VŠEOBECNÉ PODMIENKY

na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet
(ďalej len „Všeobecné podmienky“)

vydané v súlade so zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov

Účinnosť od 01.02.2022

Článok I – ÚVODNÉ USTANOVENIA

IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE PODNIKU:

Spoločnosť PrimaTEL s.r.o., so sídlom Pod Juhom 7666, 911 01 Trenčín, Slovenská republika, IČO: 52468321, DIČ: 2121045575, IČ DPH: SK2121045575, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel: Sro, vložka číslo 38556/R;

KONTAKTNÉ ÚDAJE PODNIKU:

adresa prevádzky:	**Zlatovská 2189, 911 01 Trenčín, Slovenská republika**
poštová adresa:	**Zlatovská 2189, 911 01 Trenčín, Slovenská republika**
e-mail:	**info@primatel.sk**
web stránka:	**www.primatel.sk**
telefón:	**+421 918 470 510**
adresa, na ktorej môže Účastník uplatniť reklamáciu alebo sťažnosti:	**Zlatovská 2189, 911 01 Trenčín, alebo elektronicky prostredníctvom e-mailu: info@primatel.sk**

(ďalej len „PrimaTEĽ“) vydáva podľa ustanovenia § 84 ods. 2 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „Zákon o elektronických komunikáciách“) tieto všeobecné podmienky na poskytovanie elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet (ďalej len „Služba“). Tieto všeobecné podmienky (ďalej len „Všeobecné podmienky“) upravujú podmienky poskytovania Služby, ako aj práva a povinnosti spoločnosti PrimaTEL ako poskytovateľa Služby a fyzických a právnických osôb ako užívateľov Služby

(ďalej len „Záujemca“ alebo „Účastník“ podľa štádií poskytnutia Služby špecifikovaní v článku II týchto Všeobecných podmienok). Spoločnosť PrimaTEL je v súlade so Zákonom o elektronických komunikáciách a so všeobecným a individuálnymi povoleniami vydanými Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb („Úrad“) podnikom poskytujúcim elektronické komunikačné siete a služby a v rozsahu predmetu činnosti aj iné služby.

Článok II – VYMEDZENIE ZÁKLADNÝCH POJMOV

Pre účely týchto Všeobecných podmienok majú pojmy uvedené v tomto článku Všeobecných podmienok nasledujúci význam (pokiaľ nie je uvedené v ostatných ustanoveniach zmluvy o poskytovaní služieb inak, alebo niečo iné nevyplýva zo samotného obsahu a/alebo charakteru ostatných ustanovení zmluvy o poskytovaní služieb, vzťahuje sa vymedzenie základných pojmov podľa tohto článku Všeobecných podmienok aj na ustanovenia zmluvy o poskytovaní služby mimo týchto Všeobecných podmienok; ustanovenia tohto článku majú okrem definičného charakteru a účelu aj charakter, resp. účel normatívny, teda stanovujúci práva a/alebo povinnosti strán zmluvy o poskytovaní služieb, a preto ustanovenia tohto článku Všeobecných podmienok sú pre strany zmluvy o poskytovaní služieb rovnako záväzné ako ostatné ustanovenia týchto Všeobecných podmienok). Ak Zmluva a/alebo iný dokument je vyhotovený okrem slovenského aj v inom jazyku, je rozhodujúce slovenské znenie.

1. Zmluva o poskytovaní služieb (ďalej len „Zmluva“) je zmluva o poskytovaní verejne dostupných služieb uzavretá medzi spoločnosťou PrimaTEL ako podnikom špecifikovaným v bode 4. tohto článku Všeobecných podmienok a fyzickou alebo právnickou osobou ako Účastníkom podľa § 84 Zákona o elektronických komunikáciách, na základe ktorej sa spoločnosť PrimaTEL zaväzuje zriadiť potrebné pripojenie koncového telekomunikačného zariadenia Účastníka na verejnú elektronickú komunikačnú sieť spoločnosti PrimaTEL a poskytovať Účastníkovi dohodnuté Služby. Súčasťou Zmluvy sú aj ďalšie práva a povinnosti Účastníka a spoločnosti PrimaTEL súvisiace s jej predmetom. Každý ďalší právny vzťah, predmetom ktorého je poskytovanie Služby spoločnosťou PrimaTEL Účastníkovi a ktorý vznikne po uzavretí Zmluvy medzi PrimaTEL a Účastníkom, sa považuje za dodatok k Zmluve. Ustanovenie predchádzajúcej vety platí aj pre prípad, že po tom, čo Účastník so spoločnosťou PrimaTEL uzavrie Zmluvu, uzavrie s ňou ďalší zmluvný dokument s rovnakým názvom, predmetom ktorého je poskytovanie Služby, v takom prípade je takáto ďalšia zmluva súčasťou Zmluvy o poskytovaní verejných služieb. Súčasťou Zmluvy je cenník Služieb a tovarov a Všeobecné podmienky, pravidlá ochrany osobných údajov, všeobecné obchodné podmienky. Súčasťou Zmluvy sú tiež všetky dodatky, osobitné dohody, osobitné akceptované podmienky a pokyny, akceptované žiadosti Účastníka a iné právne úkony, ktorými sa Účastník a PrimaTEL dohodli na doplnení alebo inej zmene vzťahov týkajúcich sa poskytovania/užívania Služby. Ak sa v akomkoľvek dokumente týkajúcom sa Zmluvy uvádza pojem Zmluva, rozumie sa ním samotná Zmluva, jej dodatky, jej neoddeliteľné súčasti a všetky prílohy, ak nie je uvedené inak. Súčasťou Zmluvy sú aj dokumenty predzmluvná informácia a zhrnutie zmluvy poskytované spoločnosťou PrimaTEL podľa Zákona o elektronických komunikáciách obsahujúce informácie o Službe, ku ktorej sa má uzavrieť Zmluva (ďalej aj len „Predzmluvné dokumenty“). Účastník sa zaväzuje platiť cenu za zriadenie Služby na verejnú elektronickú komunikačnú sieť spoločnosti PrimaTEL a využívanie dohodnutých služieb. Tieto Všeobecné podmienky spolu s cenníkom sú považované za súčasť každej Zmluvy.
2. Záujemca je fyzická alebo právnická osoba, ktorá prejavila záujem a požiadala spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok spoločnosť PrimaTEL o uzatvorenie Zmluvy.
3. Účastník je Záujemca (koncový užívateľ), s ktorým PrimaTEL uzavrel Zmluvu. Účastník je oprávnený objednávať a používať Služby spoločnosti PrimaTEL. Účastník a PrimaTEL sa spoločne označujú ako zmluvné strany.
4. Podnikom sa rozumie spoločnosť PrimaTEL, ktorá poskytuje Účastníkom sieť alebo Službu podľa Zákona o elektronických komunikáciách.
5. Kontaktná osoba (ďalej len „Kontaktná osoba“) je osoba na strane Účastníka, s ktorou bude spoločnosť PrimaTEL, resp. jej subdodávatelia v priamom kontakte pri zriaďovaní Služby a počas poskytovania Služby. Účastník je pritom povinný oznámiť vždy aktuálne kontaktné údaje tejto Kontaktnej osoby spoločnosti PrimaTEL a zároveň zabezpečiť, aby Kontaktná osoba bola počas zriaďovania služby a počas

poskytovania služby k dispozícii spoločnosti PrimaTEL podľa jej pokynov. Identifikačné údaje Kontaktnej osoby sú uvedené v objednávke a odovzdávacom protokole. V prípade akejkoľvek zmeny týchto identifikačných údajov je Účastník povinný túto zmenu písomne oznámiť spoločnosti PrimaTEL.

6. Zodpovedný zástupca Účastníka (ďalej len „Zodpovedný zástupca“) je osoba, ktorá je oprávnená konať v mene Účastníka vo všetkých úkonoch súvisiacich s uzatvorením Zmluvy, jej zmenami a vo všetkých úkonoch súvisiacich s poskytovaním služieb podľa týchto Všeobecných podmienok, a to na základe platných právnych predpisov alebo na základe osobitného písomného splnomocnenia od Účastníka, ktoré je verejne dostupné na webovej stránke PrimaTEL https://primatel.sk/dokumenty/.

7. Služba je sprostredkovanie prístupu do siete internet prostredníctvom:

- **a)** verejnej bezdrôtovej prístupovej siete typu bod – bod, bod – multibod (mikrovlné pripojenie),
- **b)** optického vlákna,
- **c)** koaxiálneho vedenia; spoplatňovaná je prostredníctvom produktov, ktorých názov, predmet, obsah, vlastnosti a podmienky poskytovania sú vymedzené v platnom cenníku podľa zvoleného typu Služby. Služby poskytuje spoločnosť PrimaTEL Účastníkovi v súlade so Všeobecnými podmienkami za sadzby uvedené v aktuálnom cenníku služieb spoločnosti PrimaTEL, a to na základe Zmluvy a Všeobecných podmienok. Súčasťou poskytovania Služieb nie je predaj koncového telekomunikačného zariadenia, ak nie je dohodnuté inak.

8. Doplnkové služby sú také služby spoločnosti PrimaTEL, ktoré si Účastník na základe objednávky objedná u spoločnosti PrimaTEL. Doplnkové služby sú vždy viazané k Zmluve, ktorú Účastník so spoločnosťou uzatvoril na poskytnutie Služby resp. Služieb, tzn. že doba trvania poskytovania doplnkovej služby nepresiahne dobu trvania poskytovania Služby na základe Zmluvy. Doplnkové služby len rozširujú možnosť využívania základnej resp. hlavnej Služby ako napríklad elektronická pošta, doménové služby, služby www serverov, služby diskusného priestoru k službe www serverov, prenájom pevnej verejnej IP adresy, IPTV. Spoločnosť PrimaTEL je v prípade niektorých doplnkových služieb len ich sprostredkovateľom.

9. Aktivácia Služby predstavuje úkon spoločnosti PrimaTEL, ktorý umožní Účastníkovi využívanie služby podľa Zmluvy a Všeobecných podmienok.

10. Podstatná zmena zmluvných podmienok je taká zmena, ktorá spočíva vo zvýšení ceny Služby, alebo ktorá inak objektívne spôsobuje obmedzenie práv alebo výrazné rozšírenie povinností Účastníka nad rozsah dohodnutý v Zmluve a v týchto Všeobecných podmienkach. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje zmena podľa predchádzajúcej vety, ak bola priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

11. Internet je celosvetová počítačová sieť, umožňujúca jej užívateľom komunikovať medzi sebou, používať technické, programové a informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do internetu, riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP.

12. Zriadenie Služby predstavuje súhrn úkonov, ktorých vykonanie zabezpečuje spoločnosť PrimaTEL a po vykonaní ktorých je možné pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka do siete PrimaTEL v mieste identicky špecifikovanom Účastníkom (napr. budova, objekt, pozemok identifikované súpisným, resp. parcelným číslom) v objednávke, t. j. po vykonaní ktorých je možné vykonať pripojenie. Zriadenie služby zahŕňa nastavenie technických parametrov siete a v prípade, že je to potrebné, aj zriadenie a prenájom prístupového okruhu a inštaláciu zariadení alebo ich obstaranie.

13. Pripojením sa pre účely Zmluvy rozumie úkon, nasledujúci po vykonaní zriadenia Služby, a na základe ktorého je koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka pripojené ku koncovému bodu okruhu. Na základe pripojenia Účastník môže využívať služby poskytované spoločnosťou PrimaTEL podľa Zmluvy a v súlade s popisom Služieb a Všeobecnými podmienkami.

14. Prístupový okruh je telekomunikačný okruh, ktorý slúži na pripojenie koncového telekomunikačného zariadenia Účastníka k sieti za účelom poskytovania Služieb. Súčasťou prístupového okruhu môže byť aj prenajatý telekomunikačný okruh, ktorý má spoločnosť PrimaTEL prenajatý od iného telekomunikačného operátora za účelom realizácie a poskytovania Služieb Účastníkovi.

15. Virtuálny okruh je telekomunikačný okruh, ktorý umožňuje prenos dát medzi jeho koncovými bodmi a je tvorený súborom technických a sieťových prostriedkov.

16. Koncovým bodom okruhu je fyzické rozhranie, charakterizované funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, na ktoré sa pripája koncové telekomunikačné zariadenie. Koncovým bodom okruhu môže byť aj rozhranie s inými telekomunikačnými sieťami prevádzkovanými inými prevádzkovateľmi, ako je telekomunikačná sieť spoločnosti PrimaTEL.

17. Prístup do siete internet je pripojenie jednotlivého zariadenia alebo siete účastníka do internetu umožňujúce používať jeho jednotlivé aplikácie, napr. e-mail, www, FTP, diskusné skupiny.

18. Sieť je elektronická komunikačná sieť, ktorú tvorí funkčne prepojená sústava prenosových systémov umožňujúcich poskytovanie Služby.

19. Rezervácia pripojenia je nezáväzný formulár spoločnosti PrimaTEL zverejnený na webovej stránke www.primatel.sk, vyplnením ktorého Účastník požiada PrimaTEL o konzultáciu poskytovanej Služby. Na základe rezervačného formulára môže byť s Účastníkom spísaná objednávka uvedená v bode 20. tohto článku Všeobecných podmienok a uzatvorená Zmluva. Rezervačný formulár taktiež obsahuje osobné údaje o Účastníkovi, ako aj iné údaje potrebné pre zriadenie Služby. Viac informácií o spracúvaní osobných údajov sú uvedené v dokumente „Pravidlá ochrany osobných údajov“, ktoré sú v kompletnom znení zverejnené na webovej stránke PrimaTEL https://primatel.sk/dokumenty/.

20. Objednávka (ďalej len „Objednávka“) je formulár spoločnosti PrimaTEL, na základe ktorého si Účastník po predchádzajúcej konzultácii s PrimaTEL (napr. prostredníctvom rezervačného formuláru, resp. telefonickej konzultácie), prípadne po vykonanej obhliadke miesta pripojenia záväzne objednáva poskytovanie Služby a definuje svoju požiadavku na zriadenie Služby, alebo preloženie Služby, definuje parametre Služby alebo ich zmenu, definuje prístupový okruh, určuje umiestnenie koncového bodu okruhu, stanovuje technickú charakteristiku a špecifikáciu služby. Objednávka taktiež obsahuje údaje o Účastníkovi, dátum Objednávky, ako aj iné údaje potrebné pre zriadenie Služby. Objednávka sa po jej akceptácii spoločnosťou PrimaTEL stáva záväznou a neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Pri spísaní Objednávky je Záujemca. resp. Užívateľ povinný sa verifikovať platným dokladom totožnosti. Viac informácii o spracúvaní osobných údajov sú uvedené v dokumente Pravidlá ochrany osobných údajov, ktoré sú v kompletnom znení zverejnené na webovej stránke PrimaTEL https://primatel.sk/dokumenty/.

21. Prístupové meno a heslo slúžia na overenie prístupu Účastníka pri prihlasovaní do klientskej zóny na adrese https://portal.primatel.sk/ (ďalej aj „Klientska zóna“), ktorý Užívateľ získa pod uzatvorení Zmluvy, pričom Klientka zóna bude pre Užívateľa aktívna počas platnosti Zmluvy. Heslo si môže Účastník kedykoľvek zmeniť. Prístupové meno prideľuje Účastníkovi spoločnosť PrimaTEL. Užívateľ je povinný

zachovávať mlčanlivosť pokiaľ ide o prístupové údaje do Klientskej zóny, uchovávať ich v tajnosti a zabrániť neoprávnenému prístupu k nim a ich zneužitiu. Ak dôjde k strate prístupových údajov alebo k podozreniu ohľadom možnosti ich možného zneužitia, je Užívateľ povinný neodkladne o tom informovať PrimaTEL, ako aj strpieť zrušenie Klientskej zóny v prípade, ak PrimaTEL na základe vlastného uváženia dôjde k záveru, že ďalej nie je možné zabezpečiť ochranu Klientskej zóny pred jeho možným zneužitím. Užívateľ nie je oprávnený umožniť využívanie jeho Klientskej zóny tretím osobám. Užívateľ berie na vedomie, že jeho Klientska zóna nemusí byť dostupná nepretržite, a to najmä vzhľadom na nevyhnutnú údržbu hardwarového a softwarového vybavenia PrimaTEL alebo tretích osôb.

22. Cenník (ďalej len „Cenník“) je aktuálna tarifa Služieb a/alebo doplnkových služieb spoločnosti PrimaTEL a/alebo tovarov. Obsahuje úpravu cien za poskytované Služby, tovary a poplatky, ako aj podmienky, za ktorých sa tieto sadzby uplatňujú. Cenník tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy. Cenník môže obsahovať tiež ďalšie informácie týkajúce sa poskytovania Služby. Cenník Služieb a Cenník tovarov je prístupný na webovej stránke PrimaTEL https://primatel.sk/dokumenty/. Cenník môže byť vydaný spoločnosťou PrimaTEL aj vo viacerých dokumentoch, z textu ktorých vyplýva, že tvoria súčasť Cenníka (najmä prílohy, dodatky, doplnky Cenníka a pod.). PrimaTEL môže vydať celý Cenník alebo jeho niektorú časť v akejkoľvek ňou určenej forme, čiže písomná forma nie je podmienkou platnosti Cenníka, resp. jeho časti. Podmienkou platnosti a účinnosti Cenníka je jeho vydanie spoločnosťou PrimaTEL a zverejnenie spôsobom určeným spoločnosťou PrimaTEL (pokiaľ spôsob zverejnenia nevyplýva z ustanovení platného právneho predpisu). Pokiaľ bolo vydaných viac obsahovo sa líšiacich Cenníkov alebo častí Cenníkov, upravujúcich podmienky tých istých plnení tvoriacich súčasť služby, je platný ten Cenník alebo jeho časť (napr. príloha alebo dodatok), ktoré boli vydané neskôr. Nové znenie Cenníka v príslušnom rozsahu nahrádza predchádzajúce znenie Cenníka.

23. Obhliadka miesta pripojenia je úkon spoločnosti PrimaTEL, na základe ktorého spoločnosť PrimaTEL preveruje možnosť technickej realizácie zriadenia Služby Účastníka resp. Záujemcu v zmysle jeho technických požiadaviek. Tento úkon si spoločnosť PrimaTEL vyhradzuje pred uzatvorením Zmluvy.

24. Odovzdávací protokol ďalej len „Odovzdávací protokol“) je doklad potvrdzujúci zriadenie Služby a identifikuje zapožičané zariadenia spoločnosťou PrimaTEL, ktoré boli odovzdané Účastníkovi do užívania v súvislosti so zriadeným prístupovým okruhom. Odovzdávací protokol obsahuje aj skutočný dátum odovzdania Služby.

25. Zariadenie alebo Zariadenia (ďalej len „Zariadenie“) sú telekomunikačné a koncové zariadenia, ktoré slúžia na zriadenie a poskytovanie Služieb. Vlastníkom Zariadení, ak v Zmluve alebo v týchto Všeobecných podmienkach nie je výslovne uvedené inak, je počas platnosti Zmluvy a aj po jej ukončení spoločnosť PrimaTEL. Účastník resp. Záujemca berú na vedomie, že Zariadenia ako telekomunikačné Zariadenia podliehajú ochrane právneho poriadku SR, vrátane trestnoprávnej.

26. Dočasné prerušenie poskytovania Služieb je úkon spoločnosti PrimaTEL, ktorý dočasne znemožní Účastníkovi využívanie Služieb.

27. Porucha v poskytovaní Služby je stav, ktorý znemožňuje používanie Služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, a na obnovenie ktorých je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenia. Za poruchu sa nepovažuje prerušenie napájania zariadenia elektrickou energiou na adrese pripojenia.

28. Vírus je počítačový program, ktorý sa od iných programov líši najmä tým, že je schopný sa šíriť aj bez vedomia Účastníka spolu s inými programami, súbormi, e-mailmi a e-mailovými prílohami. Prejavuje sa rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahlcuje IP siete, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom.

29. Antivírus je špeciálny počítačový program alebo súbor opatrení určených na identifikovanie a prípadne aj na odstraňovanie vírusov.

30. SPAM je nevyžiadaná správa, ktorá bola doručená Účastníkovi spravidla elektronickou poštou. Takáto nevyžiadaná správa obsahuje najčastejšie reklamné informácie.

31. Antispam je súbor opatrení určený na identifikáciu a prípadne aj na zamedzenie spamu. Ak antispam identifikuje správu ako spam, vykoná definované opatrenia (oznámenie alebo vymazanie).

32. Nevyžiadaná prevádzka v sieti je tvorená dátami, ktoré zamedzia alebo obmedzia používanie služby Účastníkovi bez jeho vedomia alebo jeho požiadavky (útoky typu DDoS a pod).

33. Servis je súhrn úkonov a činností poskytovaných spoločnosťou PrimaTEL za účelom odstránenia poruchy. Za servis sa považuje aj diaľkové odstránenie poruchy zo strediska.

34. Doba zásahu je doba nevyhnutná pre začatie odstraňovania poruchy. Doba zásahu zahŕňa prípravnú fázu odstraňovania poruchy, v ktorej prebieha tiež lokalizovanie a diagnostikovanie vzniknutej poruchy.

35. Podpora je telefonické alebo emailové poskytovanie pomoci a iných informácií ohľadne poskytovania, fungovania a realizácie služby, ak pomoc a informácia nemusia byť vzhľadom na svoju povahu poskytnuté zo strany spoločnosti PrimaTEL priamo na mieste.

36. Webová stránka spoločnosti PrimaTEL je stránka www.primatel.sk.

37. Vyššia moc je akákoľvek okolnosť, vylučujúca zodpovednosť v zmysle právnych predpisov, najmä havárie, živelné pohromy, zemetrasenia a iné poveternostné vplyvy alebo prírodné katastrofy, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, vojny, teroristické útoky, hackerské útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu alebo iné prekážky, ktoré nastali nezávisle od vôle spoločnosti PrimaTEL a bránia mu v splnení jeho povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by PrimaTEL takúto prekážku alebo jej následky odvrátil alebo prekonal a že by v čase vzniku záväzku Podniku takúto prekážku predvídal.

38. Bezpečnostné údaje sú prihlasovacie meno, heslo, PIN kód, PUK kód, ID kód, prípadne iné personalizované prvky bezpečnosti pridelené Účastníkovi alebo dohodnuté s Účastníkom za účelom identifikácie Účastníka, administrácie Služieb a bezpečnej komunikácie s PrimaTEL pri využití prostriedkov diaľkovej komunikácie. Účastník je povinný chrániť Bezpečnostné údaje pred ich prezradením, stratou, zničením alebo použitím (zneužitím) zo strany neoprávnenej osoby. PrimaTEL môže určiť vzájomný vzťah medzi Bezpečnostnými údajmi zverejnením na jeho internetovej stránke.

39. Podmienky spracúvania osobných údajov sú Podmienky ochrany súkromia a spracúvania osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov v spoločnosti PrimaTEL, sú súčasťou týchto Všeobecných podmienok a sú zverejnené na internetovej stránke spoločnosti PrimaTEL.

40. Ostatné pojmy súvisiace s poskytovaním elektronických komunikačných Služieb sú špecifikované v § 1 až § 3 Zákona o elektronických komunikáciách.

Článok III – PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽBY

1. Služba umožňuje Účastníkovi prístup do siete internet, a to za podmienok uvedených v Zmluve, v špecifikácii Služby, v týchto Všeobecných podmienkach a v Cenníku. K Službe si Účastník môže objednať doplnkové služby. Informácie o nich sú zverejnené na webovej stránke podniku www.primatel.sk. Tam sú zverejnené aj informácie o druhoch servisných a podporných služieb. Užívateľ je povinný sa s podmienkami poskytovania Služieb podrobne oboznámiť pred uzatvorením Zmluvy.
2. Rozsah Služby a podrobnosti o Službe sú uvedené v špecifikácii Služby, Cenníku, týchto Všeobecných podmienkach a Odovzdávacom protokole, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
3. Predpokladom poskytovania Služby je skutočnosť, že sú súčasne splnené všetky nasledujúce podmienky:
   a) Záujemca zabezpečí doklady potrebné pre jednotlivé spôsoby pripojenia na základe požiadavky spoločnosti PrimaTEL,
   b) Záujemca preukáže predložením príslušných dokladov svoju totožnosť, právnu subjektivitu, oprávnenie osôb podpisujúcich Zmluvu zaväzovať ho v rozsahu podľa Zmluvy a prípadne ďalšie skutočnosti požadované spoločnosťou PrimaTEL,
   c) Účastník uzavrel so spoločnosťou PrimaTEL Zmluvu, a to vo forme podľa článku IV. týchto Všeobecných podmienok,
   d) Účastník má v mieste odberu Služby funkčné a správne nakonfigurované technické vybavenie, ktoré spĺňa technické normy a technické špecifikácie umožňujúce užívanie Služby v rozsahu a kvalite podľa Zmluvy, pričom nenastala žiadna skutočnosť, ktorá by objektívne znemožňovala prenos signálu sieťou do koncového bodu v mieste odberu,
   e) Účastník disponuje Zariadením, ktoré je vhodné na pripojenie do siete, je schválené príslušným orgánom na používanie v Slovenskej republike a určené spoločnosťou PrimaTEL na užívanie Služby (a zároveň je toto zariadenie správne nastavené a nakonfigurované), pričom v prípade, že Účastník nezískal Zariadenie od spoločnosti PrimaTEL, je predpokladom poskytovania služby skutočnosť, že si Účastník zariadenie správne nakonfiguruje;
   f) Účastník disponuje výstupným Zariadením Účastníka spôsobilým na pripojenie k sieti a užívanie Služby prostredníctvom zariadenia, ako aj príslušným kompatibilným softvérovým vybavením, ktorým je vybavené výstupné Zariadenie Účastníka,
   g) Účastník (alebo na základe osobitnej žiadosti Účastníka a za osobitnú odplatu spoločnosti PrimaTEL) pripojil riadnym spôsobom Zariadenie do siete po zriadení pripojenia a k Zariadeniu pripojil riadnym spôsobom výstupné Zariadenie Účastníka spôsobilé na poskytovanie Služby a vykonal ostatné úkony potrebné z technického hľadiska na pripojenie k sieti a užívanie Služby.
4. PrimaTEL sprístupní Službu Účastníkovi dňom podpisu Odovzdávacieho protokolu oboma zmluvnými stranami podľa článku IV. týchto Všeobecných podmienok.
5. Spoločnosť PrimaTEL je oprávnená jednostranne úplne alebo sčasti upraviť, zmeniť alebo doplniť štruktúru Služby alebo jednotlivé kategórie poskytovaných plnení tvoriacich súčasť Služby, ktoré sú obsiahnuté v Cenníku. Úpravu, zmenu alebo doplnenie štruktúry služby, alebo jednotlivých kategórií plnení tvoriacich súčasť Služby PrimaTEL písomne alebo elektronicky oznámi Účastníkovi, pokiaľ sa ho zmena týka. V prípade, ak bude mať úprava, zmena alebo doplnenie štruktúry Služby, alebo jednotlivých kategórií plnení tvoriacich súčasť Služby charakter podstatnej zmeny zmluvných podmienok, PrimaTEL Účastníkovi oznámi túto zmenu najmenej jeden mesiac pred nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto zmeny spôsobom stanoveným pre oznamovanie podstatných jednostranných zmien zmluvných podmienok (samotná zmena štruktúry služby alebo niektorého čiastkového plnenia bez zmeny ceny alebo obsahu Služby, resp. čiastkového plnenia, ktoré Účastník v okamihu zmeny užíva, nemá charakter podstatnej zmeny zmluvných podmienok).
6. Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou v štruktúre Služby, ktorá má charakter podstatnej jednostrannej zmeny zmluvných podmienok, má právo od Zmluvy písomne odstúpiť v lehotách podľa týchto Všeobecných podmienok. Za zmenu v štruktúre služby sa nepovažuje zmena, ktorá vznikne v dôsledku uplynutia času platnosti dočasnej ponuky alebo štruktúry služby.

Článok IV – PODMIENKY A POSTUP PRI UZAVIERANÍ ZMLUVY

1. Zmluvou o poskytovaní služieb sa PrimaTEL zaväzuje zriadiť pripojenie k verejnej sieti a poskytovať služby uvedené v zmluve. Zmluva sa uzatvára na základe záväznej Objednávky zo strany Záujemcu. Objednávku je možné zrealizovať prostredníctvom rezervačného formuláru, ktorý je zverejnený na webovej stránke PrimaTEL www.primatel.sk, osobne na adrese: Zlatovská 2189, 911 01 Trenčín, Slovenská republika, prípadne elektronicky, zaslaním požiadavky na e-mailovú adresu PrimaTEL: info@primatel.sk.
2. Záujemca je povinný predložiť spoločnosti PrimaTEL na požiadanie platné doklady k identifikácii a k prevereniu podmienok nevyhnutných na uzavretie Zmluvy. PrimaTEL môže od Záujemcu požadovať aj doklady potrebné k posúdeniu spôsobilosti Záujemcu riadne a včas plniť záväzky zo Zmluvy. Za týmto účelom môže PrimaTEL požiadať Záujemcu o poskytnutie nevyhnutných osobných údajov. Záujemca ich nie je povinný poskytnúť, avšak bez ich poskytnutia minimálne v rozsahu údajov spracúvaných na zákonné a zmluvné účely podľa Pravidiel ochrany osobných údajov nebude môcť PrimaTEL Zmluvu uzavrieť.
3. Dokladom pre identifikáciu Záujemcu je doklad totožnosti, v prípade občana Slovenskej republiky najmä občiansky preukaz a v prípade cudzieho štátneho príslušníka cestovný pas a povolenie na pobyt v Slovenskej republike (okrem osôb, u ktorých sa v zmysle právnych predpisov povolenie na pobyt v SR nevyžaduje) alebo iný doklad, prostredníctvom ktorého dokáže PrimaTEL získať a overiť identifikáciu Záujemcu v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov.
4. Ak je Záujemca právnickou osobou, dokladom pre získanie a overenie jeho identifikácie je najmä výpis z úradného registra, v ktorom je Záujemca zapísaný a ktorý je použiteľný na právne úkony, alebo iný doklad preukazujúci existenciu a právnu subjektivitu Záujemcu. PrimaTEL môže žiadať predloženie výpisu z úradného registra alebo iného dokladu, ktorý nebude starší ako 3 mesiace od jeho vydania.
5. PrimaTEL môže žiadať od Záujemcu aj iné doklady ako doklady uvedené v tomto článku Všeobecných podmienok alebo splnenie iných podmienok, ak je to potrebné alebo umožnené právnymi predpismi, na hodnoverné preukázanie splnenia podmienok pre uzavretie Zmluvy. PrimaTEL môže žiadať od Záujemcu, ktorý žiada priznanie práv ustanovených Zákonom o elektronických komunikáciách pre mikropodniky, malé podniky a neziskové organizácie, predloženie čestného vyhlásenia o splnení podmienok pre priznanie statusu mikropodniku, malého podniku alebo neziskovej organizácie a v prípade dôvodných pochybností o pravdivosti takéhoto vyhlásenia predloženie dokladov preukazujúcich jeho pravdivosť a Záujemca je povinný požiadavke PrimaTEL vyhovieť.
6. PrimaTEL môže Záujemcovi alebo Účastníkovi poskytnúť Predzmluvné dokumenty spôsobom a v čase upravenými v Zákone o elektronických komunikáciách. V zákonom ustanovených prípadoch PrimaTEL môže Predzmluvné dokumenty poskytnúť ich sprístupnením na svojej webovej stránke uvedenej v článku I. týchto Všeobecných podmienok; v takom prípade je potrebné, aby si Záujemca alebo Účastník Predzmluvné dokumenty stiahol a uchovával si ich pre prípad potreby neskoršieho použitia. Cieľom

predzmluvných informácií je poskytnúť stanovený rozsah informácií o Službe, preto neobsahujú úplný výpočet podmienok využívania Služby. Samotné poskytnutie Predzmluvných dokumentov ešte neznamená záväzok poskytovať Službu, ku ktorej sú poskytnuté, tá vzniká až uzatvorením samotnej Zmluvy. Za akceptáciu návrhu Záujemcu sa považuje najmä písomný súhlas spoločnosti PrimaTEL s Objednávkou (teda návrhom Zmluvy) predloženým Záujemcom, prípadne iný úkon nevzbudzujúci žiadne pochybnosti o prijatí návrhu spoločnosťou PrimaTEL.

7. Právna forma, v akej sa Zmluva, prípadne jej dodatky uzatvoria, od práv a povinností v nej upravených a predajného miesta spoločnosti PrimaTEL využitého na uzavretie Zmluvy.

8. Spoločnosť PrimaTEL a Záujemca, prípadne Účastník, môžu uzatvoriť Zmluvu (ako aj vykonávať akékoľvek iné jednostranné a/alebo viacstranné právne úkony, a to najmä uzatváranie dodatkov k Zmluve, osobitných dohôd alebo žiadostí) prostredníctvom elektronických prostriedkov, ktoré sú spôsobilé zachytiť pravosť a celistvosť obsahu takýchto úkonov (digitalizovaná elektronická pečať zn. "AUTENTI"). Zmluva, príp. iný dokument, podpísaná elektronickou pečaťou AUTENTI zaručuje jej integritu a autentickosť pôvodu dokumentu, pričom "integrita" znamená, že obsah dokumentu nezmení po jeho podpísaní všetkými oprávnenými osobami a označení elektronickou pečaťou AUTENTI a "autentickosť" znamená, že dokument bol podpísaný prostredníctvom platformy AUTENTI a je možno ho dokázať. Elektronické podpisy Účastníka, pravosť a celistvosť dokumentu po podpísaní sú zabezpečené elektronickou pečaťou. Účastník podpisom Zmluvy, príp. iného dokumentu prostredníctvom AUTENTI predložil elektronický podpis v súlade s obchodnými podmienkami AUTENTI, ktorých obsah je dostupný na https://autenti.com/en/terms-and-conditions a zároveň potvrdzuje správnosť a pravosť údajov poskytnutých na identifikačné účely. Služba AUTENTI je poskytnutá súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 910/2014 z 23. júla 2014 elektronickej identifikácii a dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zrušení smernice 1999/93/ES (eiDAS). Účastník Zmluvu bude podpisovať pred oprávnenou osobou spoločnosti PrimaTEL alebo doručovateľom povereným spoločnosťou PrimaTEL na základe identifikácie jeho totožnosti a overenia jeho totožnosti. Uzatvoreniu Zmluvy elektronickou formou predchádza poskytnutie súhlasu Účastníka s uzatvorením Zmluvy elektronickými prostriedkami. Súhlas je dostupný na webovej stránke spoločnosti PrimaTEL v časti https://primatel.sk/dokumenty/.

9. Spoločnosť PrimaTEL a Záujemca, prípadne Účastník, môžu uzatvoriť Zmluvu (ako aj vykonávať akékoľvek iné jednostranné a/alebo viacstranné právne úkony, a to najmä uzatváranie dodatkov k Zmluve, osobitných dohôd alebo žiadostí) prostredníctvom elektronických prostriedkov, ktoré sú spôsobilé zachytiť obsah týchto úkonov a určiť osobu, ktorá takýto úkon urobila, a to zachytením rýchlosti, tlaku a sklonu podpisu tejto osoby a jeho následnou komparáciou s podpisom uloženým v elektronickom systéme spoločnosti PrimaTEL. Uzatvorenie Zmluvy môže byť realizovaný prostredníctvom elektronického podpisu, softvéru spoločnosti PrimaTEL, ktorý eviduje údaje uvedené v predchádzajúcej vete. Účastník Zmluvu bude podpisovať pred oprávnenou osobou spoločnosti PrimaTEL na základe identifikácie jeho totožnosti a overenia jeho totožnosti. Uzatvoreniu Zmluvy elektronickou formou predchádza poskytnutie súhlasu Účastníka s elektronickou komunikáciou. Súhlas je dostupný na webovej stránke spoločnosti PrimaTEL v časti https://primatel.sk/dokumenty/.

10. Práva a povinnosti spoločnosti PrimaTEL a Účastníka sa budú riadiť Zákonom o elektronických komunikáciách, Zmluvou, vrátane jej príloh, Všeobecnými podmienkami, ako i platným Cenníkom spoločnosti PrimaTEL, prípadne osobitnými dohodami.

11. Predložený návrh Zmluvy podpisuje Záujemca resp. Účastník sám alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca (Zodpovedný zástupca). Zodpovedný zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom alebo kópiou rozhodnutia príslušného orgánu. V mene právnickej osoby návrh Zmluvy podpíše štatutárny orgán zapísaný v obchodnom alebo inom zákonom určenom registri alebo iné osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené.

12. Ak Účastník nepredloží spolu so Zmluvou aj doklady, ktoré je povinný zabezpečiť pre jednotlivé spôsoby pripojenia, účinnosť Zmluvy sa odkladá do času predloženia týchto dokladov.

13. Zmluva nemôže byť uzavretá, ak by jej uzavretie bolo v rozpore s platnými právnymi predpismi SR. Zmluva taktiež nemôže byť uzavretá, ak Záujemca o uzavretie Zmluvy nepristúpil na podmienky upravené v Zmluve, vo Všeobecných podmienkach, v platnom Cenníku a v prípade pokiaľ neboli splnené ostatné podmienky pre uzatvorenie Zmluvy podľa týchto Všeobecných podmienkach.

14. Spoločnosť PrimaTEL je oprávnená odmietnuť uzatvorenie Zmluvy, ak:

- **a)** poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
- **b)** Záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, preto, že je dlžníkom spoločnosti PrimaTEL alebo iného podniku poskytujúceho elektronické komunikačné služby a/alebo siete, alebo spoločnosť PrimaTEL alebo iný podnik už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal zmluvu s ním, alebo sa Záujemca nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitného predpisu,
- **c)** Záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy.

15. Zmluva sa uzatvára, ak nie je v inom ustanovení Zmluvy alebo osobitnej dohode uzatvorenej na tento účel medzi PrimaTEL a Účastníkom dohodnuté inak, na dobu neurčitú. V prípade, že Zmluva bola uzavretá na dobu určitú, sú podmienky predĺženia poskytovania služieb osobitne dohodnuté v inom ustanovení Zmluvy alebo osobitnej dohode podľa predchádzajúcej vety. Pokiaľ nie sú podmienky predĺženia poskytovania Služieb a platnosti Zmluvy osobitne uvedené v Zmluve (resp. osobitnej dohode) uzavretej na dobu určitú, platí, že ak Účastník alebo PrimaTEL ku dňu, v ktorý uplynie dohodnutá doba určitá neukončí niektorým zo spôsobov ukončenia platnosti Zmluvy stanoveným v týchto Všeobecných podmienkach platnosť Zmluvy, platnosť Zmluvy sa bez ďalšieho úkonu predlžuje po uplynutí dohodnutej doby platnosti na dobu neurčitú.

16. Ak Účastník uvedie v Zmluve adresu na doručovanie faktúr a/alebo iných písomností alebo telefónne číslo alebo e-mailovú adresu na kontaktovanie Účastníka, zároveň tým, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak v niektorej časti Zmluvy, dáva súhlas, aby sa mu na uvedené adresy, resp. telefónne čísla zasielali informácie, oznámenia, výzvy, výpovede, odstúpenia, žiadosti, upomienky a iné právne, resp. ďalšie úkony súvisiace s poskytovaním Služby a Zmluvou, a to vrátane informácií dôverného charakteru, ako aj hesiel, autentifikačných prostriedkov a kódov potrebných na užívanie služby alebo na ich aktiváciu. Ak sa tak spoločnosť PrimaTEL a Účastník dohodnú (na takúto formu nie je potrebná písomná forma) alebo ak tak určí spoločnosť PrimaTEL, je spoločnosť PrimaTEL oprávnená na takéto telefónne číslo resp. e-mailovú adresu posielať elektronickú faktúru. Účastník berie na vedomie, že predmetom oznámení, faktúr alebo iných informácií, ktoré mu je spoločnosť PrimaTEL oprávnená posielať na telefónne číslo alebo e-mailovú adresu, môže byť telekomunikačné tajomstvo. Účastník je povinný zachovávať telekomunikačné tajomstvo. Pokiaľ nie je uvedené v zmluve alebo právnymi predpismi stanovené inak, považuje sa správa odoslaná na takúto adresu alebo telefónne číslo za doručenú Účastníkovi bez ohľadu na to, či sa informácia alebo úkon obsiahnuté v správe skutočne dostanú k Účastníkovi.

17. Zmluvu Účastník a PrimaTEL uzavierajú s rozväzovacou podmienkou, a teda pokiaľ sa nižšie v tomto bode uvedená podmienka splní, Zmluva zanikne (t. j. následky uzavretia Zmluvy pominú), a to ku dňu, v ktorý bola uzavretá. Pokiaľ sa na základe Zmluvy poskytne Účastníkovi do držby Zariadenie alebo iný tovar, zánikom Zmluvy zanikne právny titul na držbu poskytnutého Zariadenia (t. j. poskytnuté Zariadenie sa stane vlastníctvom spoločnosti PrimaTEL), pričom v dôsledku zániku Zmluvy vznikne povinnosť Účastníka vrátiť poskytnuté Zariadenie, avšak pokiaľ bola dohodnutá zmluvná pokuta alebo iná sankcia za nevrátenie poskytnutého Zariadenia včas a riadne podľa Zmluvy, táto dohoda o zmluvnej pokute alebo inej sankcii voči Účastníkovi zostáva v platnosti a účinnosti aj po zániku Zmluvy v dôsledku splnenia rozväzovacej podmienky. Rozväzovacou podmienkou, ktorej splnením zanikne Zmluva, je skutočnosť, že PrimaTEL oznámi Účastníkovi po uzavretí Zmluvy, že na mieste odberu služby nie je možné zriadiť pripojenie dohodnuté v Zmluve. Toto oznámenie spoločnosť PrimaTEL vykoná formou zaslania SMS správy alebo zaslaním e-mailu na adresu dohodnutú s Účastníkom, alebo iným preukázateľným spôsobom.

18. Zriadenie Služby môže byť dostupné len vo vybraných lokalitách, v rozsahu technických alebo prevádzkových možností spoločnosti PrimaTEL alebo ak sú splnené iné podmienky objektívne potrebné na jej riadne poskytovanie v požadovanom umiestnení koncového bodu siete, spočívajúce najmä v získaní potrebných povolení, súhlasov alebo iné podmienky stanovené spoločnosťou PrimaTEL. Podmienkou pre zriadenie je aj preukázanie, že Účastník je vlastníkom alebo oprávneným užívateľom nehnuteľnosti, v ktorej sa má umiestniť koncový bod siete, a umožnenie spoločnosti PrimaTEL využívať vnútorné rozvody potrebné na pripojenie koncového bodu do siete. Ak Záujemca nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných rozvodov, je Účastník povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka alebo správcu s ich využitím, prípadne súhlas vlastníka nehnuteľnosti alebo iných dotknutých osôb (napr. správcov rozvodov v nehnuteľnosti) s vybudovaním potrebného prípojného vedenia k priestorom, kde má byť zriadený koncový bod siete. Záujemca je zároveň povinný zabezpečiť v nehnuteľnosti, v ktorej žiada zriadenie Služby, prístup pre PrimaTEL do nehnuteľnosti, ako aj do rozvodov, ktorých sprístupnenie je nevyhnutné pre zriadenie alebo poskytovanie Služby, resp. pre vybudovania prípojného vedenia (vrátane elektrických rozvodov v prípade pripojenia zariadení PrimaTEL nevyhnutných na poskytovanie Služby do elektrickej siete), v prípade, ak má byť Služba zriadená technikom spoločnosti PrimaTEL alebo je potrebné vybudovania prípojného vedenia. V prípade, ak v súvislosti so vstupom do nehnuteľnosti, v ktorej má byť zriadená Služba (vrátane vybudovanie prípojného vedenia) alebo v súvislosti s prístupom do rozvodov nevyhnutných na zriadenie Služby (vrátane vybudovania prípojného vedenia) v rozsahu podľa predchádzajúcej vety vznikne povinnosť uhradiť tretej strane poplatky súvisiace so sprístupnením nehnuteľnosti alebo rozvodov (napr. poplatky za zaplombovanie rozvodov a iné), tieto je povinný uhradiť Záujemca, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak, spoločnosti PrimaTEL; na vyúčtovanie takýchto nákladov a ich úhradu sa primerane uplatnia ustanovenia týchto Všeobecných podmienok alebo Zmluvy, ktoré upravujú úhradu jednorazových platieb Záujemcom spoločnosti PrimaTEL. Ak je zriadenie Služby technicky realizovateľné a Záujemca poskytne, resp. zabezpečí, príslušný súhlas s využívaním vnútorných rozvodov, s prístupom do nehnuteľnosti alebo do rozvodov, resp. s vybudovaním prípojného vedenia, PrimaTEL ju zriadi do 30 dní od uzavretia Zmluvy. Ak PrimaTEL šetrením po uzavretí Zmluvy zistí technickú neuskutočniteľnosť zriadenia (vrátane prípadu nezabezpečenia, resp. neposkytnutia, príslušných súhlasov), Zmluva zaniká v celom rozsahu okamihom doručenia písomného oznámenia Účastníkovi; žiadna zo zmluvných strán nemá nárok na náhradu škody vzniknutej v dôsledku takéhoto zániku Zmluvy.

19. PrimaTEL nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a zariadení, prostredníctvom ktorých je poskytovaná Služba na základe súhlasu podľa ustanovení tohto článku Všeobecných podmienok .

20. Dostupnosť Služby v rámci pokrytia jednotlivých lokalít a technológií je možné overiť na webovej stránke PrimaTEL. Takéto overenie má len informatívny charakter.

21. Zriadenie Služby alebo pripojenia k Pevnej sieti sa vykonáva samoinštaláciou po doručení samoinštalačného balíka prostredníctvom doručovateľa (kuriéra), inštaláciou prostredníctvom technika alebo iným spôsobom uvedeným v Cenníku, Všeobecných podmienkach alebo priamo v Zmluve. Ak Účastník zvolí samoinštaláciu, zodpovedá za správne vykonanie úkonov potrebných na zriadenie, ako aj za prípadné škody, ktoré nesprávnym vykonaním úkonov vznikli spoločnosti PrimaTEL alebo tretím stranám.

22. Záväzok PrimaTEL poskytovať Službu na základe Zmluvy vznikne ku dňu zriadenia pripojenia k sieti alebo zriadenia Služby, ak je takéto zriadenie nevyhnutnou podmienkou pre poskytovanie Služby.

23. Ak Účastník svojím konaním alebo nečinnosťou zmarí zriadenie pripojenia k sieti alebo dohodnutej Služby, je povinný uhradiť spoločnosti PrimaTEL náhradu nákladov vynaložených v súvislosti s jej zriaďovaním.

24. Ustanovenia bodov 16 až 22 tohto článku Všeobecných podmienok sa uplatnia aj na zmenu umiestnenia koncového bodu siete. V prípade technickej neuskutočniteľnosti zmeny umiestnenia zaniká len príslušná dohoda o zmene Zmluvy. Práva a povinnosti založené Zmluvou zostanú v platnosti v pôvodnom znení.

Článok V – PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA

1. Práva a povinnosti zmluvných strán upravuje Zákon o elektronických komunikáciách a ďalšie platné právne predpisy a podrobnosti o nich upravuje Zmluva.

2. Účastník má právo na:

- **a)** poskytnutie Služby za podmienok uvedených v Zmluve, v špecifikácii Služby, v týchto Všeobecných podmienkach a v Cenníku,
- **b)** bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré nezavinil,
- **c)** prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej Služby,
- **d)** vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby zavineného spoločnosťou PrimaTEL; toto právo možno uplatniť v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, najneskoršie však do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby; o vrátenie musí Účastník požiadať,
- **e)** obrátenie sa so svojimi pripomienkami a žiadosťami na oddelenie zákazníckej podpory spoločnosti PrimaTEL,
- **f)** sprostredkovávanie poskytovania Služby tretím osobám iba na základe osobitnej písomnej dohody so spoločnosťou PrimaTEL,

3. Účastník je povinný:

- **a)** používať Služby v súlade so Zákonom o elektronických komunikáciách, Zmluvou, týmito Všeobecnými podmienkami, Cenníkom ako aj v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi, podľa pokynov a návodov spoločnosti PrimaTEL odovzdaných Účastníkovi alebo zverejnených na internetovej stránke spoločnosti PrimaTEL, využívať akúkoľvek Službu výlučne prostredníctvom koncového zariadenia schváleného podľa príslušných predpisov alebo pokynov spoločnosti PrimaTEL, ktoré nebude inštalované

v zariadení pripojenom na inú sieť ako je Sieť (napr. v GSM bráne), resp. ktorého pripojenie k Sieti nebude umožňovať prepojenie Siete s inou sieťou s cieľom ukončovania prevádzky smerovanej z inej (vrátane neverejnej) siete elektronickej komunikácie v Sieti, bez predchádzajúcej písomnej dohody so spoločnosťou PrimaTEL,

b) využívať Službu na osobnú potrebu a ďalej ju akýmkoľvek spôsobom neposkytovať tretím osobám ani prostredníctvom nej neposkytovať ďalšie Služby, ak nie je dohodnuté inak, a pritom dodržiavať Zákon o elektronických komunikáciách, princípy dobrých mravov, etických noriem pre používanie Služby a v primeranej miere brať do úvahy záujmy tretích osôb a vyhýbať sa akémukoľvek konaniu alebo opomenutiu, ktoré by mohlo ohroziť alebo porušiť záujmy spoločnosti PrimaTEL alebo tretích osôb,

c) platiť cenu za zriadenie Služby ako aj všetky súvisiace náklady riadne a včas a uhrádzať cenu za využívanie Služieb v súlade so Zmluvou a Cenníkom riadne a včas,

d) uhradiť spoločnosti PrimaTEL cenu Služieb, ktoré sú poskytované jemu alebo s jeho súhlasom tretím osobám riadne a včas. Ak Účastník prostredníctvom Služby využije možnosť platby za tovary alebo služby tretích osôb, je povinný uhradiť ich cenu vyúčtovanú spoločnosťou PrimaTEL,

e) nezneužívať Službu spôsobom, ktorým by neoprávnene zasahoval do práv spoločnosti PrimaTEL alebo tretích osôb, najmä, no nielen spôsobmi uvedenými v týchto Všeobecných podmienkach, ako ani na hromadné zasielanie nevyžiadanej komunikácie,

f) oznamovať po celý čas platnosti Zmluvy spoločnosti PrimaTEL písomne alebo prostredníctvom elektronickej pošty (i) zmenu svojich identifikačných údajov, ak je právnickou osobou alebo fyzickou osobou podnikateľom, a to najmä adresy bydliska alebo sídla, fakturačnej adresy, bankového spojenia, názvu alebo mena, právnej formy, IČO a DIČ, IČ DPH, resp. aj iné údaje týkajúce sa Zmluvy, a to najneskôr do 7 dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný priložiť doklad preukazujúci takúto zmenu, (ii) zmenu svojich identifikačných údajov, ak je fyzickou osobou, nepodnikateľom, a to najmä mena, priezviska, adresy trvalého bydliska, adresy na doručovanie, bankového spojenia a fakturačnej adresy, resp. aj iné údaje týkajúce sa Zmluvy, a to najneskôr do 7 dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný predložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,

g) používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky príslušných právnych predpisov a noriem,

h) dodržiavať pri tvorbe dynamických www stránok bezpečnostné nastavenia operačného systému a po vyzvaní administrátorom systému predložiť zdrojové texty programov (scriptov) na nahliadnutie za účelom overenia ich bezpečnosti,

i) používať i dodatočne zavedené spôsoby ochrany siete,

j) bez výzvy alebo pokynu spoločnosti PrimaTEL nezasahovať a nemanipulovať s vecami vo vlastníctve PrimaTEL alebo jeho zmluvného partnera používanými pri poskytovaní Služby a ani neumožniť takéto konanie tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,

k) zabrániť pripojeniu akéhokoľvek iného zariadenia k Zariadeniam spoločnosti PrimaTEL,

l) zabrániť šíreniu počítačových vírusov akéhokoľvek druhu, prenikaniu cez sieť do iných systémov a služieb poskytovaných na internete, než na ktoré je oprávnený prevádzkovateľom príslušnej Služby,

m) využívať Službu výlučne pre osobnú a individuálnu potrebu a ďalej ju akýmkoľvek spôsobom nesprístupňovať bez predchádzajúceho osobitného písomného súhlasu spoločnosti PrimaTEL,

n) dodržiavať a riadiť sa dodatkami k Zmluve, ako aj osobitnými dohodami o využívaní ďalších produktov a Služieb spoločnosti PrimaTEL,

o) chrániť prístupové meno a heslo pred zverejnením a pri podozrení z ich zneužitia bez zbytočného odkladu zabezpečiť zmenu hesla, pričom je povinný bezodkladne túto informáciu oznámiť spoločnosti PrimaTEL,

p) pri zistení poruchy v poskytovaní služby postupovať podľa reklamačného poriadku spoločnosti PrimaTEL,

q) neodkladne informovať spoločnosť PrimaTEL o nekvalite alebo poruche Služby, či akejkoľvek neštandardnej situácii vzniknutej pri prevádzke zariadení súvisiacich s poskytovanou Službou,

r) zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby (najmä Čl. VI ods. 2 písm. b) týchto Všeobecných podmienok) ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe,

s) poskytovať podľa požiadaviek spoločnosti PrimaTEL všetku súčinnosť, ktorá je potrebná na plnenie povinností spoločnosti PrimaTEL vyplývajúcich jej zo Zmluvy, najmä pri vykonávaní zriadenia Služby a umožniť spoločnosti PrimaTEL prevádzku, údržbu, meranie a kontrolu zariadení v objektoch, v ktorých sa vykonáva zriadenie Služby,

t) do 15 dní od skončenia platnosti Zmluvy ktorýmkoľvek zo spôsobov uvedených v článku VIII. týchto Všeobecných podmienok vrátiť všetky Zariadenia vo vlastníctve spoločnosti PrimaTEL, ktoré prevzal v súvislosti s užívaním Služby. Účastník je povinný vrátiť nepoškodené Zariadenia v pôvodnom stave s prihliadnutím na obvyklé opotrebenie a s kompletným príslušenstvom,

u) poskytnúť na žiadosť spoločnosti PrimaTEL náležitú súčinnosť v nevyhnutnom rozsahu v súvislosti (i) s prevádzkou, údržbou, meraním alebo kontrolou zariadení používaných na poskytovanie Služieb, (ii) so zriadením alebo poskytovaním Služby alebo plnením iných povinností Podniku, vrátane informovania Podniku o skrytých silnoprúdových, plynovodných, vodovodných alebo iných rozvodoch a zariadeniach, ak je to potrebné (iii) s ochranou siete z hľadiska jej bezpečnosti, integrity alebo prevádzky, a na tento účel, ak je to potrebné, používať Podnikom dodatočne zavedené a Účastníkovi oznámené spôsoby ochrany Siete, (iv) so zneužívaním Služby za účelom uskutočnenia potrebných úkonov smerujúcich k upusteniu od takéhoto stavu alebo od činností, ktoré porušujú právne predpisy alebo Zmluvu; tým nie je dotknutá zodpovednosť Účastníka za škodu v zmysle platných právnych predpisov,

v) zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť napojenie koncového bodu siete na zdroj elektrickej energie s požadovaným napätím a zabezpečiť ochranu proti prepätiu,

w) zabezpečiť primeranú úroveň bezpečnosti a ochrany Zariadení, ktoré využíva pre účely pripojenia do siete; za týmto účelom je na výzvu, podľa pokynov spoločnosti PrimaTEL, povinný kontrolovať alebo upraviť nastavenia a úroveň bezpečnosti zariadení; Účastník je tiež povinný na výzvu spoločnosti PrimaTEL využívať najvyššiu možnú a bezplatne dostupnú verziu softvéru koncového zariadenia, ak je dostupná na internetovej stránke, alebo umožniť spoločnosti PrimaTEL automatickú aktualizáciu softvéru alebo iných nastavení zariadenia za účelom predchádzania alebo eliminácie bezprostredných, bezpečnostných a aktuálnych hrozieb pre Účastníka alebo sieť spoločnosti PrimaTEL pri danom type Služby,

x) vyvarovať sa a zamedziť akémukoľvek konaniu alebo opomenutiu, ktorým by úmyselne alebo vedome nedbanlivo poškodzoval sieť alebo siete iných podnikov alebo umožnil neoprávnený prístup (bez výslovného povolenia oprávnenej osoby) do svojich systémov a zariadení najmä tým, že by rozširoval vírusy, spam alebo iné formy škodlivého softwaru (tzv. malware), a tým by umožnil neoprávnené nakladanie, najmä monitorovanie, pozmeňovanie, extrakciu, zverejňovanie alebo iné zneužitie údajov a dát inej osoby,

y) oznámiť bez zbytočného odkladu telefonicky a následne listinne poškodenie alebo odcudzenie koncového Zariadenia alebo stratu dispozície nad Klientskou zónou; takéto oznámenie je z dôvodov ochrany Účastníka považované za žiadosť o prerušenie prevádzky Služby. PrimaTEL zabezpečí prerušenie najneskôr nasledujúci pracovný deň, najviac však po dobu 5 dní od prijatia žiadosti. V prípade, ak sa PrimaTEL nedohodne s Účastníkom, ktorý je fyzickou osobou, na inom postupe, PrimaTEL má právo obnoviť prevádzku na Klientskej zóne po uplynutí doby 5 dní automaticky po predchádzajúcom upozornení. V prípade neskorého, nepravdivého alebo nepotvrdeného oznámenia zodpovedá Účastník za vzniknuté škody, ako aj za škody spôsobené spustením Klientskej zóny alebo koncového Zariadenia do opätovnej prevádzky. Účastník je povinný uhradiť cenu za Služby poskytnuté prostredníctvom poškodeného, strateného alebo odcudzeného koncového Zariadenia alebo Klientskej zóny do času, keď túto skutočnosť oznámil spoločnosti PrimaTEL,

z) v prípade, ak žiada priznanie práv pre mikropodniky, malé podniky alebo neziskové organizácie, predložiť spoločnosti PrimaTEL čestné vyhlásenie o splnení podmienok pre priznanie statusu mikropodniku, malého podniku alebo neziskovej organizácie, a to pri uzavretí Zmluvy alebo počas jej trvania a predložiť doklady vyžiadané spoločnosťou PrimaTEL preukazujúce pravdivosť vyhlásenia v prípade dôvodných pochybností spoločnosti PrimaTEL o jeho pravdivosti.

Článok VI – PRÁVA A POVINNOSTI SPOLOČNOSTI PrimaTEL

1. PrimaTEL má okrem ďalších práv podľa Zmluvy alebo Zákona o elektronických komunikáciách alebo príslušných právnych predpisov najmä právo:

a) na riadne a včasné zaplatenie ceny poskytovanej Služby a v prípade, že nebolo možné z technických alebo iných príčin zahrnúť do faktúry časť ceny Služby poskytnutej v zúčtovacom období, ktorého sa týka predmetná faktúra, vyfakturovať túto časť ceny Služby dodatočne; PrimaTEL má právo na zaplatenie ceny, ak jej vyúčtovanie doručil Účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia; ak Účastník napriek písomnej výzve nezaplatí cenu ani do 90 dní odo dňa jej splatnosti, PrimaTEL môže postúpiť svoju pohľadávku písomnou zmluvou tretej osobe bez súhlasu Účastníka,

b) na náhradu škody spôsobenej na sieti a na Zariadení vo vlastníctve spoločnosti PrimaTEL alebo tvoriacim súčasť Siete,

c) obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného Zariadenia, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov,

d) počas núdzovej, krízovej situácie a mimoriadnej udalosti vyhlásenej podľa osobitných predpisov obmedziť poskytovanie Služby v prospech orgánov krízového riadenia a ostatných Účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov, a to v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej Služby pre Účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov;

e) kontrolovať odchádzajúcu elektronickú poštu Účastníka antivírusovým programom a antispamom za účelom zabezpečenia ochrany svojej siete a Služieb,

f) overiť údaje Záujemcu a Účastníka, požadovať od Záujemcu a Účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní Zmluvy predloženie preukazu totožnosti, pri uzatváraní Zmluvy na účely overenia poskytnutých údajov Užívateľa z predloženého občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti aj bez súhlasu dotknutých osôb môže PrimaTEL získavať údaje podľa § 110 ods. 2 písm.

a) Zákona o elektronických komunikáciách a dátum vydania a skončenia platnosti občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, záznam o obmedzení alebo pozbavení spôsobilosti na právne úkony, meno, priezvisko, dátum narodenia a adresu trvalého pobytu opatrovníka, a ak ide o právnickú osobu, názov, sídlo a identifikačné číslo organizácie, a to kopírovaním, skenovaním, odčítaním elektronickými prostriedkami aj z elektronického čipu alebo iným zaznamenávaním na nosič informácií v rozsahu údajov potrebných na účely podľa Zákona o elektronických komunikáciách uvedených v občianskom preukaze alebo inom doklade totožnosti;

g) požadovať od Záujemcu o uzavretie Zmluvy alebo Účastníka, ktorý žiada priznanie práv ustanovených Zákonom o elektronických komunikáciách pre mikropodniky, malé podniky a neziskové organizácie, predloženie čestného vyhlásenia o splnení podmienok pre priznanie statusu mikropodniku, malého podniku alebo neziskovej organizácie a v prípade dôvodných pochybností podniku o pravdivosti takéhoto vyhlásenia predloženie dokladov preukazujúcich jeho pravdivosť,

h) uskutočniť prevod zmluvných práv a povinností podľa Zmluvy na tretiu osobu za súhlasu a poskytnutia súčinnosti pôvodného a nového Účastníka až po preukázanom uhradení všetkých záväzkov voči spoločnosti PrimaTEL, a ak je to technicky uskutočniteľné; za záväzok voči spoločnosti PrimaTEL sa považuje pre účely tohto ustanovenia aj záväzok Účastníka pred lehotou splatnosti; na prevod zmluvných práv a povinností podľa tohto ustanovenia nemá Účastník právny nárok. Za záväzok voči PrimaTEL sa považuje pre účely tohto ustanovenia aj záväzok existujúceho Účastníka pred lehotou splatnosti. PrimaTEL je oprávnený neudeliť súhlas, najmä ak nový Účastník napĺňa niektorú z podmienok pre odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa článku 4 ods. 12 týchto Všeobecných podmienok,

i) zmeniť technologické riešenie v priebehu zmluvného vzťahu, ak poskytne rovnakú kvalitu služby ako riešenie pôvodné,

j) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to potrebné z dôvodu jej ochrany alebo ochrany Účastníka a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady zo strany Účastníka,

k) zmeniť obdobie, za ktoré bude pravidelne vystavovať vyúčtovanie – faktúru Účastníkovi, pričom o tejto zmene PrimaTEL informuje Účastníka vopred,

l) meniť Cenník spôsobom uvedeným vo Všeobecných podmienkach,

m) vyfakturovať dodatočne Služby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za obdobie, v ktorom boli poskytnuté,

n) informovať Účastníka o Službách, produktoch a iných aktivitách,

o) vyúčtovať Účastníkovi faktúrou: o1) náklady za upomienku v zmysle Cenníka počnúc 2. upomienkou, o2) poplatok za znovu-pripojenie po odpojení v zmysle Cenníka za opätovné pripojenie po prerušení poskytovania služby z dôvodov uvedených v článku VI ods. 2 písm. a) až f).

p) podmieniť poskytnutie Služby alebo iného plnenia zložením zábezpeky z dôvodov pre dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby zo strany PrimaTEL alebo ak Účastník nedáva záruku, že si bude riadne a včas plniť záväzky alebo v iných dohodnutých prípadoch,

q) uspokojiť svoje splatné pohľadávky voči Účastníkovi zo zábezpeky, ak Účastník nezaplatí cenu za poskytnuté Služby ani do 45 dní po splatnosti faktúry alebo ak neuhradí platbu za iné plnenie, za ktoré prebieha úhrada po jeho poskytnutí, resp. ktorého poskytovanie je započaté pred jeho úhradou, v lehote splatnosti. Ak PrimaTEL využije zábezpeku alebo jej časť na úhradu splatných pohľadávok, nie je povinný poskytnúť Účastníkovi Službu, na zabezpečenie úhrady ktorej bola zábezpeka pôvodne zložená, a to až do doplnenia zábezpeky do požadovanej sumy,

r) odmietnuť vystavenie dynamických www stránok účastníka, ak nespĺňajú bezpečnostné kritéria určené spoločnosťou PrimaTEL,

s) zablokovať schránku alebo www priestor Účastníka, ak jeho schránka alebo www priestor prekračujú objednanú veľkosť a ak túto veľkosť Účastník neupraví ani po upozornení zo strany spoločnosti PrimaTEL,

t) vykonať technické opatrenia nevyhnutné na zabezpečenie primeranej kvality Služby pre všetkých Účastníkov,

u) pokiaľ je to potrebné za účelom ochrany Účastníkov, bezpečnosti a integrity siete, alebo infraštruktúry alebo sietí iných podnikov, pred bezprostredným alebo trvajúcim ohrozením, ako aj za účelom kontinuity poskytovania Služieb a ich parametrov, predchádzania alebo zamedzovania zneužívania Služieb alebo iného konania v rozpore so Zákonom o elektronických komunikáciách, inými právnymi predpismi alebo Zmluvou: u1) vykonávať nevyhnutné zmeny koncových a iných zariadení pripojených k sieti (napr. nastavenie Zariadenia, vymazanie škodlivých aplikácií zo zariadenia alebo inštalovanie nových potrebných aplikácií do Zariadenia), u2) vykonať bezplatnú výmenu koncových zariadení siete, u3) vykonávať monitoring bezpečnosti a integrity siete, alebo u4) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete alebo koncových Zariadení primerané identifikovanému riziku, pokiaľ zavedenie takejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady na strane Účastníka a uplatňovať ďalšie opatrenia na riadenie prevádzky v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami a platnou právnou úpravou,

v) pokiaľ opatrenia na riadenie prevádzky uplatnené spoločnosťou PrimaTEL môžu mať vplyv na kvalitu Služby, súkromie Účastníkov a ochranu ich osobných údajov, PrimaTEL o tomto vplyve informuje (napr. v Zmluve, jej súčastiach) v rozsahu vyplývajúcom mu z platnej právnej úpravy.

2. PrimaTEL má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby, ako aj ďalších verejných elektronických komunikačných služieb, ak to vyplýva z právnych predpisov alebo z dôvodu ak Účastník:

a) nezaplatí splatnú cenu za Službu v lehote jej splatnosti, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy; dočasne prerušiť poskytovanie Služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie. Za náležité upozornenie sa považuje upozornenie uskutočnené formou zaslania správy SMS, elektronickou formou alebo písomnou formou,

b) zneužíva Službu alebo umožní jej zneužívanie; za zneužívanie sa považuje najmä šírenie SPAM, prenikanie do systémov iných účastníkov a podnikov, DDoS útoky, šírenie vírusov, pornografie, informácií propagujúcich násilie, ako aj ďalších informácií, ktoré sú v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo zásadami poctivého obchodného styku, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu, pričom za zneužívanie sa považuje najmä, ak: b1) sa dodatočne po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dlžníkom spoločnosti PrimaTEL alebo iného podniku elektronických komunikačných sietí alebo služieb alebo ak niektorý z takýchto podnikov odstúpil od akejkoľvek zmluvy s ním alebo ju vypovedal, b2) Účastník použije Služby poskytované podľa Zmluvy na narušenie siete, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k sieti, b3) Účastník sa pokúsi o preťaženie siete akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite siete, b4) Účastník sprostredkuje služby tretím osobám bez predchádzajúcej písomnej dohody so spoločnosťou PrimaTEL, b5) Účastník použije Službu na iný účel, ako je určená alebo na podporu, vytvorenie možnosti alebo zapojenie sa do akejkoľvek aktivity v rozpore so zákonom alebo dobrými mravmi, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií alebo výhražného anonymného volania, na prenos alebo šírenie informácií, ktorými dochádza k porušovaniu práv tretích osôb alebo iným spôsobom, b6) Účastník svojvoľne zmení alebo inak neoprávnene zasiahne do telekomunikačného alebo iného Zariadenia tvoriaceho súčasť siete vrátane koncového bodu siete alebo Zariadenia pripojeného do siete alebo taký zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti, b7) Účastník využíva Službu alebo jej časť, za ktorú sa účtuje pevná cena bez ohľadu na objem skutočne využitých plnení, spôsobom, ktorý je výrazne a neprimerane nad rámec obvyklej priemernej miery využívania Služby inými účastníkmi (jedným účastníkom za porovnateľný časový úsek), najmä neúmerné využívanie tzv. neobmedzených paušálov, alebo ktorý má alebo môže mať za následok zníženie kvalitatívnych alebo iných parametrov Služby pre ostatných účastníkov alebo iné ohrozenie Siete, ak sa takéto konanie zo strany Účastníka opakuje alebo pokračuje aj po upozornení zo strany spoločnosti PrimaTEL, b8) Účastník alebo osoba, ktorej umožnil využiť Službu, sa pokúsi ukrátiť PrimaTEL o úhrady za Službu, b9) Účastník používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti PrimaTEL kontrolu jej používania.

c) narúša bezpečnosť alebo integritu siete, alebo v prípade jej ohrozenia alebo poškodenia,

d) podstatne porušuje iné zmluvné podmienky,

e) ak bol Účastník na možnosť prerušenia alebo obmedzenia upozornený spoločnosťou PrimaTEL,

f) vstúpil do likvidácie, na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo bol zamietnutý pre nedostatok majetku, bola povolená reštrukturalizácia alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia,

g) poruší alebo využije služby na porušenie práva duševného vlastníctva (napr. autorské práva v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon a pod.) spoločnosti PrimaTEL alebo tretích osôb,

h) ak PrimaTEL bude k takémuto postupu povinný pristúpiť na základe právneho predpisu alebo rozhodnutia orgánu verejnej moci (vrátane orgánov Európskych spoločenstiev),

i) smrti Účastníka, a to odo dňa, keď sa PrimaTEL dozvie o smrti Účastníka, najmä na základe doručenia úmrtného listu alebo právoplatného rozhodnutia o vyhlásení Účastníka za mŕtveho.

3. Podnik je oprávnený na nevyhnutný čas dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb, ak to vyplýva z právnych predpisov alebo z nasledovných dôvodov:

a) za účelom vykonania nevyhnutnej pravidelnej údržby Siete alebo prevádzkových zariadení,

b) zo závažných technických alebo prevádzkových dôvodov, napr. prekročenia kapacity, nevyhnutnej opravy alebo reštrukturalizácie Siete alebo prevádzkových zariadení,

c) z dôvodov Vyššej moci,

d) zmeny v zariadení alebo výmeny zariadenia z dôvodov uvedených v článku VI. odseku 1 písm. u) týchto Všeobecných podmienok,

e) zavedenia dodatočných spôsobov ochrany Siete z dôvodov uvedených v článku VI. odseku 1 písm. u) týchto Všeobecných podmienok. Ak to bude vzhľadom na okolnosti možné, Podnik bude o opatreniach podľa tohto bodu Účastníkov informovať.

4. Na obmedzenia alebo prerušenie Služby podľa ods. 2 a ods. 3. tohto článku je PrimaTEL oprávnený až dokiaľ nepominú dôvody, ktoré k obmedzeniu alebo prerušeniu služby viedli. Za obnovenie poskytovania Služby môže PrimaTEL požadovať zaplatenie poplatku podľa Cenníka.

5. PrimaTEL je povinný:

a) uzavrieť Zmluvu s každým Záujemcom, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie podľa týchto Všeobecných podmienok, najmä podľa článku IV. bodu 12 týchto Všeobecných podmienok,

b) poskytovať Účastníkovi službu na dohodnutom mieste, rozsahu a kvalite, špecifikované a dohodnuté Zmluvou,

c) predkladať Účastníkovi vyúčtovanie Služieb, ak z povahy Služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné,

d) pri uzatvorení Zmluvy získavať a overovať údaje Účastníka podľa Zákona o elektronických komunikáciách,

e) viesť evidenciu osobných údajov v súlade so Zákonom o elektronických komunikáciách a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov,

f) udržiavať technické Zariadenia siete spoločnosti PrimaTEL v takom technickom stave, aby bola dosahovaná obvyklá kvalita služieb stanovená telekomunikačnými normami, pričom Účastník berie na vedomie, že kvalita služieb je závislá aj od technických zariadení iných podnikov,

g) informovať Účastníka o zmenách ovplyvňujúcich ním využívané Služby,

h) realizovať zmeny Zmluvy a ďalšie zmeny, o ktoré Účastník požiadal spôsobom podľa Všeobecných podmienok a to v rámci svojich technických a kapacitných možností,

i) pokiaľ je to technicky možné, zablokovať na žiadosť Účastníka na jeho náklady prístup k Službe, ktorej obsah môže ohroziť mravnú výchovu mládeže,

j) oznámiť Účastníkovi čas plánovaného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania Služby z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo Zariadenia a to elektronickou poštou, telefonicky alebo zverejnením na webovej stránke www.primatel.sk,

k) oznámiť Účastníkovi dátum sprístupnenia Služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce Účastníkovi prístup do internetu,

l) 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 je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.

6. Spoločnosť PrimaTEL poskytuje Účastníkom nasledovné servisné a podporné služby:

a) odstraňovanie porúch Služieb a Zariadení a to buď servisným zásahom na mieste alebo vzdialeným prístupom,

b) technická podpora,

c) administratívna podpora,

d) poskytovanie informácií o produktoch a Službách,

e) reklamačné služby,

f) predaj produktov.

Článok VII – ZMENA ZMLUVY

1. Zmluvu je možné meniť dodatkami k nej. Spoločnosť PrimaTEL je oprávnená stanoviť rôzne formy a spôsoby zmeny Zmluvy, podmienok poskytovania Služieb alebo formy a spôsoby aktivácie, deaktivácie a iných zmien jednotlivých Služieb a iných plnení tvoriacich súčasť Služieb alebo zmeny iných zmluvných podmienok tvoriacich súčasť zmluvy, pokiaľ tieto nie sú v rozpore s právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike. Zmeny podmienok Zmluvy je možné uskutočniť na základe dohody obidvoch zmluvných strán, a to napr. formou písomnej objednávky podávanej na obchodných miestach, žiadosti podávanej prostredníctvom internetového formulára na web stránke spoločnosti PrimaTEL, telefonického volania, prostredníctvom elektronickej formy elektronickou pečaťou AUTENTI alebo prostredníctvom biometrického podpisu Účastníka.

2. Ak nie je v týchto Všeobecných podmienkach uvedené inak, Zmluvu možno meniť len dohodou zmluvných strán (ďalej aj len „Dodatok“). Ak nie je v Zmluve alebo v jej súčasti dohodnuté inak, môžu sa zmluvné strany dohodnúť na zmene Zmluvy alebo inom právnom úkone písomne, elektronicky, ústne alebo iným spôsobom, pokiaľ je zachovaná vôľa zmluvných strán. Za písomnú formu sa považuje uzatvorenie Dodatku formou podľa článku IV. odseku 7 a odseku 8 týchto Všeobecných podmienok. Ak Účastník súhlasí s uzavretím Dodatku telefonicky, dáva tým zároveň súhlas, že z dôvodu právnej istoty bude rozhovor zaznamenávaný, a že ho možno použiť ako dôkaz v prípade reklamácie alebo v prípadnom spore. Na nahrávanie telefonického rozhovoru bude Účastník vopred upozornený. K uzavretiu Dodatku dôjde aj zriadením novej služby (produktu) na základe žiadosti Účastníka alebo na základe ponuky spoločnosti PrimaTEL.

3. Účastník má právo počas platnosti Zmluvy písomne, elektronicky, telefonicky alebo inou formou podľa odseku 1 a 2 tohto článku Všeobecných podmienok požiadať o vykonanie zmeny Zmluvy. Účastník je povinný uviesť popis požadovanej zmeny, identifikovať pôvodnú Objednávku a Zmluvu, ktorej sa táto zmena týka, s uvedením osobných údajov a identifikačných údajov Účastníka alebo jeho Zodpovedného zástupcu v rozsahu, v akom ich uviedol pri Zmluve a/alebo Objednávke. PrimaTEL má právo požadovať, aby Účastník v prípade žiadosti o zmenu Zmluvy podanej telefonicky, elektronickými prostriedkami alebo iným prostriedkom komunikácie na diaľku doplnil svoju žiadosť o zmenu Zmluvy aj v listinnej forme, a to do 3 pracovných dní doručenej na adresu na doručovanie spoločnosti PrimaTEL.

4. Účastník a spoločnosť PrimaTEL sa dohodli, že akceptácia žiadosti spoločnosťou PrimaTEL sa považuje za zmenu rozsahu poskytovaných služieb, dohodnutú obidvomi zmluvnými stranami. Spoločnosť PrimaTEL je povinná najneskôr do 30 dní od prevzatia žiadosti túto odmietnuť alebo akceptovať a rozhodnutie oznámiť Účastníkovi. Po túto dobu je Účastník svojou žiadosťou viazaný.

5. PrimaTEL môže podmieniť uskutočnenie požadovanej zmeny Zmluvy zložením zábezpeky, iným vhodným spôsobom zabezpečenia záväzkov alebo uhradením všetkých splatných záväzkov Účastníka. PrimaTEL má právo neakceptovať návrh na zmenu Zmluvy: a) počas doby, keď je poskytovanie Služieb prerušené alebo obmedzené,

b) počas omeškania Účastníka s úhradou splatnej ceny za Služby, c) počas plynutia výpovednej doby,

d) z dôvodov nesplnenia podmienok vyžadovaných k akceptácii navrhovanej zmeny, e) porušovania povinností Účastníka vyplývajúcich zo Zmluvy, Pravidiel ochrany osobných údajov, Všeobecných podmienok. Neakceptovanie návrhu Účastníka je PrimaTEL oprávnený Účastníkovi oznámiť do 30 dní od doručenia návrhu.

6. PrimaTEL má právo zmeniť zmluvné podmienky dojednané s Účastníkom v Zmluve, pričom zmenou zmluvných podmienok sa rozumie najmä úplná alebo čiastočná úprava, zmena alebo zrušenie Služby, vrátane jej kvality, rozsahu, štruktúry, ceny alebo inej podmienky (ďalej ako „zmena zmluvných podmienok"). PrimaTEL je oprávnený uskutočniť zmenu zmluvných podmienok z dôvodu dojednaného v Zmluve alebo v ktorejkoľvek súčasti Zmluvy, alebo z niektorého z nasledovných dôvodov:

a) zmeny podmienok na trhu poskytovania elektronických komunikačných služieb,

b) zvýšenia nákladov spoločnosti PrimaTEL súvisiacich s poskytovaním Služby,

c) zmeny inflácie podľa Štatistického úradu SR,

d) zmeny marketingovej stratégie spoločnosti PrimaTEL, spočívajúcej najmä v zavedení, zmene alebo zrušení Služieb,

e) technologického vývoja Služieb alebo siete,

f) legislatívnej zmeny s priamym alebo nepriamym dopadom na zmluvné podmienky (vrátane zmeny sadzby DPH alebo inej platby), alebo

g) vydania rozhodnutia príslušného orgánu verejnej moci (vrátane orgánov Európskych spoločenstiev), ktoré zakladá povinnosť alebo právo spoločnosti PrimaTEL vykonať zmenu zmluvných podmienok.

7. Účastník má právo pri zmene Zmluvy zo strany spoločnosti PrimaTEL, okrem zmeny, ktorá je výhradne v prospech Účastníka, je výlučne administratívneho charakteru, nemá negatívny vplyv na Účastníka alebo vyplýva z osobitného predpisu, odstúpiť od Zmluvy najneskôr do jedného mesiaca odo dňa jej oznámenia bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady. V takomto prípade právne účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny zmluvných podmienok ak Účastník neurčí v odstúpení skorší dátum účinkov odstúpenia. Ak Účastník neodstúpi od Zmluvy, má sa za to, že s danou zmenou zmluvných podmienok súhlasí. Podnik takúto zmenu Zmluvy oznámi Účastníkovi najneskôr mesiac vopred.

8. Informácie o iných zmenách zmluvných podmienok Podnik oznámi Účastníkovi niektorým zo stanovených spôsobov oznamovania podľa časti VII. najneskôr ku dňu účinnosti zmeny zmluvných podmienok, ak v osobitných prípadoch nevyplýva Podniku povinnosť oznámiť danú zmenu skôr. Takáto zmena je účinná ku dňu uvedenému Podnikom v oznámení o zmene zmluvných podmienok.

9. Podstatnou zmenou zmluvných podmienok sa rozumie zmena podľa článku II bod 10 týchto Všeobecných podmienok.

10. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje taká zmena zmluvných podmienok, ktorá vyplýva z osobitného predpisu alebo z rozhodnutia príslušného orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie (§ 87 ods. 9 písm. d) ZEK); takouto zmenou všeobecne záväzného predpisu môže byť napríklad zmena Zákona o elektronických komunikáciách, zmena predpisov týkajúcich sa ochrany spotrebiteľa, zmena predpisov týkajúcich sa spracúvania osobných údajov, zmena sadzby dane z pridanej hodnoty alebo inej dane alebo inej platby, ako aj zmena alebo nahradenie iného všeobecne záväzného právneho predpisu.

11. Ak dôjde k zmene Všeobecných podmienok alebo cenníka, dodatok k Zmluve je uzavretý nadobudnutím účinnosti ich zmeny.

Článok VIII – TRVANIE A UKONČENIE ZMLUVY

1. Pokiaľ boli splnené podmienky uvedené vo Všeobecných podmienkach a ak doba trvania Zmluvy alebo poskytovanie Služby nie je v Zmluve určená inak, platí, že Zmluva je uzatvorená na dobu neurčitú. Zmluvné strany sa môžu dohodnúť, že aj keď bola Zmluva uzavretá na dobu neurčitú, Služba bude poskytovaná počas doby určitej, prípadne že Službu sa Účastník zaviaže využívať aspoň počas určitého minimálneho obdobia (tzv. doba viazanosti). Ak je poskytovanie Služby dohodnuté na dobu určitú alebo na dobu viazanosti a ak počas nej dôjde k obmedzeniu alebo prerušeniu jej poskytovania, doba trvania poskytovania Služby alebo doba viazanosti sa predĺži o obdobie trvania obmedzenia alebo prerušenia poskytovania Služby, ak nie je v Zmluve uvedené inak. Ak po uplynutí dohodnutej doby viazanosti Účastník aj naďalej využíva príslušnú Službu, PrimaTEL je oprávnený uplatňovať a účtovať štandardnú nezľavnenú cenu Služby podľa Cenníka platného v čase poskytovania Služby. Ak je Účastníkom fyzická osoba spotrebiteľ, doba viazanosti pri prvom uzavretí Zmluvy nesmie presiahnuť 24 mesiacov. Ustanovenie predchádzajúcej vety sa vzťahuje aj na mikropodnik, malý podnik a neziskovú organizáciu, ak sa výslovne nevzdajú uplatnenia tohto ustanovenia. Ak sa pred uplynutím doby viazanosti zmluvné strany nedohodnú inak, uplynutím doby viazanosti sa Zmluva mení na zmluvu uzavretú na dobu neurčitú.

2. Ak je predmetom Zmluvy viacero plnení, zánik Zmluvy sa týka len toho plnenia, pri ktorom sú naň dané dôvody, ak z právnej úpravy alebo Zmluvy nevyplýva inak. Ak nie je dohodnuté alebo určené inak, Zmluva zaniká:

a) písomnou dohodou zmluvných strán. K zániku Zmluvy dohodou zmluvných strán dôjde aj tým, že PrimaTEL na základe novej Zmluvy zriadi Účastníkovi produkt alebo Službu, ktoré mu bude poskytovať namiesto pôvodného produktu alebo Služby,

b) smrťou Účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho ak ide o fyzickú osobu, ako aj právoplatným zánikom Účastníka, ktorý je právnickou osobou bez právneho nástupcu (v prípade fyzickej osoby – podnikateľa platnosť Zmluvy zanikne smrťou Účastníka len v prípade, ak nikto z oprávnených subjektov nepokračuje v živnosti podľa ustanovení zákona č. 455/1990 Zb.). Spoločnosť PrimaTEL je oprávnená okamžite ako sa dozvie o skutočnosti, že Účastník zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol, zastaviť poskytovanie Služby,

c) písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zo zmluvných strán,

d) písomným odstúpením od Zmluvy za podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach alebo

e) dňom doručenia oznámenia Podniku Účastníkovi o technickej neuskutočniteľnosti zriadenia alebo poskytovania Služby na základe splnenia rozväzovacej podmienky podľa článku IV. bodu 16 týchto Všeobecných podmienok a podľa tohto článku VIII bodu 8 Všeobecných podmienok.

3. Účastník môže písomne vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Podnik môže vypovedať Zmluvu na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je jeden kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Ak Účastník vypovie Zmluvu pred uplynutím doby viazanosti dohodnutej na zriadenie Služby, PrimaTEL môže požadovať náhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti so zriaďovaním Služby v čase od uzavretia Zmluvy do doručenia výpovede a zároveň vrátenie poskytnutých zliav na základe článku XII.

4. PrimaTEL môže vypovedať Zmluvu bez ohľadu na skutočnosť, či je uzavretá na dobu určitú alebo neurčitú:
   a) ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služby,
   b) z dôvodu modernizácie Siete alebo Služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby,
5. Účastník môže písomne odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak mu PrimaTEL:
   a) oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a Účastník túto zmenu neakceptuje; v tomto prípade môže Účastník od Zmluvy odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny Zmluvy, pričom Účastník nemá právo odstúpiť od zmluvy podľa tohto písmena tohto bodu, ak zmena zmluvných podmienok je v prospech Účastníka, je výlučne administratívneho charakteru alebo nemá negatívny vplyv na Účastníka alebo vyplýva z osobitného predpisu,
   b) neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred; v tomto prípade môže Účastník od Zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov od účinnosti tejto podstatnej zmeny,
   c) ani po opakovanej uznanej reklamácii, neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju 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 spoločnosti PrimaTEL stále pretrváva. Ak sa podľa Zmluvy poskytuje viac Služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy podľa tohto písmena tohto bodu len vo vzťahu k tej Službe alebo časti Služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od Služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo dotýka, ak osobitný predpis alebo Zmluva neurčuje inak,
   d) neoznámi výsledok prešetrenia reklamácie podľa § 87 ods. 13 Zákona o elektronických komunikáciách, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku reklamácie,
   e) alebo z dôvodov dohodnutých v Zmluve alebo určených Zákonom alebo inými právnymi predpismi.
6. PrimaTEL môže písomne odstúpiť od zmluvy okrem iných prípadov dojednaných v Zmluve alebo jej súčasti, aj ak Účastník:
   a) opakovane neoprávnene zasiahne do zariadenia siete, prostredníctvom ktorého mu PrimaTEL poskytuje službu podľa zmluvy alebo zariadení, alebo iných súčastí siete alebo ak takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
   b) nezaplatí cenu za poskytnutú Službu ani v lehote do 45 dní po dni splatnosti,
   c) pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky príslušných právnych predpisov alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu spoločnosti PrimaTEL ho neodpojí,
   d) opakovane použije poskytovanú službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti PrimaTEL kontrolu jej používania,
   e) svojím konaním resp. opomenutím konania opakovane poruší podmienky Zmluvy a/alebo ustanovenia týchto Všeobecných podmienok alebo k podstatne poruší podmienky Zmluvy, pričom podstatným porušením podmienok Zmluvy je aj zneužitie Služby spočívajúce v umožnení využívania Služby v rozpore s jej určením alebo prekonanie alebo pokus o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania Služby oprávnenými subjektmi zneužitím Služby špecifikovaným v týchto Všeobecných podmienkach.
   f) v prípade, ak PrimaTEL nemôže Službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby. PrimaTEL môže od Zmluvy odstúpiť aj z dôvodu modernizácie verejnej Služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby;
   g) ak Účastník uviedol v Zmluve údaje, ktoré sa aj dodatočne ukážu ako neúplné alebo nepravdivé,
   h) ak v majetkových pomeroch Účastníka nastali také podstatné zmeny, ktoré budú mať, alebo majú za následok, že Účastník nebude alebo nie je schopný dodržiavať Zmluvu, najmä záväzok riadne a včas uhrádzať cenu za Služby, a to najmä najneskôr do okamihu, najmä kedy bol na majetok Účastníka vyhlásený konkurz, povolená reštrukturalizácia alebo ak bola na Účastníka uvalená nútená správa, ak vstúpil do likvidácie, ak bola voči nemu nariadená daňová alebo iná exekúcia alebo ak je v režime vyrovnania alebo núteného vyrovnania, a to s prihliadnutím na podmienky stanovené príslušnými právnymi predpismi,
   i) pri ktoromkoľvek ďalšom zmluvnom vzťahu s Účastníkom budú evidované pohľadávky po lehote splatnosti,
   j) Účastník je v omeškaní so zaplatením kúpnej ceny tovaru, alebo jej časti, predaného na základe Zmluvy aj po poskytnutí dodatočnej primeranej lehoty na jej úhradu,
   k) Účastník neuhradí zálohovú faktúru najneskôr do 15 dní odo dňa jej splatnosti.
7. Odstúpením od Zmluvy sa Zmluva zrušuje ku dňu doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej zmluvnej strane. Ak zmluvná strana uvedie v odstúpení od Zmluvy neskorší deň, ku ktorému sa má Zmluva zrušiť, Zmluva sa zruší až k tomuto dňu. Zánikom Zmluvy zanikajú a rušia sa aj všetky právne vzťahy založené Zmluvou, resp. vzniknuté na základe Zmluvy. V prípade odstúpenia od Zmluvy, ktorej predmetom je predaj tovaru, Zmluva zaniká od počiatku; zmluvné strany sú povinné vrátiť si, čo si navzájom plnili.
8. Zmluva bez ďalšieho zanikne v prípade, ak poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné, a to ku dňu, kedy sa o dôvode jej zániku dozvie spoločnosť PrimaTEL. Ide najmä o nasledovné prípady:
   a) ak tretia strana nezriadi prenajatý okruh v lehote do 60 dní odo dňa uzavretia zmluvy, alebo
   b) ak sa po podpise zmluvy zistí, že jej poskytovanie je technicky neuskutočniteľné z iného dôvodu. PrimaTEL sa zaväzuje oznámiť Účastníkovi zánik Zmluvy bez zbytočného odkladu.
9. Ak je možné Zmluvu, ktorá bola uzatvorená na dobu určitú, automaticky predĺžiť, Účastník má právo kedykoľvek po takomto predĺžení doby trvania Zmluvy vypovedať Zmluvu bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, okrem poplatkov za poskytovanie Služby. Výpovedná lehota je najviac jeden mesiac. Pred automatickým predĺžením doby trvania Zmluvy je PrimaTEL povinný informovať Účastníka o dátume uplynutia doby, na ktorú bola Zmluva uzavretá, a o spôsobe, akým je možné Zmluvu vypovedať. Informácie podľa predchádzajúcej vety doručí PrimaTEL Účastníkovi najneskôr šesť týždňov pred dátumom uplynutia doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená, a to na trvanlivom médiu.
10. Zmluvu je možné ukončiť aj na základe písomnej dohody spoločnosti PrimaTEL a Účastníka. Účastník, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu dohodou, je povinný požiadať o uzavretie takejto dohody písomne. V návrhu dohody je Účastník povinný uviesť evidenčné číslo Objednávky a Zmluvy, dátum, telefónne číslo a e-mail, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis, právnu subjektivitu a spôsob konania v jeho mene. Ak Účastník podá návrh dohody na ukončenie Zmluvy uzavretej na dobu určitú, resp. s platne dojednaným záväzkom viazanosti, akceptácia návrhu Účastníka nebude zrealizovaná skôr ako Účastník uhradí svoje záväzky zo Zmluvy, vrátane záväzkov vzniknutých

z predčasného ukončenia Zmluvy, ak nie je dohodnuté inak. Podmienkou akceptácie návrhu Účastníka na ukončenie Zmluvy dohodou je uhradenie všetkých záväzkov Účastníka po lehote splatnosti. PrimaTEL nie je povinný návrh dohody na ukončenie Zmluvy podaný Účastníkom akceptovať.

11. Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je spoločnosť PrimaTEL povinná vrátiť Účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky. Účastník je povinný vrátiť spoločnosti PrimaTEL Zariadenia, prípadne iné veci, ktoré sú jej vlastníctvom.

12. Spoločnosť PrimaTEL pri zániku Zmluvy zašle Účastníkovi konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný uhradiť.

13. Vo výpovedi alebo odstúpení je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, evidenčné číslo zmluvy, dátum, telefónne číslo, e-mail, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis, právnu subjektivitu a spôsob konania v jeho mene.

14. V prípade, ak Účastník vypovie alebo odstúpi od Zmluvy pred dňom pripojenia alebo svojim konaním alebo nekonaním zmarí pripojenie, resp. aktiváciu služby, je Účastník povinný zaplatiť spoločnosti PrimaTEL náklady vzniknuté v súvislosti so zriadením Služby, ak nie je v zmluve dohodnuté inak.

15. Ukončením platnosti Zmluvy nezaniká povinnosť Účastníka uhradiť cenu poskytnutých, resp. požadovaných plnení tvoriacich súčasť služby, ako aj uhradiť všetky iné peňažné záväzky a iné záväzky voči spoločnosti PrimaTEL.

16. Zánikom Zmluvy zostávajú tiež zachované v platnosti práva a povinnosti zmluvných strán, ktoré sú svojou povahou určené na to, aby pretrvali jej ukončenie (najmä ustanovenia o telekomunikačnom tajomstve, ustanovenia o sankciách, náhradách škody, riešení prípadných sporov, o spracovávaní osobných údajov v súlade s platnými právnymi predpismi SR a ustanoveniami Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok).

17. Ak sa podľa Zmluvy poskytuje viac Služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy podľa predchádzajúceho bodu len vo vzťahu k tej Službe alebo časti Služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od Služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo dotýka, ak osobitný predpis alebo Zmluva neurčuje inak. Právo spotrebiteľa na odstúpenie od Zmluvy pri poskytnutí služby na diaľku:

18. Ak je Účastník spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka, teda ak sa jedná o účastníka, ktorý pri uzatváraní a plnení Zmluvy nekoná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, riadia sa vzťahy neupravené týmito Všeobecnými podmienkami príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov („Zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorý s účinnosťou od 1. júla 2024 nahradil zákon č. 102/2014 Z. z. a zákon č. 250/2007 Z. z.

19. Účastník, ktorý vo vzťahu k spoločnosti PrimaTEL vystupuje ako spotrebiteľ, má právo odstúpiť od Zmluvy resp. Objednávky uzatvorenej na diaľku bez uvedenia dôvodu do 14 dní odo dňa uzavretia Zmluvy alebo Objednávky (ak bola Zmluva alebo Objednávka uzavretá pri nevyžiadanej návšteve alebo na predajnej akcii alebo v súvislosti s nimi, do 30 dní podľa § 20 ods. 1 písm. b) Zákona o ochrane spotrebiteľa), pričom táto lehota na odstúpenie od Zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od Zmluvy bolo odoslané spoločnosti PrimaTEL najneskôr v posledný deň tejto lehoty. Odstúpením zo strany Účastníka sa Zmluva a Kúpna zmluva ako závislá zmluva v zmysle ustanovenia § 52 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov zrušujú ako celok a to od počiatku, pričom Účastník je povinný na vlastné náklady, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa zániku vrátiť spoločnosti PrimaTEL akékoľvek a všetky hnuteľné veci (vrátane koncového zariadenia) - kompletné, nepoškodené a v originálnom balení, ktoré mu boli odovzdané v súvislosti s plnením Zmluvy alebo kúpnej zmluvy. Podnik je povinný najneskôr v lehote 14 dní odo dna doručenia odstúpenia vrátiť Účastníkovi všetky finančné ako aj vecné plnenia, ktoré od neho obdržal v súvislosti s plnením Zmluvy o poskytovaní verejných služieb. Ak Účastník podpisom na Zmluva alebo inom dokumente súhlasil so začatím poskytovania služby aj pred uplynutím lehoty na odstúpenie - 14 dní, PrimaTEL má právo na úhradu sumy úmernej rozsahu poskytnutého plnenia do momentu odstúpenia.

20. Dôsledky odstúpenia od Zmluvy: Ak spotrebiteľ požiadal o začatie poskytovania služieb počas lehoty na odstúpenie od Zmluvy, má povinnosť uhradiť spoločnosti PrimaTEL cenu za skutočne poskytnuté plnenia a náhradu nákladov spojených s realizáciou a plnením Zmluvy (inštalácia siete a iné) do dňa, kedy spoločnosti PrimaTEL oznámil svoje rozhodnutie odstúpiť od Zmluvy.

21. Po odstúpení od Zmluvy spotrebiteľovi spoločnosť PrimaTEL vráti platby, ktoré boli spotrebiteľom uhradené v súvislosti s uzatvorením Zmluvy v časti nezrealizovaného plnenia v nadväznosti na predchádzajúci bod. Platby budú spotrebiteľovi vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď bude spoločnosti PrimaTEL doručené oznámenie spotrebiteľa o odstúpení od zmluvy. Ich úhrada bude realizovaná rovnakým spôsobom, aký spotrebiteľ použil pri svojej platbe, ak výslovne nesúhlasil s iným spôsobom platby, a to bez účtovania ďalších poplatkov.

22. V prípade, ak spotrebiteľ odstúpi od Zmluvy uzatvorenej na diaľku bude znášať náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť poštou.

23. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od Zmluvy, predmetom ktorej je:

- **a)** poskytnutie Služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí Služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu Služby;
- **b)** poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od Zmluvy.

Článok IX – CENA ZA POSKYTOVANIE SLUŽBY A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cena za poskytovanie služby vrátane zliav, príplatkov a bezplatného poskytovania Služby, ako aj podmienky, za akých sa cena uplatňuje a za akých možno meniť jej výšku, obsahuje Cenník, ktorý je k dispozícii v sídle spoločnosti PrimaTEL a na webovej stránke www.primatel.sk. Ak cena nie je dojednaná v samotnej Zmluve, je určená odkazom na Cenník. Pre určenie konečnej ceny Služieb je rozhodujúci ich odpočet podľa informačného systému spoločnosti PrimaTEL.

2. Pre určenie ceny je rozhodujúci odpočet poskytnutých Služieb Účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme spoločnosti PrimaTEL.

3. Cena za službu bude Účastníkovi vyúčtovaná vo forme faktúry spolu s predplatným za Službu na aktuálne fakturačné obdobie. Fakturačným obdobím je spravidla jeden mesiac.

4. V cene Služby nie je zahrnutá cena verejných elektronických komunikačných služieb, ktoré Účastníkovi poskytuje iný podnik, a ktoré umožňujú, aby bolo možné poskytovať Službu.

5. Spoločnosť PrimaTEL má právo na zmenu štruktúry a výšky cien za služby uvedených v Cenníku, a to najmä vydaním nového cenníka alebo dodatku k jestvujúcemu Cenníku (ďalej len,,Zmena Cenníka“). Zmenu cenníka PrimaTEL zverejní. Zverejnením Zmeny Cenníka sa rozumie jej sprístupnenie v sídle spoločnosti PrimaTEL, a na webovej stránke www.primatel.sk. V prípade zvýšenia ceny bude PrimaTEL Účastníka vopred informovať zaslaním zmeneného Cenníka elektronickou poštou minimálne 1 mesiac pred dňom účinnosti zvýšenia ceny. Oznamovacia povinnosť 1 mesiac sa vzťahuje len na tých Účastníkov, ktorých sa takéto zvýšenie cien za služby týka. Dohoda o zmene ceny služieb medzi spoločnosťou PrimaTEL a Účastníkom sa považuje za platne uzatvorenú okamihom prvého využitia Služieb počas účinnosti zmenenej Ceny Služieb, s ktorou bol Účastník riadne oboznámený, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny cien Služieb.

6. Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zvýšením ceny Služieb, má právo odstúpiť od Zmluvy, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu oznámenej účinnosti zmeny ceny Služieb, pričom je povinný uhradiť všetky pohľadávky voči spoločnosti PrimaTEL ešte pred odstúpením od Zmluvy. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti takejto zmeny ceny Služieb.

7. Účtovným obdobím je jeden kalendárny mesiac, ak nebolo zmluvnými stranami dohodnuté inak. Iné účtovné obdobie ako jeden kalendárny mesiac je špecifikované v Zmluve alebo Objednávke. Dátum uskutočnenia zdaniteľného plnenia príslušného účtovného obdobia je prvý deň tohto účtovného obdobia.

8. Ak sa zmluvné strany v Zmluve alebo objednávke nedohodnú inak, Účastník fyzická osoba, ktorý nie je zdaniteľnou osobou podľa § 3 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (nepodnikateľ), sa zaväzuje uhrádzať cenu služieb podľa rozpisu platieb vystaveného spoločnosťou PrimaTEL na základe Zmluvy a Objednávky, ktorý obsahuje všetky identifikačné údaje platby potrebné k riadnej úhrady ceny Služieb. Cena Služieb je v takom prípade splatná vždy do 14 dní v mesiaci, za ktorý sa platí. Ak sa však cena Služieb účtuje podľa odpočtu poskytnutých služieb, spoločnosť PrimaTEL cenu služieb aj takýmto Účastníkom vyúčtuje prostredníctvom faktúry.

9. Účastníkom, ktorí sú zdaniteľnými osobami alebo právnickými osobami, ktoré nie sú zdaniteľnými osobami, spoločnosť PrimaTEL cenu služieb vyúčtuje prostredníctvom faktúry, ktorá je daňovým dokladom. Splatnosť faktúry je v lehote 14 dní od vystavenia faktúry Účastníkovi, ak nie je v Zmluve alebo v Objednávke uvedené inak. Fakturačné obdobie je zhodné s účtovným obdobím.

10. Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu so spoločnosťou PrimaTEL riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca úplne a správne uvedené hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä špecifický symbol, čiastku, číslo účtu a kód banky spoločnosti PrimaTEL. Bez uvedenia správneho špecifického symbolu nie je možné platbu priradiť. Za včasnú úhradu sa považuje úhrada pripísaná na účet spoločnosti PrimaTEL najneskôr v deň splatnosti ceny služieb, ktorá je uvedená na objednávke, resp. faktúre. Ustanovenia podľa tohto bodu platia pre fyzické aj právnické osoby. V prípade nepripísania platenej služby v prospech účtu spoločnosti PrimaTEL je Účastník povinný úhradu reklamovať voči subjektu, prostredníctvom ktorého úhradu realizoval.

11. Spoločnosť PrimaTEL upozorní Účastníka (ďalej len „Upomienka“) na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradil cenu Služieb v lehote jej splatnosti a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie. Poplatky za upomienky, počnúc 2. upomienkou, ako aj všetky náklady spojené so súdnym alebo mimosúdnym vymáhaním pohľadávky znáša Účastník.

12. Spoločnosť PrimaTEL si vyhradzuje právo požadovať primerané zabezpečenie platby pred začatím poskytovania Služby, prípadne ak je Účastník v omeškaní s úhradou súčasných alebo minulých zmluvných záväzkov alebo existujú oprávnené pochybnosti o platobnej schopnosti Účastníka alebo existuje domnienka, že vymožiteľnosť záväzkov spôsobí závažné problémy alebo sa vyskytli podobné prípady, ktoré oprávňujú požadovať zábezpeku. Na zabezpečenie svojej pohľadávky súvisiacej s poskytovaním služby môže od Záujemcu tiež žiadať, aby pred uzavretím Zmluvy zložil na účet spoločnosti PrimaTEL primeranú finančnú zábezpeku a udržiaval ju v dohodnutej výške počas celej doby trvania Zmluvy.

13. V prípade ak Účastník riadne a včas nesplní svoj splatný záväzok voči spoločnosti PrimaTEL, je spoločnosť PrimaTEL oprávnená uspokojiť svoje splatné pohľadávky voči Účastníkovi zo zábezpeky.

14. V prípade, ak spoločnosť PrimaTEL využije zábezpeku alebo jej časť na úhradu splatných pohľadávok voči Účastníkovi, spoločnosť PrimaTEL nie je povinná Účastníkovi zabezpečovať využívanie Služieb, a to až do doplnenia zábezpeky do pôvodnej výšky.

15. Zaplatenú zábezpeku spoločnosť PrimaTEL vráti Účastníkovi najneskôr do 1 mesiaca odo dňa ukončenia Zmluvy, pokiaľ ju spoločnosť PrimaTEL dovtedy nevyužila v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami.

16. Cenu možno platiť prevodným príkazom z účtu Účastníka, priamym vkladom na účet spoločnosti PrimaTEL, poštovým poukazom alebo QR kódom uvedeným na faktúre.

17. V prípade, že si Účastník spôsobom určeným spoločnosťou PrimaTEL zvolí elektronickú formu vystavovania faktúr, udeľuje týmto v zmysle § 71 ods. 1 písm. b) zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov súhlas na to, aby mu PrimaTEL vyúčtovával služby faktúrou vystavenou výlučne v elektronickej forme (ďalej len „elektronická faktúra“).

18. Spoločnosť PrimaTEL sa zaväzuje elektronickú faktúru doručovať Účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty, a to na ním uvedenú e-mailovú adresu. Účastníkovi, ktorý je zdaniteľnou osobou podľa Zákona o DPH, Podnik od 1. 1. 2027 vyhotovuje a doručuje elektronické faktúry spôsobom podľa Zákona o DPH v znení účinnom od 1. 1. 2027. Doručenie elektronickej faktúry na Účastníkom určenú e-mailovú adresu sa považuje za riadne doručenie vyúčtovania za poskytnutú službu. Účastníkom určená e-mailová adresa sa popri ním určenej poštovej adresy považuje za adresu na doručovanie aj ďalších oznámení. V prípade elektronickej formy faktúry PrimaTEL vyúčtováva cenu Služby alebo iných platieb faktúrou výlučne v elektronickej forme a PrimaTEL nie je povinný zasielať aj faktúru v papierovej forme, ak Účastník nepožiada o vyhotovenie odpisu elektronickej faktúry za odplatu podľa Cenníka, ak PrimaTEL odpis poskytuje. Elektronickú faktúru sprístupňuje PrimaTEL Účastníkovi na internetovej stránke v jeho Klientskej zóne. PrimaTEL nezodpovedá za prípadné zneužitie elektronickej faktúry zaslanej na e-mailovú adresu oznámenú Účastníkom. Ak je s Účastníkom využívajúcim viaceré Služby alebo realizujúcim platby s určitou periodicitou dohodnuté zasielanie spoločnej faktúry a Účastník požiada o zmenu formy faktúry, PrimaTEL uskutoční zmenu vo vzťahu k všetkým Službám a platbám realizovaným s určitou periodicitou, pre ktoré je spoločná faktúra dohodnutá.

19. PrimaTEL je oprávnený namiesto písomného oznámenia oznámiť Účastníkovi elektronickou formou na ním určenú e-mailovú adresu:

    a) zvýšenie ceny služieb oproti uvedenej v Cenníku,

    b) zmenu v programe služieb, ktorá má za následok zrušenie existujúcej Služby bez jej nahradenia rovnocennou alebo cenovo výhodnejšou Službou,

c) že je v omeškaní s úhradou ceny za poskytnutú službu (Upomienka) a že za Upomienku mu v nasledujúcej faktúre bude vyúčtovaný poplatok uvedený v Cenníku.

20. Účastník berie na vedomie, že si je vedomý skutočnosti, že údaje sprístupnené mu v elektronickej faktúre sú predmetom telekomunikačného tajomstva a že je povinný toto telekomunikačné tajomstvo zachovávať. PrimaTEL nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva, ak k porušeniu došlo v dôsledku jeho úniku z e-mailovej adresy Účastníka alebo v dôsledku úniku z internetovej aplikácie Účastníka. Účastník je povinný vopred oznámiť spoločnosti PrimaTEL akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr, najmä zmenu e-mailovej adresy.

21. PrimaTEL nezodpovedá za poškodenie údajov alebo neúplné údaje, keď poškodenie alebo neúplnosť údajov boli spôsobené poruchou na komunikačnej trase pri použití internetu. PrimaTEL nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu nekvalitného pripojenia Účastníka do siete internet z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase k Účastníkovi alebo v dôsledku akejkoľvek inej nemožnosti Účastníka nadviazať príslušné spojenie alebo prístup k internetu.

22. V prípade pochybností sa elektronická faktúra alebo akákoľvek písomnosť zaslaná v zmysle všeobecných podmienok považuje za doručenú uplynutím troch pracovných dní odo dňa preukázateľného odoslania elektronickej faktúry alebo písomnosti Účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty na Účastníkom určenú emailovú adresu. Účastník sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť spoločnosti PrimaTEL, že mu faktúra vystavená elektronicky nebola doručená v deň, v ktorý mu obvykle v predchádzajúcich mesiacoch bola doručená. V prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti Účastníka nie je PrimaTEL povinný preukazovať odoslanie takejto faktúry a táto sa považuje za doručenú. V prípade, ak nebude možné ani opakovane doručiť Účastníkovi elektronickú faktúru a elektronická faktúra nebude ani v zmysle tohto bodu považovaná za doručenú Účastníkovi, je PrimaTEL povinný doručiť Účastníkovi faktúru v papierovej forme.

23. Cena je splatná v lehote uvedenej vo faktúre. Ak Účastník, ktorú je fyzickou osobou nezaplatí cenu za poskytnutú Službu riadne a včas, PrimaTEL je oprávnený požadovať zákonné úroky z omeškania. Tým nie je dotknuté právo na uplatnenie dohodnutej zmluvnej pokuty. Úroky z omeškania a zmluvná pokuta môžu byť súčasťou vyúčtovania za nasledujúci kalendárny mesiac.

24. V prípade neuhradenia ceny Služby alebo iného peňažného záväzku Účastníka voči spoločnosti PrimaTEL riadne a včas, je PrimaTEL oprávnený účtovať Účastníkovi, ktorý je právnickou osobou alebo fyzickou osobou oprávnenou na podnikanie, úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania. Ak právna úprava stanoví vyššie úroky z omeškania, ako sú dohodnuté v tomto bode a v bode 23, má PrimaTEL právo na úroky z omeškania, v takejto zákonnej výške.

25. Náklady Účastníka spojené s úhradou faktúr alebo s prijatím preplatkov úhrady faktúr vrátených Účastníkovi znáša v plnom rozsahu Účastník. Pri úhrade faktúr zo zahraničia je Účastník povinný zabezpečiť pripísanie úhrady v prospech účtu PrimaTEL v plnej výške a včas.

26. PrimaTEL má právo zaokrúhľovať cenu Služieb účtovaných sekundovou tarifikáciou a konečnú cenu podľa pravidiel matematického zaokrúhľovania na celé eurocenty.

27. Ak má Účastník preplatok na cene za poskytovanú Službu, PrimaTEL môže preplatok započítať na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania Služby.

28. PrimaTEL je oprávnený započítať akékoľvek zálohy, záväzky spoločnosti PrimaTEL z vystavených dobropisov a preplatky Účastníka z jeho existujúcimi záväzkami voči spoločnosti PrimaTEL, vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné, alebo ktoré sú už premlčané, a to aj bez ďalšieho výslovného súhlasu Účastníka.

Článok X – ZODPOVEDNOSŤ SPOLOČNOSTI PrimaTEL

1. PrimaTEL a Účastník, ktorý je spotrebiteľom, zodpovedajú voči sebe navzájom za škody nimi spôsobené v dôsledku porušenia svojich povinností zo Zmluvy, Zákona o elektronických komunikáciách a ostatných právnych predpisov, ibaže by preukázali, že škodu nezavinili alebo že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, ak nie je uvedené inak. Žiadne ustanovenie Zmluvy neznamená obmedzenie alebo vylúčenie zodpovednosti PrimaTEL za konanie alebo opomenutie spoločnosti PrimaTEL, ktorým bola spotrebiteľovi spôsobená smrť alebo ujma na zdraví.

2. PrimaTEL a Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom a ktorý využíva Služby, zodpovedajú voči sebe navzájom za škody nimi spôsobené v dôsledku porušenia svojich povinností zo Zmluvy, Zákona o elektronických komunikáciách a ostatných právnych predpisov, ibaže by preukázali, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, ak nie je uvedené inak. PrimaTEL zodpovedá za škody spôsobené porušením svojich povinností; zodpovednosť PrimaTEL za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia, chybného poskytnutia Služby je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo chybne poskytnutú Službu, resp. pomerne znížiť cenu za Službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo chybného poskytnutia Služby.

3. PrimaTEL zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí Účastníkovi preukázaným zavineným porušením povinností uvedených v Zmluve, v týchto Všeobecných podmienkach alebo Cenníku. Za škodu nezodpovedá, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie).

4. PrimaTEL nezodpovedá za škodu, ak Účastník spôsobí výpadok alebo obmedzenie pripojenia nesprávnym zásahom v delegovanej administrácii cez webové rozhranie doplnkových služieb, prípadne iným svojím konaním. PrimaTEL tiež nezodpovedá za škodu vzniknutú prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve, ale sú súčasťou poskytovania pripojenia. PrimaTEL nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla Účastníkovi vymazaním e-mailu, prítomnosťou vírusu v e-maile Účastníka, a to ani v prípade, keď email prešiel antivírusovou kontrolou alebo v prípade, keď antivírus identifikoval e-mail ako zavírený, ak keď v skutočnosti zavírený nebol.

5. PrimaTEL nezodpovedá za poškodenie alebo stratu informácií, elektronických súborov a dát Účastníka. PrimaTEL ďalej nezodpovedá za dobu trvania úkonov súvisiacich s registráciou domény druhej úrovne, keďže ide o úkony správcu národnej domény.

6. PrimaTEL nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania služby Účastníkom v prípade nevyžiadanej prevádzky na sieti (útoky typu DDoS, a pod.). PrimaTEL tiež nezodpovedá Účastníkovi za neposkytovanie Služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, ak Účastník nepoužíva vhodné koncové zariadenie.

7. Spoločnosť PrimaTEL zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkovi neposkytnutím, chybným poskytnutím Služieb alebo iným spôsobom, a to len do výšky pomernej časti ceny podľa Cenníka za dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované Služby na základe zavinenia spoločnosti PrimaTEL, alebo boli poskytované chybne. Náhrada škody podľa predchádzajúcej vety bude Účastníkovi poskytnutá formou

zľavy z ceny na faktúre za najbližšie nasledujúce zúčtovacie obdobie za podmienky, že kumulatívna náhrada škody za príslušný mesiac dosiahne minimálne sumu 1€, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Právo Účastníka na náhradu škody podľa tohto ustanovenia zaniká, ak si ho Účastník písomne neuplatní voči spoločnosti PrimaTEL do troch mesiacov od posledného dňa príslušného fakturačného obdobia.

8. Spoločnosť PrimaTEL nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neposkytnutia alebo obmedzeného poskytnutia Služieb najmä ako priameho dôsledku poruchy, opravy údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia siete alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovanej iným operátorom alebo jej časti, alebo ako dôsledok prekročenia kapacity siete alebo kapacity siete iného poskytovateľa telekomunikačných služieb.

9. Spoločnosť PrimaTEL nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky služby spôsobené treťou stranou a tiež nezodpovedá za služby sprístupnené v jej sieti, ktoré poskytujú tretie strany.

10. Spoločnosť PrimaTEL taktiež nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím Služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.

11. Spoločnosť PrimaTEL nenesie zodpovednosť za stratu zisku ani za iné ekonomické, nepriame, mimoriadne alebo následné škody vyplývajúce z prevádzky Služieb.

12. Spoločnosť PrimaTEL nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havárie charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky. Spoločnosť PrimaTEL nezodpovedá za škodu spôsobenú akýmkoľvek prerušením Služieb, prerušením spojenia a znížením kvality Služieb v dôsledku poveternostných vplyvov.

13. Spoločnosť PrimaTEL nezodpovedá za škodu vzniknutú Účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením Služieb alebo zariadenia zo strany Účastníka.

14. Spoločnosť PrimaTEL nezodpovedá za obsah informácií a údajov prenášaných prostredníctvom Služieb elektronických komunikácií a ani za škodu, ktorú ich obsah môže spôsobiť.

15. Spoločnosť PrimaTEL a ani jeho partneri nenesú zodpovednosť za porušenie právnych predpisov upravujúcich duševné vlastníctvo, ktoré vznikne tretej osobe v dôsledku využívania služby a jej súvisiacimi produktmi Účastníkom.

16. Spoločnosť PrimaTEL nenesie zodpovednosť za bezpečnosť prístupu resp. užívateľských dát, t. j. neručí za to, že užívateľove dáta pri prenose v sieti internet nebudú zneužité tretími stranami.

17. PrimaTEL nezodpovedá za škodu spôsobenú:

- **a)** použitím iného zariadenia, ktoré ruší prevádzku sietí alebo Služieb alebo nebolo schválené na prevádzkovanie v rámci SR, alebo nespĺňa štandardné technické parametre,
- **b)** zneužitím prihlasovacích údajov Účastníkov do ich Klientskej zóny neoprávnenou osobou,
- **c)** prevádzkou rozvodov alebo zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve spoločnosti PrimaTEL.

Článok XI – ZODPOVEDNOSŤ ÚČASTNÍKA

1. Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí spoločnosti PrimaTEL porušením povinností uvedených v Zmluve, v týchto Všeobecných podmienkach a v Cenníku. Najmä zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním pripojenia alebo telekomunikačného zariadenia alebo siete spoločnosti PrimaTEL, neoprávneným zasahovaním do poskytovania Služby alebo zneužívaním služby a tiež umožnením takéhoto zásahu alebo protiprávneho užívania tretej osobe. Účastník nezodpovedá za škodu, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie).

2. Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do Zariadenia, prípadne za škodu spôsobenú nevhodným použitím a umiestnením Zariadenia. V týchto prípadoch Účastník zodpovedá aj za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk.

3. Účastník zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti internet alebo tretím osobám a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielaním SPAM-u alebo iným neoprávneným konaním.

4. Účastník zodpovedá za zneužitie prístupových kódov zverených mu v súvislosti s používaním Služby.

5. Účastník zodpovedá za obsah svojich www stránok.

6. Účastník zodpovedá spoločnosti PrimaTEL za škodu spôsobenú najmä:

- **a)** porušením povinností zo Zmluvy alebo z právnych predpisov, a to osobne Účastníkom, ako aj treťou osobou, ktorej umožnil využívanie Služieb, hoci aj z nedbanlivosti,
- **b)** porušením zákonnej povinnosti počínať si tak, aby svojou činnosťou nepoškodzoval vedenia a nerušil prevádzku sietí alebo Služieb a neoprávnene nezasahoval do siete a do poskytovania Služieb; za takúto škodu PrimaTEL nenesie žiadnu zodpovednosť.

7. Spoločnosť PrimaTEL ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.

8. Žiadna zo strán nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností povinnej strany bolo spôsobené konaním poškodenej strany alebo nedostatkom súčinnosti, ktorú bola poškodená strana povinná poskytnúť. Osoba, ktorej hrozí škoda, je povinná s prihliadnutím na okolnosti urobiť opatrenia potrebné na odvrátenie škody alebo na jej zmiernenie (napr. použiť náhradné spôsoby komunikácie). Povinná osoba nie je povinná nahradiť škodu, ktorá vznikla tým, že poškodený túto povinnosť nesplnil.

9. Účastník si môže voči spoločnosti PrimaTEL uplatniť právo na náhradu škody písomným podaním obsahujúcim zrozumiteľný, určitý, prehľadný a pravdivý opis rozhodujúcich okolností vzniku škody v dôsledku zavineného porušenia povinností spoločnosti PrimaTEL, vyčíslenie škody a sumu škody uplatňovanej Účastníkom voči spoločnosti PrimaTEL.

Článok XII – POPLATKY A SANKCIE PRI UKONČENÍ ZMLUVY

1. V prípade, ak Účastník bez zavinenia spoločnosti PrimaTEL nedodrží dobu viazanosti služieb uvedenú v Zmluve a/alebo v Objednávke alebo v prípade, ak spoločnosť PrimaTEL odstúpi od Zmluvy z dôvodov uvedených v článku VIII ods. 6 Všeobecných podmienok, má spoločnosť PrimaTEL nárok na doplatenie zľavy z ceny, ktorá bola Účastníkovi poskytnutá v súvislosti s využitím akcie na podporu predaja a to:

a) zľava z mesačného poplatku za každý mesiac využívania Služieb počas doby viazanosti Služieb. Zľava z mesačného poplatku v príslušnom mesiaci predstavuje sumu vo výške určenej ako rozdiel medzi akciovou (zľavnenou) výškou mesačného poplatku za služby uvedenou v Objednávke a štandardnou (cenníkovou) výškou mesačného poplatku za Služby, ktorá je uvedená v Objednávke a/alebo Cenníku platnom v čase uzavretia Zmluvy. Ak majú Služby poskytované na základe jednej Zmluvy rôzne viazanosti, doplatok zľavy z mesačného poplatku za Služby sa určí postupom podľa tohto bodu Všeobecných podmienok pre každú službu osobitne,

b) zľava z jednorazového poplatku za zriadenie Služby. Zľava predstavuje sumu vo výške určenej ako rozdiel medzi jednorazovým poplatkom za zriadenie Služby bez viazanosti (podľa typu objednanej Služby, ktorá je uvedená v kompletnom Cenníku Služieb, platnom v čase uzavretia Zmluvy) a zaplateným jednorazovým poplatkom za zriadenie služby uvedeným v Objednávke. Spoločnosť PrimaTEL je oprávnená doplatok zľavy z ceny podľa tohto bodu Všeobecných podmienok Účastníkovi vyúčtovať faktúrou, ktorú je Účastník povinný zaplatiť v lehote 14 dní od jej vystavenia.

2. V prípade, ak Účastník pri ukončení Zmluvy a v lehote podľa článku V ods. 2 písm. t) týchto Všeobecných podmienok nevráti spoločnosti PrimaTEL jej zariadenia nepoškodené s kompletným príslušenstvom, spoločnosť PrimaTEL je po márnom uplynutí lehoty podľa článku V ods. 2 písm. t) týchto Všeobecných podmienok oprávnená uplatniť si voči Účastníkovi zmluvnú pokutu, ktorej výška bude určená v závislosti od doby užívania nevráteného Zariadenia. S výškou zmluvnej pokuty je Účastník oboznámený pri podpise Objednávky a/alebo Zmluvy. Doba užívania Zariadenia v členení podľa počtu mesiacov užívania Zariadenia a k nej prislúchajúca výška zmluvnej pokuty vyjadrená v EUR je uvedená Cenníku, s ktorým sa Účastník oboznámil pred uzatvorením Zmluvy a ktorý je súčasťou Zmluvy.

3. Spoločnosť PrimaTEL je oprávnená zmluvnú pokutu podľa ods. 2 tohto článku Všeobecných podmienok Účastníkovi účtovať faktúrou, ktorú je Účastník povinný zaplatiť v lehote 14 dní od jej vystavenia. Zaplatenie zmluvnej pokuty nezbavuje Účastníka povinnosti vrátiť zariadenie spoločnosti PrimaTEL. Zmluvnú pokutu podľa ods. 2 tohto článku Všeobecných podmienok je spoločnosť PrimaTEL oprávnená si voči Účastníkovi uplatniť aj v prípade nevrátenia príslušenstva Zariadenia, (t. j. ak Účastník vráti Zariadenie bez jeho príslušenstva).

Článok XIII – REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Účastník má právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za Službu, vo veci kvality poskytnutej Služby alebo vo veci namietnutia inej chyby v súvislosti s poskytnutou alebo požadovanou Službou.

2. Reklamáciu je Účastník oprávnený uplatniť osobne na adrese spoločnosti PrimaTEL: Zlatovská 2189, 911 01 Trenčín, Slovenská republika, alebo doručením reklamácie v listinnej forme podpísanej Účastníkom na adresu spoločnosti PrimaTEL: Zlatovská 2189, 911 01 Trenčín, Slovenská republika, a to v lehote najneskôr do posledného dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola faktúra Účastníkovi doručená alebo nastala skutočnosť zakladajúca dôvod na podanie reklamácie, alebo do 30 dní odo dňa doručenia faktúry alebo vzniku predmetnej skutočnosti, podľa toho, ktorá lehota uplynula neskôr. Inak sa na takéto podanie neprihliada ako na reklamáciu. Podnet zaslaný elektronicky, faxom alebo iným spôsobom komunikácie na diaľku (t. j. v inej ako listinnej forme), ak sa ním namieta chyba Služby, sa považuje za reklamáciu, na základe ktorej vznikajú Účastníkovi a spoločnosti PrimaTEL práva a povinnosti podľa bodov 5 až 10 tohto článku Všeobecných podmienok, iba ak je doplnený originál podnetu v listinnej forme, najneskôr do 3 pracovných dní.

3. V reklamácii je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla alebo miesta podnikania, IČO spolu s uvedením telefónneho čísla alebo iného identifikátora Služby, ktorej sa reklamácia týka, jasným a zrozumiteľným spôsobom opísať predmet reklamácie a čoho sa na základe reklamácie domáha. V prípade podania reklamácie splnomocnenou osobou je PrimaTEL oprávnený požadovať aj priloženie listinnej plnej moci s overeným podpisom splnomocniteľa.

4. Ak reklamácia nespĺňa podmienky podľa bodov 2 a 3 tohto článku a tieto nedostatky sú prekážkou pre riadne posúdenie a vybavenie reklamácie, PrimaTEL má právo vyzvať Účastníka na doplnenie potrebných náležitostí, pričom lehota na prešetrenie reklamácie začína v takomto prípade plynúť od momentu odstránenia nedostatkov a splnenia podmienok na podanie reklamácie. Ak je to potrebné pre účely objektívneho prešetrenia reklamácie, Účastník je povinný spoločnosti PrimaTEL poskytnúť nevyhnutne potrebnú súčinnosť na základe výzvy spoločnosti PrimaTEL, pričom bez poskytnutia tejto súčinnosti nie je PrimaTEL povinný v preverovaní reklamácie pokračovať.

5. Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za Službu, t. j. podanie reklamácie nezbavuje Účastníka povinnosti uhradiť cenu za poskytnuté Služby riadne a včas.

6. PrimaTEL oznámi Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie na trvanlivom médiu do 30 dní od jej doručenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže PrimaTEL túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; PrimaTEL je povinný o predĺžení informovať Účastníka na trvanlivom médiu pred uplynutím pôvodnej lehoty s uvedením dôvodov. Ak si Účastník zvolí spôsob informovania o vybavení reklamácie, PrimaTEL informuje o vybavení reklamácie zvoleným spôsobom.

7. Ak sa na základe reklamácie zistí chyba na Zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za ňu nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich 6 mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako 6 mesiacov, ale dlhšie ako 1 mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.

8. Ak reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich 6 mesiacov, Účastník má právo na odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich 6 mesiacov, najneskoršie do skončenia prešetrovania zariadenia alebo na jej zaplatenie v 3 mesačných splátkach. Ak je využívanie Služby kratšie ako 6 mesiacov, ale dlhšie ako 1 mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.

9. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná odôvodnene, bude táto zúčtovaná najneskôr v zúčtovacom období nasledujúcom po období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne Podnik dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.

10. Účastník, ktorý je spotrebiteľom (ďalej len ako „Spotrebiteľ"), je v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov oprávnený predložiť orgánu alternatívneho riešenia sporu návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ak Podnik zamietol alebo sa v lehote 30 dní odo dňa jej odoslania nevyjadril k žiadosti o nápravu, na základe ktorej Spotrebiteľ vyjadruje svoju nespokojnosť so spôsobom, ktorým PrimaTEL vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa Spotrebiteľ domnieva, že PrimaTEL porušil jeho práva. Spotrebiteľ môže svoju žiadosť o nápravu zaslať aj elektronicky na emailovú adresu spoločnosti PrimaTEL uvedenú v článku I. Spotrebiteľ predloží návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu bezodkladne, najneskôr do 1 roka od doručenia zamietavej odpovede spoločnosti PrimaTEL k žiadosti o nápravu alebo odo dňa márneho uplynutia 30-dňovej lehoty na vyjadrenie sa k žiadosti o nápravu zo strany spoločnosti PrimaTEL. RÚ je orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory vyplývajúce zo Zmlúv, ktoré sa týkajú kvality a ceny Služieb; v ostatných prípadoch je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia. Účastník, ktorý nie je

Spotrebiteľom a ktorý nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený iniciovať na základe ním podaného návrhu na RÚ mimosúdne riešenie sporu v súlade s § 127 Zákona o elektronických komunikáciách; možnosť Účastníka alebo spoločnosti PrimaTEL obrátiť sa v danej veci na súd nie je dotknutá.

11. Účastník má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré nezavinil. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby zavinený spoločnosťou PrimaTEL, ak Služba nebola poskytovaná nepretržite viac ako 24 hodín. Toto právo si Účastník môže uplatniť voči spoločnosti PrimaTEL žiadosťou obsahujúcou termín a celkovú dobu neposkytovania Služby, a to najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania Služby.

12. Účastník je povinný bez zbytočného odkladu nahlásiť poruchu v poskytovaní Služby. Účastník nahlasuje poruchu Služby e-mailom alebo telefonicky na +421 918 470 510 aktuálne kontaktné údaje pre nahlasovanie poruchy sú uvedené vždy na internetovej stránke https://primatel.sk/kontakt/. Za poruchu Služby, pri ktorej Účastníkovi vzniká nárok podľa bodu 11, sa nepovažuje: a) výpadok Služby zavinený Účastníkom alebo chybou na koncovom zariadení Účastníka alebo prerušením elektrického napájania koncového zariadenia, b) prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby z dôvodov definovaných v článku VI. ods. 2 Všeobecných podmienok, c) nefunkčnosť Služby spôsobená Vyššou mocou, d) prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služieb alebo zníženie kvality Služieb uskutočnené spoločnosťou PrimaTEL z dôvodu uplatnenia pravidiel pre korektné využívanie Služieb alebo postupov spoločnosti PrimaTEL zameraných na meranie a riadenie prevádzky sietí s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, ak takéto pravidlá alebo postupy boli dohodnuté vo vzťahu k príslušnej Službe. Účastník môže požiadať PrimaTEL o vykonanie servisného zásahu, ktorý môže byť spoplatnený, ak v dôsledku zavinenia Účastníka dôjde k výpadku Služby, chybe na koncovom zariadení alebo inej chybe Účastníka, prípadne ak dôjde k výpadku Služby zavineného spoločnosťou PrimaTEL, ale v dôsledku konania a chyby Účastníka nie je možné výpadok opraviť skôr, ako dôjde k odstráneniu chyby spôsobenej Účastníkom. PrimaTEL nie je povinný takejto žiadosti Účastníka vyhovieť, resp. je oprávnený ju poskytnúť len v prípade prevádzkových a technických možností a pri súčasnom zachovaní právnych predpisov. Za začiatok poruchy pre účely uplatnenia práva Účastníka podľa bodu 11 sa považuje deň a hodina ohlásenia poruchy Účastníkom spoločnosti PrimaTEL, pokiaľ nie je technicky preukázateľný alebo spoločnosti PrimaTEL známy skutočný čas začiatku poruchy, a za koniec poruchy sa považuje deň a hodina odstránenia poruchy.

13. Ak PrimaTEL zistí, že cena za poskytnutú službu nebola fakturovaná v správnej výške, preplatok započíta na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby. Ak započítanie nebude možné, PrimaTEL preplatok Účastníkovi vráti spolu s oznámením o prešetrení reklamácie.

Článok XIV – DORUČOVANIE

1. Všetky informácie, oznámenia, výpoveď zmluvy, odstúpenie od Zmluvy alebo iné podanie Účastníka

(ďalej len „účastnícke oznámenie“), doručuje Účastník v písomnej forme na adresu prevádzky spoločnosti PrimaTEL, ak nie je v Zmluve alebo vo Všeobecných podmienkach spoločnosti PrimaTEL určený pre daný typ účastníckeho oznámenia iný spôsob doručenia spoločnosti PrimaTEL.

2. Spoločnosť PrimaTEL bude písomnosti doručovať Účastníkovi na adresu jeho bydliska (fyzická osoba) alebo sídla (právnická osoba). V Objednávke a/alebo Zmluve možno dohodnúť, že písomnosti sa budú doručovať Účastníkovi na inú adresu.

3. Akúkoľvek informáciu, oznámenie, upomienku, faktúru, zálohovú faktúru, výpoveď Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy, vyúčtovanie ceny služby alebo iné oznámenie spoločnosti PrimaTEL (ďalej len „oznámenie podniku“) doručuje spoločnosť PrimaTEL Účastníkovi niektorým z nasledovných spôsobov:

- **a)** kvalifikovaným oznámením doporučenou zásielkou na korešpondenčnú adresu uvedenú Účastníkom,
- **b)** bežným oznámením, najmä prostredníctvom SMS alebo e-mailom alebo zaslaním oznámenia podniku do Klientskej zóny. Takáto správa sa považuje za oznámenú dňom jej odoslania na telefónne číslo Účastníka, resp. e-mail. Oznámenie doručené prostredníctvom Klientskej zóny, ak je jeho využívanie stranami dohodnuté, sa považuje za doručené dňom jeho sprístupnenia v Klientskej zóne,
- **c)** zverejnením na internetovej stránke spoločnosti PrimaTEL alebo iným obdobným spôsobom, ktoré sa považuje za doručené okamihom jeho zverejnenia,
- **d)** iným spôsobom.

4. Za kvalifikované oznámenie sa považuje doporučené doručenie oznámenia podniku alebo doručenie oznámenia podniku s doručenkou na poslednú známu adresu účastníka. Oznámenie podniku sa považuje za oznámené dňom, kedy Účastník alebo iná osoba spôsobilá na právne úkony, bývajúca na tej istej adrese a ochotná obstarať odovzdanie oznámenia podniku Účastníkovi, prevezme oznamované oznámenie podniku a potvrdí jeho prevzatie subjektu poverenému doručovaním. Ak nemožno oznámenie podniku oznámiť z akéhokoľvek dôvodu takýmto spôsobom, považuje sa oznámenie podniku za oznámené prvým dňom odbernej lehoty určenej na jeho vyzdvihnutie po tom, ako bolo toto oznámenie podniku uložené u subjektu povereného doručovaním (napr. pošta).

5. Za bežné oznámenie sa považuje doručenie oznámenia podniku na poslednú známu adresu Účastníka s tým, že v prípade akýchkoľvek pochybností ohľadne okamihu oznámenia sa oznámenie podniku považuje za oznámené siedmy kalendárny deň po jeho odoslaní. Pokiaľ sa takýmto spôsobom doručuje upomienka alebo faktúra a Účastník ju nedostane do 15 dní po skončení fakturačného obdobia z dôvodu, že mu nemohla byť oznámená alebo z iných dôvodov, je povinný túto skutočnosť do 24 hodín oznámiť na pracovisko spoločnosti PrimaTEL. V prípade, ak tak v lehote 16 dní po skončení fakturačného obdobia neurobí, považuje sa faktúra, alebo Upomienka za oznámenú posledným dňom tejto lehoty. Ak Účastník v tejto lehote oznámi spoločnosti PrimaTEL, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený opis faktúry.

6. Za oznámenie iným spôsobom sa považuje doručovanie elektronickou poštou a SMS správou na kontaktnú e-mailovú adresu, resp. mobilné telefónne číslo Účastníka uvedené v zmluve.

7. V prípade, ak si spoločnosť PrimaTEL a Účastník dohodli elektronické doručovanie písomností, bude sa oznámenie spoločnosti PrimaTEL považovať za doručenú Účastníkovi dňom jej odoslania na poslednú známu e-mailovú adresu oznámenú spoločnosti PrimaTEL Účastníkom.

8. Všetky spôsoby oznamovania sú rovnocenné, pričom spoločnosť PrimaTEL je oprávnená podľa vlastnej úvahy použiť na oznamovanie oznámení podniku ktorýkoľvek zo spôsobov uvedených v tomto článku, s výnimkou oznamovania výpovede a odstúpenia od Zmluvy, ktoré je možné vykonať iba kvalifikovaným alebo bežným oznámením.

9. Strany sa môžu dohodnúť aj na inej ako listinnej forme doručovania, najmä elektronickej s využitím prostriedkov komunikácie na diaľku, pri ktorých je písomná forma zachovaná a sú splnené podmienky právnych predpisov (ust. § 40 ods. 4 Občianskeho zákonníka).

10. Osobitné ustanovenia pre doručovanie zmluvnej dokumentácie prostredníctvom kuriéra. Ak dôjde k úspešnému doručeniu zásielky Účastníkovi prostredníctvom kuriéra, Účastník si dokumenty (vrátane elektronických dokumentov) obsiahnuté v zásielke prečíta a súhlasí s nimi, je Účastník za účelom riadneho uzavretia Zmluvy povinný podpísať príslušné dokumenty tvoriace súčasť zásielky na všetkých rovnopisoch týchto dokumentov obsiahnutých v zásielke a odovzdať kuriérovi rovnopisy daných dokumentov v počte určenom Účastníkom.

Článok XV – PRÍSLUŠNÉ PRÁVO A RIEŠENIE SPOROV

1. Zmluva a všetky vzťahy medzi spoločnosťou PrimaTEL a Účastníkom sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
2. Spoločnosť PrimaTEL a Účastník Spotrebiteľ sa dohodli, že vzťahy, ktoré nie sú upravené týmito Všeobecnými podmienkami a príslušnými ustanoveniami Zákona o elektronických komunikáciách, sa spravujú Občianskym zákonníkom.
3. Právne vzťahy medzi spoločnosťou PrimaTEL a Účastníkom právnickou osobou súvisiace s poskytovaním Služby, ktoré nie sú upravené v Zmluve alebo v týchto Všeobecných podmienkach, sa správajú ustanovením Zákona o elektronických komunikáciách. Ak tento zákon niektoré vzťahy neupravuje, použijú sa ustanovenia Obchodného zákonníka.
4. Spoločnosť PrimaTEL a Účastník sa dohodli, že všetky prípadné spory, ktoré vzniknú v súvislosti so zmluvou (vrátane týchto všeobecných podmienok), budú prednostne riešiť mimosúdnou cestou, a to vzájomnou dohodou.
5. Právom Slovenskej republiky sa správajú právne vzťahy medzi spoločnosťou PrimaTEL a Účastníkom aj vtedy, ak účastník nie je občanom Slovenskej republiky alebo nemá na území pobyt alebo sídlo, ako aj v prípade, že služba sa poskytuje mimo územia Slovenskej republiky.

Článok XVI – ZMENY A PLATNOSŤ VŠEOBECNÝCH PODMIENOK

1. Spoločnosť PrimaTEL je oprávnená Všeobecné podmienky meniť.
2. V prípade podstatnej zmeny alebo podstatného doplnenia Všeobecných podmienok spoločnosť PrimaTEL oznámi takúto zmenu Účastníkom na trvanlivom médiu (najmä elektronickou poštou alebo sprístupnením v Klientskej zóne) spolu s informáciou o práve odstúpiť od Zmluvy podľa článku VIII, a to minimálne jeden mesiac pred účinnosťou tejto zmeny alebo doplnenia; nové podmienky zároveň zverejní na internete a v mieste svojho obchodného zastúpenia. Aktuálne znenie týchto Všeobecných podmienok má Účastník k dispozícii na hmotnom nosiči vo svojej Klientskej zóne.
3. Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a spoločnosťou PrimaTEL založeného zmluvou a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.
4. Všeobecné podmienky vydané spoločnosťou PrimaTEL strácajú platnosť a účinnosť vždy dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok vydaných spoločnosťou PrimaTEL. Všetky Zmluvy a iné dohody uzavreté pred účinnosťou nových Všeobecných podmienok medzi Účastníkmi a spoločnosťou PrimaTEL a ktoré sa spravovali pôvodnými Všeobecnými podmienkami, sa odo dňa účinnosti nových Všeobecných podmienok riadia novými Všeobecnými podmienkami a považujú sa za Zmluvy uzavreté podľa nových Všeobecných podmienok. Ustanovenia tejto časti sa rovnako uplatňujú aj na zmeny a platnosť Cenníka, ak nie je uvedené inak.
5. Ak sa niektoré ustanovenie Všeobecných podmienok stane vo vymedzenom rozsahu neplatné, a neúčinné resp. nevykonateľné, ostatné ustanovenia, týmto nedotknuté, zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Spoločnosť PrimaTEL v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.

Článok XVII – PRECHODNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Týmito Všeobecnými podmienkami sa rušia a nahrádzajú všetky predchádzajúce Všeobecné podmienky účinné do 31.01.2022.
2. Ak Zmluva alebo jej časť odkazuje na Všeobecné podmienky, má sa za to, že takýto odkaz referuje na tieto Všeobecné podmienky. Časť týkajúca sa spracúvania osobných údajov referuje na Pravidlá spracúvania osobných údajov, ktoré sú zverejnené na webovej stránke spoločnosti PrimaTEL https://primatel.sk/dokumenty/.
3. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 01.02.2022. Zverejňujú sa na webovej stránke spoločnosti PrimaTEL https://primatel.sk/dokumenty/. Záujemca môže o ich poskytnutie požiadať na adrese prevádzky spoločnosti PrimaTEL.