

## verejnej telefónnej služby a hlasovej služby obchodnej spoločnosti BENESTRA, s. r. o.

### PRVÁ ČASŤ ÚVODNÉ USTANOVENIA

#### Článok 1

#### Účel, predmet, rozsah úpravy záväzkov zmluvných strán všeobecnými podmienkami

- 1.1. Spoločnosť BENESTRA je podnik, ktorý v rozsahu licencií, individuálnych povolení a všeobecných povolení vydaných Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je oprávnený poskytovať verejné elektronické komunikačné služby a siete, vrátane verejnej telefónnej služby a iných hlasových služieb.
- 1.2. Spoločnosť BENESTRA vydáva v zmysle § 44 a nasl. zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách tieto všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby – verejnej telefónnej služby a hlasovej služby.
- 1.3. Tieto všeobecné podmienky vrátane všetkých zmluvných dokumentov uzavretých medzi spoločnosťou BENESTRA a jej zmluvným partnerom v tej istej súvislosti upravujú záväzkový vzťah vzniknutý pri poskytovaní vybranej verejnej elektronickej komunikačnej služby medzi spoločnosťou BENESTRA ako podnikom poskytujúcim elektronickú komunikačnú službu a fyzickými alebo právnickými osobami ako užívateľmi tejto verejnej elektronickej komunikačnej služby, ktoré v súlade s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky a týmito všeobecnými podmienkami platne uzavreli so spoločnosťou BENESTRA zmluvu o poskytovaní verejných služieb, ktorá upravuje poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby.
- 1.4. Právne vzťahy medzi spoločnosťou BENESTRA a jej zmluvným partnerom založené príslušnou zmluvou o poskytovaní verejných služieb, ktoré nie sú v týchto všeobecných podmienkach a zmluve o poskytovaní verejných služieb bližšie upravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

#### Článok 2

#### Definície pojmov

- 2.1. Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, tak všetky pojmy definované v tomto článku všeobecných podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých zmluvných dokumentoch upravujúcich záväzkový vzťah medzi spoločnosťou BENESTRA a jej zmluvným partnerom, na základe čoho:
  - 2.1.1. obchodná spoločnosť BENESTRA, s. r. o., so sídlom Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, IČO 46303502, IČ DPH SK2023320002, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., v odd. Sro, vl. číslo 75045/B sa ďalej označuje aj ako **"spoločnosť BENESTRA"** alebo aj ako **"Podnik"**,
  - 2.1.2. fyzická alebo právnická osoba, ktorá používa alebo má záujem používať vybranú verejnú telefónnu službu alebo hlasovú službu poskytovanú spoločnosťou BENESTRA a s ktorou spoločnosť BENESTRA uzavrie platnú zmluvu o poskytovaní verejných služieb, sa ďalej označuje aj ako **"Účastník"**,
  - 2.1.3. osoba, ktorá je oprávnená poskytovať sieť alebo službu v oblasti elektronických komunikácií, iná ako spoločnosť BENESTRA, sa označuje aj ako **"Iný podnik"**,
  - 2.1.4. tieto všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby sa ďalej pre účely

akýchkoľvek zmluvných dokumentov vystavených spoločnosťou BENESTRA označujú aj ako **"Podmienky"**,

- 2.1.5. objednávka vybranej elektronickej komunikačnej služby, v ktorej Účastník uvedie identifikačné údaje Účastníka, definuje základné parametre ním požadovanej elektronickej komunikačnej služby, a to najmä názov elektronickej komunikačnej služby, jej predmet, rozsah, úroveň, spôsob pripojenia, možnosť využitia vlastného technického zariadenia alebo technického zariadenia poskytnutého Účastníkovi spoločnosťou BENESTRA, dobu trvania používania vybranej elektronickej komunikačnej služby a identifikačné údaje Účastníka sa ďalej označuje aj ako **"Objednávka"**. Objednávka nie je súčasťou Zmluvy, pokiaľ nie je vyhotovená písomne a podpísaná oboma zmluvnými stranami,
- 2.1.6. zmluva o poskytovaní verejných služieb uzavretá v zmysle § 44 a nasl. Zákona medzi spoločnosťou BENESTRA na strane poskytovateľa elektronických komunikačných služieb a Účastníkom na strane užívateľa poskytovaných verejných elektronických komunikačných služieb, vrátane všetkých zmluvných dojednaní označených rovnakým číslom ako zmluva o poskytovaní verejných služieb, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o poskytovaní verejných služieb, sa ďalej označuje aj ako **"Zmluva"**; súčasťou zmluvy môžu byť aj Špecifikácie jednotlivých poskytovaných Služieb, pričom Zmluva a Špecifikácia sa označujú aj spoločne ako **"Zmluva"**;
- 2.1.7. **"Špecifikácia"** je časť Zmluvy, obsahujúca podmienky poskytovania jednotlivej Služby poskytovanej na základe Zmluvy, napr. technické parametre, cenové a iné zmluvné dojednania vrátane doby, na ktorú sa Zmluva v rozsahu Špecifikácie uzatvára.
- 2.1.8. písomný dokument, zaslaný Podnikom kontaktnej osobe Účastníka v elektronickej forme, ktorým Podnik potvrdí Účastníkovi sprístupnenie a začatie poskytovania Služby, a vystavením ktorého začína plynúť prvý deň príslušného fakturačného obdobia sa ďalej označuje aj ako **"Preberací protokol"**; pri Službách, ktorých zriadenie sa vykonáva aktiváciou nevyžadujúcou inštaláciu Koncového/Technického zariadenia BENESTRA v Mieste inštalácie, alebo Účastník vykonáva pripojenie koncového zariadenia samoinštaláciou, Preberací protokol nemusí byť vyhotovený; v takom prípade Podnik oznamuje Účastníkovi sprístupnenie Služby oznámením o aktivácii Služby, ktoré Účastník nepotvrďuje a za deň začiatku poskytovania Služby a prvý deň prvého fakturačného obdobia sa považuje deň, v ktorom bola vykonaná aktivácia Služby; Preberací protokol môže obsahovať aj oznámenie kontaktných údajov služieb zákaznickej podpory, ak nie je vykonané v inom zmluvnom dokumente alebo osobitným oznámením,
- 2.1.9. každý platne uzavretý dodatok alebo inak platne uzavretá dohoda účastníkov Zmluvy, týkajúca sa akejkoľvek zmeny alebo doplnenia Zmluvy, na základe ktorej/ktorého dochádza k zmene obsahu Zmluvy sa ďalej označuje aj ako **"Dodatok"**,
- 2.1.10. cenník elektronických komunikačných služieb a doplnkových služieb poskytovaných spoločnosťou BENESTRA vydaný spoločnosťou BENESTRA, sa ďalej označuje aj ako **"Tarifa"**; Tarifa môže obsahovať aj vymedzenie jednotlivých služieb a podrobnejšie podmienky ich poskytovania,
- 2.1.11. Podmienky, Objednávka, Tarifa, Zmluva, Preberací protokol, ako aj všetky písomné Dodatky, ktoré sú

- označené totožným číslom Zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybné vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok, ktorými sa mení alebo dopĺňa obsah Zmluvy, sa ďalej súhrnne označujú aj ako "**Zmluvné dokumenty**",
- 2.1.12. sústava všetkých funkčne prepojených technických zariadení prevádzkovaných a používaných spoločnosťou BENESTRA pri poskytovaní vybranej elektronickej komunikačnej služby sa ďalej označuje súhrnne aj ako "**Sieť BENESTRA**",
- 2.1.13. technické zariadenie používané Účastníkom, pripojené priamo alebo nepriamo ku koncovému bodu Sieť BENESTRA určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním Služby, prostredníctvom ktorého Účastník uskutočňuje volanie, sa ďalej označuje aj ako "**Koncové zariadenie Účastníka**"; Koncové zariadenie Účastníka musí byť v zhode s technickými požiadavkami ustanovenými osobitnými právnymi predpismi,
- 2.1.14. technické zariadenie spoločnosti BENESTRA pripojené ku koncovému bodu Sieť BENESTRA určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním Služby, prostredníctvom ktorého Účastník uskutočňuje volanie, sa ďalej označuje aj ako "**Koncové zariadenie BENESTRA**",
- 2.1.15. technické zariadenie spoločnosti BENESTRA, ktoré je využívané pri plnení záväzkov spoločnosti BENESTRA stanovených Zmluvou, a na ktoré sa obvykle pripája Koncové zariadenie Účastníka/BENESTRA sa ďalej označuje aj ako "**Technické zariadenie BENESTRA**". Technické zariadenie BENESTRA je súčasťou Sieť BENESTRA,
- 2.1.16. miesto, v ktorom bude umiestnené Koncové zariadenie Účastníka alebo Koncové zariadenie BENESTRA sa ďalej označuje aj ako "**Miesto inštalácie**",
- 2.1.17. poskytovanie konkrétnej Účastníkom vybranej verejnej elektronickej komunikačnej služby – verejnej telefónnej služby alebo inej hlasovej služby, obsahom ktorej je umožnenie hlasovej komunikácie medzi Koncovým zariadením Účastníka/BENESTRA a koncovým zariadením volanej strany v tej istej alebo inej elektronickej komunikačnej sieti, pri ktorej je umožnené uskutočniť Volanie medzi Koncovým zariadením Účastníka/BENESTRA a koncovým zariadením volanej strany za podmienok definovaných v Zmluve alebo Tarife sa ďalej označuje aj ako "**Služba**"; na základe Zmluvy môže byť Účastníkoviu poskytovaných aj viac Služieb,
- 2.1.18. pripojenie Koncového zariadenia Účastníka alebo zapožičaného Koncového zariadenia BENESTRA do Sieť BENESTRA, prostredníctvom ktorého môže Účastník bez akéhokoľvek výrazného obmedzenia využívať Službu pripojenia do siete internet v zmysle podmienok dohodnutých Zmluvou, sa ďalej označuje aj ako "**Pripojenie do Sieť internet**",
- 2.1.19. stav, kedy Účastník nemôže vôbec využívať Službu, zavinený chybou Sieť BENESTRA, sa ďalej označuje aj ako "**Porucha**"; závada na Koncovom zariadení Účastníka resp. prerušenie elektrického napájania Koncového zariadenia Účastníka alebo Koncového zariadenia BENESTRA sa nepovažuje za Poruchu,
- 2.1.20. časové obdobie určené v Zmluve, plynúce počas poskytovania Služby, za ktorú sa opakovane platí odplata za poskytovanie Služby, sa ďalej označuje aj ako "**Obdobie**", pričom mesačným Obdobím sa rozumie jeden kalendárny mesiac začínajúci prvým dňom a končiaci posledným dňom príslušného kalendárneho mesiaca,
- 2.1.21. celková peňažná čiastka vyjadrená v eurách, ktorú spoločnosť BENESTRA účtuje Účastníkovi za uskutočnenie jedného Volania na základe Zmluvy sa ďalej označuje aj ako "**Hovorné**". Konečná výška každého Hovorného je stanovená v závislosti od časovej dĺžky uskutočneného Volania a príslušnej minútovej tarifnej sadzby pre krajinu volanej strany stanovenej v Zmluve alebo Tarife,
- 2.1.22. celková odplata spoločnosti BENESTRA za plnenie jej záväzkov podľa Zmluvy, ktorá sa rovná súčtu všetkých Hovorných vyúčtovaných spoločnosťou BENESTRA Účastníkovi počas Obdobia, a prípadne iných zložiek odplaty, sa ďalej označuje aj ako "**Odplata za poskytovanie Služby**",
- 2.1.23. vstupný jednorazový poplatok za zriadenie Služby, ktorý je Účastník povinný zaplatiť spoločnosti BENESTRA v súvislosti s uzavretím Zmluvy, a ktorého výška je určená v Zmluve, sa ďalej označuje aj ako "**Aktivačný poplatok**",
- 2.1.24. daňový doklad vystavený spoločnosťou BENESTRA Účastníkovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby, jej časti alebo akéhokoľvek peňažného záväzku Účastníka voči spoločnosti BENESTRA sa ďalej označuje aj ako "**Faktúra**",
- 2.1.25. zákon číslo 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov sa ďalej označuje aj ako "**Zákon**",
- 2.1.26. "**Dôverné informácie**" znamenajú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného Zmluvou a ktoré sú označené ako dôverné, alebo ktoré na základe iných okolností možno považovať za obchodné tajomstvo druhej zmluvnej strany,
- 2.1.27. medzinárodná verejná informačná dátová elektronická komunikačná sieť "internet" sa ďalej označuje aj ako "**Sieť internet**",
- 2.1.28. "**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 (najmä podrobné výpisy odchádzajúcich a prichádzajúcich volaní). Prevádzkovými údajmi nie sú agregované (súhrnné) údaje týkajúce sa prevádzky užívateľa, ak nie sú priradené ku konkrétnemu prenosu (napr. celkový počet prevolaných jednotiek za zúčtovacie obdobie).
- 2.1.29. "**Lokalizačné údaje**" sú údaje spracúvané v sieti alebo prostredníctvom Služby, ktoré označujú geografickú polohu Koncového zariadenia užívateľa Služby.
- 2.1.30. "**Službou IP HLAS**" sa rozumie Účastníkom vybraná služba, ktorá umožňuje telefonovanie s využitím protokolov VoIP v určitom úseku prenosovej trasy (spravidla v časti medzi BENESTRA a Účastníkom). Služba IP Hlas vo svojej základnej konfigurácii umožňuje využiť dva hlasové kanály, čiže dve paralelné telefonické volania medzi Účastníkom a ostatnými účastníkmi. Ku službe IP Hlas je možné dokúpiť prídavné hlasové kanály podľa Tarify. V rámci Služby IP HLAS je Účastníkovi pridelené negeografické prístupové číslo z množiny 06504xxxxx, pričom prostredníctvom služby IP HLAS nie je z týchto čísel možné uskutočňovať tiesňové volania. Služba IP HLAS nie je verejná telefónna služba a Účastník ju využíva prostredníctvom pripojenia do Sieť internet, ktoré nie je súčasťou Služby IP HLAS. Služba IP HLAS je poskytovaná s Kvalitou služby „best effort“ podľa bodu 2.1.33 Podmienok.
- 2.1.31. "**Službou CS HLAS**" sa rozumie Účastníkom vybraná služba výberu podniku individuálnou voľbou alebo predvoľbou CS Hlas (označovaná tiež ako voľba operátora, Carrier Selection, CS/CBC), pre prístup ku ktorej Účastník využíva vybranú prípojku verejnej telefónnej služby na základe iného zmluvného vzťahu s Iným podnikom, pričom predmetom služby CS HLAS podľa tejto Zmluvy je výlučne možnosť uskutočňovania odchádzajúcich volaní na vybrané smery prostredníctvom prístupového čísla 1016 (1001, 1055), ktoré Účastník alebo jeho koncové zariadenie volí

pred voľbou volaného prípojného čísla. Súčasťou Služby CS HLAS nie je pridelenie telefónneho čísla.

- 2.1.32. **„Prihlasovacie meno (CLI) a SIP heslo (PIN)“** sú autorizačné údaje Účastníka pre prístup k Službe poskytovanej prostredníctvom protokolov VoIP (verejnej telefónnej službe alebo službe IP HLAS), ktoré budú uvedené v príslušnej časti Zmluvy alebo Preberacieho protokolu, alebo inak oznámené Účastníkovi Podnikom. Prihlasovacie meno slúži na identifikáciu Účastníka Služby, jeho súčasťou je účastnícke číslo. PIN je dôverným údajom Účastníka, slúži na ochranu pred neautorizovaným prihlásením a zneužitím služby. CLI ani PIN si Účastník nemôže meniť.
- 2.1.33. **„Kvalitou služby „best effort““** sa rozumie definovanie kvality pre hlasové služby s využitím protokolov VoIP, ktoré sú v určitom úseku prenosovej trasy prenášané prostredníctvom pripojenia do Siete internet Účastníka. Ak Účastníkovi zabráňuje vo využívaní služby výpadok alebo obmedzenie funkčnosti Siete internet, to nie je dôvodom na reklamáciu hlasovej služby. Spoločnosť BENESTRA vyvinie maximálne úsilie na dosiahnutie primeranej kvality spojení takejto hlasovej služby, ale nezodpovedá za zníženie kvality hlasovej služby, spôsobenej v Sieti internet, ani nenesie zodpovednosť za obsah a bezpečnosť údajov a Volaní prenášaných Účastníkom cez sieť internet.
- 2.1.34. **„Číslovacím plánom“** sa rozumie opatrenie Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb o číslovacom pláne Slovenskej republiky v platnom znení.
- 2.1.35. Zákon o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov č. 18/2018 Z. z. sa ďalej označuje aj ako **„ZákonOU“**;
- 2.1.36. Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov sa ďalej označuje aj ako **„GDPR“**.

## DRUHÁ ČASŤ

### PREDMET ZMLUVY, POSKYTOVANIE SLUŽBY, ZMLUVA

#### Článok 3

##### Predmet Zmluvy

- 3.1. Na základe Zmluvy:
- 3.1.1. spoločnosť BENESTRA sa zaväzuje Účastníkovi zriadiť potrebné pripojenie k sieti BENESTRA alebo poskytovať príslušnú Službu a plniť všetky ďalšie povinnosti z nej vyplývajúce tak, ako sú stanovené týmito Podmienkami a Zmluvou,
- 3.1.2. Účastník sa zaväzuje platiť spoločnosti BENESTRA za plnenie jej záväzkov podľa Zmluvy Odplatu za poskytovanie Služby vo výške stanovenej Zmluvou/ Tarifou, spôsobom a za podmienok stanovených Zmluvou/ Podmienkami/ Tarifou a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v Podmienkach/ Zmluve alebo ako zo Zmluvy vyplývajú.
- 3.2. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, tak súčasťou poskytovania Služby v zmysle bodu 3.1.1. Podmienok je výlučne záväzok spoločnosti BENESTRA poskytnúť Účastníkovi verejnú telefónnu službu alebo hlasovú službu prostredníctvom Siete BENESTRA alebo v súčinnosti s Inými podnikmi.
- 3.3. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, pri plnení svojho záväzku poskytovať Službu neposkytuje spoločnosť BENESTRA Účastníkovi žiadne koncové zariadenia potrebné na riadne použitie Služby, a taktiež nezabezpečuje funkčnosť Koncového zariadenia Účastníka alebo iné servisné služby okrem záväzku bezodplatne odstrániť Poruchy vzniknuté bez zavinenia Účastníka a mimo Koncového zariadenia Účastníka. Na požiadanie poskytne Podnik Účastníkovi informácie o možnosti a podmienkach vykonania požadovaného úkonu nad rámec Zmluvy Podnikom na základe osobitnej objednávky Účastníka alebo zoznam odporúčaných zmluvných partnerov, z ktorých ktorýkoľvek sa nad rámec Zmluvy a na základe osobitnej objednávky Účastníka môže zaviazat' vykonať vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť pripojenie Koncových

zariadení Účastníka do Siete BENESTRA a/alebo zabezpečiť ich funkčnosť a prevádzkyschopnosť.

- 3.4. Spôsob a podmienky plnenia záväzkov a povinností zmluvných strán stanovených v bodoch 3.1.1. a 3.1.2. Podmienok sú uvedené v Podmienkach alebo vyplývajú zo Zmluvy.

## Článok 4

### Druhy a opis poskytovanej Služby

- 4.1. Spoločnosť BENESTRA poskytuje v rámci Služby tieto druhy Volaní v automatickom režime:
- 4.1.1. odchádzajúce Volania z Koncového zariadenia Účastníka alebo Koncového zariadenia BENESTRA na všetky smery alebo vybrané smery (miestne, medzimestské, medzinárodné volania, volania do mobilných sietí a iné, podľa výberu Účastníka a technických možností spoločnosti BENESTRA), ak je súčasťou Služby možnosť uskutočňovať takéto volania
- 4.1.2. prichádzajúce Volania, ak je pre Koncové zariadenie Účastníka, Koncové zariadenie BENESTRA alebo Službu pridelené číslo z rozsahov podľa Číslovacieho plánu,
- 4.2. Účastník používajúci Službu, ktorá umožňuje uskutočňovať odchádzajúce volania vykonáva Volanie voľbou prípojného čísla inej stanice v miestnom, medzimestskom alebo medzinárodnom styku.
- 4.3. Služba je poskytovaná nepretržite, ak Zákon alebo Podmienky nestanovujú inak.
- 4.4. Druhy služieb súvisiacich s verejnou telefónnou službou (Službou) poskytované Spoločnosťou BENESTRA sú uvedené v Zmluve alebo Tarife, ak nie je uvedené inak.
- 4.5. Súčasťou verejnej telefónnej služby sú minimálne tieto doplnkové služby:
- 4.5.1. bezplatné zablokovanie určitých druhov odchádzajúcich volaní so zvýšenou cenou na základe písomnej žiadosti Účastníka,
- 4.5.2. CLIP - možnosť zobrazenia identifikácie čísla volajúcej stanice na koncovom zariadení, a ak je táto služba aktivovaná,
- 4.5.3. možnosť jednoducho odmietnuť Volania, v ktorých volajúci znemožnil zobrazenie identifikácie volajúceho,
- 4.5.4. CLIR - možnosť utajenia zobrazenia identifikácie čísla volajúcej stanice pre jednotlivé volania a jednorazovým nastavením pre všetky Volania,
- 4.5.5. Ak je to technicky možné, dočasne zrušiť zamedzenie prezentácie volajúceho zlomyseľného, obťažujúceho, výhražného Volania na písomnú žiadosť Účastníka, ktorý požaduje zachytenie zlomyseľných alebo výhražných volaní; v tomto prípade Podnik uchová a sprístupní za odplatu dotknutému účastníkovi identifikáciu volajúceho.
- 4.5.6. možnosť jednoduchým spôsobom a bezplatne zastaviť automatické presmerovanie Volania na Koncové zariadenie Účastníka iniciované treťou osobou.
- 4.6. Služba je poskytovaná v kvalite zodpovedajúcej ukazovateľom kvality a cieľovým hodnotám, ktoré ustanovuje Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, ak Zmluvné dokumenty neustanovujú inak.
- 4.7. Tiesňové volania je možné uskutočňovať z koncových zariadení, ktorým bolo v rámci Služby pridelené geografické účastnícke číslo podľa Číslovacieho plánu. Volania na nasledujúce čísla tiesňových volaní sú v Sieti BENESTRA bezplatné, pričom spoločnosť BENESTRA je povinná pri týchto volaniach poskytnúť koordinačnému alebo operačnému stredisku integrovaného záchranného systému, ak je to technicky možné, zobrazenie identifikácie volajúcej stanice:
- 4.7.1. číslo 112 – tiesňové volanie – integrovaný záchranný systém
- 4.7.2. číslo 150 – hlásenie požiarov
- 4.7.3. číslo 155 – zdravotnícka záchranná služba
- 4.7.4. číslo 158 - polícia

- 4.8. Účastník verejnej telefónnej služby má v rámci univerzálnej služby právo
- 4.8.1. zapísať sa do verejného telefónneho zoznamu a na sprístupnenie svojich údajov poskytovateľom informačných služieb o telefónnych číslach alebo telefónnych zoznamov.
- 4.9. Spoločnosť BENESTRA nevykonáva pri poskytovaní verejnej telefónnej služby a hlasových služieb postupy merania alebo riadenia prevádzky zamerané na zamedzenie preťaženia sietí, ktoré by mali negatívny vplyv na kvalitu poskytovaných služieb.

## Článok 5

### Rozsah a miesto poskytovanej Služby

- 5.1. Spoločnosť BENESTRA je oprávnená Účastníkovi poskytovať Službu výlučne na základe platne uzavretej Zmluvy, a to v súlade s Podmienkami, Zákomom a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 5.2. Spoločnosť BENESTRA poskytuje Účastníkovi Službu, a to len v prípade riadneho a včasného splnenia všetkých záväzkov Účastníka stanovených v Podmienkach a v Zmluve s výnimkou prípadov uvedených v týchto Podmienkach.
- 5.3. Spoločnosť BENESTRA je oprávnená odmietnuť uzavretie Zmluvy v prípadoch uvedených v Podmienkach a v Zákone.
- 5.4. Ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa Zákona alebo podľa týchto Podmienok, uzavrie spoločnosť BENESTRA Zmluvu s každým záujemcom (fyzickou, ako aj právnickou osobou), ktorý splní podmienky stanovené týmito Podmienkami a Zákomom.
- 5.5. Spoločnosť BENESTRA poskytuje Službu na celom území Slovenskej republiky, a to v závislosti od Miesta inštalácie a svojich technických možností.
- 5.6. Účastník sa zaväzuje, že po celú dobu poskytovania Služby, ku ktorej bolo pridelené geografické účastnícke číslo
- bude túto službu využívať len v mieste zariadenia a poskytovania služby,
  - sám nevyužije alebo neumožní tretej osobe využiť túto službu v inom mieste ako je miesto zariadenia a poskytovania služby,
  - neuskutoční žiaden úkon, ktorý by smeroval k využitiu tejto služby užívateľom alebo treťou osobou v inom mieste ako je miesto zariadenia a poskytovania služby,
  - sa nedopustí iného konania, neumožní také konanie tretej osobe, ktoré možno objektívne posúdiť ako zmenu miesta zariadenia a poskytovania služby podľa písmena a) až c).

## Článok 6

### Podmienky na poskytovanie Služby

- 6.1. Záujemca o poskytovanie Služby je povinný pred uzavretím Zmluvy:
- 6.1.1. doručiť spoločnosti BENESTRA Objednávku,
- 6.1.2. predložiť na požiadanie spoločnosti BENESTRA všetky ňou vyžiadané dokumenty osvedčujúce totožnosť záujemcu o poskytovanie Služby alebo jeho splnomocneného zástupcu a dokumenty osvedčujúce, že záujemca o poskytovanie Služby disponuje všetkými nevyhnutnými povoleniami a súhlasmi dotknutých subjektov spojenými s užívaním Služby. Podnik je v zmysle Zákona oprávnený vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Účastníka.
- 6.2. V prípade, že z Podmienok alebo Zákona nevyplýva nič iné, spoločnosť BENESTRA je oprávnená odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom o poskytovanie Služby, ak:
- 6.2.1. spoločnosť BENESTRA nedostala v zmysle bodu 6.1.1. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby Objednávku, obsahujúcu údaje potrebné pre uzavretie Zmluvy,
- 6.2.2. spoločnosť BENESTRA nedostala v zmysle bodu 6.1.2. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby požadované dokumenty,

- 6.2.3. spoločnosť BENESTRA nedostala v zmysle bodu 6.1.2. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby hodnoverné doklady preukazujúce prípadné nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých subjektov v súvislosti s užívaním poskytovanej Služby,
- 6.2.4. poskytovanie Služby podľa Objednávky je zo strany spoločnosti BENESTRA v požadovanom mieste, požadovanom rozsahu alebo za podmienok požadovaných záujemcom o poskytovanie Služby technicky neuskutočiteľné, alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
- 6.2.5. spoločnosť BENESTRA nemá od záujemcu o poskytovanie Služby záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je/bol dlžníkom spoločnosti BENESTRA alebo Iného podniku alebo spoločnosť BENESTRA alebo Iný podnik už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu s ním vypovedal a je tak dôvodný predpoklad, že záujemca o poskytovanie Služby nebude riadne a včas plniť svoje záväzky stanovené Zmluvou,
- 6.2.6. záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy a Zmluvných dokumentov,
- 6.2.7. jej uzavretie by bolo v rozpore so Zákomom alebo platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 6.3. Spoločnosť BENESTRA je povinná začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami všeobecných povolení a individuálnych povolení, pričom súčasne musia byť splnené nasledovné podmienky:
- 6.3.1. Zmluva bude medzi zmluvnými stranami platne uzavretá
- 6.3.2. Účastník riadne a včas zaplatí spoločnosti BENESTRA všetky zo Zmluvy a Objednávky vyplývajúce finančné záväzky, vrátane Aktivačného poplatku,
- 6.3.3. Účastník získa od všetkých dotknutých subjektov všetky nevyhnutné povolenia na užívanie Služby,
- 6.3.4. Účastník pripraví Miesto inštalácie v súlade s Podmienkami a Zmluvou,
- 6.3.5. neexistujú technické alebo organizačné prekážky, ktoré by spoločnosti BENESTRA znemožňovali začať poskytovanie Služby.
- 6.4. Spoločnosť BENESTRA vynaloží úsilie zriadiť prvé pripojenie k sieti v lehote uvedenej v Zmluve, spoločnosť BENESTRA; je však oprávnená túto lehotu zmeniť, ak nie je zriadenie v tejto lehote možné, predovšetkým z dôvodov nesplnenia, resp. oneskoreného splnenia povinností Účastníka podľa bodov 6.3 a 9.1 Podmienok, ako aj z ďalších technických, organizačných alebo externých dôvodov, ktoré nemuseli byť známe v čase podpisu Zmluvy. Akákoľvek zodpovednosť spoločnosti BENESTRA v prípade nezriadenia Služby v uvedenej poriadkovej lehote je z uvedených dôvodov vylúčená.
- 6.5. Ak je súčasťou Služby pridelenie telefónneho čísla, ktoré je v zmysle opatrení Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb možné prenášať, Spoločnosť BENESTRA umožní Účastníkovi ponechanie si telefónneho čísla nezávisle od podniku poskytujúceho verejnú telefónnu službu.
- 6.6. Účastník, ktorý okrem Zmluvy so spoločnosťou BENESTRA uzavrel aj zmluvu o poskytovaní verejnej telefónnej služby s Iným podnikom, v rámci ktorej mu bolo pridelené číslo, ktoré je v zmysle opatrení Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb možné prenášať (ďalej aj ako „Odozdávajúcim podnikom“) a má záujem preniesť toto číslo do Sieť BENESTRA na používanie v rámci Služby, je povinný o prenesenie čísla požiadať spoločnosť BENESTRA ako prijímajúci podnik písomnou Žiadosťou o prenesenie čísla podľa vzoru predloženého spoločnosťou BENESTRA, ktorá obsahuje podstatné údaje na prenesenie čísla, predovšetkým prenášané telefónne číslo, údaje Účastníka, označenie Odozdávajúceho a prijímajúceho podniku, výslovný súhlas s poskytnutím a spracovaním osobných údajov na účely zabezpečenia prenosu čísla pre prijímajúci aj Odozdávajúci podnik, splnomocnenie na zastupovanie prijímajúcim podnikom v procese prenosu čísla, identifikáciu Odozdávajúceho a prijímajúceho podniku

## Článok 7

### Podmienky obmedzenia poskytovania Služby

- a predpokladaný deň a časový rámec aktivácie služieb (12:00-18:00 hod.) v sieti prijímajúceho podniku. Žiadosť o prenesenie čísla je zároveň návrhom zmluvy o prenesení čísla.
- 6.7. Čísla používané na identifikáciu jedného alebo viacerých koncových zariadení pripojených na prístup digitálnej siete integrovaných služieb (ISDN), čísla prevoľby, skupinové účastnícke čísla (napríklad ISDN PRA, ISDN BRA, DDI číselné bloky) sa prenášajú ako jeden celok. Účastník zodpovedá za správnosť uvedenia prenášaného čísla v žiadosti o prenesenie čísla a za škodu, vzniknutú uvedením nesprávnych údajov v žiadosti o prenesenie čísla.
- 6.8. Deň aktivácie preneseného čísla v Sieti BENESTRA nemôže predchádzať dňu zriadenia Služby, v rámci ktorej má byť prenášané číslo používané. Účastník súhlasí a splnomocňuje spoločnosť BENESTRA na predĺženie lehoty na prenesenie čísla tak, aby sa prenesenie čísla uskutočnilo najskôr v deň zriadenia Služby, pričom takéto predĺženie lehoty na prenesenie čísla spoločnosťou BENESTRA sa nepovažuje za oneskorenie prenosu čísla a Účastníkovi nevzniká nárok na kompenzáciu podľa bodu 6.13 Podmienok.
- 6.9. Spoločnosť BENESTRA je oprávnená odmietnuť žiadosť o prenesenie čísla do dvoch pracovných dní od podania žiadosti Účastníkom, ak je splnený niektorý z dôvodov podľa bodu §43 ods. 1 písm. c) Zákona.
- 6.10. Odovzdávajúci podnik do dvoch pracovných dní od prijatia žiadosti od spoločnosti BENESTRA oznámi dohodnutým spôsobom Účastníkovi podmienky ukončenia zmluvy o prenesení čísla, alebo odmietnutie prenosu čísla.
- 6.11. Ak žiadosť o prenesenie čísla nebola odmietnutá spoločnosťou BENESTRA ani Odovzdávajúcim podnikom, zmluva o prenesení čísla nadobúda účinnosť najneskôr tretí pracovný deň od doručenia žiadosti o prenesenie čísla spoločnosti BENESTRA a číslo Účastníka sa aktivuje najneskôr štvrtý pracovný deň od doručenia žiadosti o prenesenie čísla spoločnosti BENESTRA ak sa spoločnosť BENESTRA a Účastník nedohodli na dlhšej lehote ukončenia prenosu čísla alebo ak Účastník od zmluvy o prenose čísla neodstúpil.
- 6.12. Úkon prenesenia čísla do/zo Siete BENESTRA nie je spoločnosťou BENESTRA Účastníkovi spolplatňovaný.
- 6.13. Účastník má právo na kompenzáciu v prípade oneskoreného prenosu čísla do siete BENESTRA vo výške trojnásobku platby Účastníka za prenesenie čísla, najmenej však 12€ za každý, aj začatý kalendárny deň oneskorenia, pričom maximálna výška celkovej kompenzácie nemôže presiahnuť 60€, a v prípade prenosu čísla do siete BENESTRA proti vôli Účastníka vo výške päťnásobku platby Účastníka za prenesenie čísla 20€ za každý, aj začatý kalendárny deň oneskorenia, pričom maximálna výška celkovej kompenzácie nemôže presiahnuť 100€. Tieto práva si môže Účastník uplatniť voči spoločnosti BENESTRA písomnou žiadosťou obsahujúcou identifikačné údaje Účastníka (v rozsahu minimálne meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu u fyzickej osoby alebo obchodné meno a sídlo u právnickej osoby), popis nároku Účastníka, číslo Zmluvy, kópiu pôvodnej žiadosti o prenesenie čísla a dátumy požadovaného a skutočného prenesenia čísla, a to najneskôr do tridsiatich dní od dňa ukončenia prenosu čísla, inak toto právo zaniká.
- 6.14. Podnik je oprávnený zrušiť pridelenie tých čísel Účastníka, ktoré boli prenesené zo siete Iného podniku ako súčasť služby poskytovanej týmto Iným podnikom, avšak pre poskytovanie Služby v sieti spoločnosti BENESTRA nie sú potrebné (napr. technické čísla, MSN čísla). V prípade, že Účastník neprejaví záujem o zriadenie aktívnej Služby v sieti BENESTRA s použitím takéhoto čísla najneskôr do 12 mesiacov po jeho prenesení je spoločnosť BENESTRA oprávnená takéto číslo vrátiť Inému podniku, ktorému bolo číslo pôvodne pridelené. Po vrátení čísla zaniká možnosť používania takéhoto čísla Účastníkom.
- 7.1. Spoločnosť BENESTRA je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu na nevyhnutný čas prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to z dôvodov poskytovania služieb pre orgány krízového riadenia a pre ostatných účastníkov zaradených do systému prednostného spojenia a prevádzku tiesňových volaní na postihnutom území pri mimoriadnych udalostiach a krízových situáciách. Ďalej z dôvodu rozhodnutia príslušného orgánu Slovenskej republiky, závažných organizačných, technických alebo prevádzkových dôvodov, a taktiež aj pre výkon prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravu Siete BENESTRA alebo prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v Sieti BENESTRA. Na tieto skutočnosti bude Účastník upozornený v súlade s bodom 8.1.8. Podmienok.
- 7.2. Spoločnosť BENESTRA je oprávnená dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby podľa ustanovení Zákona a Podmienok bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to v prípade ak Účastník:
- 7.2.1. zneužíva Službu (vrátane podozrenia, že Služba bola využívaná/zneužívaná treťou osobou bez vedomia Účastníka), a to až do odstránenia zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich toto zneužívanie, resp. ak sa zneužívanie nepotvrdí. Zneužívaním je napríklad najmä vykonávanie akejkoľvek nezákonnej alebo inej nevhodnej aktivity, ktorá je v rozpore s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a to prostredníctvom poskytovanej Služby alebo najmä keď sa po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dlžníkom spoločnosti BENESTRA alebo Iného podniku; za zneužívanie Služby sa považuje aj hromadné uskutočňovanie pokusov o zostavovanie volaní a iné aktivity spôsobujúce preťaženie sietí a systémov, ako aj volanie alebo používanie automatických volacích a komunikačných systémov na účely priameho marketingu bez preukázateľného súhlasu volaného účastníka;
- 7.2.2. nezaplatí v lehote splatnosti, ani po upozornení a určení dodatočnej štrnásťdňovej lehoty na zaplatenie Odplatu za poskytovanie Služby alebo jej časť, a to až do úplného zaplatenia Odplaty za poskytovanie Služby vrátane príslušenstva alebo zániku Zmluvy;
- 7.2.3. podstatne porušil iné ustanovenia Zmluvy alebo Podmienok, ak bol Účastník na možnosť prerušenia alebo obmedzenia z tohto dôvodu upozornený zo strany spoločnosti BENESTRA.
- 7.3 Spoločnosť BENESTRA je oprávnená na základe písomnej žiadosti orgánu činného v trestnom konaní zablokovať prístup k číslam alebo službám čísel a zadržat' platby za prepojenie alebo inú službu, pričom nezodpovedá za škodu spôsobenú výkonom takejto žiadosti.
- 7.4 V prípade, že spoločnosť BENESTRA preruší, resp. obmedzí poskytovanie Služby v zmysle bodov 7.1., 7.2., 7.3 Podmienok, nezakladá toto konanie spoločnosti BENESTRA právo Účastníka na zaplatenie akejkoľvek finančnej alebo inej náhrady Účastníkovi spoločnosťou BENESTRA.
- 7.5 V prípade opätovného poskytovania Služby podľa Zmluvy po odpadnutí dôvodu určeného v bode 7.2. alebo 7.3 Podmienok je spoločnosť BENESTRA oprávnená požadovať od Účastníka úhradu nákladov s tým spojených podľa Tarify platnej v čase opätovného aktivovania Služby pre Účastníka bez zmeny podmienok Zmluvy uzavretej medzi oboma zmluvnými stranami.
- 7.6 Účastník berie na vedomie, že Podnik nemôže garantovať kvalitu hlasovej služby v prípade, že medzi Sieťou BENESTRA a medzi bodom ukončenia služby sú technické zariadenia Účastníka alebo sieť Účastníka ktoré nie sú medzi odporúčanými zariadeniami Podniku, nie sú v správe Podniku, alebo neumožňujú riadenie kvality služby (QoS).

To môže mať za dôsledok zníženie kvality hlasovej služby prípadne jej výpadky. V takom prípade spoločnosť BENESTRA poskytuje Službu v kvalite „best effort“.

## **TRETIA ČASŤ PRÁVA A POVINNOSTI SPOLOČNOSTI BENESTRA A ÚČASTNÍKA**

### **Článok 8**

#### **Práva a povinnosti spoločnosti BENESTRA**

- 8.1. Spoločnosť BENESTRA sa zaväzuje najmä:
  - 8.1.1. uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie Služby okrem prípadov určených v Podmienkach a v Zákone,
  - 8.1.2. pri uzavretí Zmluvy poskytnúť Účastníkovi informácie o skutočnostiach súvisiacich s poskytnutou Službou, a to najmä informácie o forme, rozsahu a spôsobe poskytovanej Služby,
  - 8.1.3. začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami všeobecných povolení a individuálnych povolení, pričom súčasne musia byť splnené všetky podmienky určené v bode 6.3. Podmienok,
  - 8.1.4. poskytovať Službu z Miesta inštalácie, v rozsahu, časovom období a za Odplatu za poskytovanie Služby dohodnutú Zmluvou okrem prípadov určených v týchto Podmienkach a Zákone,
  - 8.1.5. zabezpečiť Účastníkovi možnosť tónovej voľby alebo dvojtónovej viacfrekvenčnej prevádzky, ak je to technicky a ekonomicky uskutočniteľné a identifikáciu čísla volajúcej stanice,
  - 8.1.6. poskytovať Účastníkovi na jeho telefonické požiadanie vopred dohodnutú telefonickú podporu spojenú s riadnym využívaním Služby, a to výlučne v prípade, ak podľa Zmluvy je obsahom Služby aj poskytovanie podpory pri využívaní Služby,
  - 8.1.7. zabezpečiť, pokiaľ to je technicky možné, na žiadosť Účastníka, aby si ponechal svoje telefónne číslo za podmienok ustanovených Zákonom a osobitným právnym predpisom,
  - 8.1.8. pokiaľ je to možné vopred, akýmkoľvek vhodným spôsobom informovať Účastníka o obmedzeniach, prerušeníach a výpadkoch poskytovania Služby s výnimkou stavu krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany spoločnosti BENESTRA nemožné. Spoločnosť BENESTRA nemá túto povinnosť v stave krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany spoločnosti BENESTRA nemožné a v prípade výkonu prác potrebných pre zabezpečenie prevádzky, údržbu, opravu a modernizáciu Siete BENESTRA, ak sú tieto práce vykonávané v dobe medzi 01:00 hod. až 05:00 hod. a jednotlivé súvislé prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby neprekročí 15 minút,
  - 8.1.9. zabezpečiť Účastníkovi verejnej telefónnej služby prístup na všetky čísla tiesňového volania vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania "112" a prístup k službám poskytovaným v rámci číselného rozsahu začínajúceho sa číslom „116“
  - 8.1.10. zabezpečiť prístup k informačným službám o telefónnych číslach,
  - 8.1.11. udržiavať Sieť BENESTRA v stave vyžadovanom príslušnými technickými normami Slovenskej republiky,
  - 8.1.12. zabezpečovať poskytovanie Služby v obvyklom štandarde a kvalite podľa ukazovateľov kvality určených Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb,
  - 8.1.13. bezodplatne odstrániť Poruchy vzniknuté bez zavinenia Účastníka a mimo Koncového zariadenia Účastníka, a to v čo najkratšom možnom čase od oznámenia Účastníkom, resp. od zistenia vzniku Poruchy,
  - 8.1.14. poskytovať Účastníkovi základnú úroveň rozpisovaných faktúr; ak Účastník využíva viac telefónnych

čísel alebo prevolbu, spoločnosť BENESTRA a Účastník sa dohodli, že základná úroveň rozpisovaných faktúr nemusí obsahovať rozpis pre každé číslo zvlášť, Podnik však na požiadanie bezplatne sprístupní Účastníkovi elektronicky podrobné údaje o jednotlivých odchádzajúcich Volaniach.

- 8.1.15. zabezpečiť ochranu osobných údajov Účastníka v prípadoch ustanovených Zákonom,
  - 8.1.16. poskytnúť Účastníkovi so zdravotným postihnutím bezplatné informácie o kontrole nákladov týkajúcich sa hlasových služieb CS Hlas a IP Hlas prostredníctvom stránky zákazníckeho portálu BENESTRA. Iné formy informovania pre užívateľov so zdravotným postihnutím (formou SMS, hlasovej správy) sú dostupné po registrácii prostredníctvom zákazníckej linky BENESTRA.
  - 8.1.17. akékoľvek dodatočné požiadavky Účastníka spojené s využívaním Služby, ktoré nie sú zmluvnými stranami v Zmluve dohodnuté, bude poskytovať spoločnosť BENESTRA Účastníkovi len na základe platne uzavretého Dodatku, a to len v prípade, ak je to technicky uskutočniteľné.
- 8.2. Spoločnosť BENESTRA má právo najmä
    - 8.2.1. overiť si zákonným spôsobom osobné a iné údaje uvedené záujemcom o poskytovanie Služby v ním predložených dokumentoch požadovaných spoločnosťou BENESTRA v zmysle bodu 6.1.2. Podmienok,
    - 8.2.2. odmietnuť v súlade s podmienkami stanovenými Zákonom a Podmienkami uzatvorenie Zmluvy a poskytovanie Služby záujemcovi o poskytovanie Služby,
    - 8.2.3. na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby v súlade s Podmienkami a Zmluvou,
    - 8.2.4. na náhradu škody spôsobenej Účastníkom na Sieti BENESTRA, na Koncovom zariadení BENESTRA alebo na Technickom zariadení BENESTRA v súlade s Podmienkami,
    - 8.2.5. dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby Účastníkovi v súlade s ustanoveniami Zákona a Podmienok,
    - 8.2.6. na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Účastníka, ktorá je potrebná na riadne plnenie svojich záväzkov stanovených Zmluvou,
    - 8.2.7. na zmenu telefónneho čísla prideleného Účastníkovi bez súhlasu Účastníka zo závažných technických alebo organizačných dôvodov a po písomnom upozornení Účastníka najmenej 60 dní pred takouto zmenou;
    - 8.2.8. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Zákonom a Zmluvou.
  - 8.3. Spoločnosť BENESTRA nenesie zodpovednosť za obsah a bezpečnosť údajov a Volaní prenášaných Účastníkom, ak je možnosť ich priameho vypočutia alebo nechráneného získania v mieste Koncového zariadenia Účastníka, Koncového zariadenia BENESTRA alebo zariadenia iného užívateľa pripojeného na iný koncový bod verejnej siete.
  - 8.4. Spoločnosť BENESTRA je povinná dodržiavať ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky a všetky legislatívne zmeny premietnuť do ustanovení Zmluvy a Zmluvných dokumentov.

### **Článok 9**

#### **Práva a povinnosti Účastníka**

- 9.1. Účastník je povinný:
  - 9.1.1. využívať Službu výlučne v súlade s podmienkami stanovenými Zmluvou, týmito Podmienkami a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, prípadne pokynmi a návrhmi spoločnosti BENESTRA,
  - 9.1.2. odo dňa účinnosti Zmluvy poskytovať spoločnosti BENESTRA podľa jej požiadaviek všetku súčinnosť, ktorá bude potrebná na plnenie záväzkov spoločnosti BENESTRA stanovených Zmluvou,
  - 9.1.3. písomne oznámiť spoločnosti BENESTRA akúkoľvek zmenu v údajoch poskytnutých spoločnosti BENESTRA pri uzavretí Zmluvy, a to najmä zmenu bydliska (sídla), obchodného mena, fakturačnej adresy a osôb oprávnených konať v mene Účastníka vrátane kontaktných osôb Účastníka (uvedených v Zmluve, Zmluvných dokumentoch

- alebo Prílohách), a to najneskôr do siedmich dní odo dňa vzniku zmeny,
- 9.1.4. platiť spoločnosti BENESTRA všetky svoje peňažné záväzky vyplývajúce z Tarify a zo Zmluvy včas, v dohodnutej výške a v súlade s Podmienkami a Zmluvou,
- 9.1.5. vykonať všetky potrebné opatrenia k tomu, aby nebolo žiadnym spôsobom umožnené využitie/zneužitie Služby tretími osobami,
- 9.1.6. dodržiavať všetky opatrenia potrebné k tomu, aby počas trvania Zmluvy nevznikla na Sieti BENESTRA alebo akomkoľvek Koncovom zariadení BENESTRA alebo Technickom zariadení BENESTRA žiadna škoda, a to ani v prípade náhodnej udalosti,
- 9.1.7. chrániť prístupové heslá do Sieť BENESTRA poskytnuté spoločnosťou BENESTRA na riadne využitie Služby pred ich zneužitím tretími osobami,
- 9.1.8. pri úhrade akejkoľvek časti z Odplaty za poskytovanie Služby uviesť v platobnom doklade úplne a správne všetky údaje potrebné na identifikáciu príslušnej platby Odplaty za poskytovanie Služby, a to tak, ako budú uvedené v zaslanej Faktúre,
- 9.1.9. zabezpečiť na svoje náklady prípravu Miesta inštalácie Koncového zariadenia BENESTRA alebo Technického zariadenia BENESTRA, uschovať Koncové zariadenie BENESTRA alebo Technické zariadenia BENESTRA do doby jeho inštalácie, zabezpečiť všetky nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých subjektov s takýmto umiestnením Koncového zariadenia BENESTRA alebo Technického zariadenia BENESTRA, predovšetkým súhlasy vlastníkov nehnuteľností s umiestnením, inštaláciou a prevádzkovaním telekomunikačného zariadenia,
- 9.1.10. zabezpečiť oprávneným osobám spoločnosti BENESTRA prístup na Miesto inštalácie,
- 9.1.11. zabezpečiť na svoje náklady Miesto inštalácie v súlade s príslušnými technickými normami Slovenskej republiky (STN),
- 9.1.12. oznámiť spoločnosti BENESTRA mená osôb oprávnených zastupovať Účastníka vo vzťahu k spoločnosti BENESTRA,
- 9.1.13. zabezpečiť po ukončení Zmluvy osobám oprávneným konať v mene spoločnosti BENESTRA prístup do priestorov Miesta inštalácie za účelom demontáže a odobratia Koncového zariadenia BENESTRA alebo Technického zariadenia BENESTRA,
- 9.1.14. zachovávať v zmysle Zákona telekomunikačné tajomstvo, s ktorým príde Účastník do styku pri užívaní verejných elektronických komunikačných služieb,
- 9.1.15. ak Účastník nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných rozvodov, potrebných pre pripojenie Koncového zariadenia Účastníka/BENESTRA a poskytovanie Služby, je povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka a/alebo správcu vnútorných rozvodov s umiestnením najmä potrebných koncových zariadení, s vybudovaním potrebných káblových trás, ako aj s využitím vnútorných rozvodov na zriadenie a poskytovanie Služby. Ak je súčasťou zariadenia aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu, je Účastník povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka nehnuteľnosti s jeho vybudovaním,
- 9.1.16. používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky Zákona a osobitných predpisov,
- 9.1.17. V prípade, že bola Zmluva uzatvorená na dobu určitú, Účastník je povinný zotrvať v zmluvnom vzťahu s Podnikom na základe tejto Zmluvy minimálne počas doby určitej v zmysle Zmluvy (táto povinnosť sa nevzťahuje na prípady, kedy je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy alebo časti Zmluvy v zmysle Podmienok).
- 9.2. Účastník má právo:
- 9.2.1. na uzavretie Zmluvy so spoločnosťou BENESTRA, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa ustanovení Zákona a Podmienok,
- 9.2.2. na poskytovanie Služby za podmienok stanovených v Zmluve a v Podmienkach, a to po riadnom a včasnom splnení všetkých podmienok stanovených v článku 6 Podmienok,
- 9.2.3. na základe písomnej žiadosti na zasielanie vyúčtovania, ktoré obsahuje podrobné údaje o jednotlivých odchádzajúcich Volaniach,
- 9.2.4. na bezplatné odstránenie Porúch vzniknutých bez jeho zavinenia, pokiaľ ich riadne nahlási písomne, telefonicky, elektronickou poštou, faxom alebo iným vhodným spôsobom spoločnosti BENESTRA,
- 9.2.5. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Zmluvou a Zákomom.
- 9.3. Účastník nie je oprávnený previesť akékoľvek svoje práva vyplývajúce zo Zmluvy na akúkoľvek tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti BENESTRA.
- 9.4. Účastník nie je oprávnený vykonávať akékoľvek zásahy na Koncových zariadeniach BENESTRA a Technických zariadeniach BENESTRA, ani s nimi akýmkoľvek spôsobom manipulovať a nakladať. Koncové zariadenia BENESTRA a Technické zariadenia BENESTRA sú počas celej doby trvania Zmluvy vo výlučnom vlastníctve spoločnosti BENESTRA.
- 9.5. Účastník zodpovedá za trvalé zabezpečenie všetkých Koncových zariadení Účastníka umožňujúcich uskutočňovanie volaní prostredníctvom Služby pred zneužitím.

## **ŠTVRTÁ ČASŤ ODPLATA, TARIFA**

### **Článok 10 Všeobecné ustanovenia**

- 10.1. Odplata za poskytovanie Služby je stanovená v súlade so sadzbami Tarify platnej ku dňu uzavretia Zmluvy, ako aj v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 18/1996 Z.z. o cenách v platnom znení.
- 10.2. V Odplate za poskytovanie Služby nie je zahrnutá cena za použité verejné elektronické komunikačné služby poskytované Iným podnikom na základe zmluvného vzťahu s Účastníkom, za použitie ktorých musí Účastník zaplatiť tomuto Inému podniku.
- 10.3. Účastník má právo, aby mu spoločnosť BENESTRA poskytovala Službu za Odplatu za poskytovanie Služieb pri uplatnení sadzieb podľa Tarify platnej v čase použitia Služby
- 10.4. Ak je Odplata za poskytovanie Služby alebo jej zložka stanovená Tarifou v závislosti od počtu alebo dĺžky volaní prostredníctvom Služby, pre stanovenie výšky Odplaty sú rozhodujúce údaje o počte alebo dĺžke volaní evidované spoločnosťou BENESTRA.

### **Článok 11 Odplata za poskytovanie Služby**

- 11.1. Výška Odplaty za poskytovanie Služieb vyplýva z Tarify a zo Zmluvy.
- 11.2. Výška Aktivačného poplatku vyplýva zo Zmluvy, pričom v prípade zániku Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu zostáva uhradený Aktivačný poplatok spoločnosti BENESTRA.
- 11.3. Odplata za poskytovanie Služby je tvorená peňažnou čiastkou zodpovedajúcou súčtu všetkých Hovorných za Volania uskutočnené prostredníctvom Služby počas Obdobia a súčtu iných zložiek Odplaty za poskytovanie Služby.
- 11.4. Účastník je povinný platiť spoločnosti BENESTRA Hovorné za každú aj začatú jednu sekundu Volania uskutočneného na základe Zmluvy, pričom suma Hovorného bude stanovená podľa minútovej sadzby určenej pre volanú destináciu v Tarife platnej v dobe uskutočnenia Volania. Účastník je povinný platiť Hovorné za všetky Volania uskutočnené prostredníctvom Služby, bez ohľadu na to, či Volanie bolo uskutočnené Účastníkom, inou osobou alebo technickým zariadením, a to aj v prípade zneužitia Koncového zariadenia Účastníka, prístupového hesla alebo Služby.

- 11.5. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, paušálne mesačné poplatky, ktoré tvoria súčasť Odplaty za poskytovanie Služby sa platia na príslušné Obdobie vždy vopred.
- 11.6. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, Hovorné, ktoré tvorí súčasť Odplaty za poskytovanie Služby je Účastník povinný platiť spoločnosti BENESTRA vždy raz mesačne pozadu za predchádzajúce Obdobie, a to súhrne za všetky Volania uskutočnené prostredníctvom Služby počas toho Obdobia, za ktoré sa Odplata za poskytovanie Služby platí.
- 11.7. Prvé zúčtovacie Obdobie na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby začína plynúť v deň riadneho sprístupnenia Služby Účastníkovi podľa Podmienok.

## Článok 12

### Platenie Odplaty za poskytovanie Služby

- 12.1. Účastník je povinný platiť každú platbu Odplaty za poskytovanie Služby spolu s príslušnou sumou DPH pripadajúcou na fakturovanú sumu Odplaty za poskytovanie Služieb na základe Faktúr vystavených spoločnosťou BENESTRA.
- 12.2. V prípade, ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, každá Faktúra vystavená Podnikom Účastníkovi je splatná do štrnástich dní odo dňa jej vystavenia spoločnosťou BENESTRA.
- 12.3. V prípade omeškania s platením akéhokoľvek peňažného záväzku Účastníka je spoločnosť BENESTRA oprávnená fakturovať Účastníkovi úroky z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý jeden deň omeškania až do jej úplného zaplatenia s tým, že nárok na náhradu škody spoločnosti BENESTRA nie je týmto ustanovením Podmienok dotknutý.
- 12.3.1 Ak záväzok vznikol zo spotrebiteľskej zmluvy a dlžníkom je Účastník spotrebiteľ, možno uplatniť úroky z omeškania v zmysle bodu 12.3 len v prípade, ak bude výška úrokov z omeškania najviac do výšky ustanovenej podľa predpisov občianskeho práva, inak sa uplatnia úroky z omeškania vo výške určenej platnými predpismi občianskeho práva.
- 12.4. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, všetky platby v prospech spoločnosti BENESTRA vyplývajúce zo Zmluvy je Účastník povinný uhrádzať na bankový účet spoločnosti BENESTRA uvedený v Zmluve, resp. vo Faktúre. Účastník je povinný pri každej platbe uviesť aj variabilný symbol, ktorý je uvedený na príslušnej faktúre.
- 12.5. Odplata za poskytovanie Služby za ktoréhokoľvek Obdobie poskytovania Služby podľa Zmluvy alebo akýkoľvek peňažný záväzok Účastníka vyplývajúci zo Zmluvy sa považuje za riadne a včas uhradený okamihom pripísania celej sumy fakturovanej Odplaty za poskytovanie Služby alebo peňažného záväzku Účastníka na bankový účet spoločnosti BENESTRA uvedený na Faktúre, a to najneskôr v posledný deň splatnosti Faktúry alebo lehoty uvedenej vo výzve zaslanej Užívateľovi v zmysle podmienok určených v týchto Podmienkach.
- 12.6. Účastník je oprávnený vrátiť Faktúru/Faktúry, v prípade že neobsahuje náležitosti ustanovené Zákomom a osobitnými právnymi predpismi, najneskôr do skončenia jej splatnosti. Po vystavení riadnej Faktúry so všetkými náležitosťami ustanovenými Zákomom a osobitnými právnymi predpismi začína plynúť nová lehota splatnosti, pričom jej dĺžka je uvedená v bode 12.2 týchto Podmienok.
- 12.7. V prípade, že spoločnosť BENESTRA využije svoje právo vyplývajúce z Podmienok a dôjde počas trvania Zmluvy k zmene Tarify, má spoločnosť BENESTRA právo účtovať Účastníkovi Odplatu za poskytované Služby podľa sadzieb uvedených v platnej Tarife, pokiaľ Účastník od Zmluvy neodstúpil v zmysle bodu 15.8.1. Podmienok, a to počnúc prvým dňom odo dňa nadobudnutia účinnosti zmeny Tarify, k čomu dáva podpisom Zmluvy Účastník svoj súhlas.
- 12.8. Ak je napriek písomnej výzve Podniku Účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho

peňažného záväzku voči Podniku, môže Podnik postúpiť svojho peňažného pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Účastníka. Pri postúpení pohľadávky je Podnik oprávnený odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka.

- 12.9. Podnik je oprávnený písomne, elektronickou poštou, telefonicky alebo iným vhodným spôsobom upozorniť Účastníka na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradil cenu Služieb alebo iných platieb vyúčtovaných faktúrou v lehote jej splatnosti a určiť dodatočnú lehotu na zaplatenie (toto upozornenie sa ďalej označuje aj ako „Upomienka“). Podnik je oprávnený za každú jednotlivú Upomienku účtovať Účastníkovi poplatok za Upomienku (zmluvnú pokutu) vo výške 2 €.

## PIATA ČASŤ REKLAMAČNÝ PORIADOK

### Článok 13

#### Uplatňovanie a vybavovanie reklamácií (mechanizmy urovnania sporov vedené Podnikom)

- 13.1. Účastník je oprávnený reklamovať správnosť fakturovanej sumy Odplaty za poskytovanie Služby vyčíslenej vo Faktúre a kvalitu poskytovanej Služby (z dôvodu Poruchy) v lehote tridsať dní odo dňa kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácia musí byť doručená na adresu spoločnosti BENESTRA, v písomnej listinnej forme, pričom musí obsahovať označenie „reklamácia“, identifikačné údaje Účastníka (v rozsahu minimálne meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu u fyzickej osoby alebo obchodné meno a sídlo u právnickej osoby), číslo Zmluvy, identifikátory Služby, ktorej sa reklamácia týka, jasný a zrozumiteľný opis predmetu reklamácie a čoho sa Účastník na základe reklamácie domáha. Podnet Účastníka doručený inou formou (elektronickou poštou, faxom a pod.) sa považuje za reklamáciu iba v prípade, ak Účastník do troch pracovných dní doručí tento podnet Podniku aj v písomnej listinnej forme, ktorá obsahuje náležitosti uvedené v tomto bode Podmienok.
- 13.2. V prípade, ak Účastník neuplatní svoje právo podľa bodu 13.1. Podmienok, tak márnym uplynutím lehoty podľa bodu 13.1. Podmienok toto jeho právo zanikne.
- 13.3. Účastník môže reklamáciu v súlade s ustanoveniami bodu 13.1. Podmienok uplatniť v sídle spoločnosti BENESTRA, pričom spoločnosť BENESTRA je povinná na požiadanie Účastníka vydať písomné potvrdenie o mieste, čase, spôsobe a predmete reklamácie.
- 13.4. Spoločnosť BENESTRA je povinná reklamáciu podľa bodu 13.1. Podmienok prešetriť a výsledok písomne oznámiť Účastníkovi do tridsať dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená spoločnosti BENESTRA.
- 13.5. V prípade, že prešetrenie reklamácie Účastníka podľa bodu 13.1. Podmienok je obzvlášť zložitá a jej dôkladné prešetrenie nie je v tridsaťdňovej lehote objektívne možné zabezpečiť, je spoločnosť BENESTRA povinná výsledok svojho šetrenia oznámiť Účastníkovi do šesťdesiat dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená spoločnosti BENESTRA. Spoločnosť BENESTRA je povinná o predĺžení lehoty písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30-dňovej lehoty s uvedením dôvodov.
- 13.6. Spoločnosť BENESTRA sa zaväzuje zaslať Účastníkovi správu o vybavení reklamácie podľa bodov 13.4. a 13.5. Podmienok písomne.
- 13.7. Ak spoločnosť BENESTRA písomne neoznámí Účastníkovi výsledok šetrenia reklamácie do tridsiatich dní a v zmysle bodu 13.5. Podmienok do šesťdesiat dní od dátumu jej doručenia spoločnosti BENESTRA, reklamácia sa považuje za uznanú.
- 13.8. V prípade, ak Účastník podá reklamáciu, ktorá neobsahuje náležitosti reklamácie uvedené v bode 13.1. Podmienok, alebo ak je za účelom objektívneho prešetrenia reklamácie nevyhnutná iná súčinnosť Účastníka podľa



posúdenia spoločnosti BENESTRA, spoločnosť BENESTRA je oprávnená vyzvať Účastníka na poskytnutie potrebných údajov alebo inej súčinnosti, pričom Účastník je povinný poskytnúť súčinnosť na základe výzvy spoločnosti BENESTRA a reklamačné konanie sa prerušuje až do poskytnutia súčinnosti Účastníkom. Bez poskytnutia súčinnosti nie je spoločnosť BENESTRA povinná v reklamačnom konaní pokračovať.

13.9. Reklamácia vo veci prešetrovania úhrady fakturovanej Odplaty za poskytovanie Služby nemá odkladný účinok na povinnosť Účastníka zaplatiť dotknutú časť z Odplaty za poskytovanie Služby podľa príslušnej Faktúry spoločnosti BENESTRA, okrem prípadov ak Odplata presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, kedy je spoločnosť BENESTRA povinná umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia dotknutej časti Odplaty presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania úhrady alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie tejto časti Odplaty v najmenej troch mesačných splátkach.

13.10. V prípade, že reklamácia Účastníka bude spoločnosťou BENESTRA uznaná za opodstatnenú, bude suma z Odplaty za poskytovanie Služby, priznaná Účastníkovi v zmysle reklamácie, zúčtovaná vo fakturačnom Období nasledujúcom po tom Období, v ktorom bola reklamácia spoločnosťou BENESTRA uznaná, prípadne Podnik dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.

13.11. V prípade, že sa preukáže, že reklamácia Účastníka voči sume Odplaty za poskytovanie Služby bola podaná neodôvodnene a Účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa bodu 13.9. Podmienok, spoločnosť BENESTRA má právo požadovať od Účastníka zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý jeden deň omeškania, a to odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.

13.11.1. Ak záväzok vznikol zo spotrebiteľskej zmluvy a dlžníkom je Účastník spotrebiteľ, možno uplatniť úroky z omeškania v zmysle bodu 13.11 len v prípade, ak bude výška úrokov z omeškania najviac do výšky ustanovenej podľa predpisov občianskeho práva, inak sa uplatnia úroky z omeškania vo výške určenej platnými predpismi občianskeho práva.

13.12. V prípade, že sa na základe reklamácie preukáže vada na telekomunikačnom zariadení spoločnosti BENESTRA v Sieti BENESTRA, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani Odplatu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník je povinný zaplatiť Odplatu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov.

13.13. Účastník si môže uplatniť právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby zavineneho spoločnosťou BENESTRA voči spoločnosti BENESTRA písomnou žiadosťou obsahujúcou identifikačné údaje Účastníka (v rozsahu minimálne meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu u fyzickej osoby alebo obchodné meno a sídlo u právnickej osoby), číslo Zmluvy, identifikátory Služby, ktorej sa reklamácia týka, termín a celkovú dobu neposkytovania Služby, a to najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.

13.14. Spôsob urovnávania sporov v zmysle § 75 Zákona – Alternatívne riešenie sporov:

Orgánom alternatívneho riešenia sporov je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej ako „Úrad“) a alternatívne riešenie sporov sa spravuje zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ak Zákon neustanovuje inak. Účastník, ktorý je spotrebiteľom má právo obrátiť sa na Podnik so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Podnik vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Podnik porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len "návrh") Úradu, ak Podnik na žiadosť

o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

## **ŠIESTA ČASŤ TRVANIE A ZÁNİK ZMLUVY**

### **Článok 14 Vznik Zmluvy**

14.1. Zmluva sa považuje za riadne uzavretú okamihom podpísania oboma zmluvnými stranami.

14.2. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak. Ak sa na základe Zmluvy poskytujú viac Služieb so samostatnými Špecifikáciami, Zmluva sa uzatvára osobitne v rozsahu pre každú Službu na dobu uvedenú v Špecifikácii tejto Služby.

14.3. V prípade, že je Zmluva alebo jej časť v rozsahu Špecifikácie Služby uzavretá na dobu určitú a nejedná sa o povinne zverejňovanú zmluvu, ak žiadna zo zmluvných strán písomne neoznámí druhej zmluvnej strane najneskôr 35 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola táto Zmluva alebo časť Zmluvy uzavretá, že trvá na ukončení platnosti Zmluvy alebo jej príslušnej časti, Zmluva resp. príslušná časť Zmluvy zostáva naďalej v platnosti a mení sa doba, na ktorú bola uzavretá, z doby určitej na dobu neurčitú. Ak zmluvná strana doručí druhej zmluvnej strane oznámenie, že trvá na ukončení platnosti zmluvy alebo jej časti neskôr, ako 35 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva alebo jej časť uzavretá, takéto oznámenie sa považuje za výpoveď zmluvy alebo jej časti na dobu neurčitú, pričom sa uplatnia podmienky bodu 15.5 Podmienok.

14.4. Spoločnosť BENESTRA je viazaná predloženým návrhom Zmluvy po dobu 30 dní od predloženia záujemcovi.

14.5. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak Účastník do 15 dní od vystavenia Preberacieho protokolu k príslušnej Službe Podnikom nedoručí Podniku písomnú reklamáciu nefunkčnosti sprístupnenej Služby, na takýto vystavený Preberací protokol sa hľadí ako na podpísaný Účastníkom v deň jeho vystavenia, ktorý sa považuje za deň sprístupnenia, začatia poskytovania Služby a prvý deň príslušného fakturačného obdobia.

14.6. Podnik je oprávnený účtovať Účastníkovi Hovorné za Volania uskutočnené prostredníctvom Služby aj pred dňom vystavenia Preberacieho protokolu, v zmysle Tarify a podmienok dohodnutých v Zmluve.

### **Článok 15 Zánik Zmluvy**

15.1. Zmluva môže byť ukončená písomnou dohodou oboch zmluvných strán, pričom podpisy osôb oprávnených konať za spoločnosť BENESTRA a Účastníka musia byť na tej istej listine.

15.2. Obe zmluvné strany sú oprávnené Zmluvu alebo jej časť, v rozsahu Špecifikácie Služby vypovedať za podmienok, spôsobom a v lehotách stanovených Podmienkami, Zmlouvou a Zákomom.

15.3. Spoločnosť BENESTRA je oprávnená vypovedať Zmluvu alebo jej časť, týkajúcu sa jednotlivé Služby, ak:

15.3.1. nemôže ďalej poskytovať Účastníkovi dotknutú Službu v dohodnutom rozsahu alebo potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služby,

15.3.2. modernizuje poskytovanie dotknutej Služby a z dôvodu modernizácie je potrebné Zmluvu alebo jej časť ukončiť; spoločnosť BENESTRA zároveň doručí Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej Služby s jej zvýhodneným zriadením.

15.4. Účastník môže písomne vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú, alebo časť Zmluvy v rozsahu Špecifikácie Služby, uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvodu, pričom z doručenej písomnej výpovede musí byť spoločnosti BENESTRA zrejmé, koho a akej

- veci sa predmetná výpoveď Zmluvy týka; v prípade výpovede časti Zmluvy je Účastník povinný presne uviesť Špecifikáciu Služby, ktorá je predmetom výpovede.
- 15.5. Ak bola Zmluva alebo jej časť uzatvorená na dobu neurčitú a Zmluva nestanovuje inak, výpovedná lehota je jeden mesiac a je rovnaká pre obe zmluvné strany; ak bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane do 25. dňa (vrátane) kalendárneho mesiaca, výpovedná lehota začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane a uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď Zmluvy alebo jej časti doručená druhej zmluvnej strane s tým, že platnosť Zmluvy alebo časti Zmluvy na základe jej výpovede niektorou zo zmluvných strán zanikne uplynutím posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom uplynie výpovedná lehota. V prípade, ak bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane v 26. až posledný deň kalendárneho mesiaca, výpovedná lehota začne plynúť prvým dňom druhého kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane a platnosť vypovedanej Zmluvy alebo časti Zmluvy zanikne v posledný deň druhého kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 15.6. Zmluvu možno ukončiť aj písomným odstúpením od Zmluvy za podmienok a spôsobom stanoveným Podmienkami, Zmluvou a Zákomom.
- 15.7. Spoločnosť BENESTRA je oprávnená odstúpiť od Zmluvy alebo jej časti, ak Účastník:
- 15.7.1. opakovane neoprávnene zasahuje do Koncového zariadenia BENESTRA, Technického zariadenia BENESTRA, Siete BENESTRA alebo iného telekomunikačného zariadenia verejnej siete alebo Siete BENESTRA alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobľahosti,
- 15.7.2. nezaplatil niektorý zo svojich peňažných záväzkov, ktorý mu vznikol voči spoločnosti BENESTRA zo Zmluvy alebo v súvislosti so Zmluvou, a to najmä Odplatu za poskytovanie Služby, a to ani do štyridsiatich piatich dní odo dňa po dni splatnosti týchto peňažných záväzkov,
- 15.7.3. pripojí na verejnú sieť, Sieť BENESTRA zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky Zákona a osobitných predpisov alebo používa takto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami, a ani na výzvu spoločnosti BENESTRA zariadenie neodpojí,
- 15.7.4. opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti BENESTRA kontrolu jej používania,
- 15.7.5. opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
- 15.7.6. uviedol v Objednávke nepravdivé údaje týkajúce sa jeho identifikácie, jeho predchádzajúcich, ako aj súčasných záväzkových vzťahov s Inými podnikmi,
- 15.7.7. protiprávnym konaním alebo akýmkoľvek iným spôsobom opakovane zneužíva Službu,
- 15.7.8. je v úpadku alebo vstúpil do likvidácie,
- 15.7.9. na Účastníka bol vyhlásený konkurz alebo konkurz na majetok Účastníka bol zamietnutý pre nedostatok majetku,
- 15.7.10. na majetok Účastníka bola nariadená exekúcia.
- 15.8. Účastník je oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy v časti dotknutej Služby, ak spoločnosť BENESTRA:
- 15.8.1. podstatne zmení a oznámi podstatnú zmenu Podmienok týkajúcich sa Služby alebo zvýši sadzby Tarify, ktoré sa týkajú Služby a Účastník neakceptuje podstatné zmeny Podmienok alebo zvýšenie sadzieb Tarify; ak Podnik neoznámil podstatnú zmenu Podmienok alebo zvýšenie sadzieb Tarify, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy v časti dotknutej Služby do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny Podmienok alebo zvýšenia sadzieb Tarify,
- 15.8.2. ani po opakovanej uznanej reklamacii, neposkytuje Službu podľa Zmluvy, Účastník má právo odstúpiť bez sankcií od Zmluvy v časti dotknutej Služby do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností spoločnosti BENESTRA stále pretrváva,
- 15.8.3. neoznámia Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie v lehote podľa bodu 13.7. Podmienok, Účastník má právo odstúpiť bez sankcií od Zmluvy v časti dotknutej Služby do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa bodu 13.7. Podmienok,
- 15.9. Ak sa na základe Zmluvy poskytuje viac verejných služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 15.8 Podmienok len v časti vo vzťahu k tej Službe, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od verejnej služby, ktorej sa dôvod odstúpenia týka.
- 15.10. Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 15.8 Podmienok, ak zmena Zmluvných dokumentov je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.
- 15.11. Účastník, ktorý je spotrebiteľom, má v súlade s ustanoveniami zákona č. 102/2014 Z.z. ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu a bez akejkoľvek sankcie do 14 dní od začiatku poskytnutia služby Podnikom.
- 15.12. Písomné oznámenie o odstúpení od Zmluvy v zmysle bodu 15.11. vyššie musí byť doručené Podniku najneskôr do štrnásteho dňa od začiatku poskytnutia Služby poštou na adresu sídla Podniku.
- 15.13. Ak si Účastník uplatní právo na odstúpenie od Zmluvy, Podnik má právo na náhradu skutočne vynaložených nákladov spojených s ukončením poskytovaných služieb.
- 15.14. Odstúpením od Zmluvy alebo jej časti z dôvodov uvedených v Podmienkach a v Zmluve táto zaniká v deň nasledujúci po dni, v ktorom bolo oznámenie o odstúpení riadne doručené druhej zmluvnej strane.
- 15.15. Ak Účastník požiadal Iný podnik o prenesenie čísla používaného Účastníkom v rámci Služby do siete Iného podniku, Zmluva zaniká v dôsledku objektívnej nemožnosti jej plnenia v časti týkajúcej sa prenášaného čísla (úplne v prípade, ak sa prenesú všetky čísla pridelené pre používanie na základe Zmluvy, alebo je ďalšie poskytovanie Služieb Podnikom inak technicky neuskutočniteľné), z dôvodu na strane Účastníka v deň ukončenia prenesenia čísla. Spoločnosť BENESTRA neúčtuje Účastníkovi žiaden administratívny poplatok za prenesenie čísla zo siete BENESTRA do siete iného podniku, všetky nároky spoločnosti BENESTRA voči Účastníkovi vyplývajúce zo Zmluvy však zostávajú zachované.
- 15.16. Spoločnosť BENESTRA zašle Účastníkovi po zániku Zmluvy alebo časti Zmluvy konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný do siedmich dní uhradiť.

## **SIEDMA ČASŤ SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

### **Článok 16**

#### **Zmena Zmluvných dokumentov, Tarify**

- 16.1. Spoločnosť BENESTRA si vyhradzuje právo na akúkoľvek jednostrannú zmenu Podmienok alebo Tarify v priebehu doby trvania Zmluvy. Spoločnosť BENESTRA sa zaväzuje oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu Podmienok najmenej jeden mesiac vopred, pričom informuje písomne, elektronickou poštou alebo službou krátkych správ (SMS) Účastníka o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje. Spoločnosť BENESTRA sa zaväzuje oznámiť Účastníkovi zmenu Tarify najmenej pätnásť dní vopred;

v prípade, ak dochádza k zvýšeniu sadzieb Tarify, najmenej tridsať dní vopred, pričom Účastníka informuje písomne. Oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene Podmienok alebo ku zvýšeniu sadzieb Tarify, a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť. Spoločnosť BENESTRA je oprávnená vykonať oznámenie o nepodstatných zmenách Podmienok alebo oznámenie o zmene Tarify, pri ktorej nedochádza k zvýšeniu sadzieb Tarify aj zverejnením na webovom sídle [www.benestra.sk](http://www.benestra.sk)

16.2. Zmluvu je možné meniť výlučne po dohode oboch zmluvných strán formou písomne uzavretého Dodatku. Dodatok je možné uzatvoriť aj akceptáciou žiadosti Účastníka spoločnosťou BENESTRA.

16.3. V prípade, že sa menia Podmienky alebo Tarifa v zmysle bodu 16.1. Podmienok, je dohoda o zmene týchto dokumentov platná okamihom prvého využitia Služby Účastníkom za účinnosti zmenených Podmienok alebo Tarify, s ktorými bol Účastník riadne oboznámený podľa bodu 16.1. Podmienok, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Podmienok alebo Tarify, pokiaľ nedošlo k platnému ukončeniu Zmluvy v zmysle bodu 15.8.1 Podmienok.

### **Článok 17**

#### **Zodpovednosť za škodu**

17.1. Spoločnosť BENESTRA nenesie voči Účastníkovi zodpovednosť za vznik škody, ktorú môže spôsobiť obsah údajov alebo Volaní prenášaných Účastníkom.

17.2. Spoločnosť BENESTRA zodpovedá Účastníkovi za škodu, ktorú mu spoločnosť BENESTRA spôsobila zavineným porušením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy, ako aj Zmluvných dokumentov výlučne v rozsahu určenom Podmienkami, nezodpovedá však za ušlý zisk Účastníka spôsobený porušením svojich povinností určených v Zmluve. Zodpovednosť spoločnosti BENESTRA za škodu spôsobenú Účastníkovi v dôsledku riadneho nesplnenia si povinností určených Zmluvou a Podmienkami je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť Účastníkom uhradenej Odplaty za poskytovanie Služby alebo pomerne znížiť Odplatu za poskytovanie Služby za obdobie chybného poskytovania Služby podľa podmienok Zmluvy a Podmienok, ak tento nárok Účastník uplatnil v spoločnosti BENESTRA písomne najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.

17.3. V prípade, že nesplnením ktoréhokoľvek zo záväzkov Účastníka stanovených v Zmluve a v Podmienkach vznikne spoločnosti BENESTRA škoda, je túto škodu Účastník povinný spoločnosti BENESTRA v celej výške nahradiť okrem ušlého zisku.

17.4. Účastník zodpovedá za vznik akejkoľvek škody na Koncovom zariadení BENESTRA, Technickom zariadení BENESTRA, ako aj akýchkoľvek iných technických zariadeniach spoločnosti BENESTRA, a to od okamihu ich umiestenia v priestore Účastníka až do okamihu odstránenia týchto zariadení z priestorov Účastníka spoločnosťou BENESTRA.

17.5. Spoločnosť BENESTRA nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením ktorejkoľvek z podmienok určených v článku 7 Podmienok.

17.6. Spoločnosť BENESTRA nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody spôsobenej technickou, kapacitnou alebo inou nespôsobilosťou inej pevnej alebo mobilnej verejnej elektronickej komunikačnej siete Iného podniku, prostredníctvom ktorej sa Účastník pripája na Sieť BENESTRA.

17.7. Spoločnosť BENESTRA nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením ktorejkoľvek z podmienok určených v bode 9.1. Podmienok.

### **Článok 18**

#### **Doručovanie a oznamovanie**

18.1. Všetky správy, upomienky a iné informácie posielané spoločnosťou BENESTRA Účastníkovi v súvislosti so Zmluvou faxom, elektronicou poštou alebo formou listu sa považujú za

riadne doručené Účastníkovi uplynutím siedmich dní odo dňa ich zaslania Účastníkovi na jeho poslednú známu adresu. V prípade, že Účastníkovi nemohol byť z akéhokoľvek dôvodu oznámený obsah akejkoľvek listiny mu zasielanej spoločnosťou BENESTRA, považuje sa táto listina za doručенú uplynutím dvadsiateho prvého dňa odo dňa doručenia listiny do dispozičnej sféry Účastníka. Ak Účastník v tejto lehote oznámi spoločnosti BENESTRA, že listina mu nebola doručená, bude mu doručený opis tejto listiny.

18.2. Ak nie je možné Účastníkovi doručiť akúkoľvek Faktúru zaslanú Účastníkovi v súvislosti so Zmluvou, považuje sa táto za doručенú dňom, keď osoba oprávnená na doručovanie poštových zásielok oznámi spoločnosti BENESTRA, že poštovú zásielku nemožno Účastníkovi doručiť.

18.3. Doručovanie akýchkoľvek oznámení, správ alebo iných informácií zo strany Účastníka inou ako písomnou listinnou formou zaslanou poštou alebo odovzdanou osobne v sídle Podniku sa považuje za riadne doručené Podniku len v prípade, že Účastník zašle takéto oznámenie, správu alebo informáciu do 3 dní aj písomnou listinnou formou poštou, prípadne ju osobne odovzdá v sídle Podniku.

18.4. Spoločnosť BENESTRA uverejňuje v zmysle §42 Zákona a súvisiaceho všeobecného povolenia Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb informácie pre užívateľa na webovom sídle [www.benestra.sk](http://www.benestra.sk).

### **Článok 19**

#### **Riešenie sporov**

19.1. Akékoľvek spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sú zmluvné strany povinné bezodkladne riešiť rokovaniami a vzájomnou dohodou.

19.2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že sa vzájomné spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou nevyriešia v zmysle bodu 19.1. Podmienok ani do pätnástich dní odo dňa vzniku sporu, môže ktorákoľvek zo zmluvných strán podať návrh na vyriešenie sporu na vecne a miestne príslušnom okresnom súde v zmysle zákona č. 160/2015 Z.z. Civilný sporový poriadok.

### **Článok 20**

#### **Telekomunikačné tajomstvo a ochrana údajov**

20.1. Spoločnosť BENESTRA je na základe právneho základu daného § 56 ods. 3 písm. a) a ďalších ustanovení Zákona oprávnená na spracúvanie a uchovanie osobných údajov a údajov Účastníka (meno, priezvisko, akademický titul, adresa, rodné číslo, číslo preukazu totožnosti a štátna príslušnosť, ak ide o fyzickú osobu; obchodné meno, sídlo/miesto podnikania, ak ide o právnickú osobu/fyzickú osobu podnikateľa), ako aj telefónnych čísel a výšky neuhradených záväzkov, a to za účelom poskytovania Služby, predovšetkým uzatvorenia a plnenia Zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia, prenesenia čísla, fakturácie vyúčtovania úhrady, evidencie a postupovania pohľadávok, vypracovania zoznamu účastníkov, podávania informácií v rámci koordinačných centier a operačných stredísk tiesňového volania, spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa Zákona. Spoločnosť BENESTRA je tiež oprávnená podľa § 55 ods. 1 Zákona spracúvať nevyhnutné údaje týkajúce sa dlžníkov, alebo osôb, o ktorých spoločnosť BENESTRA alebo Iný podnik zistil, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia, či zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel uvedený v § 43 ods. 1 písm. c) Zákona pre posúdenie, či Účastník dáva záruky, že bude plniť Zmluvu.

20.2. Spoločnosť BENESTRA je oprávnená spracúvať a uchovávať osobné údaje a údaje Účastníka podľa bodu 20.1 Podmienok počas doby trvania platného zmluvného vzťahu Účastníka so spoločnosťou BENESTRA, aj po jeho skončení,

ak je to potrebné na vyúčtovanie, úhradu, evidenciu a vymáhanie pohľadávok, alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom, pričom je oprávnená tieto údaje poskytnúť tretím stranám, ak je to potrebné pre zabezpečenie prevádzky Služby alebo evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnutú Službu. Neposkytnutie údajov podľa bodu 20.1 má za následok nemožnosť uzatvoriť Zmluvu z dôvodu nesplnenia zákonnej požiadavky (§43 ods. 2. písm. b) Zákona).

20.3. Spoločnosť BENESTRA je v zmysle § 62 Zákona oprávnená vykonávať priamy marketing vlastných podobných tovarov a služieb Účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty, pričom dotknutá osoba je oprávnená takto používanie svojich kontaktných informácií kedykoľvek odmietnuť.

20.4. Dotknutá osoba, ktorej údaje spoločnosť BENESTRA spracúva, je oprávnená v zmysle ZákonaOU a GDPR požadovať od spoločnosti BENESTRA prístup k osobným údajom, ktoré sa jej týkajú, ich opravu, vymazanie, obmedzenie spracúvania a ich oznámenie, má právo nebyť predmetom automatizovaného rozhodovania vrátane profilovania s právnymi účinkami na dotknuté osoby, právo namietat' ich spracúvanie a tiež právo na prenosnosť; v prípade spracúvania na základe súhlasu má dotknutá osoba právo udelený súhlas kedykoľvek odvolať. Dotknutá osoba má tiež právo podať dozornému orgánu návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov v zmysle § 100 ZákonaOU.

20.5. Spoločnosť BENESTRA zverejňuje podrobné informácie o rozsahu, spôsobe a účeloch spracúvania osobných údajov, dobe ich uchovávaní, právach dotknutých osôb a ďalšie zásady ochrany osobných údajov na svojom webovom sídle [www.benestra.sk](http://www.benestra.sk) na podstránke Ochrana osobných údajov.

20.6. Spoločnosť BENESTRA určila zodpovednú osobu pre problematiku ochranných údajov, ktorú je možné kontaktovať prostredníctvom elektronickej pošty na adrese [privacy@benestra.sk](mailto:privacy@benestra.sk) alebo inými spôsobmi uvedenými na webovom sídle spoločnosti [www.benestra.sk](http://www.benestra.sk) na podstránke Ochrana osobných údajov.

20.7. Spoločnosť BENESTRA nevykonáva automatizované rozhodovanie vrátane profilovania s právnymi účinkami na dotknuté osoby.

20.8. Spoločnosť BENESTRA môže vykonávať prenos osobných údajov do tretej krajiny za účelom ich spracúvania výlučne pre potreby Podniku, ak sa poskytnú primerané záruky ochrany osobných údajov v zmysle ZákonaOU a GDPR, pričom informáciu o takomto prenose a primeraných zárukách zverejní na svojom webovom sídle [www.benestra.sk](http://www.benestra.sk) na podstránke Ochrana osobných údajov.

20.9. Spoločnosť BENESTRA oznamuje Účastníkovi, že v súlade s § 34 ZákonaOU poverila spracúvaním osobných údajov v mene Podniku sprostredkovateľov, ktorých kategórie uvádza na webovom sídle spoločnosti [www.benestra.sk](http://www.benestra.sk) na podstránke Ochrana osobných údajov.

20.10. Spoločnosť BENESTRA je povinná zachovávať telekomunikačné tajomstvo, predmet telekomunikačného tajomstva je oprávnená sprístupniť len v prípadoch ustanovených Zákonom. Predmetom telekomunikačného tajomstva je obsah prenášaných správ, 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, Prevádzkové údaje a Lokalizačné údaje; predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname.

20.11. V súvislosti s dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, každá zmluvná strana sa zaväzuje:

a) počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení, zachovávať mlčanlivosť o akýchkoľvek Dôverných

informáciách a tieto informácie nereprodukovat' a neposkytovat' tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať,

b) sprístupňovať Dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.

20.12. Podpisom Zmluvy udeľuje Účastník, ktorý je podnikateľským subjektom, spoločnosti BENESTRA súhlas na uvádzanie svojho obchodného mena, sídla a loga za účelom ich použitia ako referencie pri marketingových aktivitách Spoločnosti BENESTRA.

20.13. Spoločnosť BENESTRA je v zmysle Zákona bez súhlasu Účastníka oprávnená spracúvať a uchovávať Prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v priebehu ktorej je možné právne napadnúť vyúčtovanie za Služby alebo uplatniť nárok na úhradu. V prípade začatia reklamácie alebo mimosúdneho riešenia sporu o výške úhrady alebo o kvalite Služieb alebo súdneho konania uchováva Podnik Prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. Podnik je v zmysle Zákona oprávnený uchovávať Prevádzkové údaje na účel vyúčtovania úhrad oprávnených nárokov Podniku, zodpovedania otázok Účastníka, zisťovania protiprávných konaní, poskytovania súčinnosti orgánom činným v trestnom konaní, súdom a iným orgánom štátu a so súhlasom Účastníka aj na marketingové účely alebo poskytovanie Služieb s pridanou hodnotou.

20.14. Spoločnosť BENESTRA je povinná v zmysle Zákona na účely poskytovania súčinnosti orgánom činným v trestnom konaní, súdom a iným orgánom štátu uchovávať Prevádzkové údaje, Lokalizačné údaje a údaje komunikujúcich strán v rozsahu stanovenom Zákonom.

20.15 Účastník berie na vedomie, že Podnik je oprávnený poskytovať informácie a údaje uchovávané pri poskytovaní Služby, osobné, Lokalizačné a Prevádzkové údaje Účastníka v nevyhnutnom rozsahu:

a) tretím osobám (vrátane inkasných spoločností), ktoré Podnik poverí vymáhaním pohľadávok alebo uplatnením iných oprávnených práv Podniku voči Účastníkovi, a to za účelom uplatnenia pohľadávok a iných práv Podniku, vrátane prípadu postúpenia pohľadávok Podniku na tretiu osobu, a to aj po skončení zmluvného vzťahu s Účastníkom, pri postúpení pohľadávky Podniku voči Účastníkovi je Podnik oprávnený a povinný v zmysle § 43 ods. 13 Zákona odovzdať postupníkovi aj všetku dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka,

b) súdom, iným orgánom verejnej správy a iným orgánom štátu, ak je to potrebné na uplatnenie práv Podniku voči Účastníkovi alebo splnenie zákonnej povinnosti Podniku,

c) Inému podniku poskytujúcemu siete a služby elektronickej komunikácie vrátane zahraničných poskytovateľov služieb elektronickej komunikácie, a to za účelom účinnejšej ochrany podnikov pri vykonávaní ich činnosti, alebo ak je to potrebné z dôvodu možnosti poskytnutia Služieb v sieti Iného podniku,

d) obchodným zástupcom Podniku alebo iným subjektom, ktorí budú na základe poverenia Podniku konať v jeho mene ako sprostredkovatelia pri poskytovaní Služieb.

20.16 Spoločnosť BENESTRA je v zmysle §13 ods. 1. písm. b) ZákonaOU pre potreby plnenia Zmluvy alebo na vykonanie opatrenia pred uzatvorením Zmluvy na základe žiadosti dotknutej osoby oprávnená na linky určené pre poskytovanie zákaznickej podpory a spätných volaní z týchto liniek a na vyhotovovanie a ukladanie zvukových záznamov z týchto volaní, t. j. záznamov týkajúcich sa osoby Účastníka alebo prejavov jeho osobnej povahy, taktiež na použitie takto získaných záznamov na účely vyhodnocovania požiadaviek Účastníka, rozsahu a kvality Služieb poskytovaných Účastníkovi, ako aj posudzovania a vybavovania sťažností a podnetov účastníkov. Nahrávanie sa uskutočňuje až po

zaznení hlásky o nahrávaní. V prípade, ak volajúca osoba nesúhlasí s vyhotovením takéhoto zvukového záznamu, môže po zaznení hlásky ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa so svojou požiadavkou na Podnik iným vhodným spôsobom.

- 20.17 Podpisom Zmluvy Účastník prehlasuje, že je oprávnený poskytovať osobné údaje alebo zverejniť osobné údaje dotknutých osôb, ktoré nie sú zamestnancami Účastníka a sú v Zmluvných dokumentoch uvedené ako kontaktné/oprávnené osoby, v rozsahu uvedenom v Zmluvných dokumentoch pre potreby plnenia Zmluvy v zmysle § 13 ods. 1. písm. b) a ochrany oprávnených záujmov spoločnosti BENESTRA v zmysle § 13 ods. 1. písm. f) ZákonaOU, najmä za účelom identifikácie kontaktnej, resp. oprávnenej osoby Účastníka pre potreby komunikácie, autorizácie pokynov, poskytovania informácií a ďalších aktivít za účelom vybavovania obchodných, technických a finančných záležitostí súvisiacich so Zmluvou a poskytovanými Službami, vrátane možných zmien a spoločnosť BENESTRA je oprávnená spracúvať tieto údaje, ako aj údaje dotknutých osôb, ktoré sú zamestnancami Účastníka a sú v Zmluvných dokumentoch uvedené ako kontaktné/oprávnené osoby. Účastník prehlasuje, že uvedené kontaktné/oprávnené osoby plne informoval o poskytnutí ich osobných údajov spoločnosti BENESTRA a poskytol im všetky informácie v zmysle § 20 ZákonaOU. Každú zmenu osobných údajov zamestnancov a iných dotknutých osôb podľa prvej vety v rozsahu a na účely plnenia Zmluvy je Účastník povinný bez zbytočného odkladu oznámiť spoločnosti BENESTRA písomnou formou alebo prostredníctvom linky zákazníckej podpory spoločnosti BENESTRA, pričom Účastník je povinný každú oznámenú novú kontaktnú/oprávnenú osobu informovať o poskytnutí jej osobných údajov spoločnosti BENESTRA a poskytnúť jej všetky informácie v zmysle § 20 ZákonaOU.
- 20.18 Účastník vyhlasuje, že Službu nebude používať na uchovávanie údajov, ktoré sú osobnými údajmi, bez predchádzajúceho uzavretia dohody so spoločnosťou BENESTRA o spracúvaní osobných údajov.

### Článok 21

#### Osobitné dojednania týkajúce sa zakúpenia akciových zariadení

- 21.1. Nárok na zľavu akciového zariadenia z ponuky spoločnosti BENESTRA (ďalej len "komponent") v zmysle príslušných ustanovení Zmluvy vzniká Účastníkovi iba pri súčasnom splnení nižšie uvedených podmienok:
- Účastník je v zmluvnom vzťahu s Podnikom na základe platnej a účinnej Zmluvy, ku ktorej sa akciový komponent poskytuje,
  - Účastník sa zaviazal zotrvať v zmluvnom vzťahu s Podnikom minimálne po dobu viazanosti (dobu určitú) dohodnutú v Zmluve,
  - Účastník nemá ku dňu poskytnutia zľavy žiadne finančné záväzky voči Podniku, ktoré by boli po lehote ich splatnosti.
- 21.2. Účastník sa zaväzuje, že svojím konaním nedá Podniku žiadny taký podnet, v dôsledku ktorého by bol Podnik nútený ukončiť platnosť Zmluvy. V nadväznosti na predchádzajúcu vetu sa Účastník osobitne zaväzuje dodržiavať všetky povinnosti, ktoré mu vyplývajú z týchto Podmienok.
- 21.3. V prípade, ak z akéhokoľvek dôvodu dôjde k ukončeniu platnosti Zmluvy, sa Účastník zaväzuje:
- doplatiť Podniku poskytnutú zľavu podľa príslušných ustanovení Zmluvy a Podmienok, a to bez ohľadu na dĺžku doby, ktorá mu ešte zostávala do ukončenia dohodnutej doby trvania Zmluvy;
  - uhradiť Podniku všetky svoje finančné záväzky za služby, pri ktorých ku dňu ukončenia platnosti Zmluvy o pripojení uplynula lehota ich splatnosti.
- 21.4. Všetky záväzky je Účastník povinný splniť najneskôr do piatich pracovných dní po ukončení zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Podnikom.
- 21.5. Na komponent sa vzťahuje 24-mesačná záručná doba.

- 21.6. Reklamačný poriadok je zverejnený na webovom sídle spoločnosti [www.benestra.sk](http://www.benestra.sk).
- 21.7. Nárok na zľavu podľa bodu 21.1 vyššie nie je možné uplatniť v prípade opakovanej viazanosti (doby určitej).
- 21.8. Miesto spätného zberu pre elektroodpad a miesto spätného odberu pre použité prenosné batérie a akumulátory sa nachádza na predajnom mieste, v prípade doručovaných zariadení na oddelení logistiky spoločnosti BENESTRA, s. r. o. na Einsteinovej ul. č. 24, 85101 Bratislava, ktoré zabezpečuje následné zhodnotenie prípadne likvidáciu odpadu zmluvnými partnermi.

### Článok 22

#### Záverečné ustanovenia

- 22.1. Tieto Podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 25.05.2018 ako zmena doterajších Podmienok. Táto zmena nepredstavuje podstatnú zmenu Podmienok.
- 22.2. Podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej platne uzavretej Zmluvy.
- 22.3. Zmluva a Zmluvné dokumenty predstavujú jediný a úplný dohovor zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy, pričom tieto nahrádzajú všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dohovory ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu Zmluvy.
- 22.4. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 22.5. V prípade, že niektoré z ustanovení Zmluvy alebo Zmluvných dokumentov je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy a Podmienok. Neplatné ustanovenia sa nahradia ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojím obsahom a účelom najbližšie obsahu Zmluvy.
- 22.6. Zmluva sa v celom rozsahu spravuje platným právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 22.7. Zmluva sa považuje za uzavretú okamihom podpisu Zmluvy oboma zmluvnými stranami.
- 22.8. Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva niečo iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a Dodatkov odsúhlasených a podpísaných oboma zmluvnými stranami.
- 22.9. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch vyhotoveniach, z ktorých každá zmluvná strana dostane po jednom vyhotovení.
- 22.10. Účastník podpisom Zmluvy potvrdzuje, že si Podmienky pozorne prečítal, všetky jej ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto Podmienkam v celom ich rozsahu porozumel, súhlasí s nimi, na dôkaz čoho pripája v Zmluve svoj podpis. ■