miesto podnikania/sídlo, IČO Účastníka,
 - číslo Zmluvy,
 - jednoznačný, určitý a jednoznačný prejav vôle Účastníka, že odstupuje od Zmluvy
 - jednoznačné a nezameniteľné uvedenie dôvodu pre odstúpenie od Zmluvy,
 - dátum a podpis Účastníka, resp. osôb oprávnených konať menom Účastníka.
- 8.12 Ak nie ďalej stanovené inak, oznámenie o odstúpení, ktoré nebude obsahovať všetky náležitosti uvedené v bode 8.11 týchto VOP, sa nebude považovať za platné a účinné a Dodávateľ k nemu nemusí prihladať; to platí najmä v prípade, ak odstúpenie bude učené len v elektronickej forme emailom, príp. nebude obsahovať jasný a zrozumiteľný prejav vôle Účastníka, že chce odstúpiť od Zmluvy, v oznámení bude nejasný alebo neurčitý dôvod odstúpenia, apod. Dodávateľ však môže (ale nie je povinný) akceptovať aj odstúpenie od Zmluvy učené Účastníkom aj inou ako písomnou formou (napr. elektronickou formou emailom alebo telefonicky; ukončenie poskytovania Hlasových služieb ku dňu skončenia Zmluvy sa tak v tom prípade bude považovať za konkludendný prejav vôle súhlasu Dodávateľa s odstúpením Účastníka učeným inou ako písomnou formou.
- 8.13 Odstúpenie od Zmluvy Účastníkom, ktoré obsahuje všetky náležitosti uvedené v bode 8.11 týchto VOP, resp. ktoré síce nespĺňa písomnú formu, ale Dodávateľ ho v zmysle bodu 8.12 akceptoval, je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy Účastníkom Dodávateľovi na jeho Kontaktnú adresu Dodávateľa (resp. Kontaktný email Dodávateľa), pričom týmto dňom Zmluva skončí, resp. jej účinnosť.
- 8.14 Dodávateľ môže odstúpiť od Zmluvy ak Účastník:

- a) opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia verejnej siete, najmä Siete VNET, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobľahosti,
 - b) nezaplatil Odmenu, alebo jej časť, za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
 - c) pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Dodávateľa zariadenie neodpojí,
 - d) opakovane používa verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje Dodávateľovi kontrolu jej používania,
 - e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy vrátane týchto VOP.
- 8.15 Odstúpenie od Zmluvy Dodávateľom môže byť učené písomne na Kontaktnú adresu Účastníka alebo aj v elektronickej forme emailom odoslaným na Kontaktný email Účastníka, príp. iným vhodným spôsobom. Odstúpenie od Zmluvy Dodávateľom je účinné dňom odoslania oznámenia o odstúpení od Zmluvy Dodávateľom v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka, pričom dňom odoslania oznámenia na Kontaktný email Účastníka sa považuje oznámenie za doručené Účastníkovi. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade odstúpenia od Zmluvy Dodávateľom, Zmluva končí dňom odoslania oznámenia o odstúpení od Zmluvy Dodávateľom v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka, príp. okamžikom, kedy mal Účastník možnosť sa o odstúpení dozvedieť (bez ohľadu na skutočnosť, či sa s oznámením skutočne zoznámil).
- 8.16 Účastník nemôže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu určitú.
- 8.17 Ak je Zmluva uzavretá na dobu neurčitú, Účastník môže za podmienok uvedených v Zmluve vrátane týchto VOP kedykoľvek vypovedať Zmluvu, a to aj bez udania dôvodu, pričom výpoveď Účastníka môže byť učená písomne a doručená Dodávateľovi na Kontaktnú adresu Dodávateľa, alebo v elektronickej forme emailom doručeným na Kontaktný email Dodávateľa.
- 8.18 Ak je výpoveď učená elektronickej formou, považuje sa za doručenie Dodávateľovi dňom, kedy prišla Dodávateľovi do jeho emailovej schránky.
- 8.19 Dodávateľ môže vypovedať Zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby. Ak Dodávateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.
- 8.20 Výpoveď Dodávateľa môže byť učená aj v elektronickej forme a doručená Účastníkovi na Kontaktný email Účastníka. Výpoveď Dodávateľa sa považuje za doručenie Účastníkovi dňom jej odoslania v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka.
- 8.21 Ak nie je týchto VOP uvedené inak, výpovedná lehota je 2 mesiace. Výpovedná lehota začína bežať prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Zmluva skončí uplynutím posledného dňa fakturačného obdobia, do ktorého spadá posledný deň výpovednej lehoty..
- 8.22 V prípade, ak je Zmluva uzavretá na dobu neurčitú, účastníci Zmluvy sa môžu v Zmluve v Špecifikácii služby dohodnúť na Minimálnej dobe trvania Zmluvy. Minimálna doba trvania Zmluvy začína bežať Dňom zriadenia Služby.
- 8.23 Ak bola dohodnutá Zmluva na dobu neurčitú s Minimálnou dobou trvania Zmluvy a Zmluva skončila pred uplynutím Minimálnej doby trvania Zmluvy z titulu vypovedania Zmluvy Účastníkom alebo z titulu odstúpenia od Zmluvy Dodávateľom z dôvodov uvedených v bode 8.14 týchto VOP, je Účastník povinný zaplatiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu podľa bodu 9.1 týchto VOP k.
- 8.24 Ak bola dohodnutá Zmluva na dobu určitú a Zmluva skončila z titulu odstúpenia od Zmluvy Dodávateľom z dôvodov uvedených v bode 8.14 týchto VOP, je Účastník povinný zaplatiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu podľa bodu 9.1 týchto VOP .
- 8.25 Zmluvné strany výslovne vylučujú aplikovateľnosť § 351 ods. 2 Obchodného zákonníka. Dodávateľ tak nie je povinný v prípade účinného odstúpenia od Zmluvy alebo jej časti ktoroukoľvek Zmluvnou stranou vracať Účastníkovi peňažné plnenia, ktoré od Účastníka obdržal za Služby poskytnuté pred skončením Zmluvy. Odstúpenie od Zmluvy nemá vplyv na povinnosť Účastníka uhradiť Dodávateľovi Odmenu na základe Zmluvy vrátane jej príslušenstva a splniť všetky ostatné peňažité či nepeňažité záväzky (zmluvné pokuty, náhradu škody, úrok z omeškania, poplatky podľa Cenníka, vrátiť Telekomunikačné

zariadenie Dodávateľa, apod.), na ktoré vznikol Dodávateľovi nárok pred okamžikom skončenia Zmluvy a okamžikom skončenia Zmluvy. Zmluvné strany výslovne súhlasia s tým, že odstúpením od Zmluvy nezaniká nárok Dodávateľa na zaplatenie akýchkoľvek a všetkých zmluvných pokút podľa Zmluvy a týchto VOP, a to najmä na zaplatenie zmluvnej pokuty podľa bodu 9.1 a 9.2 týchto VOP, ktoré trvajú aj naďalej po skončení Zmluvy.

- 8.26 Zmluva končí aj smrťou Účastníka, ktorý je fyzickou osobou, alebo zánikom Účastníka, ktorý je právnickou osobou, bez právneho nástupcu.

Článok IX. Sankcie

- 9.1 V prípade, že Zmluva bola uzavretá na dobu neurčitú s Minimálnou dobou trvania Zmluvy a Zmluva skončila pred uplynutím Minimálnej doby trvania Zmluvy niektorým z nasledujúcich dôvodov:

- a) výpoveďou Účastníka (bez ohľadu na dôvody výpovede) doručenu Dodávateľovi,
- b) odstúpením od Zmluvy Dodávateľom z dôvodov uvedených v bode 8.14 týchto VOP, alebo
- c) výpoveďou Zmluvy Dodávateľom z dôvodov uvedených v bode 8.14 týchto VOP,

je Účastník povinný zaplatiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške súčinu Odmeny za jeden mesiac vrátane príslušnej DPH a počtu všetkých aj započatých mesiacov, ktoré zostávajú do skončenia Minimálnej doby trvania Zmluvy.

- 9.2 V prípade, že Zmluva bola dohodnutá na dobu určitú a Zmluva skončila niektorým z nasledujúcich dôvodov pred uplynutím dohodnutej doby:

- a) odstúpením od Zmluvy Dodávateľom z dôvodov uvedených v bode 8.14 týchto VOP, alebo
- b) výpoveďou Zmluvy Dodávateľom z dôvodov uvedených v bode 8.14 týchto VOP

je Účastník povinný zaplatiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výškesúčinu Odmeny za jeden mesiac vrátane príslušnej DPH a počtu všetkých aj započatých mesiacov, ktoré zostávajú do skončenia doby (určitej), na ktorú bola Zmluva uzavretá.

- 9.3 Nárok Dodávateľa na zmluvné pokuty podľa bodov 9.1 a 9.2 tohto článku vzniká najmä:

- a) okamžikom doručenia účinnej výpovede, príp. účinného oznámenia o odstúpení, Účastníka Dodávateľovi,
- b) okamžikom doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy zo strany Dodávateľa Účastníkovi,
- c) okamžikom doručenia výpovede Zmluvy zo strany Dodávateľa Účastníkovi,
- d) ,
- e) doručením odvolania súhlasu Účastníka, ktorý je fyzickou osobou, so spracúvaním osobných údajov Dodávateľovi.

Zmluvné pokuty podľa bodov 9.1 a 9.2 sú splatné okamžikom vzniku nároku Dodávateľa na tieto zmluvné pokuty v zmysle tohto bodu; tieto nároky predstavujú sankciu za porušenie povinnosti Účastníka zotrvať v zmluvnom vzťahu s Dodávateľom, resp. jeho povinnosť zdržať sa činností, pre ktoré by bol Dodávateľ oprávnený odstúpiť alebo vypodať Zmluvu.

- 9.4 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak Účastník po skončení Zmluvy nevráti Dodávateľovi Telekomunikačné zariadenia Dodávateľa riadne a včas, vznikne Dodávateľovi nárok na zmluvnú pokutu voči Účastníkovi vo výške hodnoty zapožičaného Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa uvedenej v bode 6. Špecifikácie služby. Nárok na zmluvnú pokutu podľa predchádzajúcej vety vzniká Dodávateľovi okamžikom vzniku omeškania Účastníka s vrátením Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa, pričom jeho prípadné neskoršie vrátenie nemá vplyv na vznik a trvanie nároku Dodávateľa na zmluvnú pokutu podľa tohto bodu.

- 9.5 V prípade omeškania Účastníka so zaplatením Odmeny, alebo jej časti, vzniká Dodávateľovi právny nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý aj započatý kalendárny deň omeškania Účastníka.

- 9.6 Zmluvná pokuta podľa bodu 9.5 je splatná dňom doručenia oznámenia Účastníkovi o povinnosti uhradiť zmluvnú pokutu; oznámenie môže byť učené písomne na Kontaktnú adresu Účastníka alebo v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka, pričom platí, že odoslaním oznámenia o

zmluvnej pokute v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka sa oznámenie považuje za doručené Účastníkovi.

- 9.7 V prípade nezaplatenia Odmeny alebo jej časti v lehote jej splatnosti, v prípade nezaplatenia zmluvnej pokuty alebo jej časti v lehote jej splatnosti, či v prípade omeškania s plnením iného peňažného či nepeňažného záväzku Účastníka, má Dodávateľ právo ihneď odoslať Účastníkovi upomienku. Upomienka sa zasiela elektronicou formou na Kontaktný email Účastníka, príp. písomne na Kontaktnú adresu Účastníka, a to podľa uváženia Dodávateľa. Odoslaním upomienky v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka sa upomienka považuje za odoslanú a doručenú. Dodávateľ má právo odosielať Účastníkovi upomienky aj opakovane. Účastník sa zaväzuje zaplatiť Dodávateľovi za každú upomienku zaslanú Účastníkovi poplatok podľa Cenníka.

Článok X.

Ochrana osobných údajov a informácií o Účastníkovi

- 10.1 Ustanovenia tohto článku reflektujú povinnosti, ktoré sú stanovené v Zákone a v Nariadení (GDPR), ktoré nadobudli účinnosť dňa 25.05.2018. Základné povinnosti vyplývajúce zo Zákona, najmä povinnosť poskytnúť Účastníkovi, ako dotknutej osobe, informácie podľa § 19 ZOOÚ, boli splnené pri podpise samotnej Zmluvy.
- 10.2 Prevádzkovateľom v zmysle Zákona je Dodávateľ. Kontaktné údaje Dodávateľa vo veciach ochrany osobných údajov sú: Nám. Hraničiarov 39, 851 03 Bratislava a emailová adresa: osobneudaje@vnet.eu. Kontaktné údaje zodpovednej osoby Dodávateľa sú: Nám. Hraničiarov 39, 851 03 Bratislava a emailová adresa: dpo@vnet.eu. Za dotknutú osobu v zmysle ZOOÚ sa považuje Účastník, ktorý je fyzickou osobou. Ak je Účastník právnickou osobou, za dotknuté osoby sa považujú fyzické osoby - štatutári Účastníka, ktorých údaje sú uvedené v záhlaví tejto Zmluvy (napr. konatelia).
- 10.3 Právnym základom, za základe ktorého môže Dodávateľ spracúvať osobné údaje Účastníka, môže byť v zmysle § 13 ZOOÚ (i) osobitný právny predpis, ktorý Dodávateľovi spracúvanie osobných údajov prikazuje alebo umožňuje - napr. Zákon, ďalej (ii) plnenie povinností zo zmluvy uzavretej medzi Účastníkom a Dodávateľom - tj. aj z tejto Zmluvy, (iii) súhlas Účastníka udelený napr. v Zmluve či v osobitnej forme, (iv) ochrana života, zdravia alebo majetku Účastníka či majetku tretích osôb. alebo (v) spracúvanie je nevyhnutné na účel oprávnených záujmov Dodávateľa. Právne základy pre spracúvanie konkrétnych osobných údajov sa môžu kumulovať.
- 10.4 Dodávateľ je telekomunikačný operátor a považuje sa za "podnik" v zmysle Zákona, z čoho plynú Dodávateľovi osobitné oprávnenia a najmä povinnosti v oblasti spracúvania osobných údajov, ktoré vyplývajú najmä z ustanovení Zákona, a to najmä z § 44 ods. 2 písm. a) Zákona s prihliadnutím k § 15 ods. 2 Zákona, § 43 ods. 1 písm. e) Zákona, alebo § 56 ods. 3 Zákona, ktoré sú vysvetlené ďalej v tejto Zmluve, VOP a na Webovej stránke VNET. Väčšinu osobných údajov Účastníka, ktoré Dodávateľ spracúva, musí spracúvať z dôvodu, že to požaduje Zákon a z dôvodov v ňom uvedených. Právnym základom spracúvania týchto osobných údajov tak je v zmysle § 13 ods. 1 písm. c) ZOOÚ osobitný predpis. Takéto osobné údaje, pod ktoré spadajú všetky osobné údaje uvedené ďalej v bode 10.5 tejto Zmluvy, je Dodávateľ oprávnený spracúvať, a to aj bez súhlasu Účastníka
- 10.5 Zákon ukladá Dodávateľovi povinnosť pri uzavretí tejto Zmluvy získavať a viesť evidenciu o nasledujúcich osobných údajoch Účastníka - fyzickej osoby: meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, dátum narodenia, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti a štátnu príslušnosť. V prípade Účastníka, ktorý je podnikateľ, požaduje Zákon spracúvanie aj nasledujúcich osobných údajov Účastníka: IČO, DIČ, IČ-DPH, obchodné meno a miesto podnikania; tieto osobné údaje je Dodávateľ navyše povinný spracúvať aj v zmysle účtovných a daňových predpisov. Okrem toho Zákon uvádza ako povinnú náležitosť Zmluvy aj údaje o osobe splnomocnenej konať v mene fyzickej osoby alebo právnickej osoby vo veci Zmluvy a uvedenie informácií na nevyhnutných na efektívny kontakt s nimi (napr. emailový kontakt, telefónne číslo); to platí v prípade, ak Zmluvu menom Účastníka uzavrela splnomocnená osoba. Okrem toho Zákon výslovne umožňuje Dodávateľovi požadovať od Účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní verejných služieb predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronicou prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov. Všetky osobné údaje uvedené v tomto bode bude Dodávateľ spracúvať za účelom uzavretia, zmeny a skončenia Zmluvy, riadne poskytovanie Služby a plnenie ostatných povinností vyplývajúcich Dodávateľovi z tejto Zmluvy a zo všeobecne záväzných právnych predpisov (najmä Zákona), ukončenia alebo prenesenia telefónneho čísla, fakturácie, prijímanie a evidencie platieb,

pohľadávok a postupovania pohľadávok, vypracovanie zoznamu zákazníkov a evidencie a vymáhania pohľadávok.

- 10.6 Uzavretím tejto Zmluvy vyplývajú pre obidve Zmluvné strany určité práva a povinnosti, ktoré je možné splniť len za predpokladu spracúvania určitých osobných údajov druhej Zmluvnej strany. Identifikačné osobné údaje Účastníka uvedené v bode 10.5, miesto pripojenia služby (tj. Miesto pripojenia), Kontaktný email Účastníka, číslo Zmluvy, IP adresu Účastníka alebo klientské číslo, ktoré môže byť Účastníkovi na základe tejto Zmluvy vygenerované pre účely vstupu do Klientskej zóny (online identifikátor Účastníka), bude Dodávateľ spracúvať na právnom základe uzavretia tejto Zmluvy a za účelom plnenia jej predmetu (najmä zriadenia a riadneho poskytovanie Služby), plnenia zákonných povinností (vyplývajúcich najmä zo Zákona) a umožnenie Účastníkovi prístupu do Klientskej zóny a využívanie možností, ktoré Klientská zóna umožňuje. Účelom spracúvania údajov o Mieste pripojenia v Špecifikácii služby (ak sa líši od adresy trvalého pobytu) je: overenie možnosti technickej dostupnosti služby požadovanej Záujemcom/Účastníkom na danom mieste a dostupných technických a iných parametrov jej poskytovania, možnosť dodávať Účastníkovi Službu, ktorá je predmetom tejto Zmluvy, poskytovanie servisných a iných služieb súvisiacich so Zmluvou, odpojenie Služby pri skončení Zmluvy. K týmto osobným údajom nie je potreba osobitný súhlas Účastníka, nakoľko právnym základom je samotné uzavretie tejto Zmluvy v zmysle § 13 ods. 1 písm. b) ZOOÚ.
- 10.7 Ďalšími právnymi základmi pre spracúvanie osobných údajov Účastníka sú v zmysle § 13 ods. 1 písm. d) a f) ZOOÚ ochrana majetku dotknutej osoby alebo inej fyzickej osoby, resp. oprávnený záujem Dodávateľa alebo tretích strán. Medzi ne patrí aj ochrana práv, právom chránených záujmov a majetku Dodávateľa a ostatných zákazníkov Dodávateľa, ako sú napr. peňažné a nepeňažné nároky Dodávateľa (na zaplatenie Odmeny, vrátenie Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa, atď'), ochrana Sieť VNET a iného majetku Dodávateľa v jeho priestoroch a serverovniach (hardwarové vybavenie, ochrana pred zneužívaním a preťažovaním sietí, atď'), ochrana majetku zákazníkov (napr. serverov a iné technické vybavenie zákazníkov umiestnené v serverovniach), starostlivosť o zákazníkov a zlepšenie celkového komfortu, ochrany a služieb pre zákazníkov Dodávateľa (informovanie o produktoch a službách, akciových cenách a iných zľavách, informovanie v rámci priameho marketingu). Identifikačné údaje Účastníka uvedené v záhlaví tejto Zmluvy, na Preberacích protokoloch a na faktúrach tak Dodávateľ spracúva aj z vyššie uvedených dôvodov a na vyššie uvedené účely.
- 10.8 Priestory Dodávateľa sú monitorované kamerovým bezpečnostným systémom. V prípade, ak Účastník osobne navštívi priestory Dodávateľa, v záujme ochrany majetku zákazníkov Dodávateľa a samotného Dodávateľa môžu byť osobné údaje Účastníka (v rozsahu vizuálnej podoby Účastníka) zaznamenané kamerovým systémom a uchovávané po dobu 21 dní, pokiaľ nie je ďalej v tomto bode alebo vo všeobecne záväznom predpise uvedené inak. Účelom spracúvania týchto osobných údajov Účastníka je ochrana bezpečnosti, odhaľovanie kriminality, ochrana majetku Dodávateľa a tretích osôb a ochrana zdravia zamestnancov Dodávateľa a zákazníkov Dodávateľa, resp. ich zamestnancov. Právnym základom spracúvanie týchto osobných údajov bude podľa § 13 ods. 1 písm. d) a f) ZOOÚ ochrana majetku Dodávateľa a tretích osôb a oprávnených záujmov Dodávateľa (v rámci jeho bezpečnostných opatrení). V prípade, ak bude existovať dôvodne podozrenie, že došlo k spáchaniu priestupku alebo trestnému činu v období odo dňa vyhotovenia kamerového záznamu do dňa jeho likvidácie (21 dní), je Dodávateľ oprávnený tento kamerový záznam uchovať naďalej ako dôkaz pre účely priestupkového a trestného konania a kópiu záznamu odovzdať príslušným správnym orgánom, resp. orgánom činným v trestnom konaní; Dodávateľ bude oprávnený záznam uchovať až do okamžiku právoplatného skončenia trestného či správneho konania, resp. do troch pracovných dní od okamžiku, kedy bude Dodávateľovi doručené oznámenie o právoplatnom skončení príslušného konania, resp. iného rozhodnutia, ktoré bude znamenať právoplatné skončenie konania.
- 10.9 Telefónne hovory uskutočnené na Servisné čísla (najmä na zákaznícku linku VNET) môžu byť nahrávané, čím dôjde k spracúvaniu osobných údajov Účastníka v rozsahu jeho hlasového záznamu, príp. jeho iných identifikačných údajov udelených v rámci telefonického rozhovoru. Právnymi základmi pre uchovávanie týchto osobných údajov je jednak plnenie predmetu Zmluvy v zmysle § 13 ods. 1 písm. b) ZOOÚ (možnosť nahlasovania porúch a reklamácií Účastníkom, zmena či doplnenie Zmluvy podľa čl. XV. týchto VOP) a oprávnené záujmy Dodávateľa v zmysle § 13 ods. 1 písm. f) ZOOÚ (zachytenie obsahu zmluvy uzavretej so zákazníkmi telefonicky, riešenie uplatnených reklamácií, dôkaz o čase nahlásenia poruchy Účastníkom, atď.). Účelom spracúvania týchto osobných údajov je plnenie práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvy, ktorá bola uzavretá (resp. doplnená) telefonicky, zachytenie, resp. preukázanie: obsahu Zmluvy, obsahu času nahlásenia vád a porúch, obsahu a času nahlásených reklamácií, objednávok Účastníka a inej komunikácie medzi Zmluvnými stranami týkajúcej sa tejto Zmluvy a poskytovaných Služieb.

10.10 Všetky osobné údaje uvedené v bodoch 10.6 až 10.9 týchto VOP je Dodávateľ oprávnený spracúvať aj bez osobitného súhlasu Účastníka na základe iných právnych základov uvedených vyššie. Bližší prehľad spracúvaných osobných údajov Účastníka, právny základ a účel ich spracúvania, ako aj údaj v zmysle § 19 ods. 2 písm. e) ZOOÚ sú uvedené v Memorande o spracúvaní osobných údajov na Webovej stránke VNET v sekcii "Ochrana osobných údajov".

10.11 Kategórie príjemcov, ktorým môžu byť osobné údaje Účastníka poskytnuté:

- a) ostatné podniky v zmysle Zákona poskytujúce elektronické komunikačné služby alebo siete na základe oprávnenia uvedeného v § 55 ods. 1 Zákona;
- b) orgány činné v trestnom konaní a súdy (v Slovenskej republike či zahraničí);
- c) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb;
- d) iné orgány štátu v zmysle § 55 ods. 6 Zákona v Slovenskej republike či zahraničí (napr. ozbrojený bezpečnostný zbor, ozbrojený zbor a štátny orgán, ktorý v rozsahu ustanovenom osobitnými predpismi plní úlohy na úseku ochrany ústavného zriadenia, obrany štátu, vnútorného poriadku, bezpečnosti štátu a správy daní);
- e) advokáti;
- f) exekútori;
- g) prevádzkovatelia retransmisie;
- h) účtovníci, daňoví poradcovia a audítori Dodávateľa;
- i) nadobúdatelia pohľadávok, na ktorých Dodávateľ postúpi jeho pohľadávky voči Účastníkovi;
- j) dodávateľia servisných a iných služieb pre Dodávateľa (subdodávateľia Dodávateľa).

Účastník berie na vedomie, že jeho osobné údaje nebudú poskytované vyššie uvedeným kategóriám príjemcov automaticky a vždy, ale len ad hoc na základe existencie konkrétneho titulu, dôvodu či osobitnej skutočnosti. Napr. orgánom činným v trestnom konaní a iným orgánom štátu na základe ich žiadosti alebo na základe odovzdania kamerového záznamu, advokátom a exekútorom len v prípade vymáhania pohľadávok Dodávateľa voči Účastníkovi, poskytovateľom retransmisie, len ak súčasťou poskytovaných služieb Účastníkovi je zabezpečenie poskytovania retransmisie treťou osobou, nadobúdatelom pohľadávok len v prípade ak Dodávateľ postúpi jeho pohľadávky voči Účastníkovi na tretiu osobu, účtovníkom, daňovým poradcom a audítorom len v prípade spracovania účtovných dokladov, ktoré sa týkajú Účastníka, apod.

10.12 Dodávateľ nezamýšľa preniesť osobné údaje Účastníka do tretej krajiny.

10.13 Účastník, ako dotknutá osoba v zmysle ZOOÚ, má nasledujúce práva:

- a) požadovať prístup k osobným údajom,
- b) na opravu osobných údajov,
- c) na vymazanie osobných údajov,
- d) na obmedzenie spracúvania osobných údajov,
- e) namietat' spracúvanie osobných údajov,
- f) na prenosnosť svojich osobných údajov,
- g) podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, resp. podať návrh na začatie konania podľa § 100 ZOOÚ,
- h) kedykoľvek odvolať svoj súhlas so spracúvaním osobných údajov, ak je výlučným právnym základom pre spracúvanie konkrétnych osobných údajov iba súhlas Účastníka; odvolanie súhlasu v rozsahu osobných údajov, ktoré Dodávateľ spracúva (aj) na základe iného právneho základu (napr. na základe osobitného zákona, z titulu plnenia tejto Zmluvy alebo ochrany oprávnených záujmov Dodávateľa) nie je účinné. Účastník berie na vedomie, že jeho osobné údaje, ktoré je Dodávateľ oprávnený alebo povinný spracovávať na základe ustanovení osobitného zákona (napr. Zákona, účtovných predpisov, atď.), v záujme plnenia predmetu tejto Zmluvy alebo na základe právneho základu ochrany oprávnených záujmov Dodávateľa, je Dodávateľ oprávnený, príp. povinný, spracúvať aj naďalej k stanoveným účelom aj v prípade, ak Účastník odvolá jeho súhlas so spracúvaním osobných údajov.

Práva Účastníka uvedené vyššie sú bližšie špecifikované v § 19 a nasl. ZOOÚ a v čl. 14 a nasl. Nariadenia. Účastník si môže svoje práva uplatniť u Dodávateľa písomnou žiadosťou na kontaktoch uvedených v bode 10.2 VOP. Pri riešení práv uplatnených Účastníkom a pri poskytovaní informácií Účastníkovi bude Dodávateľ postupovať podľa príslušných ustanovení ZOOÚ. Práva Účastníka uvedené vyššie (najmä právo na výmaz osobných údajov a právo na odvolanie súhlasu) sú obmedzené ZOOÚ, osobitnými zákonmi (najmä Zákonom a účtovnými a daňovými predpismi) a povinnosťou plnenia predmetu tejto Zmluvy zo strany Dodávateľa.

- 10.14 Osobné údaje Účastníka budú Dodávateľom spracúvané vždy po dobu stanovenú platnými právnymi predpismi (napr. osobné údaje uvedené na faktúrach budú uchovávané po dobu 10 rokov po skončení roka, ktorého sa faktúry týkajú). Dĺžka uchovávania osobných údajov ďalej závisí od účelu, pre ktorý osobné údaje Dodávateľ spracúva. Osobné údaje uvedené na Zmluve, Preberacích protokoloch, vrátane zvukových nahrávok Servisných čísel (tj. osobné údaje uvedené v bodoch 10.5 a 10.9 vyššie) uchováva Dodávateľ za účelom ochrany jeho oprávnených záujmov a za účelom plnenia jeho zákonných povinností po dobu trvania Zmluvy a po skončení Zmluvy do uplynutia všetkých premlčacích lehôt týkajúcich sa práv a záväzkov súvisiacich s touto Zmluvou, inak vždy po dobu 11 rokov od skončenia Zmluvy. Osobné údaje spracúvané výlučne na základe súhlasu (bez iného právneho základu) bude Dodávateľ spracúvať len po dobu udelenia tohto súhlasu. Po skončení spracúvania osobných údajov ich Dodávateľ zlikviduje.
- 10.15 V prípade, ak v čase pred uplynutím lehoty podľa bodu 10.14 vety tretej týchto VOP, tj. 11 rokov po skončení Zmluvy, (i) Účastník alebo tretia osoba uplatnila voči Dodávateľovi akýkoľvek právny nárok priamo či nepriamo súvisiaci s touto Zmluvou či službou poskytovanou na základe tejto Zmluvy (napr. právo na náhradu škody, bezdôvodné obohatenie, zaplatenie peňažného nároku vrátane sankcií, právo na reklamáciu, nároky z väd podľa Občianskeho zákonníka alebo Obchodného zákonníka, atď.), alebo (ii) bolo zahájené súdne, správne, mimosúdne či rozhodcovské konania (bez ohľadu na osoby účastníkov), ktorého predmet sa priamo či nepriamo týka tejto Zmluvy či Služieb poskytovaných na základe tejto Zmluvy, je Dodávateľ oprávnený za účelom ochrany jeho oprávnených záujmov a uplatnenia jeho právnych nárokov spracúvať potrebné osobné údaje Účastníka (najmä tie uvedené na samotnej Zmluve, Preberacích protokoloch, faktúrach, zvukové nahrávky z volaní na Servisné čísla) do úplného a nezvratného vysporiadania všetkých sporných nárokov podľa bodu (i), resp. do právoplatného rozhodnutia, ktorým sa skončia konania uvedené pod bodom (ii) vyššie a uplynutia premlčacej doby k výkonu príslušného rozhodnutia. V prípade zahájenia súdneho alebo správneho konania, ktorého účastníkom budú Zmluvné strany, budú osobné údaje spracúvané do uplynutia premlčacej lehoty na výkon príslušného právoplatného rozhodnutia vydaného v danom konaní, ktorá je spravidla 10 rokov od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia.
- 10.16 Dodávateľ v rámci svojej činnosti vykonáva profilovanie osobných údajov výlučne podľa (i) údajov o produktoch a službách, ktoré zákazníci Dodávateľa odoberajú, a (ii) podľa miesta pripojenia Služby zákazníkom, a to za nasledujúcimi účelmi: riadne plnenie zákaznických zmlúv, zlepšovanie poskytovaných služieb a zvýšenie komfortu zákazníkov Dodávateľa a informovanie zákazníkov o prípadných opravách, výlukách či obmedzeniach v dostupnosti služieb v konkrétnej geografickej oblasti.
- 10.17 Ak je Účastník právnickou osobou a na samotnej Zmluve sú uvedené osobné údaje štatutárneho orgánu Účastníka (napr. meno, priezvisko, titul, funkcia, kontaktný telefón a kontaktný email), bude Dodávateľ spracúvať osobné údaje štatutárneho orgánu na právnom základe podľa § 13 ods. 1 písm. b) ZOOÚ (táto Zmluva) a písm. c) ZOOÚ (nevyhnutná náležitosť Zmluvy podľa § 44 ods. 2 písm. a) § 15 ods. 2 Zákona) a za účelom plnenia Zmluvy, zákonných povinností a efektívneho kontaktu s Účastníkom.
- 10.18 Ďalšie podrobnosti a prehľadný súhrn ohľadom spracúvania a ochrany osobných údajov zákazníkov Dodávateľa sú uvedené Memorande o ochrane osobných údajov Dodávateľa na jeho Webovej stránke VNET (www.vnet.sk) v sekcii "Ochrana osobných údajov" (tj. v Memorande).
- 10.19 Právne základy a účely spracúvania ďalších osobných údajov Účastníka.
- a) IP adresa Účastníka; účelom spracúvania je: riadne poskytovanie Služby, ktorá je predmetom Zmluvy, možnosť poskytnúť súčinnosť orgánom činným v trestnom konaní a splnenie povinností súčinnosti a poskytovania informácií uvedených v osobitných ustanoveniach Zákona. Právnym základom sú (i) nevyhnutnosť podľa osobitného predpisu v zmysle § 13 ods. 1 písm. c) ZOOÚ, (ii) nevyhnutnosť plnenia tejto Zmluvy v zmysle § 13 ods. 1 písm. b) ZOOÚ, a (v) ochrana oprávnených záujmov Dodávateľa v zmysle § 13 ods. 1 písm. f) ZOOÚ (plnenie povinností súčinnosti pre štátne orgány).
- b) Prechodná alebo kontaktná adresa Účastníka (ak sa líši od adresy trvalého pobytu alebo Miesta pripojania); účelom spracúvania je: doručovanie, plnenie práv a povinností zo zmluvného vzťahu založeného touto Zmluvou (napr. oznamovanie zmien VOP, oznamovanie plánovaných servisných a údržbových prác na Sieti VNET, doručovanie). Právnym základom sú (i) nevyhnutnosť podľa osobitného predpisu v zmysle § 13 ods. 1 písm. c) ZOOÚ - § 15 ods. 2 písm. b) Zákona, (ii) nevyhnutnosť plnenia tejto Zmluvy v zmysle § 13 ods. 1 písm. b) ZOOÚ, a (iii) ochrana oprávnených záujmov Dodávateľa v zmysle § 13 ods. 1 písm. f) ZOOÚ.

Článok XI.

Poruchy, ich nahlásenie, odstraňovanie a iné servisné podmienky

- 11.1 Účastník je povinný bezodkladne oznámiť Dodávateľovi všetky a akékoľvek poruchy, výpadky, obmedzenia či iné vady v kvalite poskytovania Hlasových služieb (ďalej len "poruchy" a "oznámenie o poruche"), a to emailom na Kontaktný email Dodávateľa alebo na emailovú adresu: "podpora@vnet.sk" alebo telefonicky na Servisných číslach, pričom v oznámení o poruche musí Účastník uviesť svoje identifikačné údaje Účastníka, číslo Zmluvy, Miesto pripojenia a charakter poruchy, inak sa oznámenie o poruche nebude považovať za úplné a Dodávateľ k oznámeniu o poruche nemusí prihliadať.
- 11.2 V prípade, že Dodávateľ obdrží od Účastníka úplné oznámenie o poruche, potvrdí Účastníkovi elektronickou formou na Kontaktný email Účastníka alebo telefonicky prijatie jeho oznámenia o poruche, a to bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 3 pracovných dní, odo dňa prijatia úplného oznámenia o poruche od Účastníka (ďalej len "potvrdenie o prijatí oznámenia o poruche").
- 11.3 Do okamžiku doručenia úplného oznámenia o poruche Dodávateľovi podľa bodu 11.1 tohto článku a odoslania potvrdenia o prijatí úplného oznámenia o poruche, príp. do márneho uplynutia lehoty k jeho odoslaniu, podľa bodu 11.2 tohto článku, nevzniká Dodávateľovi povinnosť odstrániť poruchu, resp. začať s odstraňovaním poruchy, a Účastníkovi nevzniká akýkoľvek nárok na zľavu z Odmeny, a to bez ohľadu na existenciu poruchy či osobu, ktorá zavinila vznik poruchy; do tohto okamžiku je Účastník povinný platiť Dodávateľovi Odmenu v plnom rozsahu bez ohľadu na vady v kvalite poskytovania Služby.
- 11.4 Dodávateľ zodpovedá za poruchy v poskytovaní Hlasových služieb len v prípade, ak je porucha spôsobená zavineným konaním Dodávateľa a to len v prípade, ak porucha nastala po Rozhraní. Dodávateľ tak nezodpovedá za poruchy, ktoré nastali na koncovom zariadení Účastníka či v iných miestach, ktoré sa nachádzajú za miestom Rozhrania.

Článok XII.

Ďalšie ujednania a práva a povinnosti zmluvných strán

- 12.1 Časová dostupnosť elektronických komunikačných služieb poskytovaných Dodávateľom (za predpokladu, že ich Dodávateľ na základe Zmluvy poskytuje) je uvedená na Webovej stránke VNET, inak platí, že je 100 %. V rámci využívania elektronických komunikačných služieb poskytovaných Dodávateľom (za predpokladu, že ich Dodávateľ na základe Zmluvy poskytuje) neexistujú v zmysle § 44 ods. 2 písm. b) bod 2. Zákona žiadne obmedzenia. Merania Dodávateľa alebo spoločnosti VNET zamerané na zamedzenie preťažovania sieťového pripojenia nemajú vplyv na kvalitu a rýchlosť poskytovaných služieb
- 12.2 V prípade, ak bude zo strany Účastníka či tretej osoby narušená bezpečnosť alebo integrita siete (najmä Siete VNET), alebo v prípade jej ohrozenia alebo poškodenia, má Dodávateľ právo dočasne obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Hlasových služieb, a to až do doby, než bude zaručená bezpečnosť alebo integrita siete (najmä Siete VNET); Účastník nemá v tomto prípade nárok na akúkoľvek zľavu z Odmeny.
- 12.3 Aktuálne informácie o platných cenách a servisných poplatkoch obsahuje Cenník. S prenosom čísel a iných identifikátorov v zmysle §44 ods. 2 písm. f) Zákona nie sú spojené pre Účastníka žiadne náklady.
- 12.4 V prípade, že nebude splnená zmluvne dohodnutá úroveň kvality VTS v zmysle §44 ods. 2 písm. g), má Účastník nárok na zľavu z ceny podľa podmienok uvedených v týchto VOP.

Článok XIII.

Telekomunikačné zariadenia Dodávateľa

- 13.1 V rámci poskytovania Služby a po dobu poskytovania Služby na základe Zmluvy Dodávateľ spravídla Účastníkovi poskytne k užívaniu aj Telekomunikačné zariadenia Dodávateľa potrebné pre riadne užívanie poskytovanej Služby, a to bezplatne alebo za odplatu. V prípade, ak sa k riadnemu využívaniu Služby musia takého hardwarové zariadenia z technického hľadiska používať (napr. telefónne zariadenia, atď.), je Účastník povinný Telekomunikačné zariadenia Dodávateľa pri zriadení Služby

prevziať a jeho prevzatie potvrdiť podpisom na Preberacom Protokole, inak je Dodávateľ oprávnený od Zmluvy s okamžitou účinnosťou jednostranne odstúpiť, a to bez akýchkoľvek sankcií.

- 13.2 Účastník nie je oprávnený počas poskytovania Služby vykonať na Telekomunikačnom zariadení Dodávateľa akékoľvek opravy, úpravy či zásahy, príp. tieto umožniť tretej osobe, a to aj z nebanklivosti.
- 13.3 Účastník je povinný Telekomunikačné zariadenia Dodávateľa chrániť pred poškodením, stratou alebo zničením. Účastník je povinný Telekomunikačné zariadenia Dodávateľa užívať výlučne len pre účel poskytovania Služby na základe Zmluvy o pripojení a v súlade s prevzatým návodom na použitie týchto zariadení, inak v súlade s obvyklým spôsobom užívania týchto zariadení. Účastník zodpovedá za to a je povinný zabezpečiť, že povinnosti uvedené v tomto bode a bode 13.2 budú dodržiavať aj tretie subjekty, ktoré budú mať k Telekomunikačnému zariadeniu Dodávateľa prístup.
- 13.4 Účastník môže prevzaté Telekomunikačné zariadenie Dodávateľ vymeniť za iné len s predchádzajúcim písomným súhlasom Dodávateľa. V prípade používania iného než prevzatého Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa, a to aj v prípade udelenia písomného súhlasu podľa predchádzajúcej vety, Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi za poruchy a vady poskytovanej Služby a Účastník stráca nárok na akékoľvek zľavy z Odmeny, či akékoľvek právo od Zmluvy odstúpiť či Zmluvu vypovedať z dôvodu, že Služba nie je poskytovaná riadne.
- 13.5 V prípade porušenia povinností uvedených v bodoch 13.2 až 13.4 tohto článku Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi za poruchy a vady v poskytovaní Služby. V prípade porušenia povinností uvedených v bodoch 13.2 až 13.4 tohto článku Účastník zodpovedá Dodávateľovi za akúkoľvek škodu či nemateriálnu ujmu.
- 13.6 Pokiaľ v Zmluve vrátane týchto VOP nie je uvedené inak, práva a povinnosti zmluvných strán sa pri bezplatnom zapožičaní Telekomunikačných zariadení Účastníkovi a v rozsahu právneho vzťahu týkajúceho sa výlučne zapožičania Telekomunikačných zariadení Dodávateľa, riadia ustanoveniami § 659 a nasl. Občianskeho zákonníka upravujúce zmluvu o výpožičke.
- 13.7 Po skončení Zmluvy je Účastník povinný Telekomunikačné zariadenia Dodávateľa vrátiť Dodávateľovi na Kontaktnú adresu Dodávateľa najneskôr do 14 dní odo dňa skončenia Zmluvy, a to buď osobným odovzdaním na Kontaktnej adrese Dodávateľa, alebo zaslaním Dodávateľovi na Kontaktnú adresu Dodávateľa na náklady Účastníka; v oboch prípadoch je Účastník povinný pri vrátení Telekomunikačných zariadení Dodávateľa uviesť Identifikačné údaje Účastníka a číslo Zmluvy. Náklady spojené s vrátením Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa Dodávateľovi hradí v plnom rozsahu Účastník.
- 13.8 Účastník je oprávnený používať vlastné koncové zariadenie len v prípade, keď neprevzal Telekomunikačné zariadenie Dodávateľa, pričom túto skutočnosť je povinný oznámiť písomne Dodávateľovi, najmä v Preberacom Protokole. Dodávateľ nezodpovedá za riadne fungovanie a koncového zariadenia Účastníka a jeho kompatibilitu so sieťou VNETu.

Článok XIV. Zodpovednosť za škodu

- 14.1 Dodávateľ zodpovedá za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia povinností Dodávateľa v súvislosti s plnením povinností zo Zmluvy len za podmienok a do výšky dohodnutej Zmluvnými stranami v tomto článku.
- 14.2 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade porušenia akejkoľvek zmluvnej či zákonnej povinnosti Dodávateľa v súvislosti so Zmluvou, Dodávateľ zodpovedá len za skutočne vzniknutú materiálnu škodu a len v rozsahu podľa týchto VOP. Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi za ušlý zisk, a to ani v prípade, ak by tento vznikol v dôsledku škodnej udalosti. Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi ani za nemateriálnu ujmu (napr. poškodenie dobrého mena, povesti, apod.).
- 14.3 Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi za ujmu/škodu, ktorá Účastníkovi vznikla tým, že musel vynaložiť náklady v dôsledku porušenia povinností Účastníkom, ani za škodu spôsobenú v dôsledku nedovoleného konania samotného Účastníka alebo protiprávnym konaním tretích osôb. Dodávateľ nezodpovedá ani za škodu spôsobenú v dôsledku okolností, ktoré Dodávateľ nemohol ovplyvniť alebo predvídať (napr. živelné udalosti, vis maior). Dodávateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa, do Sieť VNET Účastníkom alebo treťou osobou. Dodávateľ

d'alej nezodpovedá za škodu spôsobenú spôsobenú nevhodným použitím alebo umiestnením Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa.

- 14.4 Bez ohľadu na ostatné ustanovenia Zmluvy vrátane týchto VOP, Dodávateľ zodpovedá Účastníkovi za škodu maximálne len do výšky Odmeny bez DPH pripadajúcej na obdobie jedného kalendárneho mesiaca.
- 14.5 Účastník berie na vedomie a podpisom Zmluvy výslovne súhlasí s tým, že Dodávateľ nezodpovedá za škody či újmy spôsobené priamo či nepriamo porušením povinnosti Účastníka uvedenej v bode 5.2 týchto VOP (tj. ak Účastník využíva Hlasové služby mimo Miesto pripojenia); Dodávateľ v tom prípade nezodpovedá v žiadnom rozsahu za riadne fungovanie Služby volania na Tiesňové linky.

Článok XV. Zmena Zmluvy

- 15.1 V rozsahu právnych vzťahov medzi Účastníkom a Dodávateľom je možné samotnú Zmluvu (bez VOP) meniť a dopĺňovať len na základe súhlasu Účastníka a Dodávateľa, a to písomnou formou uzavretím dodatku k Zmluve alebo inou formou podľa príslušných ustanovení tohto článku.
- 15.2 Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluvu môžu meniť aj inou ako písomnou formou za predpokladu dodržania podmienok uvedených v bode 15.4 tohto článku, ak zmena Zmluvy spočíva v:
- a) rozšírení rozsahu poskytovania Hlasových služieb (napr. dohoda o poskytovaní ďalších Typov služby VNET Hlasové služby, ktoré neboli predmetom pôvodnej Zmluvy, doplnenie ďalších Ostatných služieb),
 - b) zvýšení Odmeny alebo predĺžení Minimálnej doby trvania Zmluvy v súvislosti s rozšírením rozsahu poskytovania Hlasových služieb podľa písm. a) tohto bodu,
 - c) zmena Fakturačného obdobia, či zmena Výpovednej lehoty,
 - d) predĺženie účinnosti Zmluvy uzavretej na dobu určitú,
 - e) iná zmena Odmeny než uvedený v písm. b) tohto bodu, ak súčasne dochádza k predĺženiu Minimálnej doby trvania Zmluvy, príp. k predĺženiu účinnosti Zmluvy uzavretej na dobu určitú.
- 15.3 Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluvu môžu meniť aj inou ako písomnou formou za predpokladu dodržania podmienok uvedených v bode 15.4 tohto článku, ak zmena Zmluvy spočíva v dohode Zmluvných strán o poskytovaní nových elektronických komunikačných služieb (ako napr. poskytovanie internetu (VNET Internet), serverhousingu (VNET Serverhousing), atď.) alebo iných služieb Účastníkovi (napr. poskytovanie služby retransmisie (VNET TV), ktoré presujú rámec poskytovania Hlasových služieb podľa doterajšieho znenia Zmluvy a neboli predmetom Zmluvy podľa jej doterajšieho znenia (spolu ďalej len "Nové služby"). V prípade zahájenia poskytovania Nových služieb sa môžu Zmluvné strany dohodnúť spôsobom uvedeným v bode 15.4 tohto bodu a výlučne v rozsahu poskytovania týchto Nových služieb o všetkých a akýchkoľvek právach a povinnostiach Zmluvných strán nezávisle od doterajšieho znenia Zmluvy (tj. ako keby Zmluvné strany uzatvárali ohľadom Nových služieb novú zmluvu o poskytovaní elektronických komunikačných služieb či iných služieb). V prípade, ak sa predmetom poskytovania Nových služieb stane poskytovanie elektronickej komunikačnej služby, ku ktorej Dodávateľ vydal všeobecné obchodné podmienky poskytovania danej elektronickej komunikačnej služby, ustanovenia takýchto podmienok sa v rozsahu poskytovania Novej služby sa stanú ďalšou súčasťou Zmluvy a budú aplikovateľné výlučne v rozsahu týkajúcom na úpravy Novej služby.
- 15.4 Ak ide o zmenu Zmluvy, ktorá je uvedená v bodoch 15.2 a 15.3 tohto článku, môžu Zmluvné strany zmeniť Zmluvu aj inou ako písomnou formou, a to:
- a) elektronickou formou emailom odoslaným niektorou zo Zmluvných strán druhej Zmluvnej strane na Kontaktný email Účastníka alebo Kontaktný email Dodávateľa, ktorý bude obsahovať návrh na zmenu Zmluvy, pričom druhá Zmluvná strana odošle navrhovateľovi email s výslovným súhlasom so zmenou Zmluvy bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 14 dní odo dňa prijatia emailu s návrhom zmeny Zmluvy, inak sa návrh na zmenu Zmluvy bude považovať adresátom (druhou Zmluvnou stranou) za odmietnutý,
 - b) telefonicky,
 - c) elektronicky cez webové rozhranie, najmä cez Webovú stránku VNET,

- d) iným spôsobom, ktorý Dodávateľ akceptuje, a z ktorého bude vyplývať jednoznačná vôľa zmluvných strán a predmet ich práv a záväzkov.
- 15.5 Ustanovenia tohto článku sa nedotýkajú práva Dodávateľa jednostranne zmeniť VOP podľa čl. XVI. týchto VOP a Cenník vrátane Tarify. Dohoda Zmluvných strán o poskytovaní Nových služieb v zmysle tohto článku (vrátane doplnenia účinnosti všeobecných podmienok týkajúcich sa Nových služieb ako ďalšiu súčasť Zmluvy) sa nepovažuje za zmenu týchto VOP, nakoľko sa nedotýka právneho vzťahu v rozsahu poskytovania Hlasových služieb, a čl. XVI. týchto VOP tak nie je na takúto zmenu Zmluvy aplikovateľný.

Článok XVI. Zmena VOP

- 16.1 Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ je oprávnený kedykoľvek jednostranne zmeniť alebo doplniť obsah Podmienok (ďalej len "zmena VOP"). K zmene Podmienok sa nevyžaduje súhlas Účastníka. Za podstatnú zmenu VOP sa považujú len také zmeny VOP, ktoré sú uvedené ďalej v bode 16.4 VOP; podstatná zmena VOP znamená podstatnú zmenu zmluvných podmienok v zmysle § 44 ods. 9 Zákona.
- 16.2 Dodávateľ je povinný oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu VOP najmenej 30 dní pred dňom účinnosti podstatnej zmeny VOP, a to elektronickou formou na Kontaktný email Účastníka, písomne na Kontaktnú adresu Účastníka alebo službou krátkych správ (SMS). Povinnosť Dodávateľa oznámiť podstatnú zmenu VOP Účastníkovi je splnená aj v prípade, ak bude Účastníkovi oznámené emailom na Kontaktný email Účastníka, že dôjde k podstatnej zmene VOP s uvedením odkazu, že samotný obsah zmeny VOP je zverejnený na Webovej stránke VNET. Nesplnenie povinnosti Dodávateľa uvedenej v tomto bode nemá vplyv na platnosť a účinnosť zmeny VOP. Povinnosť Dodávateľa informovať Účastníka o podstatnej zmene VOP podľa tohto bodu je splnená aj vtedy, ak zmenu VOP za Dodávateľa oznámi VNET spôsobom uvedeným v tomto bode.
- 16.3 V prípade, že by Účastník nesúhlasil s podstatnou zmenou VOP, má právo od Zmluvy bez sankcií jednostranne odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny VOP, ktorá bola Účastníkovi v zmysle bodu 16.2 oznámená. Ak Dodávateľ neoznámil podstatnú zmenu VOP podľa bodu 16.2 týchto VOP, Účastník má právo od Zmluvy jednostranne odstúpiť do jedného mesiaca odkedy sa o takejto podstatnej zmene VOP dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny VOP, inak jeho právo odstúpiť od Zmluvy zaniká.
- 16.4 Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy podľa bodu 16.3 tohto článku len v prípade, že ide o podstatnú zmenu VOP. Zmluvné strany sa dohodli, že za podstatnú zmenu VOP sa v zmysle týchto VOP a § 44 ods. 8 písm. a) Zákona považuje výlučne zvýšenie Odmeny a zvýšenie zmluvných sankcií Účastníka; všetky ostatné zmeny VOP sa nepovažujú za podstatnú zmenu VOP v zmysle týchto VOP a Zákona; ustanovenia § 44 ods. 9 Zákona tým nie sú dotknuté. Zmluvné strany výslovne uvádzajú, že za podstatnú zmenu VOP sa tak nepovažujú najmä:
- a) zmena VOP spočívajúca len vo formálnej zmene VOP, ktorá nezasahuje do práv a povinností Účastníka,
 - b) zmena VOP, ktorou má dôjsť výlučne k výhodnejším podmienkam na strane Účastníka oproti pôvodnému zneniu VOP,
 - c) na základe zmeny VOP má dôjsť výlučne k zmene miestnej príslušnosti súdu pre účely riešenia sporov medzi Zmluvnými stranami,
 - d) zmena VOP rozširujúca povinnosti mlčanlivosti Zmluvných strán, ako aj zmena VOP týkajúca sa ochrany osobných údajov,
 - e) zmena VOP spočívajúca v zmene platobných podmienok bez vplyvu na výšku samotnej Odmeny,
 - f) zmena VOP spočívajúca v zmene Identifikačných údajov Účastníka, zmene Kontaktnej adresy Dodávateľa, zmene Kontaktného emailu Dodávateľa, zmene Servisných čísel,
 - g) zmena reklamačného poriadku, tj. zmeny čl. VII. VOP,
 - h) zmena Cenníka, ktorá nemá vplyv na výšku Odmeny, alebo
 - i) zmena v definíciách pojmov uvedených v čl. I. VOP.
- 16.5 Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy z dôvodu zmeny VOP ak bola zmena VOP priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie. Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy alebo vypovedať Zmluvu v prípade zmeny VOP, ktorá nemá charakter podstatnej zmeny VOP v zmysle tohoto

článku. Dodávateľ nie je povinný informovať Účastníka o nepodstatnej zmene VOP. Dodávateľ je povinný mať nepodstatnú zmenu VOP zverejnenú na Webovej stránke VNET odo dňa účinnosti nepodstatnej zmeny VOP k; za zverejnenie podľa tejto vety sa považuje aj zverejnenie aktuálneho účinného znenia celých VOP.

- 16.6 Odstúpenie Účastníka podľa bodu 16.4 musí byť písomné, dostatočne určité a jednoznačné, s nezameniteľným dôvodom odstúpenia od Zmluvy vrátane konkretizácie zmeny VOP, v dôsledku ktorej Účastník hodlá od Zmluvy odstúpiť, musí byť datované a podpísané Účastníkom a doručené Dodávateľovi na Kontaktnú adresu Dodávateľa v lehotách uvedených v bode 16.3 tohto článku, inak k nemu Dodávateľ nemusí prihliadať. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že k odstúpeniu od Zmluvy učenému v elektronickej forme na Kontaktný email Dodávateľa Dodávateľ môže, ale nemusí prihliadať.
- 16.7 Ak Dodávateľ poskytuje Účastníkovi na základe Zmluvy viac verejných služieb v zmysle Zákona, je Účastník oprávnený odstúpiť podľa tohto článku od Zmluvy len vo vzťahu k tej verejnej službe alebo časti verejnej služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovania nie je možné technicky oddeliť od verejnej služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo týka.
- 16.8 Ustanovenia tohto článku a možnosť odstúpenia od Zmluvy alebo výpovede Zmluvy zo strany Účastníka z dôvodov uvedených v bode 16.3 tohto článku sa týkajú výlučne verejných služieb v zmysle Zákona. Ak Dodávateľ poskytuje na základe Zmluvy iné než verejné služby (napr. služby, ktoré nie sú elektronicou komunikačnou službou), nemôže Účastník odstúpiť od Zmluvy podľa bodu 16.3 tohto článku v rozsahu týkajúcom sa poskytovania iných než verejných služieb. Odstúpenie od Zmluvy podľa bodu 16.3 (za predpokladu jeho účinnosti), sa tak nedotýka platnosti a účinnosti Zmluvy v rozsahu poskytovania služieb iných než verejných služieb, pokiaľ je možné ich vzhľadom na podstatu veci oddeliť. Odstúpiť od Zmluvy podľa tohto článku tak nejde najmä v rozsahu Ostatných služieb.
- 16.9 V prípade, ak bude účinné a úplné odstúpenie od Zmluvy doručené Dodávateľovi pred dňom účinnosti zmeny VOP, končí táto Zmluva dňom, ktorý predchádza dňu, kedy má nastať účinnosť zmeny VOP. V prípade, ak bude účinné a úplné odstúpenie od Zmluvy doručené v deň účinnosti zmeny VOP alebo neskôr v prekluzívnej lehote uvedenej v bode 16.3, končí táto Zmluva s účinnosťou ku dňu doručenia odstúpenia od Zmluvy Dodávateľovi.
- 16.10 Do dňa skončenia Zmluvy na základe odstúpenia Účastníka podľa tohto článku môže Účastník svoje odstúpenie od Zmluvy odvolať.
- 16.11 Odo dňa účinnosti zmeny VOP sú VOP v ich zmenenom alebo doplnenom znení záväzné pred obidve Zmluvné strany.
- 16.12 Po nadobudnutí účinnosti každej zmeny VOP má Dodávateľ povinnosť mať na Webovej stránke VNET zverejnené len aktuálne účinné znenie VOP.
- 16.13 V prípade, že by Účastník nesúhlasil s podstatnou zmenou VOP, od ktorej je v zmysle týchto VOP a Zákona oprávnený jednostranne odstúpiť, môžu sa Zmluvné strany dohodnúť, že pre Účastníka budú záväzné VOP v pôvodnom znení pred podstatnou zmenou P VOP, pričom takáto dohoda musí mať písomnú formu a musí byť podpísaná obidvomi Zmluvnými stranami.

Článok XVII. Povinnosť mlčanlivosti

- 17.1 Zmluvné strany sa dohodli, že samotná Zmluva (bez VOP a Cenníka) a všetky skutočnosti v nej uvedené predmetom obchodného tajomstva a považujú sa za dôverné.
- 17.2 Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení, má Účastník právo samotnú Zmluvu zverejniť či akýmkoľvek spôsobom sprístupniť tretím osobám len s predchádzajúcim písomným súhlasom Dodávateľa.
- 17.3 Zmluvné strany sa dohodli, že povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje na sprístupnenie Zmluvy právnym zástupcom Zmluvných strán, predloženie Zmluvy súdom a iným štátnym orgánom Slovenskej republiky, účtovným, daňovým alebo právnym poradcom Zmluvných strán, auditorom, ako aj na sprístupnenie Zmluvy tretím osobám alebo verejnoprávnym orgánom v rámci plnenia zákonných povinností, príp. povinností uložených orgánom verejnej moci na základe zákona.

- 17.4 Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že povinnosť mlčanlivosti podľa tohto článku sa nevzťahuje na Dodávateľa v prípade postúpenia pohľadávok voči Účastníkovi na tretiu osobu. Dodávateľ je v prípade postúpenia jeho pohľadávok oprávnený túto Zmluvu, ako aj všetky ďalšie skutočnosti akejkoľvek povahy týkajúce sa právnych vzťahov s Účastníkom súvisiacich so Zmluvou, sprístupniť a odovzdať tretej osobe, ktorá sa stane nadobúdateľom predmetných pohľadávok, a to aj bez súhlasu Účastníka.
- 17.5 Za dôverné informácie sa nepovažujú ani nasledujúce skutočnosti:
- a) skutočnosť, že Zmluvné strany uzavreli Zmluvu, a že Dodávateľ na jej základe poskytuje Účastníkovi Hlasové služby,
 - b) právo Dodávateľa podľa bodu 19.4 VOP k, a
 - c) právo Dodávateľa podľa bodu 19.5 VOP.
- 17.6 Ustanovenia tohto článku sa nevzťahujú na VOP, Cenník alebo iné dokumenty či informácie Dodávateľa alebo spoločnosti VNET, ktoré sú verejné. Za verejné sa považujú všetky dokumenty a skutočnosti umiestnené na Webovej stránke VNET.

Článok XVIII. Postúpenie pohľadávok

- 18.1 Zmluvné strany sa dohodli, že Účastník nemôže jeho pohľadávku voči Dodávateľovi postúpiť na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa.
- 18.2 Dodávateľ a Účastník sa dohodli, že Dodávateľ je oprávnený jeho pohľadávku voči Účastníkovi postúpiť na inú spoločnosť zo Skupiny VNET alebo na akúkoľvek inú tretiu osobu; k tomu mu dáva Účastník podpisom Zmluvy svoj výslovný súhlas.

Článok XIX. Ostatné ustanovenia

- 19.1 Účastník podpisom Zmluvy potvrdzuje, že mu bol Dodávateľom pri podpise Zmluvy ponúknutý na rovnaký typ elektronickej komunikačnej služby /resp. elektronickej komunikačnej služby, ktorá je/sú predmetom uzavretej Zmluvy, aj návrh zmluvy s lehotou viazanosti maximálne na 12 mesiacov.
- 19.2 Ak je Účastník právnickou osobou, podpisom Zmluvy Účastník vyhlasuje, že osoby konajúce menom Účastníka pri podpise Zmluvy sú osobami oprávnenými konať v mene Účastníka a sú tak oprávnené k podpisu Zmluvy.
- 19.3 V zmysle príslušných ustanovení zákona č. 147/2001 Z.z. o reklame, v znení neskorších predpisov, Účastník podpisom Zmluvy v súhlasi s tým, aby mu Dodávateľ zasielal elektronickou poštou na Kontaktný email Účastníka reklamné emaily, ktoré budú obsahovať najmä reklamu na tovar alebo služby poskytované Dodávateľom, ktoroukoľvek spoločnosťou zo Skupiny VNET alebo tretími osobami. Účastník je oprávnený tento súhlas kedykoľvek odvolať, a to buď elektronickou formou (emailom) na Kontaktný email Dodávateľa alebo písomne na Kontaktnú adresu Dodávateľa; za ukončenie súhlasu je Dodávateľ oprávnený účtovať si jednorázový poplatok v zmysle Cenníka.
- 19.4 Zmluvné strany dohodli, že Dodávateľ je oprávnený bezplatne uviesť obchodné meno Účastníka a prípadne aj iné označenie či ochrannú známku Účastníka na Webovej stránke VNET za účelom uvedenia referencií, resp. uvedenia skutočnosti, že Dodávateľ poskytuje, príp. poskytoval, Účastníkovi služby podľa Zmluvy. Právo Dodávateľa podľa tohto bodu trvá aj po skončení Zmluvy. Právo uviesť ochrannú známku Účastníka na Webovej stránke VNET podľa tohto bodu sa nepovažuje za licenčnú zmluvu a Účastník nie je oprávnený po Dodávateľovi alebo spoločnosti VNET za to požadovať akúkoľvek úhradu.
- 19.5 V prípade, že Účastník bude v omeškaní s úhradou akéhokolvek peňažného záväzku voči Dodávateľovi, dáva Účastník Dodávateľovi podpisom Zmluvy súhlas s uverejnením jeho Identifikačných údajov na Webovej stránke VNET spolu s uvedením skutočnosti, že Účastník je dlžníkom Dodávateľa, ako aj s uvedením konkrétnej výšky pohľadávky Účastníka. Zmluvné strany súhlasia, že zverejnenie Účastníka ako dlžníka, resp. zverejnenie nesprávnej výšky pohľadávky Účastníka, podľa tohto bodu nezakladá akúkoľvek zodpovednosť Dodávateľa voči Účastníkovi za spôsobenú škodu či nemajetkovú újmu akejkoľvek povahy.

- 19.6 Účastník sa zaväzuje, že v prípade, ak finančné prostriedky, ktorými bude plniť voči Dodávateľovi jeho peňažné záväzky súvisiace s touto Zmluvou (najmä platenie Odmeny, Poplatkov, sankcií, atď.), budú považované za finančné prostriedky podľa § 2 ods. 1 písm. a) bodu 1 ZRPVS, je povinný oznámiť túto skutočnosť v písomnej forme Dodávateľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 5 pracovných dní po uskutočnení platby v prospech Dodávateľa, a pokiaľ to je možné, už pri podpise Zmluvy. Účastník, ktorý je zapísaný v registri partnerov verejného sektora v zmysle ZRPVS, príp. bude zapísaný do uvedeného registra v priebehu trvania tejto Zmluvy, je povinný túto skutočnosť oznámiť Dodávateľovi pri podpise Zmluvy, resp. do 30 dní od registrácie v registri podľa ZRPVS.

Článok XX. Cenník

- 20.1 Zmluvné strany súhlasia s tým a berú na vedomie, že Cenník môže kedykoľvek spoločnosť VNET jednostranne zmeniť s účinkami pre obidve Zmluvné strany, pre ktoré je Cenník v jeho aktuálnom znení záväzný ako súčasť Zmluvy. Spoločnosť VNET je povinná mať na Webovej stránke VNET zverejnené vždy aktuálne znenie Cenníka.
- 20.2 Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že zmena Cenníka nezakladá pre Účastníka dôvod pre odstúpenie od Zmluvy alebo pre vypovedanie Zmluvy, a to bez ohľadu na charakter a rozsah zmeny Cenníka.
- 20.3 Zmena Cenníka sa nemôže dotknúť výšky Odmeny dohodnutej v Špecifikácii služby. V prípade, že dôjde k zmene Cenníka v položkách, na základe ktorých bola v Špecifikácii služby dohodnutá Odmena, nemá takáto zmena Cenníka v zmysle bodu 2.4 VOP žiadny vplyv na výšku Odmeny, ktorú je Účastník povinný aj naďalej platiť podľa podmienok dohodnutých v Špecifikácii služby pri uzavretí Zmluvy.

Článok XXI. Rozhodné právo a súdne riešenie sporov

- 21.1 Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 21.2 Zmluvné strany sa dohodli, že právne vzťahy, ktoré nie sú výslovne upravené v Zmluve vrátane týchto VOP, sa riadia príslušnými ustanoveniami Zákona, Obchodného zákonníka a ostatnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 21.3 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade sporu, ktorý medzi Zmluvnými stranami vznikne v súvislosti so Zmluvou, bude miestne príslušným Okresný súd Bratislava V so sídlom Prokofievova 6-12, 852 38 Bratislava V. Ak k rozhodovaniu vo veci bude v prvom stupni vecne príslušný krajský súd, bude miestne príslušným súdom Krajský súd v Bratislave. Týmto ustanovením nie sú dotknuté príslušné ustanovenia právnych predpisov o vecnej príslušnosti súdov a o výlučnej miestnej príslušnosti súdov. Voľba miestnej príslušnosti Okresného súdu Bratislava V. podľa tohto bodu sa vzťahuje aj na súdne vymáhanie pohľadávok Dodávateľa alebo jeho právnych nástupcov voči Účastníkovi z titulu nezaplatenej Odmeny podľa Zmluvy.
- 21.4 Možnosť a právo Dodávateľa obrátiť sa so svojimi nárokmi na príslušný súd Slovenskej republiky nie je dotknutá ustanoveniami článku XXII. (mimosúdne riešenie sporov) týchto VOP.

Článok XXII. Mimosúdne riešenie sporov

- 22.1 Spor s Dodávateľom súvisiaci s poskytovaním elektronických komunikačných služieb, ktoré poskytuje Dodávateľ, môže Účastník predložiť Úradu, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.
- 22.2 Návrh Účastníka na začatie mimosúdneho riešenia sporu musí obsahovať:
- meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka,
 - názov a sídlo Dodávateľa,
 - predmet sporu,
 - odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
 - návrh riešenia sporu.

- 22.3 Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
- 22.4 Účastník a Dodávateľ môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, 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.
- 22.5 Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

Článok XXIII. Služba 0800 Zelená linka

- 23.1 Pri poskytovaní služby 0800 Zelená linka sa Dodávateľ zaväzuje prideliť Účastníkovi číslo z číselného rozsahu 0800 xxx xxx a zabezpečiť prepojenie odchádzajúcich hovorov tretích osôb volajúcich na Zelené číslo zo Slovenskej republiky s Cieľovým číslom.. Volanie na Zelené číslo je pre volajúcu osobu bezplatné a všetky náklady a poplatky za volanie na Zelené číslo znáša Účastník podľa tejto Zmluvy.
- 23.2 Cieľové číslo je geografické telefónne číslo, alebo mobilné číslo uvedené v Špecifikácii služby, na ktoré budú presmerované všetky prichádzajúce hovory na Zelené číslo. Zelené číslo je len virtuálneho charakteru a nepredstavuje geografické číslo..
- 23.3 Zelené číslo bude určené Dodávateľom z prideleného číselného rozsahu Úradom; Dodávateľ však môže nechať Účastníka vybrať si konkrétne číslo Zelené číslo z voľnej kapacity. Voľba niektorých Zelených čísel môže byť spoplatnená podľa Cenníka.
- 23.4 Predmetom služby 0800 Zelená linka nie je zabezpečenie odchádzajúcich hovorov prostredníctvom Zeleného čísla a Účastník sa zaväzuje zdržať sa realizácie odchádzajúcich hovorov prostredníctvom Zeleného čísla. Ak však Účastník napriek tomu uskutoční odchádzajúci hovor prostredníctvom Zeleného čísla (za predpokladu, že to bude technicky možné), zaväzuje sa za odchádzajúce hovory zaplatiť Dodávateľovi odmenu podľa bodu 6.1 písm. b) týchto VOP a podľa Tarify VNET.
- 23.5 Súčasťou poskytovania služby 0800 Zelená linka nie je poskytovanie volania na Tiesňové linky. Účastník tak berie na vedomie, že Zelené číslo nie je určené na uskutočňovanie odchádzajúcich hovorov na Tiesňové linky prostredníctvom Zeleného čísla, resp. služby 0800 Zelená linka, a zaväzuje sa zdržať sa (v zmysle bodu 23.4) využívaniu Zeleného čísla, resp. služby 0800 Zelené linky, k uskutočňovaniu odchádzajúcich hovorov na Tiesňové linky. Ak tak Účastník napriek tomuto zákazu učíní, Dodávateľ nezodpovedá v žiadnom rozsahu za úspešné spojenie hovoru, geograficitu volania na Tiesňové linky ani za žiadnu škodu či újmu na zdraví Účastníkovi či tretím osobám spôsobenú tým, že sa Účastník nedovolal riadne na Tiesňové linky.
- 23.6 Predmetom služby 0800 Zelená linka nie je zabezpečenie prepojenia telefónnych hovorov na Zelené číslo, resp. na Cieľové číslo prostredníctvom Zeleného čísla, ktoré odchádzajú zo zahraničia. Zelené čísla sú určené výhradne pre prichádzajúce hovory so Slovenskej republiky a Dodávateľ neručí a nezodpovedá za uskočenie prichádzajúceho hovoru na, resp. prostredníctvom, Zeleného čísla.
- 23.7 Ak má byť Účastníkovi podľa bodu 12. Špecifikácie služby zasielaný pravidelný výpis prichádzajúcich hovorov na Zelené číslo, súhlasí s tým, aby posledné dva znaky volajúcich telefónnych čísel boli anonymizované (napr. označením "xx"). Výpis prichádzajúcich hovorov na bude Účastníkovi zasielaný podľa formou dohodnutou v bode 13. Špecifikácie služby, pričom ak sa Zmluvné strany v Iných ujednaniach nedohodnú inak, bude sa výpis doručovať na Kontaktnú adresu Účastníka, resp. na Kontaktný email Účastníka. Súčasne sa Účastník zaväzuje za pravidelný výpis platiť Dodávateľovi poplatok podľa Cenníka.
- 23.8 Pri poskytovaní služby 0800 Zelené linky náleží Dodávateľovi odmena v zmysle čl. VI. týchto VOP dohodnutá v Špecifikácii služby a Cenníku, najmä v jeho časti "Cenník pre služby 0800 Zelená linka a 0850 Modrá linka".

Článok XXIV. Služba 0850 Modrá linka

- 24.1 Pri poskytovaní služby 0850 Modrá linka sa Dodávateľ zaväzuje prideliť Účastníkovi číslo z číselného rozsahu 0850 xxx xxx a zabezpečiť prepojenie odchádzajúcich hovorov tretích osôb volajúcich na Modré číslo zo Slovenskej republiky s Cieľovým číslom. Volanie na Modré číslo nie je pre volajúcu osobu bezplatné a všetky náklady a poplatky za volanie na Modré číslo budú rozdelené medzi volajúcu osobu a Účastníka, pričom Účastník je povinný platiť Dodávateľovi časť týchto nákladov vo výške podľa Cenníka.
- 24.2 Cieľové číslo je geografické telefónne číslo, alebo mobilné číslo uvedené v Špecifikácii služby, na ktoré budú presmerované všetky prichádzajúce hovory na Modré číslo. Modré číslo je len virtuálneho charakteru a nepredstavuje geografické číslo.
- 24.3 Modré číslo bude určené Dodávateľom z prideleného číselného rozsahu Úradom; Dodávateľ však môže nechať Účastníka vybrať si konkrétne Modré číslo z voľnej kapacity. Voľba niektorých Modré číslo môže byť spoplatnená podľa Cenníka.
- 24.4 Predmetom služby 0850 Modrej linky nie je zabezpečenie odchádzajúcich hovorov prostredníctvom Modrého čísla a Účastník sa zaväzuje zdržať sa využívania realizácie odchádzajúcich hovorov prostredníctvom Modrého čísla. Ak však Účastník napriek tomu uskutoční odchádzajúci hovor prostredníctvom Modrého čísla, resp. služby 0850 Modrej linky (za predpokladu, že to bude technicky možné), zaväzuje sa za odchádzajúce hovory zaplatiť Dodávateľovi odmenu podľa bodu 6.1 písm. b) týchto VOP a podľa Tarify VNET.
- 24.5 Súčasťou poskytovania služby 0850 Modrej linky nie je poskytovanie volania na Tiesňové linky. Účastník tak berie na vedomie, že Modré číslo nie je určené na uskutočňovanie odchádzajúcich hovorov na Tiesňové linky a zaväzuje sa zdržať sa (v zmysle bodu 24.3) využívaniu Modrého čísla, resp. služby 0850 Modrej linky, k uskutočňovaniu odchádzajúcich hovorov na Tiesňové linky. Ak tak Účastník napriek tomuto zákazku učiní, Dodávateľ nezodpovedá v žiadnom rozsahu za úspešné spojenie hovoru, geograficitu volania na Tiesňové linky ani za žiadnu škodu či újmu na zdraví Účastníkovi či tretím osobám spôsobenú tým, že sa Účastník nedovolal riadne na Tiesňové linky.
- 24.6 Predmetom služby 0850 Modrej linky nie je zabezpečenie prepojenia telefónnych hovorov na Modré číslo, resp. na Cieľové číslo prostredníctvom Modrého čísla, ktoré odchádzajú zo zahraničia. Modré čísla sú určené výhradne pre prichádzajúce hovory zo Slovenskej republiky a Dodávateľ neručí a nezodpovedá za uskočnenie prichádzajúceho hovoru na, resp. prostredníctvom, Modré číslo.
- 24.7 Ak má byť Účastníkovi podľa bodu 12. Špecifikácie služby zasielaný pravidelný výpis prichádzajúcich hovorov na Modré číslo, súhlasí s tým, aby posledné dva znaky volajúcich telefónnych čísel boli anonymizované (napr. označením "xx"). Výpis prichádzajúcich hovorov na bude Účastníkovi zasielaný podľa formou dohodnutou v bode 13. Špecifikácie služby, pričom ak sa Zmluvné strany v Iných ujednaniach nedohodnú inak, bude sa výpis doručovať na Kontaktnú adresu Účastníka, resp. na Kontaktný email Účastníka. Súčasne sa Účastník zaväzuje za pravidelný výpis platiť Dodávateľovi poplatok podľa Cenníka.
- 24.8 Pri poskytovaní služby 0850 Modrej linky náleží Dodávateľovi odmena v zmysle čl. VI týchto VOP dohodnutá v Špecifikácii služby a Cenníku, najmä v jeho časti "Cenník pre služby 0800 Zelená linka a 0850 Modrá linka".

Článok XXV. Záverečné ustanovenia

- 23.1 Tieto Podmienky predstavujú neoddeliteľnú súčasť Zmluvy. Okamžikom uzatvorenia Zmluvy sa tieto VOP stávajú záväznými pre Zmluvné strany, a to v ich aktuálnom znení.
- 23.2 Pokiaľ by vyšlo najavo, že akékoľvek ujednanie Zmluvy alebo týchto VOP je, alebo by sa malo stať, neplatným či neúčinným, nemá táto skutočnosť vplyv na platnosť a účinnosť ostatných ustanovení Zmluvy a VOP, ktoré zostávajú aj naďalej v platnosti a účinnosti. Na právne vzťahy, ktoré boli upravené neplatným ujednaním Zmluvy alebo VOP, sa použijú ustanovenia Obchodného zákonníka a ostatných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojim obsahom a účelom najbližšie pôvodnému neplatnému ustanoveniu, a ktoré sú najbližšie hospodárskemu významu, pre ktorý Zmluvné strany uzatvorili pôvodné neplatné ustanovenie.
- 23.3 VOP aj Zmluva sa vyhotovujú každá v dvoch vyhotoveniach, z ktorých každá zo Zmluvných strán obdrží jedno vyhotovenie.



23.4 Zmluvné strany vyhlasujú, že sa pred podpisom Zmluvy zoznámili s celým obsahom Zmluvy a celým obsahom aktuálneho znenia VOP, ktoré si pozorne prečítali, a že ich obsahu, ako aj konkrétnym právam a povinnosťami z nich vyplývajúcich, rozumejú. Zmluvné strany vyhlasujú, že sa pred podpisom Zmluvy zoznámili s Cenníkom v jeho aktuálnom znení a s Cenníkom súhlasia.

Vyššie uvedené znenie VOP je účinné od 25.05.2018.