



## Všeobecné obchodné podmienky VIPTel (platné od 1.12.2020)

### ***Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej telefónnej služby a služby prenosu hlasu prostredníctvom siete Internet***

#### **Článok I. Základné ustanovenia**

1. Spoločnosť VM Telecom, s.r.o. so sídlom: Panenská 8, 811 03 Bratislava, IČO: 35 837 594, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 26684/B („**spoločnosť VM Telecom**“ alebo „**VM Telecom**“) je v súlade s § 14 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení („**Zákon**“) oprávnená poskytovať elektronické telekomunikačné služby na základe všeobecného povolenia vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.
2. Spoločnosť VM Telecom vydáva v súlade s ustanovením § 44 Zákona tieto všeobecné podmienky, ktorými sa upravujú podmienky poskytovania elektronických telekomunikačných služieb (tak, ako sú definované v článku II) a vzájomné práva a povinnosti spoločnosti VM Telecom a fyzických a právnických osôb, ktoré so spoločnosťou VM Telecom uzatvoria Zmluvu o pripojení (tak, ako je definovaná v článku II).
3. Právne vzťahy medzi spoločnosťou VM Telecom a fyzickými a právnickými osobami, ktoré so spoločnosťou VM Telecom uzatvoria Zmluvu o pripojení, ktoré nie sú v týchto všeobecných podmienkach alebo Zmluve o pripojení bližšie upravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.

#### **Článok II. Definície základných pojmov**

Na účely týchto všeobecných podmienok sa definujú významy nižšie uvedených pojmov nasledovne:

„**Best effort**“ sa rozumie špecifické definovanie kvality pre hlasové služby s využitím protokolov na prenos hlasu prostredníctvom internetového protokolu, ktoré sú v určitom úseku prenosovej trasy prenášané prostredníctvom pripojenia do Siete internet Účastníka. Ak je Služba poskytovaná v kvalite "best effort", tak je spoločnosť VM Telecom povinná vyvinúť maximálne úsilie na dosiahnutie primeranej kvality spojení takejto hlasovej služby, ale kvalitu negarantuje a nezodpovedá za zníženie kvality hlasovej služby spôsobenej v Sieti internet alebo inak, ani nenesie zodpovednosť za obsah a bezpečnosť údajov a volaní prenášaných Účastníkom cez Sieť internet. Ak Účastníkovi zabraňuje vo využívaní služby výpadok alebo obmedzenie funkčnosti Siete internet, to nie je dôvodom na reklamáciu hlasovej služby.

"**Bonus**" je hodnota Kreditu poskytnutá Účastníkovi spoločnosťou VM Telecom bez peňažného plnenia zo strany Účastníka, určená na využitie Predplatennej služby.

„**Cenník**“ je aktuálna tarifa, ktorá obsahuje ceny za Službu ako aj ďalšie poskytované služby, zoznam bezplatne poskytovaných služieb, podrobnosti o jednorazových, pravidelne sa opakujúcich platbách a variabilných cenách a spôsob ich úhrady. Cenník je prístupný na internetovej stránke spoločnosti VM Telecom ([www.viptel.sk](http://www.viptel.sk)), prostredníctvom ktorej si Užívateľ môže vyžiadať informácie o aktuálnych cenách a prípadných zľavách z týchto cien.



„**Číslovací plán**“ je opatrenie Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (pôvodne Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky) z 8. decembra 2011 č. O-26/2011 o číslovacom pláne Slovenskej republiky v aktuálnom znení (resp. opatrenia, ktoré toto opatrenie nahradí).

„**Deň zriadenia pripojenia**“ je deň doručenia predinštalovaného hardvéru alebo deň doručenia informácií potrebných na začatie využívania Služby. Účastník je povinný o Dňa zriadenia pripojenia uhrádzať cenu za Službu v súlade s článkom V. všeobecných podmienok a Cenníkom.

„**Internet**“ alebo „Sieť internet“ je medzinárodná verejná telekomunikačná sieť na prenos dát, ktorá okrem iného umožňuje hlasovú komunikáciu medzi koncovými bodmi siete.

„**Kredit**“ je suma vo výške predplatenej hodnoty Predplatenej služby (buď zaplatená Účastníkom alebo poskytnutá spoločnosťou VM Telecom vo forme Bonusu).

„**Obchodný zástupca**“ je fyzická alebo právnická osoba disponujúca oprávnením spolupracovať pri výkone činnosti súvisiacej s poskytovaním Služby (najmä oprávnením vyhľadávať Zaujemcov) na základe zmluvy uzavretej so spoločnosťou VM Telecom.

„**Porucha**“ je stav znemožňujúci používať Službu v dohodnutom rozsahu alebo kvalite, na ktorej odstránenie je potrebný technický alebo prevádzkový zásah. Závada na koncovom Zariadení sa nepovažuje za Poruchu.

„**Predplatená služba**“ je Služba poskytovaná na základe vopred uhradenej finančnej čiastky, z ktorej sa poplatok za poskytované služby priebežne odpočítava.

„**Prístup do Internetu**“ je pripojenie jednotlivého Zariadenia alebo siete Účastníka do Internetu, ktoré umožňuje používať jeho jednotlivé aplikácie. Existujúci prístup do Internetu v dostatočnej kvalite, ktorá závisí od počtu požadovaných hlasových kanálov, minimálne však so šírkou pásma 128 kbit/s, je nevyhnutnou podmienkou na zriadenie Služby.

„**Sieť VM Telecom**“ je sústava všetkých funkčne prepojených technických zariadení prevádzkovaných a používaných spoločnosťou VM Telecom pri poskytovaní Služby.

„**Služba**“ je elektronická komunikačná služba, určená predovšetkým na prenos hlasovej komunikácie celkom, alebo čiastočne prostredníctvom Internetu pre uskutočnenie a prijímanie volaní prostredníctvom čísel národného alebo medzinárodného číslovacieho plánu. Služba je verejnou telefónnou službou podľa Zákona. Ak sa na tom zmluvné strany dohodnú, poskytne spoločnosť VM Telecom Účastníkovi okrem Služby aj iné s tým súvisiace činnosti (poskytovanie technickej podpory a poradenstva), iné druhy doplnkových služieb ako aj predaj Zariadenia. Cena a podmienky fakturácie týchto služieb, činností resp. Zariadenia sú uvedené v Cenníku, na práva a povinnosti zmluvných strán sa primerane uplatnia tieto Všeobecné podmienky.

„**Účastník**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvorila so spoločnosťou VM Telecom platnú Zmluvu o pripojení a na jej základe využíva Službu, pričom Službu ďalej neposkytuje, ani prostredníctvom nej neposkytuje iné elektronické komunikačné služby.

„**Všeobecné podmienky**“ sú tieto všeobecné podmienky poskytovania Služby spoločnosťou VM Telecom.

„**Zákon**“ je zákon číslo 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

„**Zariadenie**“ je telekomunikačné zariadenie (vrátane softvérového riešenia) pripojené priamo alebo nepriamo ku koncovému bodu Sieť VM Telecom určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním Služby a nevyhnutné na Zriadenie pripojenia a poskytovanie Služby. Zariadenie poskytne spoločnosť VM Telecom Účastníkovi na jeho žiadosť a za podmienok dohodnutých v Zmluve o pripojení.

„**Zaujemca**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má záujem uzavrieť Zmluvu o pripojení so spoločnosťou VM Telecom, a ktorá adresuje spoločnosti VM Telecom zodpovedajúci prejav vôle, ktorý sa bude v zmysle týchto všeobecných podmienok považovať za návrh na uzavretie Zmluvy o pripojení.

„**Zmluva o pripojení**“ alebo aj „Zmluva“ je zmluva o poskytovaní verejných služieb platne uzatvorená medzi spoločnosťou VM Telecom a Účastníkom v zmysle § 44 Zákona, ktorej predmetom je predovšetkým záväzok spoločnosti VM Telecom sprístupniť a poskytovať Službu a záväzok Účastníka zaplatiť cenu za Zriadenie pripojenia a poskytovanie Služieb. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o pripojení sú Všeobecné podmienky a Cenník. Zmluvou o pripojení sa rozumie aj iné individuálne dojednanie o poskytovaní Služby ako aj objednávkový formulár s náležitosťami Zmluvy o pripojení, ak došlo k jeho akceptácii zo strany spoločnosti VM Telecom.

„**Zriadenie pripojenia**“ sú všetky úkony potrebné na aktiváciu Služby (najmä pripojenie Zariadenia na Internet), účelom ktorých je možnosť skutočného využívania Služby Účastníkom.

„**Zúčtovacie obdobie**“ je obdobie od prvého do posledného dňa príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom Účastník využíva Službu, ak nie je ďalej uvedené inak. Ak je Deň zriadenia pripojenia iný ako prvý deň kalendárneho mesiaca, začína prvé Zúčtovacie obdobie plynúť v Deň zriadenia pripojenia a trvá do posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom došlo k Zriadeniu pripojenia. V takom prípade bude suma minimálneho mesačného obratu platného pre Účastníkom zvolený program za prvé Zúčtovacie obdobie vypočítaná pomerne. Pre zamedzenie pochybností to znamená nasledovné: ak Účastník pretelefonuje sumu (i) vyššiu ako je pomerne vypočítaná suma minimálneho mesačného obratu, bude mu účtovaná pretelefonovaná suma a ak (ii) nižšiu, bude mu účtovaná pomerne vypočítaná suma minimálneho mesačného obratu. V prípade, že dôjde ku skončeniu Zmluvy o pripojení v iný ako posledný deň Zúčtovacieho obdobia, bude suma minimálneho mesačného obratu platného pre Účastníkom zvolený program za posledné Zúčtovacie obdobie resp. jeho časť vypočítaná pomerne, pričom sa predchádzajúce dve vety uplatnia primerane.

### Článok III.

#### Špecifikácia Služby a technické podmienky jej poskytovania

1. Na základe Zmluvy o pripojení sa spoločnosť VM Telecom zaväzuje Účastníkovi poskytovať Službu a plniť všetky ďalšie povinnosti z nej vyplývajúce tak, ako sú stanovené týmito Všeobecnými podmienkami a Zmluvou o pripojení a Účastník sa zaväzuje platiť spoločnosti VM Telecom cenu za poskytovanie Služby vo výške, spôsobom a za podmienok stanovených Zmluvou o pripojení, Cenníkom a Všeobecnými podmienkami (najmä článok V) a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené vo Všeobecných podmienkach a / alebo Zmluve alebo ako z týchto dokumentov vyplývajú.
2. Špecifikácia Služby, miesto a spôsob pripojenia, rozsah, technické parametre Služby, ako aj iné dojednania, sú špecifikované v Zmluve o pripojení alebo v Zákazníckej Zóne.
3. Ak nie je v Zmluve o pripojení uvedené inak, pri plnení svojho záväzku poskytovať Službu neposkytuje spoločnosť VM Telecom Účastníkovi žiadne koncové Zariadenia potrebné na riadne použitie Služby, a taktiež nezabezpečuje funkčnosť koncového Zariadenia Účastníka alebo iné servisné služby okrem záväzku bezodplatne odstrániť Poruchy vzniknuté bez zavinenia Účastníka a mimo koncového Zariadenia Účastníka.
4. Služba je poskytovaná v kvalite zodpovedajúcej ukazovateľom kvality a cieľovým hodnotám, ktoré ustanovuje Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, ak Zmluva o pripojení alebo Všeobecné podmienky neustanovujú inak.
5. Základnou podmienkou poskytovania Služby je existujúci Prístup do Internetu v dostačujúcej kvalite, ktorá závisí od počtu požadovaných hlasových kanálov, minimálne však so šírkou pásma 128 kbit/s a infraštruktúra poskytovateľa internetového pripojenia musí umožňovať hlasové prenosy.

6. Účastník berie na vedomie, že spoločnosť VM Telecom nemôže garantovať kvalitu Služby v prípade, že medzi sieťou spoločnosti VM Telecom a medzi bodom ukončenia Služby sú technické zariadenia Účastníka alebo sieť Účastníka, ktoré nie sú medzi odporúčanými zariadeniami spoločnosti VM Telecom, nie sú v správe spoločnosti VM Telecom, alebo neumožňujú riadenie kvality Služby. To môže mať za dôsledok zníženie kvality Služby prípadne jej výpadky. V takom prípade spoločnosť VM Telecom poskytuje Službu v kvalite „best effort“. Účastník berie na vedomie a súhlasí, že spoločnosť VM Telecom nenesie zodpovednosť za inštaláciu VoIP zariadení zakúpených u iných predajcov, na tieto zariadenia neposkytuje servis a nemôže zaručiť ich kompatibilitu so Službou. Pre technickú podporu pri nastavení takéhoto VoIP zariadenia Účastníka a odstraňovanie porúch, bude Účastník kontaktovať predajcu VoIP zariadenia.

## Článok IV. Zmluva o pripojení

1. Spoločnosť VM Telecom zriaďuje pripojenie na základe Zmluvy o pripojení uzatvorenej s Účastníkom. Predmetom Zmluvy o pripojení je najmä záväzok spoločnosti VM Telecom zriadiť a sprístupniť Účastníkovi Službu bližšie špecifikovanú v Zmluve o pripojení a záväzok Účastníka zaplatiť za poskytovanie Služby cenu podľa platného Cenníka. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o pripojení sú Všeobecné podmienky a Cenník.
2. Predpokladom uzavretia Zmluvy o pripojení zo strany VM Telecom je, že Zájemca predloží spoločnosti VM Telecom (osobne, poštou, e-mailom alebo bezpečným nahratím cez stránku [subory.viptel.sk](http://subory.viptel.sk)):
  - na príslušnom formulári vyplnenú a podpísanú Zmluvu o pripojení. Takéto predloženie Zmluvy o pripojení sa považuje za návrh na uzavretie Zmluvy o pripojení zo strany Zájemcu;
  - všetky spoločnosťou VM Telecom požadované doklady osvedčujúce totožnosť Zájemcu, prípadne potrebné preverenie splnenia podmienok na uzavretie Zmluvy o pripojení. Týmto dokladmi sú najmä občiansky preukaz, v prípade cudzinca pas a doklad o povolení na pobyt, ak ho príslušné právne predpisy vyžadujú. V prípade právnických osôb, resp. fyzických osôb – podnikateľov, je potrebné predložiť výpis z obchodného, živnostenského alebo iného príslušného registra, v ktorom je táto osoba zapísaná. Spoločnosť VM Telecom je oprávnená predložené doklady kopírovať, skenovať, archivovať a spracúvať na účely overenia poskytnutých údajov Účastníka a plnenia Zmluvy o pripojení a viesť evidenciu týchto údajov za podmienok podľa Zákona.
3. Spoločnosť VM Telecom je oprávnená odmietnuť uzatvorenie Zmluvy o pripojení so Zájemcom, ak:
  - je poskytovanie Služby na požadovanom mieste, v požadovanom rozsahu alebo kvalite poskytovania alebo za podmienok požadovaných Zájemcom technicky neuskutočiteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov;
  - Zájemca nedáva záruku, že bude dodržiavať ustanovenia Zmluvy o pripojení, najmä preto, že je dlžníkom spoločnosti VM Telecom alebo iného Podniku, alebo ak spoločnosť VM Telecom alebo niektorý z Podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu s ním vypovedal alebo sa nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitného právneho predpisu (napríklad zákona o sociálnom poistení, zákona o zdravotnom poistení alebo daňového poriadku);
  - Zájemca nesúhlasí s podmienkami poskytovania Služby uvedenými v Zmluve o pripojení, Cenníku a/alebo v Všeobecných podmienkach;
  - Zájemca nemá Prístup do Internetu v dostatočnej kvalite podľa článku III. Všeobecných podmienok v prípade Služby;

- ak Zaujemca nepredloží doklady v zmysle bodu 2 článku IV. Všeobecných podmienok, predloží neplatné doklady, alebo doklady, ktoré sa naňho nevzťahujú;
  - uzavretie Zmluvy o pripojení by bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo dobrými mravmi.
4. Neplatnosť niektorého ustanovenia Zmluvy o pripojení nemá za následok neplatnosť akéhokoľvek iného ustanovenia Zmluvy o pripojení. Neplatné ustanovenie sa zmluvné strany zaväzujú bezodkladne nahradiť významovo najbližším ustanovením.
5. V prípade vzájomného rozporu majú dojednania zmluvných strán uvedené v Zmluve o pripojení prednosť pred ustanoveniami Všeobecných podmienok.

## **Článok V. Cena a platobné podmienky**

1. Cena za Službu a prípadné administratívne alebo iné poplatky za dodatočné služby je účtovaná Účastníkovi v súlade s platným Cenníkom. Cenník je zverejnený na internetovej stránke spoločnosti VM Telecom ([www.viptel.sk](http://www.viptel.sk)).
2. Cenu za Službu bude spoločnosť VM Telecom účtovať formou faktúry s náležitosťami daňového dokladu, ktorú je spoločnosť VM Telecom oprávnená vystaviť v nasledujúci deň po poslednom dni Zúčtovacieho obdobia. Účastník je povinný uhradiť cenu za Službu a iné poplatky, vždy spolu s príslušnou DPH prevodom na účet spoločnosti VM Telecom tak, že najneskôr v posledný deň splatnosti bude príslušná suma pripísaná na bankový účet spoločnosti VM Telecom, inak je Účastník v omeškaní. Iný spôsob platby ako prevodom na účet musí byť vopred dohodnutý medzi spoločnosťou VM Telecom a Účastníkom. V prípade, že cena za Službu, ktorú je Účastník povinný platiť za niektoré Zúčtovacie obdobia je nižšia ako 3,00 EUR s DPH, je spoločnosť VM Telecom oprávnená nevystaviť faktúru za dané Zúčtovacie obdobia samostatne, ale vystaviť spoločnú faktúru za niekoľko Zúčtovacích období naraz tak, aby fakturovaná suma dosiahla aspoň 3,00 EUR s DPH. V prípade, že cena za Službu, ktorú je Účastník povinný platiť za určité Zúčtovacie obdobia, je 0,- EUR, faktúra za dané Zúčtovacie obdobia sa nevystavuje.
3. V prípade, že nie je vo faktúre uvedené inak, je každá faktúra doručená Účastníkovi splatná do 14 dní od jej vystavenia spoločnosťou VM Telecom. Spoločnosť VM Telecom je oprávnená doručovať faktúry poštou a/alebo elektronickou poštou (bez zaručeného elektronického podpisu), ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
4. Spoločnosť VM Telecom je oprávnená cenu za Službu ako aj ďalšie poplatky zmeniť. Spoločnosť VM Telecom je povinná zmenu Účastníkovi oznámiť, pričom Článok XV. Všeobecných podmienok sa uplatní primerane.
5. Ak Účastník mešká s úhradou splatnej faktúry, je spoločnosť VM Telecom oprávnená účtovať si úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania až do úplného zaplatenia dlžnej sumy.
6. Spoločnosť VM Telecom poskytuje Účastníkovi bez poplatku základnú úroveň rozpisovaných faktúr v rozsahu stanovenom všeobecným povolením č. 1/2014 vydaným Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Spoločnosť VM Telecom a Účastník sa dohodli, že ak Účastník využíva viac telefónnych čísel, základná úroveň rozpisovaných faktúr bude obsahovať rozpis poskytnutých služieb pre všetky čísla spolu (t.j. nie pre každé číslo zvlášť).
7. V prípade, že Účastník využíva na základe Zmluvy o pripojení program so stanoveným minimálnym mesačným obratom, je povinný využívať Službu v takom rozsahu, aby cena za Službu za každé



Zúčtovacie obdobie dosiahla alebo presiahla stanovený minimálny mesačný obrat. V prípade, že využíva Službu v menšom rozsahu ako je minimálny mesačný obrat, je povinný zaplatiť cenu za Službu za dané Zúčtovacie obdobie vo výške minimálneho mesačného obratu. Uvedené platí aj v čase, kedy je poskytovanie Služby prerušené, ak dôvodom prerušenia je porušenie povinností Účastníka alebo iný dôvod zapríčinený Účastníkom (napr. prerušenie z dôvodu nezaplatenia ceny za Služby). V prípade skončenia Zmluvy o pripojení v priebehu Zúčtovacieho obdobia (t.j. nie v jeho posledný deň) sa minimálny mesačný obrat uplatňuje pomerne.

## Článok VI.

### Práva a povinnosti spoločnosti VM Telecom

1. Spoločnosť VM Telecom má právo najmä:
  - a) na úhradu ceny za Službu, administratívnych alebo iných poplatkov Účastníkom tak, ako je uvedené v Článku V. Všeobecných podmienok a/alebo v Cenníku;
  - b) na zmenu ceny za Službu za podmienok stanovených týmito Všeobecnými podmienkami;
  - c) odmietnuť uzatvorenie Zmluvy o pripojení za podmienok uvedených vo Všeobecných podmienkach;
  - d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby z dôvodov uvedených vo Všeobecných podmienkach;
  - e) na náhradu škody podľa Článku XIV. Všeobecných podmienok;
  - f) požadovať od Záujemcu alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní Zmluvy o pripojení predloženie dokladov podľa článku IV. Všeobecných podmienok, vyhotoviť kópiu resp. sken týchto dokladov alebo odčítať údaje z týchto dokladov elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Záujemcu;
  - g) ak je napriek písomnej výzve VM Telecom Účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči VM Telecom, môže VM Telecom postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Účastníka. Toto právo VM Telecom nemôže uplatniť, ak Účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva;
  - h) podmieniť poskytnutie Služieb zložením zábezpeky v prípadoch, v ktorých je spoločnosť VM Telecom oprávnená dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby alebo v prípade, keď Účastník nedáva záruku, že bude riadne a včas plniť budúce záväzky zo Zmluvy o pripojení alebo v iných prípadoch dohodnutých s Účastníkom;
  - i) uspokojiť svoje splatné pohľadávky voči Účastníkovi zo zábezpeky podľa písm. h), ak Účastník nezaplatí cenu za Službu (resp. iné poskytnuté služby) ani do 45 dní po splatnosti faktúry a následne požadovať od Účastníka doplnenie zábezpeky;
  - j) požadovať úhradu zálohy na cenu za Službu ešte pred ukončením Zúčtovacieho obdobia vo výške určenej spoločnosťou VM Telecom, a to najmä ak Účastník (i) je dlžníkom spoločnosti VM Telecom, (ii) vykázal v určitom období neprímerane alebo nezvyčajne vysoký nárast objemu hovorov alebo elektronickej komunikačnej prevádzky, (iii) spoločnosť VM Telecom má dôvodné podozrenie, že Účastník umožňuje tretej osobe zneužívanie Služby a (iv) nebude podľa uváženia spoločnosti VM Telecom v budúcnosti schopný riadne plniť svoje záväzky;
  - k) vyfakturovať dodatočne cenu alebo iné platby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do príslušnej faktúry;

- l) kontaktovať Účastníka za účelom priameho marketingu svojich alebo ňou poskytovaných Služieb a ostatných produktov formou zasielania písomností, prostredníctvom elektronických komunikácií, najmä ale nielen formou volania, zasielaním SMS, MMS, emailov alebo faksimilných správ na tie kontaktné údaje Účastníka, ktoré spoločnosť VM Telecom získala v súvislosti s poskytovaním Služieb Účastníkovi, v súlade so Zákonom a inými právnymi predpismi a využívať obchodné meno / meno a priezvisko Účastníka spolu so stručným popisom poskytnutých služieb ako referenciu na internetovej stránke a marketingových materiáloch VM Telecom; Účastník je oprávnený kedykoľvek odmietnuť takéto používanie jeho údajov, a to písomným prejavom vôle preukázateľne doručeným spoločnosti VM Telecom;
  - m) vykonávať kontrolu dodržiavania podmienok Zmluvy o pripojení prostredníctvom siete spoločnosti VM Telecom a jej zariadení ako aj inými prostriedkami vrátane kontroly prostredníctvom zamestnancov spoločnosti VM Telecom alebo jej zástupcov na miestach a v objektoch, kde sú uložené zariadenia siete spoločnosti VM Telecom alebo kde sa nachádza pripojenie alebo na iných miestach a v iných objektoch, kde sa nachádzajú zariadenia pripojené k sieti spoločnosti VM Telecom alebo inak používané na užívanie Služieb;
  - n) nahrávať volania na čísla liniek spoločnosti VM Telecom (napr. čísla liniek služieb zákazníkom, technickej podpory a pod.) a na vyhotovovanie a ukladanie záznamov z týchto volaní. Ak zákazník nesúhlasí s nahrávaním volaní, môže kontaktovať spoločnosť VM Telecom prostredníctvom e-mailu alebo osobne;
2. aktualizovať identifikačné údaje Účastníka, ktorých zmenu Účastník spoločnosti VM Telecom oznámil resp. ktorá bola spoločnosti VM Telecom inak preukázaná (napr. výpisom z obchodného registra). Spoločnosť VM Telecom je povinná plniť si povinnosti a poskytovať Službu v súlade s § 43 ods. 2 Zákona a:
    - a) uzavrieť Zmluvu o pripojení s každým Záujemcom o Službu, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa Článku IV. Všeobecných podmienok;
    - b) predkladať Účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie ceny za poskytnuté služby;
    - c) poskytovať Službu v rozsahu a kvalite tak, ako je uvedené v Článku III. Všeobecných podmienok;
    - d) dodržiavať telekomunikačné tajomstvo podľa § 63 a ochranu súkromia podľa § 55 Zákona a Článku XII. Všeobecných podmienok.
  3. Spoločnosť VM Telecom zabezpečí podľa § 60 Zákona služby zobrazenia identifikácie volajúceho, utajenia čísla a výberového zablokovania volaní na požiadanie Účastníka (písomne alebo uskutočnením zodpovedajúcej voľby v Zákazníckej zóne Účastníka).
  4. Spoločnosť VM Telecom zabezpečí Účastníkovi nepretržitý prístup na čísla tiesňových volaní. Tiesňové volania je možné uskutočňovať z koncových Zariadení, ktorým bolo v rámci Služby pridelené geografické účastnícke číslo podľa Číslovacieho plánu. Volania na nasledujúce čísla tiesňových volaní sú v Sieti VM Telecom bezplatné, pričom spoločnosť VM Telecom je povinná pri týchto volaniach poskytnúť koordinačnému alebo operačnému stredisku integrovaného záchranného systému, ak je to technicky možné, zobrazenie identifikácie volajúcej stanice: číslo 112 - tiesňové volanie – integrovaný záchranný systém, číslo 150 – hlásenie požiarov, číslo 155 - zdravotnícka záchranná služba, číslo 158- polícia.

## Článok VII. Práva a povinnosti Účastníka

1. Účastník má právo na:

- a) uzatvorenie Zmluvy o pripojení so spoločnosťou VM Telecom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa Zákona a Článku IV. Všeobecných podmienok;
  - b) poskytnutie Služby v rozsahu a kvalite podľa týchto Všeobecných podmienok;
  - c) bezplatné odstránenie porúch a väd v poskytovaní Služby, ktoré nezavinil;
  - d) na náhradu škody podľa Čl. XIV. Všeobecných podmienok;
  - e) vrátenie pomernej časti ceny za Službu za čas neposkytovania Služby v prípade jeho zavinenia spoločnosťou VM Telecom v súlade so Všeobecnými podmienkami, toto právo musí uplatniť u spoločnosti VM Telecom najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby;
  - f) podľa § 43 ods. 4 Zákona bez poplatku blokovanie odchádzajúcich volaní na vybrané množiny čísel;
  - g) zapísať sa do verejného telefónneho zoznamu a na sprístupnenie svojich údajov poskytovateľom informačných služieb o telefónnych číslach alebo telefónnych zoznamov. V prípade zverejnenia relevantných údajov v telefónnom zozname môžu byť údaje Účastníka poskytnuté iným podnikom alebo osobám, ktoré vydávajú telefónne zoznamy alebo poskytujú informačné služby o telefónnych číslach. Podmienky zverejnenia údajov Účastníka v telefónnom zozname sú bližšie opísané v Zákazníckej zóne zákazníka, kde Účastník určí, ktoré z jeho údajov budú zverejnené;
  - h) na prístup k informačnej službe o telefónnych číslach;
  - i) bezplatne volať na čísla tiesňových volaní vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania "112".
  - j) preniesť telefónne číslo, ktoré je v zmysle opatrení Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb možné prenášať. Úkon prenesenia čísla z/do siete VM Telecom sa riadi Zákonom a príslušnými opatreniami Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Proces prenosu čísla a informácie o prenose sú zverejnené na webovom sídle spoločnosti VM Telecom ([www.viptel.sk](http://www.viptel.sk)).
  - k) využívať Predplatenú službu do výšky Kreditu (vrátane prípadného Bonusu). Kredit sa spotrebúva v poradí, v akom nastali jeho dobitia (najskôr sa čerpá Kredit z predchádzajúceho dobitia, potom Kredit neskôr dobitý). Bonus sa spotrebúva ako posledný až po úplnej spotrebe celej výšky Kreditu zaplateného Účastníkom, t. j. každé neskoršie dobitie Kreditu Účastníkom spôsobí, že nevyčerpaný Bonus poskytnutý pred takýmto dobitím bude čerpaný až po spotrebovaní celej výšky Kreditu dobitého Účastníkom. Doba platnosti Bonusu je rovnaká ako doba platnosti Kreditu zaplateného Účastníkom. Bonus nevyčerpaný v dobe jeho platnosti nie je spoločnosť VM Telecom povinný Účastníkom poskytnúť vo forme peňažného plnenia; VM Telecom je oprávnená uviesť aj iný druh kreditu ako Kredit alebo Bonus, podmienky budú v takom prípade uvedené v Cenníku.
2. Účastník je povinný najmä:
- a) používať Službu v súlade so Zákonom, Zmluvou o pripojení, Všeobecnými podmienkami a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a nezneužívať Službu;
  - b) platiť cenu za poskytovanú Službu (alebo iné služby) podľa Zmluvy o pripojení na základe vyúčtovania podľa Článku V. Všeobecných podmienok;
  - c) riadne a včas plniť všetky povinnosti podľa Zmluvy o pripojení, Všeobecných podmienok a/alebo Zákona a iných právnych predpisov;
  - d) používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce podmienky osobitných predpisov;
  - e) sprístupniť svoje priestory spoločnosti VM Telecom alebo Obchodnému zástupcovi za účelom Zriadenia pripojenia alebo vykonania servisného zásahu a poskytnúť im prípadnú nevyhnutnú súčinnosť;



- f) dodržiavať telekomunikačné tajomstvo podľa § 63 Zákona;
  - g) využívať telefónne čísla s geografickou predvoľbou len v mieste zriadenia Služby. Pri využívaní hlasových služieb VIPTel mimo miesta zriadenia Služby Účastník využíva tzv. VoIP telefónne číslo podľa návodu v Zákazníckej zóne. Účastník berie na vedomie, že pri využívaní VoIP čísel nie sú dostupné volania na čísla núdzových volaní (112, 158, 155 a 150);
  - h) zaplatiť zábezpeku a/alebo zálohu, ak ho na to spoločnosť VM Telecom vyzve a v lehote určenej VM Telecom, ktorá však nesmie byť kratšia ako 7 dní;
  - i) oznamovať spoločnosti VM Telecom akúkoľvek zmenu svojich identifikačných a osobných údajov (najmä meno, priezvisko, bydlisko resp. obchodné meno a sídlo, adresy na zasielanie faktúr), a to najneskôr do 14 dní odo dňa zmeny.
  - j) používať Službu výhradne pre svoju potrebu a akýmkoľvek spôsobom tretím osobám i) neposkytovať Službu, ii) nesprostredkovať poskytovanie Služby ani iii) prostredníctvom Služby neposkytovať ďalšie služby. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvných podmienok a zároveň zneužívanie Služby podľa článku VIII. ods. 2 týchto Všeobecných podmienok.
  - k) nevyužívať číselné rozsahy, ktoré mu boli pridelené, so službami iných Podnikov bez predchádzajúceho súhlasu VM Telecom.
3. Účastník nie je oprávnený previesť akékoľvek svoje práva vyplývajúce zo Zmluvy na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti VM Telecom.
4. Účastník zodpovedá za trvalé zabezpečenie všetkých koncových zariadení Účastníka umožňujúcich uskutočňovanie volaní prostredníctvom Služby pred zneužitím.

## **Článok VIII.**

### **Prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby**

1. Spoločnosť VM Telecom je oprávnená na nevyhnutný čas prerušiť poskytovanie Služby:
- zo závažných organizačných, technických alebo prevádzkových dôvodov, pre výkon prác potrebných na prevádzku, údržbu a opravu sietí alebo príslušných zariadení;
  - v prípade tzv. vyššej moci (vis maior), ako napr. havárie, živelné pohromy, krízové situácie, vojnové situácie, výpadky elektrickej energie a pod.;
  - v iných prípadoch ustanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike (napr. v prípade mimoriadnych situácií).
- Spoločnosť VM Telecom sa zaväzuje o tejto skutočnosti informovať Účastníkov, ktorých sa obmedzenie poskytovania Služby bude týkať, pokiaľ bude takýchto Účastníkov možné vopred identifikovať a informovať.
2. Spoločnosť VM Telecom je oprávnená aj bez predchádzajúceho upozornenia dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby Účastníkovi, ak:
- zneužíva Službu (vrátane podozrenia VM Telecom, že Služba bola využívaná/zneužívaná treťou osobou bez alebo aj s vedomím Účastníka), a to až do odstránenia zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich tomuto zneužívaniu;
  - využíva číselné rozsahy, ktoré mu boli pridelené, so službami iných operátorov bez predchádzajúceho súhlasu VM Telecom. Za opakované (tj. viac ako raz) porušenie tejto povinnosti je spoločnosť VM Telecom oprávnená požadovať od účastníka zmluvnú pokutu vo výške 500 EUR.

- nezaplatí splatnú cenu za Službu (alebo iné služby) alebo jej časť, a to napriek predchádzajúcemu upozorneniu zo strany VM Telecom a uplynutiu dodatočnej lehoty 3 dní odo dňa upozornenia, a to až do úplného zaplatenia ceny aj s príslušenstvom alebo až do zániku Zmluvy o pripojení;
- dôjde k podstatnému porušeniu iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka; avšak len po predchádzajúcom upozornení. V prípade opätovného poskytovania Služby podľa Zmluvy o pripojení po odpadnutí dôvodu prerušenia poskytovania v zmysle tohto bodu, je spoločnosť VM Telecom oprávnená požadovať od Účastníka úhradu nákladov s tým spojených podľa Cenníka platného v čase opätovného aktivovania Služby.

## Článok IX.

### Trvanie Zmluvy o pripojení

1. Ak nie je v Zmluve o pripojení dohodnuté inak, uzatvára sa Zmluva na dobu neurčitú.
2. Zmluva o pripojení zaniká
  - a) uplynutím času, na ktorý bola uzavretá;
  - b) písomnou dohodou zmluvných strán;
  - c) odstúpením;
  - d) výpoveďou;
  - e) v prípade, že to ustanovuje osobitný predpis.
3. Spoločnosť VM Telecom je oprávnená odstúpiť od Zmluvy o pripojení, ak Účastník:
  - a) opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia verejnej siete v zmysle Zákona alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti;
  - b) nezaplatil cenu za poskytovanie Služby, prípadne nesplnil iný peňažný záväzok, ktorý mu vznikol voči spoločnosti VM Telecom, ani do 45 dní po dni splatnosti;
  - c) pripojí na verejnú sieť v zmysle Zákona zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu spoločnosti VM Telecom takéto zariadenie neodpojí;
  - d) opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti VM Telecom kontrolu jej používania (za znemožnenie kontroly používania sa považuje najmä uvedenie nepravdivých alebo neúplných identifikačných údajov súvisiacich s používaním Služby);
  - e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy o pripojení alebo Všeobecných podmienok, alebo Službu opakovane zneužíva;
  - f) ak je Účastník insolventný, najmä ak je na majetok Účastníka podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, návrh na vyhlásenie konkurzu bol pre nedostatok majetku zamietnutý alebo bolo začaté konkurzné konanie, ak bol podaný návrh na povolenie reštrukturalizácie alebo začaté reštrukturalizačné konanie, Účastník vstúpil do likvidácie, alebo bola na jeho majetok nariadená exekúcia.
4. Účastník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o pripojení, ak:
  - a) neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny podľa článku XVII ods. 2 Všeobecných podmienok; ak VM Telecom takúto zmenu neoznámí, má Účastník právo odstúpiť od Zmluvy o pripojení 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 o pripojení, ak zmena

zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie;

- b) VM Telecom ani po opakovane uznanej reklamácií, neposkytuje Službu podľa Zmluvy o pripojení alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o pripojení do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností VM Telecom stále pretrváva;
  - c) VM Telecom neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa článku X. týchto všeobecných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o pripojení do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.
5. Odstúpenie od Zmluvy o pripojení je účinné voči druhej zmluvnej strane dňom, kedy jej bude písomné oznámenie o odstúpení od Zmluvy o pripojení doručené. K tomuto dňu sa Zmluva o pripojení zrušuje. Odstúpenie od Zmluvy o pripojení sa považuje za doručené aj ak druhá zmluvná strana zásielku neprevezme, a to dňom, kedy pošta uskutočnila neúspešný pokus o doručenie. Ak spoločnosť VM Telecom uvedie v oznámení o odstúpení deň, ku ktorému má Zmluva o pripojení na základe odstúpenia zaniknúť, zanikne Zmluva o pripojení až k tomuto dňu.
  6. Zmluvu o pripojení uzavretú na dobu neurčitú je Účastník oprávnený vypovedať kedykoľvek z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.
  7. Spoločnosť VM Telecom môže vypovedať Zmluvu o pripojení:
    - ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služby;
    - z dôvodu modernizácie Služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby podľa uzavretej Zmluvy o pripojení. V takomto prípade je spoločnosť VM Telecom povinná doručiť Účastníkovi spolu s výpoveďou ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením.
  8. Výpovedná doba je rovnaká pre obe zmluvné strany a je jeden kalendárny mesiac. Výpovedná doba začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď druhej zmluvnej strane doručená. Výpoveď Zmluvy o pripojení sa považuje za doručení aj v prípade, ak druhá zmluvná strana zásielku neprevezme, a to dňom, kedy pošta uskutočnila neúspešný pokus o doručenie.
  9. Zmluva o pripojení uzavretá na dobu určitú zaniká uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá. Predĺžiť jej dobu trvania je možné len dohodou zmluvných strán v súlade s podmienkami zmeny Zmluvy o pripojení.
  10. Zmluvu o pripojení je možné ukončiť aj na základe dohody zmluvných strán. Účastník, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu o pripojení dohodou, predloží spoločnosti VM Telecom písomnú žiadosť, z obsahu ktorej bude vyplývať prejav vôle Účastníka dohodnúť sa na ukončení Zmluvy. Pre zamedzenie pochybností, VM Telecom nie je povinná žiadosť o ukončenie Zmluvy o pripojení dohodou akceptovať. Ak Účastník podá návrh dohody na ukončenie Zmluvy o pripojení uzavretej na dobu určitú, resp. s dojednaným minimálnym obdobím využívania Služby (tzv. viazanosť), akceptáciou návrhu Účastníka zo strany spoločnosťou VM Telecom nebude vybavená a zrealizovaná skôr ako Účastník uhradí svoje finančné záväzky z takejto Zmluvy o pripojení, vrátane záväzkov vzniknutých z predčasného ukončenia takejto Zmluvy na návrh Účastníka, ak nie je dohodnuté inak. Ukončenie takejto Zmluvy o pripojení dohodou je podmienené zaplatením poplatku za predčasné ukončenie, a to vo výške zodpovedajúcej zmluvnej pokute uvedenej v Zmluve o pripojení ako sankcia za porušenie povinností v súvislosti s minimálnou dobou viazanosti.
  11. Ak Účastník požiadal iný Podnik o prenesenie čísla používaného Účastníkom v rámci Služby do siete iného Podniku, Zmluva zaniká v dôsledku objektívnej nemožnosti jej plnenia v časti týkajúcej sa prenášaného čísla (úplne v prípade, že sa prenású všetky čísla pridelené pre používanie na základe

Zmluvy, alebo je ďalšie poskytovanie Služieb Podnikom inak technicky neuskutočiteľné), z dôvodu na strane Účastníka v deň ukončenia prenesenia čísla. Spoločnosť VM Telecom neúčtuje Účastníkovi administratívny poplatok za prenesenie čísla zo siete VM Telecom do siete iného Podniku, všetky nároky spoločnosti VM Telecom voči Účastníkovi vyplývajúce zo Zmluvy však zostávajú zachované.

12. Spoločnosť VM Telecom pri zániku Zmluvy o pripojení zašle Účastníkovi konečné vyúčtovanie záväzkov Účastníka voči spoločnosti VM Telecom, ktoré je Účastník, resp. jeho právny nástupca povinný uhradiť v lehote stanovenej v tomto vyúčtovaní.
13. Ak Účastník ku dňu skončenia Zmluvy o pripojení nevyčerpal plnú sumu Kreditu, vráti spoločnosť VM Telecom Účastníkovi, na základe jeho písomnej žiadosti podanej v súlade s podmienkami v Cenníku, sumu vo výške zostatkového nespotrebovaného Kreditu nadobudnutého za peňažné prostriedky zaplatené Účastníkom (t. j. nie Bonus), a to poskytnutím náhrady v peniazoch. Pre určenie výšky takéhoto Kreditu sú rozhodujúce účtovné záznamy spoločnosti VM Telecom. Spoločnosť VM Telecom je oprávnená voči pohľadávke Účastníka na vrátenie Kreditu podľa tohto odseku započítať svoje pohľadávky voči Účastníkovi (napr. na zaplatenie ceny za Službu).

## Článok X. Reklamačný poriadok

1. Účastník môže uplatniť u spoločnosti VM Telecom reklamáciu na
  - a) správnosť vyúčtovanej ceny za poskytnutú Službu,
  - b) vady v kvalite poskytovanej Služby,
  - c) vady na Zariadení zakúpenom od spoločnosti VM Telecom.
2. Reklamácia sa uplatňuje písomne u spoločnosti VM Telecom v lehote najneskôr 30 dní od doručenia faktúry - daňového dokladu, ktorého správnosť sa namieta, resp. v lehote najneskôr 30 dní odo dňa, kedy Účastník zistil vadu kvality poskytovanej Služby, inak právo zaniká. V reklamácií musí Účastník odôvodniť svoje námietky ohľadne ceny alebo kvality Služby a zrozumiteľne popísať vadu, ktorú reklamuje.
3. Spôsobom podľa ods. 2 tohto článku je Účastník oprávnený uplatniť u VM Telecom právo podľa § 43 ods. 10 písm. b) Zákona na vrátenie pomernej časti ceny za Službu za čas neposkytovania Služby zavineného VM Telecom ; toto právo musí Účastník uplatniť najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania Služby, inak zaniká.
4. Uplatnená reklamácia nemá odkladný účinok na povinnosť zaplatiť cenu za Službu.
5. Spoločnosť VM Telecom je povinná písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie v lehote do 30 dní, inak sa má za to, že reklamáciu uznala. V zložitých prípadoch môže VM Telecom túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; VM Telecom je povinná o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak VM Telecom odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
6. V prípade neuplatnenia reklamácie v lehote a spôsobom uvedeným v bodoch 1. a 2., zanikajú všetky nároky Účastníka z tejto reklamácie.
7. Reklamácia vo veci prešetrenia fakturovanej ceny nemá odkladný účinok na povinnosť Účastníka zaplatiť cenu za Službu, resp. jej časť, okrem prípadov, ak cena presiahne trojnásobok priemerného mesačného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. V tom prípade je spoločnosť VM Telecom povinná umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich 6 mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného mesačného

rozsahu využívania v najmenej 3 mesačných splátkach. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.

8. Ak spoločnosť VM Telecom uzná opodstatnenosť reklamácie na správnosť vyúčtovanej ceny za Službu, alebo v prípade márneho uplynutia lehoty podľa bodu 5., bude táto zúčtovaná najneskôr v Zúčtovacom období nasledujúcom po Zúčtovacom období, v ktorom bola reklamácia uznaná.
9. Ak spoločnosť VM Telecom uzná opodstatnenosť reklamácie na kvalitu poskytovanej Služby, má Účastník nárok na bezplatné odstránenie vady znižujúcej kvalitu Služby v primeranej lehote v prípade, že vadu nezavinil. Účastník má nárok na primeranú zľavu z ceny za poskytnutú Službu za dobu, po ktorú trvala ním reklamovaná vada na kvalite Služby v prípade, že vadu zavinila spoločnosť VM Telecom. Za deň zistenia vady sa považuje za účelom určenia primeranej zľavy z ceny moment, kedy Účastník oznámi vadu spoločnosti VM Telecom na telefónnom čísle +421 2 20 28 20 29 alebo elektronickou poštou na podpora@viptel.sk.
10. Ak sa zistí, že reklamácia na kvalitu Služby je neopodstatnená a spoločnosti VM Telecom vznikli náklady s prešetrovaním Poruchy, je oprávnená tieto náklady Účastníkovi vyúčtovať vo faktúre za nasledujúce Zúčtovacie obdobie a Účastník je povinný ich uhradiť.
11. Spoločnosť VM Telecom si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak dočasnú zníženú kvalitu poskytovania Služby spôsobili okolnosti vylučujúce zodpovednosť alebo neoprávnené a neodborné zásahy Užívateľa alebo tretích osôb, alebo zníženie kvality spôsobili okolnosti uvedené v Článku VIII.
12. Spoločnosť VM Telecom poskytuje záruku na Zariadenia v rozsahu podľa platných právnych predpisov. Podmienky záruky a postup reklamácie Zariadenia sa riadia Reklamačným poriadkom zverejnenom na webovom sídle Spoločnosti VM Telecom ([www.viptel.sk](http://www.viptel.sk)). Informácie ohľadne stavu reklamácie, fakturácie a účtovania Cien, ako aj iné otázky poskytne spoločnosť VM Telecom Účastníkovi na e-mailovej adrese: info@viptel.sk.

## Článok XI. Servisné služby

1. S otázkami ohľadom ponúkaných produktov, služieb alebo k spôsobu fakturácie môžu existujúci ako aj potenciálni zákazníci kontaktovať spoločnosť VM Telecom na zákazníckej infolinke alebo elektronickou poštou..
2. Spoločnosť VM Telecom sa zaväzuje začať práce na odstránení riadne reklamovanej Poruchy do 24 hodín od jej nahlásenia a odstrániť Poruchu vo svojej sieti najneskôr do 48 hodín od jej nahlásenia Účastníkom, ak je to technicky možné. Ak sa Porucha vyskytuje mimo siete spoločnosti VM Telecom alebo jej oprava závisí od súčinnosti tretej osoby, je doba odstránenia závislá od povahy a rozsahu poruchy.
3. Účastník je povinný nahlásiť Poruchu buď telefonicky na zákazníckej infolinke VIPTel: +421 2 20 28 20 29 alebo elektronickou poštou na podpora@viptel.sk.
4. Spoločnosť VM Telecom nenesie zodpovednosť za nastavenia internej infraštruktúry Účastníka. Internou infraštruktúrou sa rozumie najmä, ale nie výlučne nastavenie intranetu, firewallu, smerovača (router), antivírusovej ochrany, VoIP ústredne a iných VoIP zariadení. Ak tieto nastavenia znemožňujú využívanie Služby, je zodpovednosťou Účastníka zabezpečiť správne nastavenie svojej internej infraštruktúry.

## Článok XII. Ochrana údajov a Telekomunikačné tajomstvo



1. Spoločnosť VM Telecom je v zmysle § 43 ods. 2 písm. b) a § 56 ods. 3 Zákona oprávnená získavať a spracúvať údaje Účastníka, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a:
  - ak ide o fyzickú osobu osobné údaje: meno, priezvisko, akademický titul, adresu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátnu príslušnosť;
  - ak ide o fyzickú osobu – podnikateľa: obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo;
  - ak ide o právnickú osobu: obchodné meno sídlo a identifikačné číslo.
2. Ak Účastník neudelí súhlas na spracovávanie osobných údajov na iný účel je spoločnosť VM Telecom oprávnená spracovávať ich v súlade so Zákonom len na účel:
  - uzavretia a plnenia Zmluvy o pripojení a jej zmien a komunikácie s Účastníkom za týmto účelom;
  - ukončenia alebo prenesenia čísla;
  - fakturácie, prijímania a evidencie platieb;
  - evidencie a postupovania pohľadávok;
  - vypracovania zoznamu Účastníkov;
  - podávania informácií v rámci činnosti koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania;
  - spolupráce a poskytnutia súčinnosti podľa Zákona;

Osobné údaje uvedené v bode 1 bude spoločnosť VM Telecom spracúvať počas doby potrebnej na dosiahnutie účelu spracúvania, t.j. po dobu platnosti Zmluvy o pripojení, ak nie je ďalej uvedené inak. Po skončení Zmluvy o pripojení bude spoločnosť VM Telecom tieto údaje spracúvať len v prípadoch dovolených Zákonom, najmä za účelom uskutočnenia vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnutú Službu, na vybavenie podaní užívateľov alebo na plnenie iných povinností uložených právnymi predpismi a na uplatnenie práv dotknutých osôb.
3. Spoločnosť VM Telecom je podľa Zákona oprávnená získavať osobné údaje aj vyhotovovaním odpisov, kopírovaním alebo skenovaním verejných listín a dokladov predložených Účastníkom.
4. Každý, kto príde do styku s predmetom telekomunikačného tajomstva v zmysle Zákona, je povinný ho zachovávať. Táto povinnosť sa vzťahuje v rovnakom rozsahu na Účastníka, ako aj na spoločnosť VM Telecom.
5. Spoločnosť VM Telecom je oprávnená spracúvať a uchovávať prevádzkové údaje v zmysle Zákona až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné právne napadnúť vyúčtovanie za Službu, alebo uplatniť nárok na úhradu, ak Zákon neustanovuje inak.
6. Účastník berie na vedomie, že spoločnosť VM Telecom je oprávnená sprístupňovať informácie, údaje a prevádzkové údaje Účastníka získané v súlade s týmto Článkom a/alebo Zákonom v nevyhnutnom rozsahu:
  - tretím stranám identifikovaným obchodným menom a adresou sídla, ktorých zoznam je uvedený na webovom sídle prevádzkovateľa VM Telecom na adrese [www.viptel.sk](http://www.viptel.sk), a ktoré prevádzkovateľ poveril vymáhaním pohľadávok a iných oprávnených práv spoločnosti VM Telecom voči Účastníkovi; alebo sprostredkovateľom identifikovaným obchodným menom a adresou sídla, ktorých zoznam je uvedený na webovom sídle prevádzkovateľa VM Telecom na adrese [www.viptel.sk](http://www.viptel.sk) a ktorých prevádzkovateľ poveril vymáhaním pohľadávok a iných oprávnených práv spoločnosti VM Telecom voči Účastníkovi;
  - súdom a iným orgánom verejnej správy;
  - inému Podniku v súlade s §55 ods. 1 Zákona;

- obchodným zástupcom spoločnosti VM Telecom identifikovaným obchodným menom a adresou sídla, ktorí sú jej sprostredkovateľmi, a ktorých zoznam sa pravidelne aktualizuje na webovom sídle VM Telecom na adrese [www.viptel.sk](http://www.viptel.sk), a to za účelom poskytovania Služby alebo v súvislosti s jej poskytovaním.

## Článok XIII. Marketing

1. Spoločnosť VM Telecom je podľa § 62 ods. 2 Zákona oprávnená získavať a spracúvať osobné údaje Účastníka – fyzickej osoby, na účel priameho marketingu formou zasielania písomností, volania, zasielania faksimilných správ, správ elektronickej pošty vrátane služby krátkych správ len s jeho predchádzajúcim súhlasom.
2. Rozsah osobných údajov spracúvaných na účel uvedený v bode 1. je titul, meno, priezvisko, adresa bydliska, telefónne číslo a e-mailová adresa Účastníka – fyzickej osoby.
3. Účastník má možnosť vyjadriť svoj súhlas / nesúhlas s takýmto spracúvaním osobných údajov osobitne počas uzatvárania Zmluvy o pripojení. Účastník poskytuje svoj súhlas na celé obdobie platnosti Zmluvy o pripojení, resp. využívania služieb VM Telecom. Účastník má právo kedykoľvek odmietnuť takéto používanie údajov, a to doručením písomného prejavu vôle na adresu sídla spoločnosti VM Telecom.
4. V súlade s § 62 ods. 3 Zákona je spoločnosť VM Telecom oprávnená spracovávať obchodné meno a sídlo, telefónne, faxové číslo a adresu elektronickej pošty Účastníka, ktoré spoločnosť VM Telecom získala v súvislosti s predajom tovaru alebo služieb a v súlade so Zákonom alebo osobitnými právnymi predpismi za účelom priameho marketingu formou zasielania písomností, volania, zasielania faksimilných správ, správ elektronickej pošty vrátane služby krátkych správ, a to na dobu neurčitú aj po skončení Zmluvy o pripojení. Účastník má právo kedykoľvek odmietnuť takéto používanie údajov, a to doručením písomného prejavu vôle na adresu sídla spoločnosti VM Telecom.

## Článok XIV. Telefónny zoznam

1. Účastník má právo podľa § 59 ods. 2 Zákona určiť, či jeho údaje budú zaradené do telefónneho zoznamu podniku poskytujúceho univerzálnu službu podľa Zákona a sprístupnené poskytovateľom informačných služieb o telefónnych číslach alebo telefónnych zoznamov. Relevantnými údajmi pre telefónny zoznam sú: telefónne číslo a meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu resp. obchodné meno a/alebo obchodné meno a miesto podnikania. Účastník, ktorý má adresu trvalého pobytu, resp. sídlo alebo miesto podnikania umiestnené mimo územia Slovenskej republiky, berie na vedomie a súhlasí s tým, že na účely zverejnenia jeho adresy v zozname, resp. na účely informačnej služby sa môže použiť adresa jeho pobytu, organizačnej zložky, obchodného zastúpenia alebo iná adresa uvedená v Zmluve o pripojení, ktorá sa nachádza na území Slovenskej republiky. Zaradenie do zoznamu je bezplatné.
2. Účastník uskutočňuje voľbu, či jeho údaje majú byť zverejnené podľa bodu 1 tohto článku resp. zmenu tejto voľby v telefónnom zozname a prostredníctvom informačných služieb prostredníctvom zákaznickej zóny Účastníka na internetovej stránke spoločnosti VM Telecom ([www.viptel.sk](http://www.viptel.sk)).
3. V prípade osobitnej dohody so spoločnosťou VM Telecom môžu byť v telefónnom zozname podniku poskytujúceho univerzálnu službu podľa Zákona zverejnené aj ďalšie údaje určené Účastníkom nad rámec relevantných údajov podľa bodu 1 tohto článku.
4. Ak Účastník – fyzická osoba požiadal o nezverejnenie osobných údajov resp. nedal súhlas so zverejnením osobných údajov v telefónnom zozname podniku poskytujúceho univerzálnu službu podľa Zákona, nesmie spoločnosť VM Telecom zverejniť jeho osobné údaje v telefónnom zozname a nesmie ich

odovzdať ani oznámiť inému podniku alebo iným osobám, ktoré vydávajú telefónne zoznamy alebo poskytujú informačné služby o telefónnych číslach. Nezverejnenie údajov Účastníka v telefónnom zozname nemá vplyv na poskytovanie informácií o zlomyseľných alebo výhražných volaniach.

5. Za pravdivosť poskytnutých údajov zodpovedá Účastník. Účastník je povinný bezodkladne oznámiť Podniku každú zmenu v údajoch uverejňovaných v telefónnom zozname a prostredníctvom informačných služieb prostredníctvom Zákazníckej zóny Účastníka na internetovej stránke spoločnosti VM Telecom ([www.viptel.sk](http://www.viptel.sk)). Ak Účastník požiada o zmenu alebo likvidáciu zápisu v telefónnom zozname, táto zmena bude vykonaná pri najbližšom vydaní resp. pri najbližšej aktualizácii telefónneho zoznamu.

## **Článok XV.**

### **Zodpovednosť za škodu**

1. Spoločnosť VM Telecom a Účastník zodpovedajú za škodu spôsobenú druhej zmluvnej strane v dôsledku porušenia povinností im vyplývajúcich zo Zmluvy o pripojení (vrátane Všeobecných podmienok) a z platných právnych predpisov.
2. Spoločnosť VM Telecom zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkovi porušením svojich povinností ohľadne kvality a rozsahu Služby, ako aj ohľadne povinností odstrániť vady v stanovenej lehote len v prípade, že k porušeniu povinností došlo zavineným konaním spoločnosti VM Telecom.
3. V prípade zodpovednosti za škodu podľa ods. 1 a 2 je zmluvná strana, ktorá porušila svoje povinnosti povinná uhradiť druhej zmluvnej strane skutočne vzniknutú škodu uvedením do predošlého stavu alebo v peniazoch, nie však ušlý zisk.
4. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu spôsobenú druhej zmluvnej strane, ktorá vznikla v dôsledku porušenia právnej povinnosti v prípade, že toto porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť v súlade s ustanovením § 374 ods. 1 Obchodného zákonníka.
5. Žiadna zo zmluvných strán nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností jednej zmluvnej strany bolo spôsobené konaním poškodenej strany alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bola druhá zmluvná strana vyzvaná.
6. Fyzická osoba, ktorá uzatvára Zmluvu za Účastníka – právnickú osobu, zodpovedá osobne za všetky právne následky a spôsobenú škodu, pokiaľ nebola za Účastníka – právnickú osobu oprávnená konať.
7. Spoločnosť VM Telecom nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením ktorejkoľvek z podmienok v článku VII týchto všeobecných podmienok. Pre zamedzenie pochybností, spoločnosť VM Telecom nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne Účastníkovi v dôsledku zneužitia Zariadenia tretími osobami na uskutočnenie hovorov. Účastník je povinný zabezpečiť Zariadenie a svoju sieť proti zásahom tretích osôb. Účastník je tiež povinný uchovávať svoje prístupové údaje do Zákazníckej zóny a do siete VIPTel v tajnosti a neposkytovať ich tretím stranám.

## **Článok XVI.**

### **Rozhodné právo a riešenie sporov**

1. Právne vzťahy medzi spoločnosťou VM Telecom a Účastníkom sú upravené predovšetkým v Zmluve o pripojení, ktorej súčasťou sú aj tieto Všeobecné podmienky. Práva a povinnosti zmluvných strán v Zmluve o pripojení a v týchto Všeobecných podmienkach neupravené sa spravujú ustanoveniami Zákona, zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a príslušnými ustanoveniami iných právnych predpisov.

2. Právne vzťahy medzi spoločnosťou VM Telecom a Účastníkom sa spravujú slovenským právnym poriadkom, a to aj v prípade, že Účastník nie je občanom SR, nemá na území SR sídlo, bydlisko ako aj v prípade, že je Služba využívaná Účastníkom mimo územia Slovenskej republiky.
3. Vzájomné spory medzi Účastníkom a spoločnosťou VM Telecom je Účastník povinný riešiť prednostne so spoločnosťou VM Telecom v záujme vyriešenia sporu vzájomnou dohodou mimosúdnou cestou. V prípade, že sa napriek vynaloženiu obojstranného maximálneho úsilia o vyriešenie sporu nepodarí spor urovnať, je Účastník aj spoločnosť VM Telecom oprávnená predložiť spor na rozhodnutie vecne a miestne príslušnému súdu.
4. Účastník môže v súlade s § 75 Zákona predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb spor s VM Telecom, v oblasti upravenej Zákonom, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia. Náležitosti návrhu na začatie mimosúdneho riešenia sporu upravuje Zákon v § 75. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu je Účastník povinný predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

## Článok XVII.

### Zmeny Zmluvy o pripojení

1. Zmena Zmluvy o pripojení je možná len na základe dohody zmluvných strán, ak nie je ďalej uvedené inak. Zmenu Zmluvy o pripojení je možné uskutočniť len písomne, pričom za písomnú formu sa pre účely zmluvného vzťahu vždy považuje aj e-mailová komunikácia bez zaručeného elektronického podpisu, zmeny Zmluvy o pripojení je teda možné dohodnúť aj prostredníctvom e-mailu. Spôsob zmeny Všeobecných podmienok a Cenníka je upravený v nasledujúcich odsekoch tohto článku.
2. VM Telecom je povinná oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok, ktorá sa podľa rozhodnutia VM Telecom má týkať Účastníka, písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky, najmenej jeden mesiac vopred a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy o pripojení bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.
3. Podstatnou zmenou zmluvných podmienok sa na účely Všeobecných podmienok jednostranná zmena v neprospech Účastníka týkajúca sa zmeny ceny, zdroja a spôsobu výpočtu ceny za Službu, zmeny kvality poskytovanej Služby alebo zmeny času trvania Zmluvy o pripojení, vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania Služby. Za podstatné zmeny zmluvných podmienok sa považujú aj zmeny tých zmluvných podmienok, na ktorých sa zmluvné strany písomne v Zmluve o pripojení dohodli, že sa budú považovať za podstatné.
4. Informácie o všetkých ostatných zmenách zmluvných podmienok, ktoré nemajú charakter podstatnej zmeny zmluvných podmienok, je VM Telecom povinná sprístupniť Účastníkom najneskôr v prvý deň ich platnosti a účinnosti spôsobom zodpovedajúcim na zverejnenom telefónnom čísle +421 2 20 28 20 28 alebo zverejnením na internetovej stránke VM Telecom ([www.viptel.sk](http://www.viptel.sk)) alebo iným preukázateľným spôsobom.
5. Zmenu podmienok poskytovania Služby, ktoré sú uvedené v Cenníku, je VM Telecom oprávnená vykonať jednostrannou zmenou ustanovení Cenníka, pričom pre oznamovanie týchto zmien Účastníkom platia primerane ustanovenia bodov 2, 3 a 4 tohto článku.
6. Ak Účastník využije Službu po účinnosti zmeny Všeobecných podmienok alebo Cenníka v zmysle bodu 3 tohto článku, o ktorej bol Účastník riadne oboznámený podľa bodu 2 tohto článku, má sa za to, že



Účastník s touto zmenou súhlasí. To neplatí, ak Účastník platne ukončí Zmluvu v zmysle bodu 4 článku IX Všeobecných podmienok.

## **Článok XVIII. Záverečné ustanovenia**

1. Tieto Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o pripojení uzatvorenej medzi spoločnosťou VM Telecom a Účastníkom.
2. Spoločnosť VM Telecom je oprávnená jednostranne meniť a dopĺňať Všeobecné podmienky postupom uvedeným v Článku XII. týchto Všeobecných podmienok.
3. Všetky oznámenia podľa Zmluvy o pripojení a týchto Všeobecných podmienok si budú zmluvné strany doručovať osobne, poštou na adresu zmluvnej strany uvedenú v Zmluve o pripojení alebo zmluvnou stranou neskôr oznámenú, e-mailom (so zaručeným elektronickým podpisom alebo bez) na e-mailovú adresu uvedenú v Zmluve o pripojení alebo zmluvnou stranou neskôr oznámenú alebo bezpečným nahratím cez stránku: [subory.viptel.sk](http://subory.viptel.sk).
4. Ak niektoré ustanovenie Všeobecných podmienok je alebo sa stane neplatné, neúčinné alebo nevykonateľné, zostávajú ostatné ustanovenia Všeobecných podmienok, ktoré nie sú dotknuté dôvodom neplatnosti, v platnosti v plnom rozsahu. Takéto neplatné, resp. neúčinné ustanovenia sa spoločnosť VM Telecom zaväzuje nahradiť platným, účinným a vykonateľným ustanovením, s obsahom a významom, ktorý sa čo najviac približuje pôvodnému ustanoveniu.
5. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 1.12.2020, pričom oproti poslednému zneniu Všeobecných podmienok zo dňa 25.5.2018 nedošlo k žiadnej podstatnej zmene zmluvných podmienok v zmysle Zákona. Účinnosťou týchto Všeobecných podmienok zaniká platnosť všetkých doterajších všeobecných obchodných podmienok.

V Bratislave dňa 1.12.2020