

## Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet

(ďalej len „Všeobecné podmienky“)

vydané v súlade so zákonom NR SR č.351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách(ďalej aj "ZEK")

### Článok I Úvodné ustanovenia

PrimaTEL s.r.o., so sídlom Pod Juhom 7666, 911 01 Trenčín, IČO: 52468321, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín Oddiel: Sro, Vložka číslo: 38556/R. (ďalej len „PrimaTEL,“) vydáva podľa § 44 ods. 1 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách,“) tieto všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovanie prístupu do siete Internet (ďalej len „služba,“). Všeobecné podmienky upravujú podmienky poskytovania služby, ako aj práva a povinnosti spoločnosti PrimaTEL ako poskytovateľa služby a fyzických a právnických osôb ako užívateľov služby.

### Článok II Vymedzenie základných pojmov

- Zmluva** o poskytovaní verejných služieb (ďalej len „zmluva“) je zmluva uzavretá medzi spoločnosťou PrimaTEL a účastníkom podľa § 44 zákona o elektronických komunikáciách spolu s dodatkami, na základe ktorej sa spoločnosť PrimaTEL zaväzuje pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie účastníka na verejnú elektronickej komunikačnú sieť spoločnosti PrimaTEL a poskytovať účastníkovi dohodnuté služby. Účastník sa zaväzuje platiť cenu za zariadenie služby na verejnú elektronickej komunikačnú sieť spoločnosti PrimaTEL a využívanie služieb.
- Záujemca** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá prejavila záujem a požiadala spôsobom podľa týchto všeobecných podmienok spoločnosť PrimaTEL o uzatvorenie zmluvy na poskytovanie služby.
- Účastník** je záujemca, s ktorým PrimaTEL uzavrel zmluvu o poskytovaní služby. Účastník je oprávnený objednávať a používať služby spoločnosti PrimaTEL. Účastník a PrimaTEL sa spoločne označujú ako zmluvné strany.
- Podnikom** sa rozumie spoločnosť PrimaTEL, ktorá poskytuje účastníkom sieť alebo službu podľa zákona o elektronických komunikáciách.
- Kontaktná osoba** je osoba na strane účastníka, s ktorou bude spoločnosť PrimaTEL, resp. jej subdodávateľa v priamom kontakte pri zriaďovaní služby a počas poskytovania služby. Účastník je pritom povinný oznámiť 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.

- Zodpovedný zástupca účastníka** 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.
- Služba** je sprostredkovanie prístupu do siete internet prostredníctvom:
  - verejnej bezdrôtovej prístupovej siete typu bod – bod, bod – multibod (mikrovlnné pripojenie),
  - optického vlákna,
  - 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.
- Doplňkové 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 uzavrel na poskytnutie služby/služieb, tzn. že doba trvania poskytovania doplnkovej služby nepresiahne dobu trvania poskytovania služby na základe zmluvy. Doplnkové služby len rozširujú možnosť využívania základnej/hlavnej služby ako napríklad elektronickej pošta, doménové služby, služby www serverov, služby diskusného priestoru k službe www serverov, prenájom pevnej verejnej IP adresy, IPTV.
- Aktivácia služby** predstavuje úkon spoločnosti PrimaTEL, ktorý umožní účastníkovi využívanie služby podľa zmluvy a všeobecných podmienok.
- Podstatná zmena zmluvných podmienok** je taká zmena, ktorá spočíva vo zvýšení ceny služby, alebo ktorá inak objektívne spôsobuje obmedzenie práv alebo rozšírenie povinnosti účastníka nad rozsah dohodnutý v zmluve o poskytovaní služby. 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 podpisom 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. **Objednávka** je formulár spoločnosti PrimaTEL, na základe ktorého si účastník 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 podľa pokynov spoločnosti PrimaTEL potrebné pre zriadenie služby. Objednávka sa po jej akceptácii spoločnosťou PrimaTEL stáva ako dodatok k zmluve jej neoddeliteľnou súčasťou.
20. **Prístupové meno a heslo** slúžia na overenie prístupu účastníka pri prihlasovaní do užívateľského rozhrania na adrese <http://portal.primatel.sk>. Heslo si môže účastník kedykoľvek zmeniť. Prístupové meno prideliť účastníkovi spoločnosť PrimaTEL.
21. **Cenník** je aktuálna tarifa služieb a/alebo doplnkových služieb spoločnosti PrimaTEL. Obsahuje úpravu cien za poskytované služby a poplatky, ako aj podmienky, za ktorých sa tieto sadzby uplatňujú. Cenník tvorí neoddeliteľnú súčasť zmluvy.
22. **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 podpisom zmluvy.
23. **Odovzdávací protokol** je doklad potvrdzujúci zriadenie služby a identifikuje zapožičané zariadenia spoločnosti PrimaTEL, ktoré boli odovzdané účastníkovi do užívania v súvislosti so zriadeným prístupovým okruhom. Odovzdávací protokol obsahuje aj skutočný dátum odovzdania služby.
24. **Zariadenie alebo Zariadenia** sú telekomunikačné 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. Zmluvné strany berú na vedomie, že zariadenia ako telekomunikačné zariadenia podliehajú ochrane právneho poriadku SR, vrátane trestnoprávnej.
25. **Dočasné prerušenie poskytovania služieb** je úkon spoločnosti PrimaTEL, ktorý dočasne znemožní účastníkovi využívanie služieb.
26. **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.
27. **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, súborami, e-mailmi a e-mailovými prílohami. Prejavuje sa rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahľucuje IP siete, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom.

28. **Antivírus** je špeciálny počítačový program alebo súbor opatrení určených na identifikovanie a prípadne aj na odstraňovanie vírusov.
29. **SPAM** je nevyžiadaná správa, ktorá bola doručená účastníkovi spravidla elektronickou poštou. Takáto nevyžiadaná správa obsahuje najčastejšie reklamné informácie.
30. **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).
31. **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).
32. **Servis** je súhrn úkonov a činností poskytovaných spoločnosťou PrimaTEL za účelom odstránenia poruchy. Za servis sa považuje aj diaľkové odstránenie poruchy zo strediska.
33. **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.
34. **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.
35. **Webová stránka podniku** je stránka [www.primatel.sk](http://www.primatel.sk)

### 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](http://www.primatel.sk). Tam sú zverejnené aj informácie o druhoch servisných a podporných služieb a kontaktné údaje na tieto služby.
2. Podrobnosti o službe sú uvedené v špecifikácii služby, cenníku a odovzdávacom protokole.
3. Službu možno poskytovať, len ak záujemca zabezpečí doklady potrebné pre jednotlivé spôsoby pripojenia a ak má funkčné a správne nakonfigurované technické vybavenie, ktoré spĺňa technické normy a technické špecifikácie platné pre službu.
4. PrimaTEL sprístupní službu účastníkovi dňom podpisu odovzdávacieho protokolu.

### Článok IV

#### Podmienky a postup pri uzavieraní zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára písomne na základe objednávky.
2. Práva a povinnosti spoločnosti PrimaTEL a účastníka sa budú riadiť zákonom, zmluvou, vrátane jej príloh,

- všeobecnými podmienkami, ako i platným cenníkom spoločnosti PrimaTEL, prípadne osobitnými dohodami.
3. PrimaTEL je oprávnený požadovať od účastníka alebo jeho zástupcu predložiť platné doklady, odčítať údaje z preukazu totožnosti, archivovať a spracúvať ich spôsobom a na účel špecifikovaný týmito všeobecnými podmienkami a zmluvou.
4. Záujemca o uzatvorenie zmluvy v súlade s všeobecnými podmienkami predloží spoločnosti PrimaTEL a v súlade s týmito všeobecnými podmienkami riadne vyplnenú a podpísanú objednávku a zmluvu. Toto predloženie zmluvy spolu s objednávkou sa považuje za návrh na uzavretie zmluvy.
5. Na uzavretie zmluvy sa používajú spravidla formuláre vypracované spoločnosťou PrimaTEL. Ak sa zmluva neuzaviera v prítomnosti záujemcu, spoločnosť PrimaTEL pripraví návrh zmluvy a po podpísaní ho v dvoch vyhotoveniach pošle záujemcovi. PrimaTEL je návrhom zmluvy viazaný 15 kalendárnych dní odo dňa jeho doručenia záujemcovi.
6. Predložený návrh zmluvy podpisuje záujemca sám alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Splnomocnený 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 inej osobe na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené.
7. Podpísanú zmluvu záujemca (jeho zástupca) v jednom vyhotovení bez zbytočného odkladu doručí spoločnosti PrimaTEL. Dňom doručenia je zmluva uzavretá a týmto dňom nadobúda aj účinnosť, ak nie je výslovne dojednané, že účinnosť nadobúda neskorším dňom. 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.
8. Zmluva nemôže byť uzavretá, ak by jej uzavretie bolo v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo v rozpore so všeobecne zachovávanými obchodnými zvyklosťami. Zmluva taktiež nemôže byť uzavretá, ak záujemca o uzavretie zmluvy nepristúpil na podmienky upravené v zmluve, všeobecné podmienky, platný cenník a v prípade pokiaľ neboli splnené ostatné podmienky pre uzatvorenie zmluvy podľa týchto všeobecných podmienok.
9. Ak záujemca nie je vlastníkom alebo správcom nehnuteľnosti a vnútorného rozvodu potrebného pre zriadenie služby a poskytovanie služby, je možné uzatvoriť zmluvu len za podmienky, že záujemca zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti a vnútorných rozvodov s ich využitím na požadovanú službu.
10. Spoločnosť PrimaTEL nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov

a zariadení, prostredníctvom ktorých je poskytovaná služba na základe súhlasu podľa ustanovení bodu 9. tohto článku.

## **Článok V**

### **Práva a povinnosti účastníka**

**1.** Účastník má právo na:

- a) na uzavretie zmluvy so spoločnosťou PrimaTEL, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa Čl. VI ods.1 písm. n).
- b) poskytnutie služby za podmienok uvedených v zmluve, v špecifikácii služby, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku,
- c) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,
- d) prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby,
- e) 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,
- f) obrátenie sa so svojimi pripomienkami a žiadosťami na oddelenie zákazníckej podpory spoločnosti PrimaTEL,
- g) sprostredkovávanie poskytovania služby tretím osobám iba na základe osobitej písomnej dohody so spoločnosťou PrimaTEL.

**2.** Účastník je povinný:

- a) používať služby v súlade so Zákonom o elektronických komunikáciách, zmluvou, týmito všeobecnými podmienkami, ako aj v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
- b) platiť cenu za zriadenie služby ako aj všetky súvisiace náklady a uhrádzať cenu za využívanie služieb v súlade so zmluvou a cenníkom riadne a včas,
- c) oznamovať po celý čas platnosti zmluvy spoločnosti PrimaTEL písomne alebo prostredníctvom elektronickej pošty:
  - 1) zmenu svojich identifikačných údajov, ak je právnickou osobou alebo 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 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný priložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,
  - 2) zmenu svojich identifikačných údajov, ak je fyzickou osobou, nepodnikateľom, a to najmä mena, priezviska, adresy bydliska, čísla občianskeho preukazu, bankového spojenia a fakturačnej adresy, resp. aj iné údaje týkajúce sa zmluvy, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný predložiť doklad preukazujúci takúto zmenu.

- d) používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky príslušných právnych predpisov,
- e) 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,
- f) používať i dodatočne zavedené spôsoby ochrany siete,
- g) nezasahovať akýmkoľvek spôsobom do zariadení spoločnosti PrimaTEL, pokiaľ nie je k tomu priamo vyzvaný oprávneným pracovníkom spoločnosti PrimaTEL,
- h) zabrániť pripojeniu akéhokoľvek iného zariadenia k zariadeniam spoločnosti PrimaTEL,
- i) 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,
- j) využívať službu výlučne pre osobnú a individuálnu potrebu a ďalej ju akýmkoľvek spôsobom nespripúťovať bez osobitného písomného súhlasu spoločnosti PrimaTEL,
- k) dodržiavať a riadiť sa dodatkami k zmluve, ako aj osobitnými dohodami o využívaní ďalších produktov a služieb spoločnosti PrimaTEL,
- l) chrániť prístupové meno a heslo pred zverejnením a pri podozrení z ich zneužitia bez zbytočného odkladu zabezpečiť zmenu hesla,
- m) pri zistení poruchy v poskytovaní služby postupovať podľa reklamačného poriadku,
- n) neodkladne informovať spoločnosť PrimaTEL o nekvalite alebo poruche služby, či akejkoľvek neštandardnej situácii vzniknutej pri prevádzke zariadení súvisiacich s poskytovanou službou,
- o) zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby (Čl. VI ods. 2 písm. b) ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe,
- p) 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,
- q) 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.

## Článok VI

### Práva a povinnosti spoločnosti PrimaTEL

#### 1. PrimaTEL má 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 telekomunikačnom zariadení vo vlastníctve spoločnosti PrimaTEL,
- 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 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; kontrolovať odchádzajúcu elektronickú poštu účastníka antivírusovým programom a antispamom za účelom zabezpečenia ochrany svojej siete a služieb,
- e) požadovať od účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní zmluvy predloženie preukazu totožnosti,
- f) 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,
- g) zmeniť technologické riešenie v priebehu zmluvného vzťahu, ak poskytne rovnakú kvalitu služby ako riešenie pôvodné,
- h) 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,
- i) zmeniť obdobie, za ktoré bude pravidelne vystavovať vyúčtovanie – faktúru účastníkovi,
- j) meniť cenník spôsobom uvedeným vo všeobecných podmienkach,

- k) vyfakturovať dodatočne služby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za obdobie, v ktorom boli poskytnuté,
  - l) informovať účastníka o službách, produktoch a iných aktivitách,
  - m) vyúčtovať účastníkovi faktúrou:
    - 1) náklady za upomienku v zmysle cenníka počnúc 2. upomienkou,
    - 2) 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).
  - n) odmietnuť uzavrieť zmluvu, ak:
    - 1) poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimeraných nákladov,
    - 2) záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu, najmä preto, že je dlžníkom spoločnosti PrimaTEL alebo iného podniku alebo nepredloží doklady preukazujúce jeho totožnosť, právnu subjektivitu, miesto podnikania, adresu trvalého bydliska, sídlo,
    - 3) záujemca nesúhlasí s týmito všeobecnými podmienkami alebo s ďalšími podmienkami uvedenými v zmluve.
  - o) odmietnuť vystavenie dynamických www stránok účastníka, ak nespĺňajú bezpečnostné kritéria určené spoločnosťou PrimaTEL,
  - p) 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,
  - q) vykonať technické opatrenia nevyhnutné na zabezpečenie primeranej kvality služby pre všetkých účastníkov.
- #### 2. PrimaTEL má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby, ako aj ďalších verejných elektronických komunikačných služieb, z dôvodu ak účastník:
- a) nezaplatí splatnú cenu za telekomunikačnú službu v lehote jej splatnosti, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku zmluvy; dočasne prerušiť poskytovanie verejnej 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:

- 1) sa dodatočne po uzavretí zmluvy preukáže, že účastník je dlžníkom telekomunikačného podniku,
  - 2) účastník použije služby poskytované podľa zmluvy na narušenie siete, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k službám alebo k sieti,
  - 3) účastník sa pokúsi o preťaženie siete akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite siete,
  - 4) účastník sprostredkuje služby tretím osobám bez písomnej dohody so spoločnosťou PrimaTEL.
- c) narúša bezpečnosť alebo integritu siete, alebo v prípade jej ohrozenia alebo poškodenia,
  - d) podstatným spôsobom porušuje iné zmluvné podmienky,
  - e) 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,
  - f) 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.
3. Na obmedzenia alebo prerušenie služby podľa ods. 2 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.
4. PrimaTEL je povinný:
- a) uzavrieť zmluvu s každým záujemcom, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie podľa článku VI ods. 1 písm. n)
  - b) poskytovať účastníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite, špecifikované a dohodnuté zmluvou,
  - c) predkladať účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie služieb, ak z povahy služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné,
  - d) pri uzatvorení zmluvy o poskytovaní verejných služieb získavať a overovať údaje účastníka vrátane účastníka používajúceho predplatené služby podniku,
  - 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 telekomunikačnej 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 telekomunikačného zariadenia a to elektronickou poštou, telefonicky alebo zverejnením na webovej stránke [www.primatel.sk](http://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 o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.
5. 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.
6. Kontaktné údaje spoločnosti PrimaTEL:
- a) webová adresa: [www.primatel.sk](http://www.primatel.sk)
  - b) email: [info@primatel.sk](mailto:info@primatel.sk)
  - c) telefón: +421 918 470 510

## **Článok VII Zmena zmluvy**

1. 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.
2. Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, zmluvu o poskytovaní služby možno meniť len

dohodou zmluvných strán (ďalej aj len „dodatok k zmluve,“). Ak sa tak zmluvné strany dohodnú, dodatok k zmluve možno uzavrieť aj inak ako v písomnej forme, najmä telefonicky; to neplatí, ak má z dodatku k zmluve vzniknúť záväzok účastníka, ktorý podľa Občianskeho zákonníka možno dojednať len v písomnej forme (napr. dohoda o zmluvnej pokute podľa § 544 ods. 2). Ak účastník súhlasí s uzavretím dodatku k zmluve 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. K uzavretiu dodatku k zmluve 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 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 mena, obchodného mena, iného identifikačného údaju, IČO, DIČ, IČ DPH, dátumu podania žiadosti, podpisu účastníka alebo jeho zodpovedného zástupcu a odtlačku pečiatky, ak ňou účastník alebo fyzická osoba disponuje, alebo ak to pre právnickú osobu alebo fyzickú osobu vyplýva z výpisu z obchodného registra alebo z iného dokladu, preukazujúceho jeho právnu subjektivitu, a pokiaľ to umožňuje spôsob alebo forma realizácie žiadosti.
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. Na dohodu o zmene zmluvy sa nevyžaduje písomná forma v prípadoch, ak sa menia všeobecné podmienky, alebo cenník. Dohoda o zmene ceny alebo služieb podľa cenníka, medzi spoločnosťou PrimaTEL a účastníkom sa považuje za platne uzatvorenú okamihom prvého využitia služieb počas účinnosti zmenenej ceny služieb a cenníka, s ktorými bol účastník riadne oboznámený a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny.
6. Pokiaľ účastník nesúhlasí so zmenou služieb, alebo ceny služieb zo strany podniku, má právo zrušiť zmluvu odstúpením od nej, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia účinnosti zmeny služieb. V takomto prípade právne účinky zrušenia zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny služieb.
7. Podstatnou zmenou zmluvných podmienok sa rozumie taká zmena zmluvy, ktorá spočíva vo zvýšení ceny služieb, ktoré je účastník povinný podľa zmluvy užívať, alebo ktorá objektívne spôsobuje obmedzenie alebo zhoršenie práv alebo rozšírenie povinností

účastníka voči podniku nad rozsah výslovne dohodnutý v zmluve.

8. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje taká zmena zmluvných podmienok, ktorá je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu alebo rozhodnutím príslušného orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie; takouto zmenou všeobecne záväzného predpisu môže byť napríklad zmena Zákona, 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.
9. 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, Zmluva je uzatvorená podpisom oprávnených zástupcov obidvoch zmluvných strán a uzatvára sa na dobu neurčitú, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Ak je účastníkom fyzická osoba, doba viazanosti môže byť najviac 24 mesiacov od zriadenia služby. Ak sa pred uplynutím doby viazanosti zmluvné strany nedohodnú inak, uplynutím doby viazanosti sa zmluva mení na zmluvu uzavretú na dobu neurčitú.
2. Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho, výpoveďou a odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v týchto všeobecných podmienkach. 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.
3. Účastník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo 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 lehoty 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. Účastník môže 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,
- 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 podstatnej zmeny,
  - c) ani po opakovanej uznanej reklamacii, 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,
  - d) neoznámí výsledok prešetrenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 Zákona, účastník má právo odstúpiť od zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 Zákona.
5. PrimaTEL môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník:
- a) opakovane neoprávnene zasiahne do zariadenia siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
  - b) nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani 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) opakovane poruší podmienky zmluvy,
  - f) tiež v prípade, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby. PrimaTEL môže od zmluvy odstúpiť aj z dôvodu modernizácie verejnej služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby; v tomto prípade je povinný spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy doručiť užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením,
  - g) ak účastník uviedol v zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé,
  - h) ak je účastník insolventný, najmä ak účastník vstúpil do likvidácie alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bola uvalená nútená spáva alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia alebo ak je účastník v režime vyrovnania alebo núteného vyrovnania,
  - i) pri ktoromkoľvek ďalšom zmluvnom vzťahu s účastníkom budú evidované pohľadávky po lehote splatnosti,
  - j) účastník neuhradí zálohovú faktúru najneskôr do 15 dní odo dňa jej splatnosti.
6. Zmluva bez ďalšieho zanikne v prípade, ak jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočiteľné, 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 neuskutočiteľné z iného dôvodu. PrimaTEL sa zaväzuje oznámiť užívateľovi zánik zmluvy bez zbytočného odkladu.
7. 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, na ktorom je účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ňou účastník disponuje, ak je uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu subjektivitu a spôsob konanie v jeho mene.
8. Smrťou fyzickej osoby, ktorá je účastníkom alebo vyhlásením takejto fyzickej osoby za mŕtvu zmluva bez ďalšieho zaniká. Zmluva takisto zaniká zánikom právnickej osoby, ktorá bola účastníkom.
9. Spoločnosť PrimaTEL je oprávnená okamžite ako sa dozvie o skutočnosti, že účastník zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zankol, zastaviť poskytovanie služby.
10. 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.
11. Spoločnosť PrimaTEL pri zániku zmluvy zašle účastníkovi konečné vyúčtovanie, ktoré je účastník povinný uhradiť.
12. Vo výpovedi je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, evidenčné číslo zmluvy, dátum, telefónne číslo, na ktorom je účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ňou účastník disponuje, ak je uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu subjektivitu a spôsob konania v jeho mene.
13. Výpovedná lehota je jeden (1) mesiac a je rovnaká pre spoločnosť PrimaTEL aj pre účastníka. Výpovedná lehota uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
14. V prípade, ak účastník vypovie alebo odstúpi od zmluvy pred dňom pripojenia alebo svojim konaním alebo nekonaním zmari 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. Oprávnená strana môže odstúpiť od zmluvy, ak to oznámi druhej strane bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedela o dôvodoch na odstúpenie a tieto dôvody uvedie v oznámení o odstúpení od zmluvy. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom nasledujúcim po doručení oznámenia druhej zmluvnej strane. Plnenia, ktoré si zmluvné strany poskytli do dňa odstúpenia od zmluvy, si nevracajú.
7. Účtovným obdobím je jeden kalendárny mesiac, ak nebolo 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.

## 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](http://www.primatel.sk). Ak cena nie je dojednaná v samotnej zmluve, je určená odkazom na cenník.
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 predplátňým 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, u zmluvných predajcov a na webovej stránke [www.primatel.sk](http://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 dorúčením 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.
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. To isté platí 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 vymožitelnosť 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. Účastník má na výber, či faktúra bude vystavená v papierovej alebo elektronickej forme. V prípade, že si účastník spôsobom určeným spoločnosťou PrimaTEL zvolí elektronickú formu vystavovania faktúr, udeľuje týmto v zmysle § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty súhlas na to, aby mu PrimaTEL vyúčtoval služby faktúrou vystavenou výlučne v elektronickej forme (ďalej aj „elektronická faktúra,“) a berie na vedomie, že PrimaTEL nie je povinný zasielať faktúry v papierovej forme, ak nie je ďalej uvedené inak.
18. Spoločnosť PrimaTEL sa zaväzuje elektronickú faktúru doručovať účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty, a to na ním uvedenú e-mailovú adresu. 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 adrese považuje za adresu na doručovanie aj ďalších oznámení.  
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.
19. Účastník vyhlasuje, že má prístup k ním určenej e-mailovej adrese a že softvérové aplikácie, ktoré sú podmienkou úspešného doručenia faktúry

v elektronickej forme, vlastní a zaväzuje sa ich udržiavať po celú dobu trvania zmluvného vzťahu so spoločnosťou PrimaTEL. Účastník ďalej vyhlasuje, že si je vedomý skutočností, 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.

20. 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.
21. V prípade pochybností sa elektronická faktúra alebo akákoľvek písomnosť zaslaná v zmysle všeobecných podmienok považuje za doručenie uplynutím troch pracovných dní odo dňa preukázateľného odoslania elektronickej faktúry alebo písomnosti účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty na účastníkom určenú e-mailovú 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 doručenie. V prípade, ak nebude možné ani opakovane doručiť účastníkovi elektronickú faktúru a elektronická faktúra nebude ani v zmysle tohto bodu považovaná za doručenie účastníkovi, je PrimaTEL povinný doručiť účastníkovi faktúru v papierovej forme.
22. Cena je splatná v lehote uvedenej vo faktúre. Ak účastník nezaplatí cenu za poskytnutú službu riadne a včas, PrimaTEL je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške 0,25% za každý aj začatý deň 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.
23. Ak má účastník preplatok na cene za poskytovanú službu, PrimaTEL môže preplatok započítať na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby.
24. PrimaTEL je oprávnený započítať akékoľvek zálohy, záväzky spoločnosti PrimaTEL z vystavených dobropisov a preplatky účastníka s 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 zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí účastníkovi 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). Ak PrimaTEL zodpovedá za škodu podľa tohto článku, jeho povinnosť na náhradu vzniknutej škody je obmedzená na povinnosť vrátiť účastníkovi pomernú časť ceny za čas neposkytovania služby alebo neposkytovania služby v rozsahu a kvalite podľa zmluvy a všeobecných podmienok.
2. 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 e-mail prešiel antivírusovou kontrolou alebo v prípade, keď antivírus identifikoval e-mail ako zavírený, ak keď v skutočnosti zavírený nebol.
3. 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.
4. 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.
5. 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 chybné. 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.

6. 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 prevádzkovej iným operátorom alebo jej časti, alebo ako dôsledok prekročenia kapacity siete alebo kapacity siete iného poskytovateľa telekomunikačných služieb.
7. 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.
8. 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.
9. Spoločnosť PrimaTEL nenesie zodpovednosť za stratu zisku ani za iné ekonomické, nepriame, mimoriadne alebo následné škody vyplývajúce z prevádzky služieb.
10. 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.
11. Spoločnosť PrimaTEL nezodpovedá za škodu vzniknutú účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením služieb alebo zariadenia zo strany účastníka.
12. Spoločnosť PrimaTEL nezodpovedá za obsah informácií a údajov prenášaných prostredníctvom služieb elektronických komunikácií a ani za škodu, ktorú ich obsah môže spôsobiť.
13. 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.
14. Spoločnosť PrimaTEL nenesie zodpovednosť za bezpečnosť prístupu resp. užívateľských dát, t.j. neručí za to, že užívateľove dáta pri prenose v sieti internet nebudú zneužitá tretími stranami.

## Článok XI

### Zodpovednosť účastníka

1. Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí spoločnosti PrimaTEL porušením povinností uvedených v zmluve o poskytovaní služby, 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. Spoločnosť PrimaTEL a účastník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zavineného porušenia povinností uvedených v zákone, zmluve a vo všeobecných podmienkach. Spoločnosť PrimaTEL ako aj účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.

## Článok XII

### Poplatky a pokuty pri ukončení zmluvy

1. Ak v lehote splatnosti nedôjde k úhrade dlžnej sumy účastníkom, má spoločnosť PrimaTEL po jej uplynutí voči účastníkovi nárok na úrok z omeškania vo výške 0,25% z celkovej dlžnej sumy denne. V prípade, ak by výška úroku z omeškania stanovená podľa platnej právnej úpravy bola vyššia, ako je dohodnutá podľa prvej vety, má spoločnosť PrimaTEL nárok na úrok z omeškania v zákonnej výške.
2. 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. 5 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 (cennikovou) 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 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.
3. V prípade, ak účastník pri ukončení zmluvy a v lehote podľa článku V ods. 2 písm. q) 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. q) týchto všeobecných podmienok oprávnená uplatniť si voči účastníkovi zmluvnú pokutu, ktorej výška bude určená v závislosti od doby užívania nevráteného zariadenia. Doba užívania zariadenia v členení podľa počtu mesiacov užívania zariadenia a k nej prislúchajúca výška zmluvnej pokuty vyjadrená v € je uvedená v tabuľke č.1.

Tab. č. 1

Doba užívania zariadenia	1-12 mesiacov	13-24 mesiacov	25 a viac mesiacov
Výška zmluvnej pokuty	100	75	50

4. Spoločnosť PrimaTEL je oprávnená zmluvnú pokutu podľa ods. 3 tohto článku všeobecných podmienok účastníkovi účtovať faktúrou, ktorú je účastník povinný zaplatiť v lehote 14 dní od jej vystavenia. Zaplatenie zmluvnej pokuty nezavahuje účastníka povinnosti vrátiť zariadenie spoločnosti PrimaTEL. Zmluvnú pokutu podľa ods. 3 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).
5. V prípade, že účastník zneužije službu tak, že ju bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti PrimaTEL poskytne ďalším osobám, čo je považované za podstatné porušenie zmluvných podmienok, je účastník povinný zaplatiť spoločnosti PrimaTEL pokutu podľa bodu 1 až 4 tohto článku.

### Článok XIII Reklamačný poriadok

1. Účastník môže reklamovať poruchu v poskytovaní služby alebo zariadenia, týkajúcu sa kvality poskytnutých služieb, a správnosť ceny fakturovanej za poskytovanú službu. Reklamáciu treba podať písomne alebo osobne v lehote 30 dní odo dňa zistenia poruchy v poskytovaní služby alebo zariadenia alebo v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry. Márnym uplynutím týchto lehôt právo na reklamáciu účastníkovi zaniká.
2. Spoločnosť PrimaTEL si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu v prípade, ak zníženie kvality poskytnutých služieb spôsobili okolnosti uvedené vo všeobecných podmienkach a podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách.
3. Účastník postupuje podľa odseku 1 aj pri uplatňovaní práva na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny, ak neposkytovanie služby zaviniť PrimaTEL a ak účastník uplatní právo do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.
4. V reklamácii je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje zo zmluvy a to najmä meno, priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska alebo sídla alebo miesta podnikania, IČO, číslo zmluvy ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať čoho sa reklamácia týka.
5. Reklamácie prešetruje oddelenie služieb zákazníkom. Výsledok prešetrenia oznámi účastníkovi písomne, a to v lehote najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch ak nebude možné vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní od jej doručenia, PrimaTEL pred uplynutím uvedenej lehoty oznámi účastníkovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie. Náhradný termín vybavenia reklamácie nemôže byť dlhší ako 60 dní od jej prijatia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Lehota na vybavenie reklamácie je zachovaná, ak PrimaTEL odošle oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. Oznámenie o výsledku prešetrenia reklamácie bude obsahovať výrok a jeho stručné odôvodnenie. Pokiaľ je to vo vzťahu k predmetu reklamácie účelné, v rozhodnutí uvedie spoločnosť PrimaTEL aj krátke technické stanovisko, z ktorého vychádzala spoločnosť PrimaTEL pri rozhodovaní o reklamacii. Reklamácie, ktoré budú doručené spoločnosti PrimaTEL po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.
6. Reklamácia vo veci prešetrenia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy fakturovanej za poskytovanú službu. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, PrimaTEL umožní účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr od skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožní účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby najviac v troch mesačných splátkach. Ak sa služba využíva kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, priemerný rozsah využívania služby sa vypočíta za celé obdobie jej využívania.
7. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej verejnej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania služby.
8. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nesplnil podmienku na odklad platby, PrimaTEL má právo na úroky z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady, a to vo výške 0,25% za každý aj začatý deň omeškania.
9. 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.
10. Ak účastník nebude spokojný s vybavením reklamácie, môže požiadať Telekomunikačný úrad SR o mimosúdne riešenie sporu podľa § 75 zákona o elektronických komunikáciách. Návrh treba podať bezodkladne, najneskoršie do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.
11. Ak účastník podá opakovane reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, PrimaTEL nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.
12. V prípade, že bude reklamácia uznaná za opodstatnenú a účastníkovi vznikne právo na vrátenie pomernej časti ceny, bude táto zúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne spoločnosť PrimaTEL dohodne s účastníkom iný spôsob odškodnenia.
13. V prípade, ak sa zistí, že reklamácia na kvalitu služieb je neopodstatnená a spoločnosti PrimaTEL vznikli náklady spojené s prešetrovaním reklamácie, je spoločnosť PrimaTEL oprávnená tieto náklady účastníkovi vyúčtovať vo faktúre.

**Článok XIV**  
**Ochrana a spracovanie osobných**  
**a prevádzkových údajov**

**Telekomunikačné tajomstvo (§ 63 ZEK)**

1. Predmetom telekomunikačného tajomstva je:
  - a) obsah prenášaných správ,
  - b) súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby - podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu; predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname,
  - c) prevádzkové údaje a
  - d) lokalizačné údaje.
2. Telekomunikačné tajomstvo je povinný zachovávať každý, kto príde s jeho predmetom do styku pri poskytovaní sietí a služieb, pri používaní služieb, náhodne alebo inak.
3. Telekomunikačné tajomstvo možno sprístupniť úradu, účastníkovi a užívateľovi, ktorého sa týka, jeho oprávneným zástupcom alebo právnym nástupcom, ak ďalej nie je ustanovené inak.
4. Podnik je povinný zabezpečiť technicky a organizačne dôvernosť správ a s nimi spojených prevádzkových údajov, ktoré sa prenášajú prostredníctvom jeho verejnej siete a verejných služieb. Zakazuje sa najmä nahrávanie, odpočúvanie, ukladanie správ alebo iné druhy zachytenia alebo sledovania správ a s nimi spojených údajov osobami inými, ako sú užívatelia alebo bez súhlasu dotknutých užívateľov, okrem prípadov ak príslušný zákon ustanovuje inak, alebo ak je to nevyhnutné na poskytovanie služby s pridanou hodnotou, ktorú si účastník alebo užívateľ objednal, na preukázanie požiadavky na zriadenie, zmenu alebo zrušenie služby alebo na preukázanie existencie alebo platnosti iného právneho úkonu, ktorý vykonal účastník, užívateľ alebo podnik. To nebráni technickému ukladaniu údajov, ktoré sú nevyhnutné na prenos správ, bez toho aby bola dotknutá zásada dôvernosti. podnik nezodpovedá za ochranu prenášaných správ, ak je možnosť ich priameho vypočutia alebo nechráneného získania v mieste vysielania alebo v mieste príjmu.
5. Podnik je povinný na účely poskytovania súčinnosti orgánom štátu získavať a spracúvať a poskytovať údaje účastníkov a telekomunikačné tajomstvo v rozsahu podľa príslušného zákona, na základe žiadosti orgánu štátu umožniť pripojenie zariadenia na odpočúvanie a zaznamenávanie prevádzky v sieti, spolupracovať s Policajným zborom a orgánom činným v trestnom konaní pri odhaľovaní zlomyseľných volaní a šírení poplašných správ, na základe odôvodnenej výzvy bezodkladne obmedziť prevádzku verejnej siete alebo poskytovanie verejnej služby na nevyhnutne potrebný čas a v nevyhnutnom rozsahu, ak je to nevyhnutné na

ochranu ústavného zriadenia alebo vnútorného poriadku alebo pre bezpečnosť štátu alebo obranu štátu a bezprostredne hrozí ujma na živote a zdraví, poskytovať ďalšiu súčinnosť súdu, orgánu činnému v trestnom konaní a inému orgánu štátu nevyhnutnú na plnenie ich úloh a výkon ich oprávnení podľa ZEK a osobitných predpisov.

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

**Článok XV**

**Ochrana osobných údajov (§ 56 ZEK)**

1. Spracúvanie osobných údajov účastníkov a užívateľov (fyzických osôb) sa riadi zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov a zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Bližšie podmienky spracúvania osobných údajov nájdete na našej webovej stránke: <https://www.primatel.sk/gdpr/>.
2. Podnik je povinný prijať zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojich služieb. Prijaté opatrenia musia zabezpečiť takú úroveň bezpečnosti služieb, ktorá je primeraná existujúcemu riziku s ohľadom na stav techniky a náklady na ich realizáciu.
3. Spoločnosť PrimaTEL je na základe § 56 ods. 3 Zákona bez súhlasu účastníka oprávnená na účely uzavretia a plnenia zmluvy, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu účastníkov získavať a spracúvať údaje účastníkov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a:
  - a) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
  - b) obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby - podnikateľa alebo
  - c) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby.
4. Podnik týmto informuje účastníka o tom, aké osobné údaje sa získavajú a spracúvajú, na základe akého právneho dôvodu, na aký účel a ako dlho sa budú spracúvať. Táto informácia sa poskytuje najneskôr pri uzavretí zmluvy o poskytovaní verejných služieb.
5. Podniky poskytujúce verejnú sieť alebo služby sú oprávnené na ochranu svojich práv a oprávnených záujmov vzájomne si poskytovať nevyhnutné údaje podľa § 56 ods. 3 ZEK, ak sa týkajú ich dlžníkov alebo osôb, o ktorých zistili, že odcudzili alebo poškodili

- telekomunikačné zariadenia, alebo zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia podľa § 43 ods. 1 písm. c) druhého bodu ZEK a účinnejšej ochrany podnikov pred takými osobami, ak ZEK neustanovuje inak.
6. Podnik zlikviduje osobné údaje bezodkladne po skončení zmluvných vzťahov. Výnimky sú prípustné len na uskutočnenie vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok podniku za poskytnutú službu, na vybavenie podaní užívateľov alebo na splnenie iných povinností uložených ZEK a na uplatnenie práv.
  7. Účastník berie na vedomie, že spoločnosť PrimaTEL v prípade potreby vymáhania pohľadávok alebo uplatnenia iných oprávnených práv spoločnosti PrimaTEL voči účastníkovi môže poskytnúť jeho osobné údaje tretím osobám (vrátane inkasných spoločností), ktoré spoločnosť PrimaTEL poverí vymáhaním pohľadávok alebo uplatnením iných oprávnených práv spoločnosti PrimaTEL voči účastníkovi, a to za účelom uplatnenia pohľadávok a iných práv spoločnosti PrimaTEL, vrátane prípadu postúpenia pohľadávok spoločnosti PrimaTEL na tretiu osobu, a to aj po skončení zmluvného vzťahu s účastníkom. Pri postúpení pohľadávky spoločnosti PrimaTEL voči účastníkovi je spoločnosť PrimaTEL oprávnená a povinná v zmysle § 43 ods. 13 Zákona odovzdať postupníkovi aj všetku dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka. Údaje o tretích osobách podľa predchádzajúcej vety sú zverejnené na webovej stránke spoločnosti PrimaTEL. Poverenie novej tretej osoby spoločnosť PrimaTEL oznamuje účastníkom rovnako zverejnením identifikačných údajov tejto osoby na webovej stránke spoločnosti PrimaTEL.
  8. Spoločnosť PrimaTEL sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o účastníkovi v súlade s nariadením a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a okrem prípadov ustanovených týmito predpismi, všeobecnými podmienkami, zmluvou alebo inak dohodnutých s účastníkom ich nebude oznamovať tretím osobám.
- prípadoch uvedených v ZEK. Uchovávanie údajov podľa § 58 ZEK nie je týmto dotknuté.
3. Ak je to potrebné na fakturáciu služieb účastníkom a platieb za prepojenie sietí, podnik uchováva prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, počas ktorej možno faktúru právne napadnúť alebo uplatniť nárok na platbu. Podnik je povinný poskytnúť prevádzkové údaje v prípade sporu medzi podnikmi, alebo medzi podnikom a účastníkom, úradu alebo súdu. V prípade začatia reklamácie, mimosúdneho riešenia sporu podľa § 75 ZEK alebo súdneho konania, najmä sporov týkajúcich sa prepojenia sietí alebo fakturácie, musí podnik uchovávať prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. Rozsah uchovaných prevádzkových údajov sa musí obmedziť na nevyhnutnú mieru.
  4. Podnik môže spracúvať prevádzkové údaje účastníka alebo užívateľa na účely marketingu služieb alebo na účely zabezpečenia služieb s pridanou hodnotou len s jeho predchádzajúcim súhlasom. Podnik je povinný informovať účastníka alebo užívateľa pred získaním jeho súhlasu o druhu prevádzkových údajov, účele spracúvania prevádzkových údajov a o čase spracúvania týchto údajov. Účastník alebo užívateľ môže kedykoľvek odvolať svoj súhlas, ktorý dal na spracúvanie prevádzkových údajov na účely marketingu alebo na zabezpečenie služieb s pridanou hodnotou.
  5. Podnik je povinný uchovávať prevádzkové údaje, lokalizačné údaje a údaje komunikujúcich strán odo dňa uskutočnenia komunikácie počas:
    - a) 6 mesiacov, ak ide o pripojenie k internetu, internetovú elektronickú poštu a telefonovanie prostredníctvom internetu, a
    - b) 12 mesiacov, ak ide o ostatné druhy komunikácie.
  6. Údaje podľa predchádzajúceho odseku podnik uchováva v rozsahu, v akom ich vytvára alebo spracúva pri poskytovaní služby alebo siete. Zoznam údajov, ktoré je povinný uchovávať, je uvedený v prílohe č. 2 ZEK. Údaje podľa predchádzajúceho odseku spolu s údajmi účastníka je podnik povinný na základe písomnej žiadosti a bezodkladne poskytnúť za podmienok ustanovených v § 63 ods. 6 ZEK orgánom činným v trestnom konaní, súdu a inému orgánu štátu na účely vyšetrovania, odhaľovania a stíhania trestných činov súvisiacich s terorizmom, nedovoleným obchodovaním, organizovanou trestnou činnosťou, únikom a ohrozením utajovaných skutočností a s trestnými činmi spáchanými nebezpečným zoskupením.

## Článok XVI

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

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

## Článok XVII

### Doručovanie

1. Akúkoľvek informáciu, oznámenie, výpoveď zmluvy, odstúpenie od zmluvy alebo iné podanie účastníka (ďalej len „účastnícke oznámenie“), doručuje účastník

v písomnej forme na adresu sídla spoločnosti PrimaTEL alebo na predajné miesto 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 alebo iné oznámenie spoločnosti PrimaTEL (ďalej len „oznámenie podniku“) doručuje spoločnosť PrimaTEL účastníkovi niektorým z nasledovných spôsobov:
  - a) kvalifikovaným oznámením,
  - b) bežným oznámením,
  - c) 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 obstarat' 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. 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.

## Článok XVIII

### Príslušné právo a riešenie sporov

1. Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.
2. Spoločnosť PrimaTEL a účastník sa dohodli, že vzťahy, ktoré nie sú upravené týmito všeobecnými podmienkami a príslušnými ustanoveniami zákona, sa spravujú Občianskym zákonníkom.
3. Právne vzťahy medzi spoločnosťou PrimaTEL a účastníkom súvisiace s poskytovaním služby, ktoré nie sú upravené v zmluve o poskytovaní služby alebo v týchto všeobecných podmienkach, sa správajú ustanovením zákona o elektronických komunikáciách. Ak tento zákon niektoré vzťahy neupravuje, použijú sa ustanovenia Obchodného zákonníka.
4. 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.
5. Účastník, bez toho, že by boli dotknuté jeho práva podľa článku XIII všeobecných podmienok, môže predložiť Telekomunikačnému úradu SR spor so spoločnosťou PrimaTEL, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.
6. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje:
  - a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu účastníka,
  - b) názov a sídlo podniku,
  - c) predmet sporu,
  - d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
  - e) návrh riešenia sporu.
7. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
8. Účastník a spoločnosť PrimaTEL môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.
9. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.
10. Spory vzniknuté z právnych vzťahov podľa odseku 3 a 4 tohto článku budú zmluvné strany riešiť najskôr rokovaním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku.



11. Ak sa spor nevyrieši podľa odseku 10 tohto článku, zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

### **Článok XIX**

#### **Zmeny a platnosť všeobecných podmienok**

1. Spoločnosť PrimaTEL je oprávnená všeobecné podmienky meniť.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny alebo doplnenia všeobecných podmienok spoločnosť PrimaTEL oznámi takúto zmenu, a to minimálne jeden mesiac pred účinnosťou tejto zmeny alebo doplnenia zverejnením nových podmienok na internete, alebo v mieste svojho obchodného zastúpenia.
3. Pokiaľ účastník nesúhlasí s podstatnou zmenou všeobecných podmienok, má právo zrušiť zmluvu odstúpením od nej, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových všeobecných podmienok. V takomto prípade právne účinky zrušenia zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových všeobecných podmienok.
4. 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.
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 XX**

#### **Prechodné a záverečné ustanovenia**

1. Zmluvy o pripojení uzavreté medzi spoločnosťou PrimaTEL a účastníkmi podľa doterajších predpisov sa považujú za zmluvy o poskytovaní podľa týchto všeobecných podmienok.
2. Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1.10.2019. Zverejňujú sa na webovej stránke spoločnosti PrimaTEL [www.primatel.sk](http://www.primatel.sk). Zaujemca môže o ich poskytnutie požiadať v sídle spoločnosti PrimaTEL.