

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY NA POSKYTOVANIE VEREJNEJ ELEKTRONICKEJ KOMUNIKAČNEJ SLUŽBY PRENOSU DÁT

### Článok I Úvodné ustanovenia

Spoločnosť IFT InForm Technologies, a.s., so sídlom Elektrárenská 12428, 831 04 Bratislava, IČO: 35968915, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel Sa, vložka číslo 3761VB (ďalej len „podnik“), ako oprávnený poskytovateľ verejnej elektronickej komunikačnej služby prenosu dát (ďalej len „služba prenosu dát“), ktorú poskytuje v súlade so Zák. č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) a v súlade so Všeobecným povolením Telekomunikačného úradu č. 1/2005 na poskytovanie elektronických komunikačných sietí a elektronických komunikačných služieb, vydáva v súlade s § 40 zákona o elektronických komunikáciách tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie služby prenosu dát (ďalej len „všeobecné podmienky“).

### Článok II Predmet všeobecných podmienok

Predmetom všeobecných podmienok je úprava práv a povinností podniku a fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „účastník“), ktorá s podnikom uzatvorila v súlade s článkom V všeobecných podmienok zmluvu o pripojení na poskytovanie služby prenosu dát (ďalej len „zmluva o pripojení“).

### Článok III Služba prenosu dát jej opis a kvalita

Podnik poskytuje účastníkom službu prenosu dát prostredníctvom mobilnej verejnej elektronickej komunikačnej siete (ďalej len „verejná sieť“) prevádzkovanvej treťou, na to oprávnenou osobou, s ktorou na tento účel uzatvára zmluvy o pripojení na poskytovanie tejto služby. Opis poskytovanej služby prenosu dát, miesto a spôsob pripojenia koncových telekomunikačných zariadení účastníka do siete a rozsah a kvalitatívne parametre služby prenosu dát, sú uvedené v zmluve o pripojení.

### Článok IV Lehota a podmienky zriadenia služby prenosu dát

Podnik zriadi službu prenosu dát a začne s jej poskytovaním účastníkovi v lehote uvedenej v zmluve o pripojení. V zmluve o pripojení budú uvedené aj osobitné podmienky (technické a iné), ktoré musí účastník splniť, aby podnik mohol v určenej lehote službu prenosu dát v požadovanom rozsahu zriadiť a začať s jej poskytovaním. Po dobu, po ktorú je účastník v omeškaní so splnením podmienok, ktoré sú potrebné pre zriadenie a riadne poskytovanie služby prenosu dát, nie je podnik v omeškaní s plnením jeho povinnosti zriadiť túto službu a začať s jej poskytovaním.

### Článok V Zmluva o pripojení

1. Službu prenosu dát poskytuje podnik na základe zmluvy o pripojení uzatvorenej s každým záujemcom o užívanie tejto služby.
2. Podnik je oprávnený odmietnuť uzatvorenie zmluvy o pripojení so záujemcom o užívanie služby prenosu dát, ak
  - a) jej poskytovanie na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné,
  - b) záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu najmä preto, že je dlžníkom podniku alebo iného podniku, alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu,
  - c) záujemca nesúhlasí so všeobecnými podmienkami.

### Článok VI Cena služby prenosu dát a platobné podmienky

1. Cena za službu prenosu dát je určená, ak nie je v zmluve o pripojení uvedené inak, odkazom na platnú tarifu podniku vydanú v súlade s § 41 zákona o elektronických komunikáciách. Platná tarifa podniku je prístupná na internetovej stránke podniku [www.ift.sk](http://www.ift.sk), resp. v sídle spoločnosti, kde si účastník tiež môže vyžiadať informácie a aktuálnych cenách podniku za službu prenosu dát, ako aj prípadných zľavách z tejto ceny.
2. Tarifa podniku podľa ods. 1 tohto článku obsahuje cenu za službu prenosu dát, resp. jej jednotlivé zložky v prípade, že ich podnik účtuje samostatne, vrátane podrobností o jednorazových, pravidelne sa opakujúcich a variabilných cenách.
3. Cenu za službu prenosu dát určenú podľa platnej tarify podniku alebo zmluvy o pripojení bude podnik vyúčtovať faktúrou - daňovým dokladom po uplynutí zúčtovacieho obdobia, ktorým je kalendárny mesiac, ak nie je v zmluve o pripojení dohodnuté inak. Splatnosť faktúry je 14 dní od doručenia faktúry účastníkovi na bankový účet podniku v nej uvedený. V prípade omeškania účastníka s úhradou ceny za poskytnutú službu prenosu dát účtovanú mu podnikom vzniká podniku voči účastníkovi nárok na úroky z omeškania vo výške 0,5% z dlžnej čiastky za každý deň omeškania až do jej zaplatenia.
4. Podnik je oprávnený jednostranne zmeniť cenu služby prenosu dát uvedenú v tarife vydaním novej tarify, prípadne zmeniť poskytnutú zľavu uvedenú v zmluve o pripojení, pričom v takomto prípade je povinný o tejto zmene informovať účastníka a to tak, že najneskôr jeden mesiac pred dňom nadobudnutia účinnosti takejto zmeny zverejní novú tarifu na svojej internetovej stránke [www.ift.sk](http://www.ift.sk), prípadne v sídle spoločnosti. V prípade, že účastník nesúhlasí so zmenou ceny či zľavy, je oprávnený odstúpiť od zmluvy o pripojení podľa článku X ods. 4 písm. a) všeobecných podmienok a to najneskôr do dňa predchádzajúceho dňu nadobudnutia účinnosti jej zmeny. V opačnom prípade sa zmena ceny služby prenosu dát, alebo poskytnutej zľavy považuje zo strany účastníka za akceptovanú bez výhrad.

## **Článok VII** **Práva a povinnosti podniku**

### 1. Podnik má právo najmä

- a) odmietnuť uzatvorenie zmluvy o pripojení z dôvodov uvedených v článku V ods. 2 všeobecných podmienok,
- b) na zaplatenie ceny za poskytnutú službu prenosu dát účtovanú podľa článku VI všeobecných podmienok, ak jej vyúčtovanie doručil účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia,
- c) na zmenu ceny služby prenosu dát podľa článku VI ods. 4 všeobecných podmienok,
- d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby prenosu dát z dôvodov uvedených v článku IX všeobecných podmienok,
- e) ukončiť platnosť zmluvy o pripojení podľa článku X všeobecných podmienok,
- f) na náhradu jemu vzniknutej škody podľa článku XVI všeobecných podmienok,
- g) na zmenu všeobecných podmienok podľa článku XVII všeobecných podmienok.

### 2. Podnik je povinný najmä

- a) uzatvoriť zmluvu o pripojení s každým záujemcom o poskytovanie služby prenosu dát, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa článku V ods. 2 všeobecných podmienok,
- b) poskytovať službu prenosu dát účastníkovi v kvalite a v rozsahu podľa článku III všeobecných podmienok,
- c) predkladať účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytnutej služby prenosu dát,
- d) zabezpečovať ochranu súkromia, osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov a nakladať s údajmi ktoré sú predmetom tejto ochrany podľa článku XII všeobecných podmienok,
- e) oznámiť účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje najmenej jeden mesiac vopred

## **Článok VIII** **Práva a povinnosti účastníka**

### 1. Účastník má právo najmä

- a) na uzatvorenie zmluvy o pripojení s podnikom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa článku V ods. 2 všeobecných podmienok,
- b) na poskytovanie služby prenosu dát v kvalite a rozsahu podľa článku III všeobecných podmienok,
- c) na bezplatné odstránenie väd v kvalite poskytovanej služby prenosu dát, ktorých vznik nezavinil,
- d) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby prenosu dát alebo jej poskytovania s vadami,
- e) na náhradu škody podľa článku XVI všeobecných podmienok

### 2. Účastník je povinný najmä

- a) používať jemu poskytovanú službu prenosu dát v súlade so zákonom, zmluvou o pripojení a všeobecnými podmienkami,
- b) platiť cenu za poskytnutú službu prenosu dát vyúčtovanú mu podnikom podľa článku VI všeobecných podmienok,
- c) používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce podmienky osobitných predpisov

## **Článok IX** **Prerušenie poskytovania služby prenosu dát**

Podnik je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť účastníkovi poskytovanie služby prenosu dát z dôvodu

- a) zneužívania poskytovanej služby prenosu dát a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonávania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
- b) nezaplatenia splatnej ceny za službu prenosu dát účastníkom ani v lehote 21 dní od doručenia faktúry, ktorou mu bola vyúčtovaná a to až do jej zaplatenia alebo do zániku zmluvy o pripojení
- c) porušenie zmluvných podmienok zo strany účastníka (najmä jeho opakované omeškanie s úhradou ceny služby prenosu dát).

## **Článok X** **Doba platnosti zmluvy o pripojení a jej zánik**

1. Zmluva o pripojení sa uzatvára, ak sa podnik a účastník v nej písomne nedohodne inak, na dobu neurčitú.

2. Zmluva o pripojení zaniká

- a) uplynutím času v prípade zmluvy o pripojení uzatvorenej na dobu určitú,
- b) písomnou dohodou podniku a účastníka,
- c) odstúpením od zmluvy zo strany podniku alebo účastníka,
- d) výpoveďou zo strany podniku alebo účastníka,
- e) v prípade, ak tak ustanovuje osobitný právny predpis.

3. Podnik je oprávnený odstúpiť od zmluvy o pripojení, ak účastník

- a) opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
- b) nezaplatil cenu za poskytnutú službu prenosu dát ani do 45 dní po dni jej splatnosti,
- c) pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu podniku zariadenie neodpojí,
- d) opakovane používa službu prenosu dát spôsobom, ktorý znemožňuje podniku kontrolu jej používania,
- e) opakovane porušuje podmienky zmluvy o pripojení (najmä opakovane omeškanie s úhradou ceny služby).

4. Účastník je oprávnený odstúpiť od zmluvy o pripojení bez sankcií, ak mu podnik

- a) oznámi zmenu zmluvných podmienok (všeobecných podmienok alebo ceny) najmenej jeden mesiac a účastník tieto zmeny neakceptuje,
- b) opakovane ani po reklamácií neposkytuje službu prenosu dát podľa zmluvy o pripojení alebo ju poskytuje s podstatnými vadami,

- c) opakovane neodstráni reklamovanú vadu služby prenosu dát v určenom čase
- d) neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred alebo ho neinformoval najmenej jeden mesiac vopred o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje.
5. Odstúpenie podľa odseku 3 a 4 je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení jeho adresátovi.
6. Účastník je oprávnený ukončiť platnosť zmluvy o pripojení uzatvorenej na dobu neurčitú výpoveďou z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.
7. Podnik je oprávnený vypovedať zmluvu o pripojení bez ohľadu na to, či je táto uzatvorená na dobu určitú alebo neurčitú,
- a) ak nemôže ďalej poskytovať službu prenosu dát v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby prenosu dát,
- b) z dôvodu modernizácie verejných služieb s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby prenosu dát poskytovanej podľa zmluvy o pripojení, pričom v takomto prípade je podnik spolu s výpoveďou povinný doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením.
8. Výpovedná doba v prípade výpovede danej podľa odseku 6 a 7 je jeden kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede jej adresátovi.

#### **Článok XI**

##### **Druhy servisných služieb**

1. Účastník oznamuje podniku poruchy alebo potrebu odstránenia porúch spôsobom stanoveným v článku XIII bod 2 týchto všeobecných podmienok.
2. Podnik sa zaväzuje odstrániť poruchu vo vlastnej sieti do 4 hodín od jej nahlásenia. V prípade, že sa porucha vyskytuje mimo jeho siete, je doba odstránenia poruchy závislá od rozsahu a povahy poruchy.
3. Podnik a účastník sa môžu zmluvne dojsť na rozsahu servisných služieb nad rámec rozsahu určenom v tomto článku.

#### **Článok XII**

##### **Ochrana súkromia, osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov**

1. Podnik je povinný prijať zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti účastníkom poskytovanej služby prenosu dát z hľadiska ochrany súkromia, osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov, ktoré s ohľadom na stav techniky a náklady na realizáciu musia zabezpečiť úroveň bezpečnosti, ktorá je primeraná existujúcemu riziku.
2. Podnik je povinný nakladať s údajmi, ktoré sú predmetom ochrany podľa odseku 1, výlučne v súlade a za podmienok určených v štvrtjej časti zákona o elektronických komunikáciách.

#### **Článok XIII**

##### **Súhlas so spracúvaním osobných údajov**

1. Podnik je oprávnená na základe zákona o elektronických komunikáciách a základe zákona o ochrane osobných údajov získavať a spracúvať osobné údaje účastníkov, ktorými sú
- meno, priezvisko, akademický titul, adresa, rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť fyzickej osoby,
  - obchodné meno a sídlo právnickej osoby
  - obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby podnikateľa
  - telefónne číslo, ak má na základe požiadavky účastníka zostať utajené
  - kategória prístupu k sieti
  - iné osobné údaje, ktoré sú súčasťou zmluvy o pripojení, jej príloh a dodatkov
- za účelom:
- uzavretia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia,
  - fakturácie vyúčtovania úhrady a evidencie pohľadávok,
  - vypracovania zoznamu účastníkov,
  - podávania informácií v rámci činnosti koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania
  - spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa zákona o elektronických komunikáciách.
2. Účastník podpisom zmluvy o pripojení udeľuje podniku súhlas so získavaním a spracúvaním osobných údajov v informačných systémoch v rozsahu stanovenom týmito všeobecnými podmienkami za účelom uvedeným v bode 1 tohto článku.
3. Doba získavania a spracúvania osobných údajov v informačných systémoch v rozsahu stanovenom týmito všeobecnými podmienkami sa zhoduje s dobou trvania zmluvy o pripojení. Podnik je však oprávnená získavať a zhromažďovať tieto údaje aj po zániku zmluvy o pripojení, a to v prípade uskutočnenia vyúčtovania úhrady za poskytnuté služby vrátane ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok podniku za poskytnuté služby, na vybavenie podaní účastníkov alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom a na uplatnenie práv.
4. Účastník podpisom zmluvy o pripojení udeľuje súhlas so získavaním a spracúvaním osobných údajov aj za účelom ich poskytnutia zmluvným predajcom spoločnosti IFT alebo iným podnikom vrátane zahraničných osôb, ak je to nevyhnuté na dosiahnutie účelu podľa tohto článku všeobecných podmienok, ako i inej fyzickej a právnickej osobe, ktorá je oprávnená pre spoločnosť IFT na základe zmluvy vymáhať pohľadávky.
5. Účastník je oprávnený súhlas udelený na získavanie a spracúvanie osobných údajov kedykoľvek písomne odvolať. Účastník berie na vedomie, že podnik v zmysle zákona o ochrane osobných údajov nie je oprávnená bezodkladne zlikvidovať osobné údaje po tom, ako o to účastník písomne požiada; tieto je oprávnená zlikvidovať až po uplynutí lehôt stanovených v osobitných predpisoch.

#### **Článok XIV**

## **Reklamačný poriadok**

1. Účastník je oprávnený uplatniť v podniku reklamáciu
  - a) na správnosť vyúčtovanej ceny za poskytnutú službu prenosu dát,
  - b) na vady v kvalite poskytnutej služby prenosu dát.
2. Reklamácia podľa odseku 1 sa uplatňuje písomne v podniku a to najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia daňového dokladu, ktorého správnosť sa namieta alebo do 30 dní odo dňa, kedy účastník zistil vadu v kvalite jemu poskytovanej služby prenosu dát. V reklamacii je účastník povinný uviesť dôvody pre ktoré namieta správnosť vyúčtovanej ceny alebo v čom spočíva vada v kvalite jemu poskytovanej služby prenosu dát. V prípade, že účastník neuplatní reklamáciu spôsobom a v lehote vo vyššie uvedenej lehote, akékoľvek jeho nároky z titulu správnosti vyúčtovanej ceny služieb alebo vady v kvalite poskytovanej služby prenosu dát zanikajú.
3. Podnik je povinný reklamáciu uplatnenú účastníkom podľa odseku 2 prešetriť a výsledok šetrenia oznámiť účastníkovi najneskôr do 60 dní, inak sa reklamácia považuje za uznanú.
4. V prípade, že podnik po prešetrení reklamácie účastníka na správnosť vyúčtovanej ceny za poskytnutú službu prenosu dát dôjde k záveru, že táto bola vyúčtovaná nesprávne, je podnik povinný vystaviť účastníkovi daňový doklad (dobropis alebo ľarchopis), ktorým zúčtuje nesprávne vyúčtovanú časť ceny v prospech alebo na ľarchu účastníka. Rovnako je podnik povinný postupovať aj v prípade, ak výsledok šetrenia reklamácie neoznámil účastníkovi v lehote uvedenej v ods. 3 tohto článku.
5. V prípade, že podnik po prešetrení reklamácie účastníka na vadu v kvalite poskytovanej služby prenosu dát dôjde k záveru, že táto bola účastníkovi poskytovaná s vadou, má účastník nárok na jej bezplatné odstránenie v lehote primeranej povahe a rozsahu vady, ak vznik tejto vady nezavinil a na primeranú zľavu z ceny poskytnutej služby prenosu dát za čas, po ktorý trvala ním reklamovaná vada v jej kvalite, ak vznik tejto vady zavinil podnik. Iný spôsob vybavenia nároku účastníka z titulu vady v kvalite poskytnutej služby prenosu dát môže podnik dohodnúť s účastníkom v zmluve o pripojení.

## **Článok XV**

### **Mechanizmus na urovanie sporov**

1. Účastník sa zaväzuje akýkoľvek prípadný spor s podnikom vo veci správnosti vyúčtovanej ceny za poskytnutú službu prenosu dát alebo jej kvality, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a účastník nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie, riešiť v dobrej viere prednostne vzájomným rokovaním s podnikom. V prípade, že ani do 30 dní odo dňa doručenia písomnej žiadosti účastníka o uskutočnenie rokovania podniku sa podniku a účastníkovi nepodarí dosiahnuť urovanie sporu, je účastník oprávnený postupovať podľa ods. 2 tohto článku.
2. Po mámom uplynutí lehoty určenej v odseku 1 je účastník oprávnený predložiť spor Telekomunikačnému úradu Slovenskej republiky v súlade s § 73 zákona o elektronických komunikáciách alebo vecne a mieste príslušnému súdu.

## **Článok XVI**

### **Zodpovednosť za škodu a jej náhrada**

1. Podnik a účastník zodpovedajú za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia niektorej z ich povinností im vyplývajúcich z ich záväzkového vzťahu založeného zmluvou o pripojení a z platných právnych predpisov, pričom v prípade vzniku škody v dôsledku porušenia niektorej z povinností jednej zo zmluvných strán, je takáto zmluvná strana povinná uhradiť druhej zmluvnej strane, s výnimkou uvedenou v ods. 2 tohto článku, jej skutočne vzniknutú škodu.
2. Podnik zodpovedá za škodu vzniknutú účastníkovi porušením jeho povinnosti poskytovať tomuto službu v rozsahu, štandarde a kvalite podľa zmluvy o pripojení, ako aj v prípade porušenia jeho povinnosti odstrániť jej vady v stanovenej lehote len v prípade, že podnik porušenie takejto svojej povinnosti zavinil, pričom v takomto prípade je jeho povinnosť na náhradu vzniknutej škody v súlade so všeobecne zaužívanou praxou v oblasti elektronických komunikačných služieb obmedzená maximálne do výšky ceny služby, ktorú je podnik oprávnený vyúčtovať účastníkovi za kalendárnom mesiac, v ktorom došlo k porušeniu povinnosti podniku zakladajúcemu nárok účastníka na náhradu jemu vzniknutej škody.
3. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá druhej zmluvnej strane za škodu jej vzniknutú v dôsledku porušenia niektorej z jej povinností vyplývajúcej zo zmluvy o pripojení, ak takéto porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Okolnosťou vylučujúcou zodpovednosť sa na účely tohto ustanovenia rozumie v súlade s ust. § 374 ods. 1 Obchodného zákonníka prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana takúto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala (napr. vojna, revolúcia, požiar, povodeň, zemetrasenie, štrajk, výpadok elektrického prúdu, poškodenie telekomunikačného zariadenia, rozhodnutie orgánu verejnej správy a pod.).

## **Článok XVII**

### **Zmena všeobecných podmienok**

Podnik je oprávnený jednostranne zmeniť všeobecné podmienky. Podnik je povinný nové všeobecné podmienky vydať a zverejniť najneskôr jeden mesiac pred dňom nadobudnutia ich účinnosti na svojej internetovej stránke [www.ift.sk](http://www.ift.sk), resp. v sídle spoločnosti. V prípade, že účastník nesúhlasí so zmenou všeobecných podmienok, je oprávnený odstúpiť od zmluvy o pripojení a to najneskôr do dňa predchádzajúceho deň nadobudnutia účinnosti zmeny všeobecných podmienok. V opačnom prípade sa zmena všeobecných podmienok považuje zo strany účastníka za akceptovanú bez výhrad.

## **Článok XVIII**

### **Záverečné ustanovenia**

Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 05.06.2007 a platia až do ich najbližšej zmeny vykonanej podnikom v súlade s ich článkom XVII.