



# Všeobecné podmienky poskytovania telekomunikačných služieb spoločnosti Daktela SK, s.r.o.

## 1. Predmet Všeobecných podmienok a definície pojmov

1.1. „Všeobecné podmienky“ sú tieto Všeobecné podmienky poskytovania telekomunikačných služieb, upravujúce poskytovanie verejných telekomunikačných služieb Poskytovateľom a tvoria neoddeliteľnú súčasť každej Zmluvy o poskytovaní Služieb a Objednávky, ktorá je prílohou Zmluvy o poskytovaní Služieb, uzatvárané medzi Poskytovateľom na strane jednej a Účastníkom na strane druhej.

1.2. „Poskytovateľ“, alebo tiež „Operátor“ je spoločnosť Daktela SK, s.r.o., Kopčianská 10, 851 01 Bratislava, IČO: 46039601, DIČ: 2023209232, DIČ DPH: SK2023209232 tel. číslo +421 220 510 420, webová adresa <http://www.daktela.com> a email [daktela@daktela.com](mailto:daktela@daktela.com).

1.3. „Účastník“ (alebo tiež "Zákazník ") je užívateľ príslušnej Služby, ktorý splnil podmienky stanovené príslušnými právnymi predpismi, týmito Všeobecnými podmienkami, a ktorý má s Poskytovateľom uzavretú Zmluvu a aspoň jednu Objednávku.

1.4. „Zmluva“ je príslušná Zmluva o poskytovaní telekomunikačných služieb, uzavretá medzi Poskytovateľom a Účastníkom.

1.5. „Dodatok“ je písomný dodatok k uzavretej Zmluve, ktorým je menený či doplnený obsah uzavretej Zmluvy.

1.6. „Objednávka“ je návrh na uzavretie zmluvy o poskytovaní konkrétnej telekomunikačnej služby, v ktorom sa stanovujú konkrétne technické, cenové a iné podmienky poskytovania danej Služby

1.7. „Cenník“ je platný cenník Služieb Poskytovateľa, Účastníkovi je dostupný v sídle Poskytovateľa, na jeho www stránkach alebo na Intranete. Cenník obsahuje názov Služby, Typ Služby, cenu Služby, prípadne ďalšie špecifikácie Služby.

1.8. „Typ platenia“ je špecifikácia obchodných podmienok poskytovania Služby, najmä termínov a spôsobov úhrady za poskytnutú službu a je priradený ku každej Službe. Typy platenia sú: Kredit, Faktúra.



1.9. „Služby“ a „Doplnkové služby“ sú verejne dostupné služby elektronických komunikácií a sú poskytované na základe osvedčenia vydaného Poskytovateľovi Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky ďalej len UREKAPS.

1.10. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Účastníkom vyplývajúce zo Zmluvy sa riadia príslušnými ustanoveniami zák. č. 513/1991 Obchodného zákonníka Zb. A zákonom Národnej rady Slovenskej republiky č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „Zákon“) a v rozsahu licencie udelenej Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky (ďalej len „Licencia“)

1.11. „Deň zriadenia služby“ je deň dodávky a inštalácie zariadenia, vykonanie všetkých konfigurácií na Telekomunikačnej sieti Poskytovateľa a ďalších úkonov, ktoré sú nevyhnutné pre používanie Služby podľa podmienok stanovených Objednávkou, čím je Služba dostupná.

1.12. „Telekomunikačná sieť“ je verejná sieť elektronických komunikácií, tj prenosových systémov, ktoré umožňujú prenos signálov po vedení, rádiovým, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, slúžiacimi na prenos hlasu či dát.

1.13. „Perioda“ je časový úsek (obdobie) definovaný prvým dňom a dĺžkou. Perioda je najmenšia časová jednotka, v ktorej je poskytovaná Služba, a ku ktorej sa vzťahujú všetky vyúčtovania a ďalšie úkony plynúce z Objednávky.

1.14. „Výzva na platbu“ je podnet na úhradu záväzkov plynúcich zo Zmluvy a Objednávky. Typ dokladu sú zálohová faktúra alebo faktúra-daňový doklad. Výzvou na platbu je aj záväzok Účastníka plynúci z Objednávky.

1.15. „DUZP“ je dátum uskutočnenia zdaniteľného plnenia

1.16. „Prípojný bod“ (alebo tiež „Koncový bod“) Telekomunikačnej siete je fyzický bod, v ktorom je Účastníkovi poskytovaný prístup k Telekomunikačnej sieti, či sú Účastníkovi odovzdávannej Služby.

1.17. „Prenosová trasa“ je elektronické komunikačné zariadenie Účastníka či Poskytovateľa, slúžiace na prenos dát či hlasu medzi fyzickou lokalitou Účastníka a fyzickou lokalitou Poskytovateľa, nutné na poskytovanie príslušnej Služby.

1.18. „Závada“ je stav, ktorý nastal za Prípojným bodom (na strane Účastníka), a kedy je Účastníkovi z technických dôvodov znemožnené užívanie Služby, Služba je nedostupná, je znížená ho kvalita alebo obmedzený ho dohodnutý rozsah.



1.19. „Porucha“ je stav, kedy je Účastníkovi užívanie Služby znemožnené z technických dôvodov, Služba je nedostupná, je znížená ho kvalita alebo obmedzený ho bežný dohodnutý rozsah, ak nastala pred Prípojným bodom (na strane Poskytovateľa).

1.20. „Reklamácia“ je písomne vykonaný úkon, ktorým Účastník uplatňuje práva z zodpovednosti Poskytovateľa za Poruchy, rozsah a kvalitu poskytnutej Služby, alebo uplatňuje námietky k vyúčtovaniu ceny za Služby.

1.21. „Dohľad“ je aktívne vyvíjaná činnosť Poskytovateľa na Telekomunikačnej sieti (až po Prípojný bod) pre zabezpečenie ho bezproblémového prevádzky tak, aby boli dodržané Zmluvou a Objednávkou garantované parametre Služby.

1.22. „Intranet“ je chránená časť webových stránok prevádzaná Poskytovateľom, do ktorej má Účastník prístup pomocou unikátneho loginu a hesla (login a heslo sú oznámené najneskôr dňom nadobudnutia účinnosti Zmluvy).

1.23. Daktela-Tarif UNLIMITED je služba, ktorá umožňuje Účastníkovi neobmedzené volanie do všetkých mobilných a pevných sietí v rámci SR v obvyklom objeme (čo je považované za obvyklý objem, je špecifikované smluvne). Prevolané minúty nad tento objem sú účtované zvlášť. Tarif Unlimited sa nevzťahuje na medzinárodné volania a čísla so zvláštnym tarifom – farebné linky, audiotext, apod.) Poskytovateľ si vyhradzuje právo monitorovať používanie tejto tarify av prípade podozrenia na zneužívanie neobmedzeného volania (napr. spôsob užívania neobmedzeného volania vykazuje charakteristiky strojového generovania prevádzky alebo iného nestandardného použitia) či v prípade užívania neobmedzeného volania spôsobom, ktorý môže negatívne ovplyvniť kvalitu služieb poskytovaných iným zákazníkom alebo prevádzku siete alebo akejkolvek jej časti, je Poskytovateľ kedykoľvek oprávnený obmedziť, prípadne vypovedať túto službu alebo po predchádzajúcom upozornení previesť Účastníka na iný typ služby.



## 2. Uzavretie, platnosť a účinnosť Zmluvy a objednávky

2.1. Prijatím Objednávky Poskytovateľom je platne uzavretá Zmluva. S každou ďalšou akceptovanou Objednávkou rovnakého Účastníka sa predmet Zmluvy rozširuje o Služby uvedené v ďalšej Objednávke. Ak je to potrebné, môže byť Zmluva uzavretá písomne pred akceptáciou Objednávky s tým, že až akceptáciou prvej Objednávky sa určujú podstatné náležitosti Zmluvy a Zmluva sa stane platnou a účinnou.

2.2. Po uzavretí platnej a účinnej zmluvy má Poskytovateľ právo vykonať technické preverenie, či zriadeniu Služby nebráni technická alebo ťažko prekonateľná prekážka, ktorá znemožňuje zriadiť Službu s požadovanými parametrami.

2.3. Ak pri technickom preverení Poskytovateľ zistil, že nemôže zriadiť službu v požadovaný deň zriadenia služby pre technickú alebo ťažko prekonateľnú prekážku, navrhne Účastníkovi náhradný deň zriadenia služby alebo má Poskytovateľ právo od uzavretej zmluvy bez sankcií odstúpiť; toto právo má Poskytovateľ tiež v prípade, že Účastník Poskytovateľom navrhnutý náhradný Deň zriadenia služby odmietne.

2.4. Zriadiť Službu je Poskytovateľ povinný až dojednaným Dňom zriadenia služby, ale najskôr po úhrade služby, ak je na zriadenie Služby vyžadovaná.

2.5. Služba je zriadená a odovzdaná dňom umožnenia ho užívania. Na základe dohody strán môže byť spísaný odovzdávací protokol.

2.6. V Zmluve možno dojednať skúšobný prevádzku; v takom prípade je dňom zriadenia služby prvý deň nasledujúci po dni skončenia skúšobného prevádzky.



### 3. Práva a povinnosti Poskytovateľa

#### 3.1. Poskytovateľ je povinný:

3.1.1. Zriadiť a nepretržite (24 hodín denne, 7 dní v týždni) poskytovať Účastníkovi Službu za podmienok stanovených Objednávkou.

3.1.2. Poskytnúť Účastníkovi finančnú náhradu –kompenzáciu za nefunkčnosť počas Poruchy podľa bodu 9.

3.1.3. Vrátiť (na bankový účet Účastníka, špecifikovaný v Zmluve či Objednávke) zálohu na aktivačný poplatok a ďalšie prípadné zálohy v prípade odstúpenia od Objednávky podľa bodov 13.7.1 a 13.7.2.

3.1.4. Informovať Účastníka (e-mailom, písmene alebo iným preukázaným spôsobom) o zmenách Cenníka a Všeobecných podmienok, a to najmenej 30 dní pred účinnosťou zmien. Obe zmluvné strany súhlasia, že všetky zmenené dokumenty, nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom v nich uvedeným, nie však pred oznámením zmien, a to bez ohľadu na akúkoľvek nutnú akceptáciu zo strany Účastníka. Účastník je oprávnený nové znenie Cenníka a Všeobecných podmienok odmietnuť a Zmluvu vypovedať do 30 dní odo dňa oznámenia zmeny. Výpovedná doba je v takom prípade jednomesačná a začína plynúť mesiac nasledujúci po mesiaci, v ktorom bolo odmietnutie a vypovedanie Zmluvy oznámené Poskytovateľovi.

3.1.5. Nemonitorovať prevádzku na sieti Účastníka nad rámec nutný pre prevádzku Služby a Telekomunikačné siete.

3.1.6. Vykonávať všetky nevyhnutné plánované odstávky Telekomunikačné siete iba po predchádzajúcom oznámení Účastníkovi, a to najmä v nočných hodinách.

3.1.7. Vybaviť Reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní od doručenia Reklamácie.

#### 3.2. Poskytovateľ je oprávnený:

3.2.1. Prerušiť poskytovanie Služby na dobu nevyhnutnej odstávky Telekomunikačnej siete. Neposkytovanie Služby počas ohláseného prerušenia nie je Poruchou.



3.2.2. Meniť topológiu Telekomunikačnej siete, vykonávať jej úpravy a konfigurácie a meniť nastavenia služby (IP adresy atď.) pokiaľ budú dodržané parametre Služby podľa Objednávky.

3.2.3. Meniť Cenník a Všeobecné podmienky.

3.2.4. Meniť identifikačné čísla Objednávky, Zmluvy, login a prístupové heslo k Službe.

3.2.5. Nezriaďiť Službu, či nevykonať zmenu Služby, ak nie je riadne uzavretá Zmluva a Objednávka, vrátane všetkých príloh, alebo pokiaľ Účastník nedoložil súhlas vlastníka nehnuteľnosti alebo neposkytol potrebnú súčinnosť na inštaláciu, neschválil projekt, neumožnil prístup do priestorov inštalácie a podobne.

3.2.6. Zálohovanie nahrávok – je možné iba v prípade, že virtuál Účastníka/Užívateľa je umiestnený v cloude Poskytovateľa.

## 4. Práva a povinnosti Účastníka

4.1. Účastník je povinný:

4.1.1. Riadne platiť za poskytované Služby. Úhradu ceny za Službu vykonávať v termíne splatnosti podľa Objednávky či Výzvy na platbu, a to vrátane DPH. Úhrada je vykonaná až dňom pripísania celej čiastky na účet Poskytovateľa. Vypočutý hardvér a ďalší tovar je až do úplného zaplatenia vo vlastníctve Poskytovateľa.

4.1.2. Užívať Službu v súlade so záväznými právnymi predpismi, dobrými mravmi, Zmluvou a Objednávkou, najmä:

- a) úmyselne alebo z nebanlivosti nepodporovať a neumožňovať akékoľvek nelegálne činnosti, nezapájať sa do nich, vrátane prenosu; ani sa do nich nezapájať, vrátane prenosu.
- b) nekomunikovať spôsobom porušujúcim práva na ochranu osobnosti, nešíriť počítačové vírusy, neporušovať vlastnícke a autorské práva;
- c) nenarúšať bezpečnosť systému alebo siete v snahe získať neoprávnený prístup;



- d) nevyužívať neoprávnene dáta, systémy a siete, alebo neoprávnene skúšať, skúmať či testovať zraniteľnosť systémov alebo sietí;
- e) neporušovať bezpečnostné a overovacie procedúry bez výslovného súhlasu vlastníka systému alebo siete;
- f) nezasahovať do služieb poskytovaných iným užívateľom, hostiteľským systémom alebo sieťam;
- g) Účastník služby Virtuálna ústredňa je oprávnený robiť cez webové a administratívne ústredne úpravy konfigurácie. Pokiaľ je týmto spôsobená škoda, Účastník nie je oprávnený požadovať plnenie od Poskytovateľa.

4.1.3. Neposkytovať Služby tretím osobám, pokiaľ na to nie je Účastník oprávnený príslušnou telekomunikačnou licenciou, živnostenským oprávnením a písomným súhlasom Poskytovateľa.

4.1.4 Urobiť všetky možné opatrenia, zabráňujúce nepovolánym osobám manipulovať so zariadením Poskytovateľa (ktoré je súčasťou Telekomunikačnej siete), umiestneným v lokalite Účastníka, poškodiť ich alebo ich odcudziť.

4.1.5. Zaistiť súhlas vlastníka nehnuteľnosti na inštaláciu nutných vedení a zariadení a zodpovedať Poskytovateľovi za všetku škodu, pokiaľ by sa preukázalo, že súhlas nebol daný, prípadne že nie z viny Poskytovateľa inštaláciou vedenia a zariadenia neboli splnené podmienky súhlasu.

4.1.6. Uhradiť Poskytovateľovi všetky náklady spojené so zriadením alebo zmenou Služby, ktoré musel Poskytovateľ vynaložiť z dôvodu, že Účastník nesplnil podmienky stanovené pre zriadenie alebo zmenu služby. Za nesplnenie podmienok sa považuje aj to, že Účastník zmenil východiskové podmienky inštalácie oproti stavu pri zriadení Služby.

4.1.7. Dňom ukončenia poskytovania Služby umožniť Poskytovateľovi odbornú demontáž jeho zariadení.

#### 4.2. Účastník je ďalej povinný:

4.2.1. Bezodkladne ohlásiť Poskytovateľovi všetky známe skutočnosti, ktoré by mohli nepriaznivo ovplyvniť poskytovanie Služby, najmä Poruchy Telekomunikačnej siete, Závady a Poruchy v poskytovaní Služby.



4.2.2. Zaistiť pravidelnú kontrolu svojej e-mailovej adresy a všetky zmeny svojich identifikačných a kontaktných údajov a prípadné zmeny oznamovať Poskytovateľovi. Účastník je povinný oznámiť poskytovateľovi najmä emailovú adresu na zasielanie faktúr.

4.2.3. Zabezpečiť na svoje náklady prevádzkové priestory a elektrické napájanie pre telekomunikačné zariadenia Poskytovateľa potrebná pre poskytovanie Služby.

4.2.4. Nemeniť bez osobnej účasti alebo písomného súhlasu Poskytovateľa nastavenia, zapojenia, umiestnenia a priestorové usporiadanie zariadenia Poskytovateľa v lokalite Účastníka proti stavu pri zriadení príslušnej Služby.

4.2.5. Užívať Službu iba prostredníctvom koncových zariadení schválených Poskytovateľom, majúci platné technické a bezpečnostné osvedčenia pre prevádzku v Slovenskej republike. Účastník zodpovedá za stav svojho zariadenia, ktoré pripája na Prípojný bod.

4.2.6. Zaistiť súčinnosť s Poskytovateľom pri zriadení, zmene, ukončení, dohľadu či servisu Služby, umožniť Poskytovateľovi prístup k zariadeniam Poskytovateľa a zariadeniam Účastníka zaradeným do dohľadu (podľa 8.5.).

4.2.7. Prevziať Službu v Deň zriadenia služby ak prevzatie zaistiť prítomnosť osoby, ktorá je oprávnená prevzatie uskutočniť a má na to dostatočné odborné znalosti; pokiaľ Účastník prítomnosť takej osoby nezaistí, je služba považovaná za odovzdanú a prevzatú Dňom zriadenia služby.

4.2.8. Uhradiť vyúčtovanú cenu za Službu aj vtedy, ak došlo k neoprávnenému používaniu Služby inými užívateľmi.

4.2.9. Dodržiavať právne predpisy Slovenskej republiky. Najmä platné nariadenia a predpisy Telekomunikačného úradu. V prípade, že Poskytovateľ zistí, že Účastník koná v rozpore s týmto ustanovením je oprávnený poskytovanie služby pozastaviť.

4.3. Účastník je oprávnený:

4.3.1. Uplatniť Reklamacie na vyúčtovanie ceny alebo na poskytovanou Službu spôsobom uvedeným ďalej.





## 5. Rozsah a územné vymedzenie poskytovanej Služby

- 5.1. Rozsah poskytovanej Služby je uvedený v Objednávke, Cenníku a Poriadku Služby uvedené na [www stránkach](http://www.daktela.sk) Poskytovateľa či na Intranete.
- 5.2. Pre každú Službu je vyhotovená samostatná Objednávka.
- 5.3. Doplnkové služby sú súčasťou Objednávky Služby, ktorej doplnok tvorí.
- 5.4. Jednotlivé Objednávky na sobě nejsou vzájemně závislé.
- 5.5. Jednotlivé Objednávky je možné samostatne vypovedať. Ukončením platnosti jednej Objednávky nezaniká platnosť ostatných Objednávok.
- 5.6. Dojednania obsiahnuté v Objednávke majú prednosť pred dojednaniami obsiahnutými v ostatných častiach Zmluvy a sú platné iba pre danú Objednávku.

## 6. Ceny služieb

- 6.1. Všetky ceny sú uvedené bez DPH.
- 6.2. Cena za poskytnuté Služby sa dojednáva:
  - 6.2.1. Podľa Cenníka.
  - 6.2.2. Zmluvná cena písomnou dohodou v Objednávke ak bola Poskytovateľom akceptovaná.
- 6.3. Ak nie je stanovené inak, sú všetky hovory účtované po 30 sekundách, tj minimálna účtovaná dĺžka hovoru, ak nie je stanovené inak, je 30 sekúnd. Tarifikačia pri farebných linkách je po 60 sekundách. Pričom minimálna účtovaná dĺžka hovoru je na týchto linkách 120 sekúnd.
- 6.4. Identifikácia je možná iba takým telefónnym číslom, ku ktorému má Účastník (Užívateľ) riadne oprávnenie na jeho použitie. Poskytovateľ nie je oprávnený a povinný skúmať toto oprávnenie na použitie čísel. Za použitie čísla týmto spôsobom zodpovedá Účastník (Užívateľ).



## 7. Vyúčtovanie a platenie, platobné podmienky

### 7.1. Pre vyúčtovanie periodickej Služby Typu Kredit:

7.1.1. Prvý deň prvej Periódy je deň zaplatenia Kreditu alebo Deň zriadenia služby, ak Služba bola zriadená po zaplatení Kreditu.

7.1.2. Perióda končí okamihom vyčerpania všetkých zaplatených Kreditov alebo okamihom zaplatenia ďalšieho Kreditu. Nevyčerpaný Kredit z predchádzajúcej Periódy sa pripočíta k nasledujúcej Perióde.

7.1.3. Perióda môže byť nepravidelná.

7.1.4. Minimálny Kredit stanovený Cenníkom alebo Objednávkou musí byť vyčerpaný do 6-tich mesiacov. Nevyčerpaný Kredit po tejto dobe prepadá v prospech Poskytovateľa ako dohodnutá zmluvná pokuta za nevyčerpanie kreditu

7.1.5. Prvý deň nasledujúcej Periódy je deň nasledujúci po zaplatení Kreditu. Kredit musí byť uhradený najneskôr do vyčerpania predchádzajúceho Kreditu.

7.1.6. Výzva na platbu nemusí byť Poskytovateľom zasielaná.

7.1.7. Poskytovateľ môže žiadať zloženie istiny (nevyčerpatel'ného Kreditu). Táto istina bude užívateľovi vrátená na základe jeho žiadosti do 14 dní od ukončenia Služby. Poskytovateľ je oprávnený použiť túto istinu na úhradu akýchkoľvek záväzkov Účastníka.

### 7.2. Pre vyúčtovanie periodickej Služby Typu Faktúra:

7.2.1. Prvý deň prvej Periódy je Deň zriadenia služby.

7.2.2. Dĺžka Periódy je jeden kalendárny mesiac, Prvá Perióda je skrátená na obdobie od prvého dňa prvej Periódy do konca kalendárneho mesiaca, v ktorom Perióda nastala. Perióda je pravidelná.

7.2.3. Prvý deň nasledujúci Periódy je prvý deň kalendárneho mesiace.

7.2.4. Úhrada ceny za Službu prebehne na základe faktúry – daňového dokladu.

7.2.5. Splatnosť faktúry je 14 dní odo dňa doručenia.



7.3. Najmä platné nariadenia a predpisy Telekomunikačného úradu. V prípade, že Poskytovateľ zistí, že Účastník koná v rozpore s týmto ustanovením je oprávnený poskytovanie služby pozastaviť.

7.4. Pre vyúčtovanie aktivačného poplatku služieb všetkých Typov je režim platenia a DUZP zhodný s režimom platenia prvej Periódy pre daný Typ služby.

7.5. Vyúčtovanie poplatku za zmenu Služby a rozdielu medzi cenou novej Služby a pôvodnej Služby prebehne pre jednotlivé Typy platenia ako pre aktivačný poplatok a prvú Periódu Služby, alebo v rámci budúceho vyúčtovania. Spôsob vyúčtovania volí Poskytovateľ.

7.6. Pre vyúčtovanie zľavy za Reklamáciu bude Účastníkovi poskytnutá kompenzácia vo forme zľavy z ceny Služby podľa príslušnej Objednávky v dohodnutom rozsahu alebo podľa dohodnutého SLA, a to na najbližšom vyúčtovaní tak, že poskytnutá zľava bude do výšky maximálne 99% ceny príslušnej Služby.

7.7. Na vyúčtovanie meraných (tarifných) položiek (nad rámec paušálu) - Pokiaľ je cena Služby viazaná na objem odobranej Služby, bude Poskytovateľom cena Služby vyúčtovaná dňom zmerania objemu odobranej Služby. DUZP je dňom zmerania objemu odobranej Služby.

7.8. Vyúčtovanie všetkých Služieb Poskytovateľa je vykonávané daňovým dokladom.

7.9. Daňový doklad je pre Účastníka Poskytovateľom vystavený v elektronickej podobe a je zasielaný na kontaktnú emailovú adresu Účastníka.

7.10. Všetky úhrady na Služby aj preplatky môže Poskytovateľ použiť na úhradu všetkých existujúcich nedoplatkov vo vyúčtovaniach Účastníka evidovaných Poskytovateľom ku dňu úhrady, a to aj medzi jednotlivými Objednávkami na rôzne Typy Služieb.

7.11. Všetky úhrady prijaté Poskytovateľom nad rámec platieb požadovaných Objednávkou sú pri Type Kredit nevratné, pri Type Faktúra sú vratné iba na základe písomnej žiadosti Účastníka.

7.12. Úhrady na základe Výziev na platbu podľa príslušnej Objednávky pri type Kredit sú nevratné.

7.13. Ak je Účastník v omeškaní s platením akýchkoľvek úhrad, má Poskytovateľ právo požadovať úhradu úroku z omeškania, a to vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý I len začatý deň omeškania. Nárok na náhradu škody a zmluvnú pokutu tým nie je dotknutý.



## 8. Dohľad, servisný zásah, hlásenie Porúch a Závad

8.1. Ak zistí Účastník Poruchu alebo Závadu Služby, je povinný túto skutočnosť oznámiť e-mailom, faxom alebo telefonicky na technickú podporu Poskytovateľa, na kontakt uvedený na [www stránkach](http://www.daktela.sk) Poskytovateľa.

8.2. Poskytovateľ sa zaväzuje odstraňovať Poruchy v najkratšej možnej dobe od nahlásenia Účastníkom.

8.3. Hlásenie musí obsahovať identifikáciu Účastníka, identifikáciu Služby, informáciu, či sa jedná o Závadu či Poruchu, popis Poruchy a všetky dôležité skutočnosti, dobu vzniku alebo dobu zistenia Poruchy, meno kontaktnej osoby a aktuálny kontakt. Účastník (volajúci) berie na vedomie, že požiadavky ohlásené na technickú podporu sú fakturované podľa dojednaného SLA. V prípade, že je požadovaná kalkulácia prác vopred, musí toto Účastník výslovne oznámiť ešte pred začatím prác.

8.3.1. Účastník sa zaväzuje hlásiť všetky výpadky elektrickej energie a ďalšie skutočnosti, ktoré by mohli spôsobiť prechodné vyradenie zariadenia, ktoré sú súčasťou Telekomunikačnej siete, z prevádzky.

8.4. Účastník sa zaväzuje ohlásiť aj Závadu a plánovanú odstávku, ak je súčasťou služby aktívny Dohľad Služby.

8.5. Účastník a Poskytovateľ sa môžu dohodnúť na tom, že do Dohľadu budú zaradené aj zariadenia Účastníka alebo tretej strany. V takom prípade sa tento Dohľad riadi podmienkami pre Dohľad Telekomunikačnej siete. Zaradenie do Dohľadu musí byť dojednané v Objednávke akceptovanej Poskytovateľom, vyradenie musí byť vykonané ako zmena Objednávky vykonaná na základe písomnej žiadosti o vyradenie. V prípade, že Účastník kontaktuje priamo technickú podporu Poskytovateľa, je tento zásah riešený automaticky podľa SLA mimopracovnú dobu.

8.6. Cieľom Dohľadu Telekomunikačnej siete je udržanie siete v nepretržitej prevádzke, či s minimálnymi výpadkami a odstávkami. Z tohto dôvodu musí byť daná jasná transparentnosť zodpovedností za prevádzku siete. Preto sú stanovené tieto základné pravidlá pre Služby zaradené do Dohľadu:

a) Účastník je povinný bezodkladne hlásiť všetky Poruchy a Závady a všetky ďalšie skutočnosti, ktoré sa dozvedia a ktoré by mohli (aj v budúcnosti) ovplyvniť kvalitu a rozsah Služby.



- b) Účastník je povinný hlásiť minimálne 24 hodín vopred plánované odstávky zariadenia.
- c) Poskytovateľ je povinný hlásiť minimálne 48 hodín vopred plánovanej odstávky Telekomunikačnej siete, ktoré by mohli ovplyvniť kvalitu a rozsah Služby.
- d) Poskytovateľ má právo vyradiť z Dohľadu Službu, kde Užívateľ opakovane porušil tieto podmienky.

## 9. Parametre Služieb a Reklamácie

9.1. Poskytovateľ zaručuje základné parametre, dostupnosť Služby a výšku náhrady za nedostupnosť Služby, tzv. SLA (service level agreement) v príslušnom zúčtovacom období podľa uzavretej dohody o úrovni služieb alebo tiež SLA nasledovne:

### a.) SLA 8x5

Poskytovateľ sa zaväzuje k oprave funkcionality systému, podľa uzavretej dohody, a to v pracovnej dobe Poskytovateľa: Po-Pi: 09-17h. Za prácu vykonávanú v rámci SLA je fakturovaná čiastka podľa aktuálneho cenníka Poskytovateľa. V prípade nahlásenia požiadavky mimo túto dobu, bude táto požiadavka Poskytovateľom riešená až nasledujúci pracovný deň, ak sa nedohodnú s Účastníkom inak. V prípade, že bude problém riešený mimo dobu dohodnutého SLA, tj. mimo vyššie uvedenú pracovnú dobu, bude za vykonaný zásah účtovaná čiastka za prácu vykonávanú v mimopracovnej dobe, ktorá je uvedená v cenníku Poskytovateľa. Na túto skutočnosť nie je Poskytovateľ povinný upozorňovať Účastníka vopred. V prípade, že k zásahu došlo z dôvodu chybného poskytnutia služby na strane Poskytovateľa, je tento zásah zadarmo.

### b.) SLA 24x7

Poskytovateľ sa zaväzuje k oprave funkcionality systému podľa uzavretej dohody. Technická podpora formou Hotline je v rámci tejto SLA dohody poskytovaná 7 dní v týždni 24 hodín denne. Za prácu vykonávanú v rámci SLA je fakturovaná čiastka podľa aktuálneho cenníka Poskytovateľa. Ak nie je dohodnuté inak, účtuje sa po celých polhodinách. V prípade, že k zásahu došlo z dôvodu chybného poskytnutia služby na strane Poskytovateľa, je tento zásah zadarmo.

Garantovaná reakčná doba + doba garantovanej opravy (platí pro obe vyššie uvedené varianty SLA)



Garantovaná reakčná doba + doba garantovanej opravy je stanovená (ak nie je dohodou stanovené inak) v závislosti od stupňa závažnosti:

#### Stupeň 1 – (veľmi vysoká priorita)

Zlyhanie systému, nefunguje kritická časť systému alebo jeho kritický komponent (prichádzajúce alebo odchádzajúce volania, nahrávanie, IVR, routing hovorov na agentov a pod.; odozva systému je viac ako 2x dlhšia, než požadované). Garantovaná reakčná doba + doba garantovanej opravy je 4 hodiny (odozva) + 4 hodiny (oprava). Maximálna celková doba opravy od nahlásenia Poruchy je súčtom oboch hodnôt. Za nedodržanie reakčnej doby a doby opravy je stanovená sankcia vo výške 37 EU- za každú aj začatú hodinu nad rámec doby opravy. Výška kompenzácie môže byť maximálne 50 % pravidelného mesačného poplatku plateného Účastníkom Poskytovateľovi za poskytované služby.

#### Stupeň 2 – (stredná priorita)

Užívatelia sú ovplyvnení, ale v práci je možné pokračovať v obmedzenom režime. Dôležité funkcie sú v prevádzke. Chyby v oblasti nekritických typov interakcií (napr. chat, e-mail) a podporných funkcií (napr. administrátorské/konfiguračné rozhranie, reporting); alebo odozvy systému (systém má odozvu dlhšiu, než je požadované).

Garantovaná reakčná doba + doba garantovanej opravy je dohodnutá na 12 hodín (odozva) + 12 hodín (oprava). Maximálna celková doba opravy od nahlásenia Poruchy je súčtom oboch hodnôt. Maximálna celková doba opravy od nahlásenia Poruchy je súčtom oboch hodnôt. Za nedodržanie reakčnej doby a doby opravy je stanovená kompenzácia vo výške 20 EÚ za každú aj začatú hodinu nad rámec doby opravy. Maximálne však 25 % pravidelného mesačného poplatku plateného Účastníkom Poskytovateľovi za poskytované služby

#### Stupeň 3 – (nízká priorita)

Problém neovplyvňuje základnú funkčnosť, ale zasahuje jednotlivého používateľa. Dôležité funkcie sú v prevádzke. Garantovaná reakčná doba + doba garantovanej opravy je dohodnutá na 24 hodín (odozva) + 24 hodín (oprava). Maximálna celková doba opravy od nahlásenia Poruchy je súčtom oboch hodnôt. Za nedodržanie reakčnej doby a doby opravy je stanovená kompenzácia vo výške 4 EU, - za každú aj začatú hodinu nad rámec doby opravy, najviac však 20 EU, - za každý jednotlivý servisný zásah.

9.2. Ak nie je Zmluvou, Objednávkou akceptovanou Poskytovateľom či Cenníkom stanovené inak, je na Službu poskytnuté SLA podľa bodu 9.1.a. Všetky zmluvy o SLA uzavreté pred účinnosťou týchto podmienok, zostávajú v platnosti a pokiaľ nie je dohodnuté inak, riadia sa naďalej ustanovením čl. 9.1.a.



9.3. Požiadavka Účastníka na novú funkciu systému alebo jeho úpravu či zmenu nespadá pod vyššie uvedené ustanovenia o SLA a je posudzovaná ako nová objednávka a je účtovaná podľa aktuálneho cenníka Poskytovateľa.

### **Reklamácie a kompenzácie**

9.4. Účastník je oprávnený reklamovať poskytovanú službu a výšku účtovanej ceny. Reklamácia musí mať písomnú formu a musí byť podaná neodkladne po zistení vady, najneskôr do 2 mesiacov závadného poskytnutia Služby. Inak právo na reklamáciu zanikne.

Reklamáciu je možné podať písomne zaslaním do sídla Poskytovateľa alebo elektronicky či faxom na kontaktné adresy Poskytovateľa.

9.5. Reklamácia musí byť označená ako "Reklamácia" a musí obsahovať identifikáciu Účastníka, identifikáciu Služby, popis dôvodu Reklamácie a všetky dôležité skutočnosti, doba vzniku alebo doba zistenia dôvodu Reklamácie, meno kontaktnej osoby a musí byť podpísaná oprávnenou osobou.

9.6. Doba Poruchy pre výpočet náhrady v príslušnej Perióde sa stanoví nasledovne:

9.6.1. Okamih oznámenia je časom vzniku Poruchy (Tcrash)

9.6.2. Pokiaľ Účastník neumožní servisný zásah na mieste (ak je nutný a Účastník bol na jeho umožnenie vyzvaný), posúva sa Tcrash na dobu umožnenia zásahu.

9.6.3. Tstart je okamih, kedy je Poskytovateľom Porucha odstránená a Služba opäť sprevádzkovaná.

9.6.4. Úhrnná doba Porúch v príslušnej Perióde sa stanoví ako súčet dôb medzi vznikom (Tcrash) a odstránením (Tstart) jednotlivých Porúch.

9.6.5. Za Poruchu sa nepovažuje výpadok elektriny či iné skutočnosti na strane Účastníka.

9.7. Účastník má právo na kompenzáciu, ak bude jeho Reklamácia oprávnená. V prípade, že reklamácia oprávnená nebude, je Poskytovateľ oprávnený účtovať podľa aktuálneho cenníka. Na túto skutočnosť je Poskytovateľ povinný Účastníka upozorniť bezprostredne potom, čo túto skutočnosť sám zistí.

9.8. Podanie Reklamácie nemá odkladný účinok na úhradu platby za poskytnuté Služby.

9.9. V prípade, že Účastník nesúhlasí s výsledkom riešenia Reklamácie Poskytovateľom, môže sa obrátiť na Telekomunikačný úrad.



## 10. Obmedzenie poskytovania Služby

10.1. Poskytovateľ je oprávnený na nevyhnutne potrebný čas obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služby ak nastanú závažné technické alebo prevádzkové dôvody, najmä ak hrozí alebo ak dôjde k narušeniu bezpečnosti a integrity siete alebo ak dôjde k narušeniu bezpečnosti Služieb; ak nastane krízový stav, najmä branná pohotovosť štátu, živelná pohroma alebo ohrozenie bezpečnosti štátu; na základe zákona alebo rozhodnutia súdneho či správneho orgánu.

10.2. Poskytovateľ je oprávnený obmedziť či prerušiť poskytovanie Služby:

10.2.1. U Služby Typu platenia "Kredit" - v prípade vyčerpania Kreditu.

10.2.2. U Služby Typu platenia "Faktúra" - pokiaľ je Účastník v omeškaní s úhradou platieb za poskytované Služby

10.2.3. Pre všetky Typy – pokiaľ Účastník neplní zmluvné podmienky.

10.3. Obmedzením používania Služby môže byť aj nevykonávanie servisu a Dohľadu.

10.4. Ak je používanie Služby Účastníkom technicky či inak viazané na inú Službu poskytovanú inou osobou alebo treťou stranou priamo Účastníkovi na základe zmluvy medzi touto osobou a Účastníkom, potom sa zrušenie alebo pozastavenie poskytovania takejto Služby treťou osobou Účastníka považuje za prekážku na strane Účastníka a Poskytovateľ nie je v omeškaniach s poskytovaním Služby.

10.5. V prípade omeškaniach Účastníka s platbou za akékoľvek služby alebo ďalšie plnenie je zaslaná upomienka na udanú fakturačnú emailovú adresu. Ak sa úhrada neuskutoční ani v náhradnej lehote plnenia, môže poskytovateľ obmedziť alebo pozastaviť poskytovanie príslušnej služby alebo služieb, ak nie je možné ich poskytovať samostatne. Ak Účastník užíva niekoľko Služieb a neuhradí jednu alebo viac z nich, môže mu byť pozastavené poskytovanie ktorejkoľvek z týchto Služieb. Poskytovateľ je tiež oprávnený obmedziť poskytovanie služieb z dôvodu, že je zrejmé zo správania účastníka, že Účastník nedostojí svojim záväzkom voči Poskytovateľovi alebo napr. nariadená insolvenca Účastníka a pod.

10.6. Poskytovateľ môže ukončiť zmluvný vzťah, pozastaviť alebo nezriadiť službu verejne dostupné komunikačné služby v prípade, keď účastník uviedol úmyselne nesprávne osobné alebo identifikačné údaje alebo sústavne oneskorene platil alebo neplatil cenu za služby a to aj napriek upozorneniu Poskytovateľa.

10.7. Znovuzavedenie služby je možné po uhradení všetkých dlžných a splatných záväzkov voči Poskytovateľovi. Znovuobnovenie poskytovaných služieb je spoplatnené poplatkom vo výške 50 Eur bez DPH. Tento poplatok bude zohľadnený v nasledujúcej fakturácii. Poskytovateľ je v tomto prípade oprávnený previesť Účastníka na kreditný systém.





## 11. Ochrana osobných dát a dôvernosc' informácií

11.1. Poskytovateľ zhromažďuje a vedie aktuálnu evidenciu účastníkov a užívateľov služieb obsahujúci osobné, identifikačné, kontaktné a prevádzkové údaje. Poskytovateľ sa zaväzuje zhromažďovať, spracovávať a používať uvedené údaje týkajúce sa účastníkov a užívateľov v súlade s Nariadením Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679, z 27. apríla 2016, o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov (ďalej tiež len ako "Nariadenie GDPR"), a v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a to najmä za účelom riadneho plnenia zmluvy, respektíve za účelom zriadenia, poskytovanie či vyúčtovanie služby a ďalej z dôvodov stanovených právnymi predpismi, najmä Nariadením GDPR.

11.2. S osobnými, identifikačnými, kontaktnými a prevádzkovými údajmi účastníkov majú oprávnenie nakladať výhradne zamestnanci poskytovateľa a iné subjekty, ktoré spracovávajú osobné údaje a/alebo používajú identifikačné či prevádzkové údaje na základe zmluvy s poskytovateľom (napr. autorizovaní partneri, subjekty zaisťujúce vyúčtovanie služieb elektronických komunikácií, alebo chrániace oprávnené záujmy poskytovateľa) alebo na základe príslušného právneho predpisu. Tieto iné osoby sú pri spracovaní akýchkoľvek údajov o účastníkovi zaviazané poskytovateľovi k dodržiavaniu povinnosti vyplývajúcej z tejto zmluvy i príslušných právnych predpisov a môžu spracovávať tieto údaje iba v rozsahu nevyhnutne potrebnom. Prevádzkové údaje sú poskytovateľom zhromažďované, spracovávané po dobu nevyhnutne potrebnú počas ktorej môže byť vyúčtovanie služby právne napadnuté alebo úhrada vymáhaná. Účastník má právo na prístup k osobným údajom týkajúcich sa jeho osoby.

11.3. Prevádzkové, osobné, identifikačné či kontaktné údaje je poskytovateľ taktiež povinný uchovávať a poskytovať pre potreby štátnych orgánov v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Prevádzkové údaje nie sú spracovávané a uchovávané poskytovateľom na marketingové účely a v prípade prídavných služieb (služieb s pridanou hodnotou) nie sú poskytovateľom spracovávané iné prevádzkové údaje než údaje nevyhnutné pre prenos správy sietí elektronických komunikácií (poskytnutie služby) alebo účtovanie služby.

11.4. Účastník berie na vedomie, že Poskytovateľ je oprávnený zhromažďovať, spracovávať a užívať údaje o účastníkovi na obchodné účely iba na základe svojich oprávnených záujmov alebo s predchádzajúcim písomným súhlasom účastníka. Účastník súhlasí s tým, že poskytovateľ je oprávnený uviesť účastníka vo svojom referenčnom liste. Účastník je oprávnený na rozhodnutie o uvedení svojich osobných údajov v účastníckom zozname.



11.5. Účastník berie na vedomie, že poskytovateľ je povinný poskytovať bezodkladne a bezplatne podnikateľovi zabezpečujúcemu aktuálne osobné údaje alebo identifikačné údaje všetkých svojich účastníkov pre lokalizáciu, prípadne identifikáciu volajúceho pri volaní na čísla tiesňových volaní.

11.6. Zmluvné strany považujú za obchodné tajomstvo všetky údaje o druhej strane, ktoré vyplývajú z uzavretej Zmluvy a Objednávky, najmä podmienky Zmluvy a cenu Služieb. Závazok mlčanlivosti platí ešte tri roky po zániku zmluvy.

11.7. Za porušenie povinnosti mlčanlivosti stanovenej v predchádzajúcom bode sa nepovažuje také oznámenie tretej osobe, ktoré má preukázateľne aspoň jednu z týchto vlastností:

- údaj je verejne známy alebo verejne dostupný ešte pred oznámením tretej strane;
- údaj je nutné oznámiť tretej strane zo zákonných dôvodov;
- údaj je nutné oznámiť tretej strane z dôvodov ochrany oprávnených záujmov poskytovateľa.

11.8. Účastník/užívateľ, berie na vedomie, že jeho telefónny hovor s operátorom kontaktného centra, s operátorom alebo špecialistom poskytovateľa je poskytovateľom monitorovaný a zaznamenaný a to výhradne za účelom vnútornej kontroly poskytovaných služieb zvyšovania ich kvality a ochrany oprávnených záujmov poskytovateľa a ďalej účastník/užívateľ súhlasí s tým, že príslušný záznam je poskytovateľom zálohovaný po dobu nevyhnutne nutnú.

11.9. Poskytovateľ je oprávnený požadovať po osobách konajúcich za Účastníka alebo Užívateľa poverenie alebo oprávnenie konať v ich mene.



## 12. Zmena Zmluvy, Objednávky a parametrov služby

### 12.1. Zmluvu možno meniť:

12.1.1. Pridaním novej Objednávky.

12.1.2. Nahradením Objednávky novou Objednávkou (zmenová Objednávka).

12.1.3. Písomnými číslovanými Dodatkami Zmluvy či príslušné Objednávky.

12.1.4. Nadobudnutím účinnosti nových Všeobecných podmienok či Cenníka.

### 12.2. Zmeny Cenníka:

12.2.1. Zmeny sú pre Účastníka účinné vždy k 1. dňu 1. Periódy nasledujúce po uplynutí lehoty podľa 3.1.4.

12.2.2. Zmeny v prospech Účastníka môžu byť Poskytovateľom vykonávané aj v období kratšom, než je stanovené podľa 3.1.4.

12.3. Poskytovateľ je oprávnený jednostranne kedykoľvek vykonať zmenu Služby a tým aj zmenu Objednávky, pokiaľ dôjde k zlepšeniu kvalitatívnych parametrov Služby a nedôjde k zvýšeniu ceny.

12.4. Dojednania v Dodatku majú prednosť pred dojednaniaми v Objednávkach. Cenové dojednania v Dodatku platia aj na všetky Objednávky uzavreté pred uzavretím Dodatku, ale až od dátumu uzavretia Dodatku.

12.5. Viacpráce, ktoré si vyžiada Účastník, je Poskytovateľ oprávnený spoplatniť podľa Cenníka. Poskytovateľ je povinný upozorniť Účastníka na túto skutočnosť. Poskytovateľ je oprávnený požadovať objednávku viacprác emailom alebo písomne, pokiaľ sa s Účastníkom nedohodnú inak.



## 13. Trvanie a zánik Zmluvy a Objednávky

13.1. Zmluva je uzatvorená na minimálnu dobu platnosti aspoň jednej Objednávky.

13.2. Objednávka sa dojednáva na dobu neurčitú, ak nie je v Objednávke výslovne dohodnuté inak.

13.3. Účastník alebo Poskytovateľ môžu vypovedať Objednávku:

13.3.1. Uzavretú na dobu neurčitú, alebo zmenenú uplynutím lehoty aj bez uvedenia dôvodu; výpovedná lehota je 3 mesiace a začína plynúť prvým dňom Periódy nasledujúcej po doručení písomnej výpovede druhej strane.

13.4. Ak dôjde k neobvykle vysokej prevádzke, ktorá presiahne v priebehu zúčtovacieho obdobia dvojnásobok priemernej výšky Vyúčtovania, alebo k neobvyklému typu prevádzky (napr. hovory do exotických destinácií alebo na audiotextové čísla, hoci k takým hovorom v minulosti v takom objeme nedochádzalo); je Poskytovateľ oprávnený z dôvodu ochrany záujmov Účastníka, poskytované služby pozastaviť.

13.5. Strany si môžu v Objednávke dohodnúť možnosť predčasného ukončenia Objednávky uzatvorenej na dobu určitú, a to za Odstupné. Objednávka bude potom ukončená po zaplatení Odstupného k posledným dňom Periódy nasledujúcej po dni, v ktorom bolo Odstupné uhradené za predpokladu, že Odstupné bolo uhradené Účastníkom Poskytovateľovi najneskôr 7 dní pred ukončením Periódy. V prípade neskorej platby bude Objednávka ukončená k poslednému dňu nasledujúcej Periódy.

13.6. Ak nie je v Objednávke stanovené inak je Odstupné 50 % sumy priemernej mesačnej platby Účastníka za poskytnuté Služby, násobené počtom Periód, ktoré zostávajú do dňa uplynutia dohodnutej doby trvania Objednávky. Odstupné je možné dojednať aj ako pevnú čiastku.

13.7. Účastník môže od Objednávky odstúpiť:

13.7.1. V prípade, že Poskytovateľ opakovane nezriadil požadovanú Službu, či nevykonal písomne dohodnutú zmenu ani v dobe 30 kalendárnych dní, či v náhradnom termíne po uplynutí lehoty, uvedenej pre zriadenie danej Služby či zmenu Služby v Objednávke.

13.7.2. Pokiaľ Poskytovateľ oznámil náhradný termín zriadenia Služby podľa bodu v tomto prípade má Účastník právo odstúpiť od Objednávky do troch dní od doručenia oznámenia o zmene, inak sa považuje oznámený náhradný termín za dohodnutý.



13.7.3. V prípade, že Poskytovateľ v dvoch po sebe nasledujúcich mesiacoch nedodržel parametre SLA, Účastník toto reklamoval a Reklamácia bola Poskytovateľom uznaná.

13.7.4 V prípade oznámenia o zmene Všeobecných podmienok alebo Cenníka, pokiaľ zmeny sú v jeho neprospech, a to do 14 dní od oznámenia. Odstúpiť je možné ku dňu účinnosti zmien. Toto právo nepatrí Účastníkovi v prípade, že k uvedeným zmenám dôjde na základe záväzného právneho predpisu, rozhodnutia správneho orgánu alebo súdu. Uplynutím lehoty 14 dní bez doručenia odstúpenia sa má za to, že účastník so zmenou súhlasí a právo na zrušenie Objednávky odstúpením zaniká.

13.8. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať dohodnuté Objednávky, Zmluvy v prípade, že:

13.8.1. Účastník hrubo porušil svoje povinnosti. Za hrubé porušenie je považované porušenie povinností Účastníka podľa bodu 4.1. a neplatenie akejkolvek platby podľa Zmluvy v termíne 10 dní po dni splatnosti.

13.8.2. . Účastník opakovane (minimálne 2x počas troch po sebe idúcich mesiacov) neplnil zmluvné podmienky, najmä porušil svoje povinnosti podľa bodu 4.2.

13.8.3. "Pri zriadení Služby alebo vykonávaní zmeny Poskytovateľ zistí, že príslušnú Službu nie je možné zriadiť alebo vykonať jej zmenu z technických dôvodov.

13.9. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy s okamžitou účinnosťou, tj dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení Účastníkovi v prípade, že dôvody odstúpenia podľa bodu 13.8. sa vzťahujú na všetky Objednávky. Dňom odstúpenia od Zmluvy zanikajú všetky Objednávky.

13.10. Objednávka ďalej zaniká:

13.10.1. Automaticky u Služby Typu platenia "Kredit" - ak nebude Kredit uhradený do 60 dní po pozastavení Služby (z dôvodu vyčerpania kreditu).

13.11. V prípade výpovede Zmluvy či odstúpenia od Zmluvy z viny Účastníka má Poskytovateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške zostatku nezaplatenej čiastky za využívanie Služby alebo vo výške súčtu mesačných platieb do pôvodného dohodnutého termínu poskytovania Služby alebo vo výške súčtu mesačných platieb po dobu dohodnutej výpovednej doby. Spôsob výpočtu zmluvnej pokuty je oprávnený



si jednostranne zvoliť Poskytovateľ. Nárok na náhradu škody a nárok na úroky z omeškania tým nie je dotknutý.

13.12. Všetky odstúpenia od Zmluvy či Objednávky a výpovede Zmluvy a Objednávky musia byť vykonané písomne.

13.13. Platnosť Zmluvy končí okamihom ukončenia platnosti posledné Objednávky.

13.14. V prípade predčasného ukončenia poskytovania Služby z dôvodu na strane Účastníka má Poskytovateľ nárok na zmluvnú pokutu, pričom nárok na náhradu škody a úroky z omeškania tým nie je dotknutý:

13.14.1. U Služby na dobu určitú má Poskytovateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške súčtu mesačných poplatkov za poskytovanie Služby do uplynutia dohodnutej doby.

13.14.2. Pri Služby na dobu neurčitú - má Poskytovateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške súčtu mesačných poplatkov po dobu dohodnutej výpovednej doby.

## 14. Zodpovednosť za škodu a náhrada škody

14.1. V prípade neposkytnutia Služby podľa Objednávky je zodpovednosť Poskytovateľa obmedzená na povinnosť urýchlene odstrániť Poruchu a poskytnúť náhradu podľa článku 9 podľa dojednaného SLA.

14.2. Okrem prípadov ďalej uvedených, zodpovedá Poskytovateľ za skutočnú škodu vzniknutú preukázateľne zavinením Poskytovateľa, s výnimkou prípadov vylučujúcich zodpovednosť podľa príslušných zákonov. Túto škodu je Poskytovateľ povinný uhradiť v preukázanej skutočnej výške, maximálne však 70% súhrnu ročných poplatkov Účastníka najviac však vo výške dvetisíc eur (2.000,- EU), ak nie je dohodnuté inak. Poskytovateľ nie je povinný hradiť ušlý zisk Účastníka.

14.2.1. Príslušnú čiastku podľa predchádzajúceho bodu 14.2. použije Poskytovateľ najprv na vyrovnanie splatných pohľadávok voči Účastníkom. Pokiaľ také pohľadávky neexistujú, alebo pokiaľ na vyrovnanie určenej náhrady za škodu uvedená čiastka nepostačuje, poskytne poskytovateľ účastníkovi bezplatne Službu vo výške príslušnej sumy (eventuálne zníženú o výške pohľadávok). Iba v prípade, že bude náhrada škody poskytnutá po skončení platnosti zmluvy, bude táto náhrada vyplatená v peniazoch.

14.2.2. Poskytovateľ nie je povinný uhradzovať Účastníkovi náhradu škody, vrátane ušlého zisku, ktorá vznikne v dôsledku prerušenia Služby alebo chybného poskytnutia Služby. Ďalej Poskytovateľ nie je povinný hradiť škodu



vrátane ušlého zisku vzniknutú neskorým plnením tretej strany alebo neskorým plnením povinnosti na odstránenie väd či v dôsledku vyššej moci.

14.2.3. Poskytovateľ nezodpovedá za nesprávne vyúčtovanú cenu Služby alebo za chybne poskytnutú Službu, pokiaľ Účastník nevyužil právo takto vyúčtovanú cenu alebo poskytnutú Službu reklamovať u Poskytovateľa.

14.2.4. Pokiaľ má Účastník veci vo svojom vlastníctve alebo nájme uložené v priestoroch Poskytovateľa, sú také veci poistené na základe zmluvy uzavretej medzi Poskytovateľom a poisťovacou spoločnosťou. V prípade poistnej udalosti Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za ušlý zisk a prípadné dáta uložené v týchto veciach.

14.2.5. Účastník je zodpovedný Poskytovateľovi v plnom rozsahu aj za škodu spôsobenú treťou osobou, ktorej úmyselne alebo z nedbanlivosti umožnil používanie Služby, alebo ktoré Službu v rámci obchodno-závazkových vzťahov poskytol.

14.2.6. Akonáhle Účastník uzná alebo Poskytovateľ preukáže škodu podľa 14.2.5 a 14. 5. zaplatí Účastník náhradu škody v plnej výške do tridsiatich (30) kalendárnych dní bankovým prevodom na účet Poskytovateľa.

14.3. Účastník vyhlasuje, že ak budú voči Poskytovateľovi z dôvodu nenaplnenia bodu 4.1.6, v súvislosti s vykonaním inštalácie v dohodnutom rozsahu, uplatnené akékoľvek nároky vlastníkom, tieto nároky vysporiada, alebo Poskytovateľovi nahradí všetky výdavky, škody a ujmy, ktoré v dôsledku nepravdivého alebo neúplného uistenia Poskytovateľovi vznikli.

14.4. Ak neumožní Účastník Poskytovateľovi prevzatie jeho zariadenia do 7 (siedmich) dní po zániku Zmluvy či skončení Služby, je v omeškaní a zodpovedá Poskytovateľovi za škodu podľa príslušných právnych predpisov, okrem toho má Poskytovateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške obstarávacej ceny zariadenia. Účastník sa zaväzuje Poskytovateľovi zaplatiť túto zmluvnú pokutu bez zbytočného odkladu.

14.5. Účastník sa zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi škodu vzniknutú odcudzením či poškodením zariadenia Poskytovateľa umiestneného v priestoroch Účastníka.

14.6. Poskytovateľ nezodpovedá za obsah www stránok, súborov, e-mailovej pošty, akýchkoľvek údajov a pod. k ich používaniu iba sprostredkováva prístup; za akékoľvek informácie, spôsob ich použitia, šírenia a nakladania s informáciami a dátami zodpovedá Účastník.



14.7. Poskytovateľ nezodpovedá za nesplnenie, ak preukáže, že nesplnenie jeho záväzku bolo spôsobené prekážkou, ktorá nezávisela na jeho vôli, a ohľadom ktorej nebolo možné rozumne očakávať, že by s ňou mohol počítať v čase uzavretia zmluvy, alebo že by túto prekážku alebo jej dôsledky mohol odvrátiť alebo prekonať (vyššia moc), najmä živelné pohromy, vojnové udalosti, teroristické útoky, epidémie, zákonné opatrenia stanovené v ich dôsledku a pod.

14.8. V prípadoch, uvedených v týchto Všeobecných podmienkach, kedy má Poskytovateľ nárok na zmluvnú pokutu, má Poskytovateľ okrem zmluvnej pokuty aj nárok na náhradu škody, ktorá mu z jednanía Účastníka vznikne.

## 15. Spotrebiteľské zmluvy

15.1. V prípade objednania Služby alebo zariadenia cez www stránky Poskytovateľa bude služba zriadená, dodaný inštalačný balíček alebo zaslané zariadenie v termíne podľa podmienok uvedených na www stránkach. Poštovné nie je účtované, pokiaľ nie je na www stránkach u príslušného tovaru alebo služby uvedené inak. Uvedené ceny zariadení a služieb sú platné po dobu ich uvedenia na www stránkach Poskytovateľa, ak nie je uvedené, že sa jedná o ceny neplatné.

15.2. Účastník je povinný dodané zariadenie alebo inštalačný balíček prezrieť bez zbytočného odkladu a Poskytovateľa bezodkladne informovať o zistených vadách, a to písomne či e-mailom. K reklamácii je nutné vo všetkých prípadoch predložiť kópiu faktúry a doklad o zaplatení dodaného balíčka, Služby alebo zariadenia. Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené vonkajšími udalosťami a chybnou manipuláciou. Poskytovateľ sa zaväzuje informovať Účastníka najneskôr do 5 pracovných dní od obdržania reklamácie o jej postupe a vybavení.

15.3. Zákazník, ktorý je spotrebiteľom, právo odstúpiť od Zmluvy na dodávku zariadenia alebo poskytnutie Služby uzavretej prostredníctvom siete Internet do 14 dní odo dňa prevzatia zariadenia, inštalačného balíčka alebo Služby, ak nebolo s poskytovaním služby v tejto lehote so súhlasom zákazníka už začaté. Odstúpenie je potrebné oznámiť písomnou formou.

15.4. Kontrolným orgánom je Slovenský telekomunikačný úrad





## 16. Prenositel'nosť telefónneho čísla

16.1. Prenositel'nosť telefónneho čísla umožňuje každému účastníkovi verejne dostupné služby elektronických komunikácií, ktorý o to požiada, aby si mohol ponechať svoje telefónne číslo, prípadne čísla, nezávisle od Poskytovateľa poskytujúceho verejne dostupnú službu elektronických komunikácií. Prenositel'nosť telefónneho čísla (§ 48 ods. 7 Zákona č. 351/2011 Z.z.) zaisťuje príslušný prevádzkovateľ siete elektronických komunikácií, ku ktorej je koncové zariadenie Účastníka pripojené, v súlade s opatrením č. O-22/2011 v platnom znení. Podmienky prenesenia telefónneho čísla účastníka do verejnej komunikačnej siete poskytovateľa sú uvedené ďalej v tomto článku. Cena za prenos čísla je stanovená v cenníku Poskytovateľa, ak nie je medzi stranami dohodnuté inak.

16.2 Účastník je oprávnený písomne u Poskytovateľa objednať k verejne dostupnej telefónnej službe (príp. k službe, ktorej súčasťou je tiež verejne dostupná telefónna služba) Poskytovateľa prenesenie telefónneho čísla, ktoré bolo Účastníkovi pridelené pôvodným prevádzkovateľom verejnej (pevnej) komunikačnej siete, z verejnej (pevnej) komunikačnej siete pôvodného (opúšťaného) prevádzkovateľa tejto siete do verejnej komunikačnej siete poskytovateľa.

16.3. Prenesenie telefónneho čísla v súlade s predchádzajúcim ustanovením je možné objednať v rámci zriadenia alebo zmeny verejne dostupnej telefónnej služby, pričom podrobné podmienky poskytovateľa sú stanovené v zmluve, najmä však v príslušnej Špecifikácii služby, dodatku zmluvy, Popise služby, Cenníku služby a v ďalej uvedenom formulári na ukončenie verejne dostupnej telefónnej služby.

16.4. Ak požiada Účastník o prenos telefónneho čísla od iného poskytovateľa služieb do siete elektronických komunikácií Poskytovateľa, je Poskytovateľ povinný, v súlade s právnymi predpismi, prenos zaisťovať. Na prenos telefónneho čísla od iného poskytovateľa služieb elektronických komunikácií je nutné Poskytovateľovi doručiť Účastníkom riadne podpísaný formulár – „Výpoveď s prenesením“. Poskytovateľ zodpovedá za riadne doručenie formulára „Výpovede s prenesením“ opúšťanému poskytovateľovi, bez ktorého nemôže byť číslo prenesené. Telefónne číslo bude prenesené v lehote stanovenej zákonom, prípadne v lehote dlhšej, ak bola vo formulári - „Výpoveď s prenesením“ taká uvedená.

16.5. V prípade, že Účastník prenáša telefónne číslo od Poskytovateľa do siete elektronických komunikácií iného poskytovateľa služieb elektronických komunikácií a Zmluva alebo jednotlivá Služba uzavretá s Poskytovateľom, nebola zo strany Účastníka ukončená, bude Zmluva alebo jednotlivá služba ukončená na základe preberajúceho poskytovateľa zaslaného formulára - „Výpovede s prenesením“ (Výpoveď s prenesením (CAF): Formulár, ktorým Účastník žiada o ukončenie zmluvného vzťahu a prenos telefónneho čísla k inému poskytovateľovi elektronických komunikačných služieb.

16.6. Účastník riadne vyplnený a podpísaný formulár doručí preberajúcemu poskytovateľovi ku dňu prenosu telefónneho čísla. Lehota na prenesenie telefónneho čísla, a to vrátane aktivácie tohto čísla v sieti preberajúceho operátora, je štyri pracovné dni a začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni, v ktorom je žiadosť Účastníka o zmenu poskytovateľa služby doručená preberajúcemu Poskytovateľovi služby, pokiaľ sa Účastník a preberajúci Poskytovateľ služby vzájomne nedohodli na neskoršom dátume prenesenia. Podmienkou pre prenesenie telefónneho čísla je ukončenie poskytovania verejne dostupnej služby elektronických komunikácií na prenášanom telefónnom čísle, vykonané na základe právneho úkonu smerujúceho k riadnemu ukončeniu poskytovania verejne dostupnej služby elektronických komunikácií na prenášanom telefónnom čísle. Ak sa tento právny úkon nevykoná najneskôr do konca prvého pracovného dňa nasledujúceho po dni, v ktorom bola žiadosť účastníka o zmenu poskytovateľa služby doručená preberajúcemu poskytovateľovi služby, predpokladá sa, že lehota 4 pracovných dní podľa tohto odseku nezačala plynúť.

16.7. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť žiadosť o zmenu poskytovateľa služby alebo objednávku v prípade, že:

- a) nie sú splnené podmienky podľa odseku 16.5. tj riadne ukončenie poskytovania verejne dostupnej služby elektronických komunikácií na prenášanom telefónnom čísle, pokiaľ sa nedohodnú inak,
- b) telefónne číslo je už obsiahnuté v inej objednávke,
- c) existujú technické prekážky brániace preneseniu telefónneho čísla,
- d) na telefónne číslo sa nevzťahuje povinnosť prenositeľnosti podľa osobitného predpisu
- e) Účastník nie je oprávnený s telefónnym číslom nakladať.

16.8. Ak nie je v zmluve priamo uvedené inak, platí, že výpovedná doba je pre verejne dostupnú službu elektronických komunikácií a pre pripojenie k verejnej komunikačnej sieti maximálne 30 dní. Na ostatné dojednané služby sa toto nevzťahuje a platí výpovedná doba dojednaná v zmluve.

16.9. Ak dôjde k predčasnému ukončeniu Zmluvy o verejne dostupnej službe elektronických komunikácií alebo verejne dostupnej služby elektronických komunikácií, ktorá je obsiahnutá v Zmluve obsahujúcej ďalšie poskytované služby, na základe „Výpovede s prenesením (tj. pred uplynutím minimálnej doby používania), je Poskytovateľ oprávnený vyúčtovať a Účastník povinný uhradiť jednorazový poplatok za predčasné ukončenie výšky uvedenej služby. Výška poplatku môže byť maximálne rovná súčtu pravidelných mesačných poplatkov a minimálnych cien za prevádzku (príp. minimálneho mesačného plnenia) pri verejne dostupnej telefónnej službe.

V prípade, že verejne dostupná služba elektronických komunikácií je súčasťou inej zmluvy, zostávajú ostatné ustanovenia zmluvy v platnosti bez zmeny.



## 17. Spoločné a záverečné ustanovenia

17.1. Všetky oznámenia a informácie podľa týchto Všeobecných podmienok je možné taktiež vykonávať e-mailom, poprípade oznamovať formou zverejnenia na webových stránkach Poskytovateľa či Intranetu.

17.2. V prípade doručovania poštou sa písomnosť považuje za doručенú tretím dňom po odporúčanom podaní na poštovú prepravu.

17.3. Úkony v Zmluve a Objednávke (uzavretie, zmena, výpoveď, atď.) môžu byť uskutočnené aj elektronicky na Intranete (ak sú tam Poskytovateľom ponúkané) tak, že Účastník vykoná návrh úkonu spôsobom tam uvedeným, akceptuje všetky tam stanovené podmienky a Poskytovateľ elektronicky takto urobený návrh prijme.

17.4. Práva a povinnosti zmluvných strán dojednané v Zmluvách, Objednávkach, Cenníku a Dodatkoch majú prednosť pred ustanoveniami v týchto Všeobecných podmienkach. Ak nie je ustanovené inak, prechádza vlastnícke právo na Účastníka až úplným zaplatením. V prípade prenájmu je Účastník povinný uhradiť škodu na prenajaté veci, ktoré vznikla inak ako bežným opotrebovaním. V prípade ukončenia zmluvy je Účastník povinný bezprostredne vrátiť predmet prenájmu do sídla Poskytovateľa, ak sa nedohodnú s Poskytovateľom inak.

17.5. Všetky vzťahy sa riadim právnym poriadkom Slovenskej republiky. Prípadné spory medzi zmluvnými stranami, vyplývajúce zo zmlúv a ostatných obchodno-záväzkových vzťahov, ktoré sa nepodarilo vyriešiť zmirovou cestou, a ktorých rozhodovanie nie je v kompetencii iného správneho orgánu sa budú rozhodovať, ak sa nedohodnú zmluvné strany na vecne a miestne príslušnom súde.

## 18. Ochrana a spracovanie osobných údajov

18.1. Nariadenie GDPR zavádza celý rad nových pravidiel. Ich platnosť a dodržiavanie bude musieť každý správca i spracovateľ osobných údajov preukázateľne doložiť po celú dobu spracovania. Daktela je u svojich zákazníkov v pozícii technickej servisnej organizácie, tj spracovateľom. V rámci činnosti pre správcu môže Daktela vykonávať len také spracovateľské operácie, ktorými ju správca poverí alebo vyplývajú z činnosti, pre ktorú bol spracovateľ správcom poverený. Poverenie vyplýva z uzavretých zmlúv.

Dáta (nahrávky hovorov, záznamy v CRM, kampaňové záznamy, prílohy tiketov a pod.), s ktorými Daktela ako spracovateľ pracuje, alebo príde pri plnení svojich zmluvných záväzkov do styku, sú stále vo vlastníctve správcu údajov (zákazníka). Daktela nezodpovedá za súlad týchto dát (osobných údajov) poskytnutých od správcu s Nariadením GDPR. Daktela zaisťuje iba nevyhnutný technický servis pre správcov osobných údajov podľa ich pokynov a v súlade s uzatvorenými zmluvami a platnou legislatívou.



## 18.2. Bezpečnosť

K dátam poskytnutým od zákazníkov na plnenie účelu uzavretej zmluvy, majú nevyhnutný prístup iba preškolení zamestnanci, ktorí prístupujú cez zabezpečený komunikačný kanál a sú autentifikovaní užívateľským menom a heslom. Daktela má nastavené interné procesy a postupy na ochranu týchto prístupov. Prístup je nutný z dôvodu poskytnutia technickej podpory, požadovaného zásahu alebo upgradu na základe zadaných požiadaviek zákazníka.

Dáta a servery, ktoré Daktela prevádzkuje, sú uložené v hostingových centrách

- 1) TTC Teleport s.r.o., Tiskařská 257/10, 108 00 Praha 10
- 2) DC Nagano, U nákladového nádraží 3153/8, Praha 3, 130 00
- 3) DC Benestra, Údernicka 15, 851 01 Bratislava.

Všetky datacentrá disponujú nepretržitou 24-hodinovou ostrahou. Fyzický prístup k serverom Daktela majú iba oprávnení a preškolení zamestnanci. Všetky prístupy sú auditované a monitorované.

Pravidelné zálohy dát sú z dôvodu geo-redundancie uložené vo vyššie uvedených dátových centrách v niekoľkých kópiách.

Z dôvodu maximálnej ochrany dát je všetka internetová prevádzka na virtuálne servery zákazníkov realizovaná cez štandardné zabezpečené a šifrované protokoly. Všetka komunikácia je navyše smerovaná cez centrálny firewall, ktorý robí realtime inšpekčnú analýzu komunikácie. V prípade, že firewall na základe inšpekčných pravidiel vyhodnotí prevádzku ako podozrivú, je zdrojová IP adresa automaticky blokována.

Dáta sú po celú dobu vo vlastníctve našich zákazníkov a sú uchované iba po dohodnutú dobu. Táto doba je dojednaná vopred v zmluve. Po ukončení spolupráce je zákazníkovi umožnené si dáta stiahnuť a prípadne preniesť k inému poskytovateľovi. Následne sa dáta zmažú. Daktela nie je oprávnená tieto dáta nikomu poskytovať či preposielať.



## 19. Podmienky ochrany osobných údajov

Práva a povinnosti medzi správcom a spracovateľom

19.1. Tieto podmienky upravujú vzájomné práva a povinnosti pri spracovaní osobných údajov, ku ktorým Poskytovateľ získal prístup v rámci plnenia zmluvy uzavretej s Účastníkom (užívateľom). V prípade, že medzi Poskytovateľom a Účastníkom bola uzavretá zmluva o spracovaní osobných údajov, má táto prednosť.

19.2. Poskytovateľ sa zaväzuje pre Účastníka spracovávať ním poskytnuté osobné údaje v rozsahu a za účelom stanoveným dohodnutou zmluvou. Poskytovateľ nie je oprávnený osobné údaje spracovávať v rozpore alebo nad rámec stanovený týmito podmienkami a dohodnutou zmluvou, a to iba po dobu dohodnutú v zmluve.

19.3. Účastník udeľuje povolenie so zapojením subdodávateľa ako ďalšieho spracovateľa podľa článku 28 ods. 2 Nariadenia GDPR, ktorými sú poskytovatelia hostingu vid'. Čl. 18.2. týchto VOP. Účastník ďalej udeľuje Poskytovateľovi všeobecné povolenie zapojiť do spracovania prípadného ďalšieho spracovateľa osobných údajov, Poskytovateľ však musí Účastníka písomne informovať o všetkých zamýšľaných zmenách týkajúcich sa prijatia ďalších spracovateľov alebo ich nahradení a poskytnúť Účastníkovi možnosť vysloviť voči týmto zmenám námietky. Poskytovateľ musí uložiť svojim subdodávateľom v postavení spracovateľa osobných údajov rovnaké povinnosti na ochranu osobných údajov, ako sú stanovené v týchto podmienkach.

19.4. Poskytovateľ sa zaväzuje, že spracovávanie osobných údajov bude zabezpečené najmä nasledujúcim spôsobom:

19.4.1. Poskytnuté osobné údaje sú spracovávané v súlade s právnymi predpismi, dohodnutou zmluvou o poskytovaní služieb a na základe pokynov Účastníka. Poskytovateľ nie je zodpovedný za správnosť poskytnutých osobných údajov správcom

19.4.2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že technicky a organizačne zabezpečí ochranu spracovávaných osobných údajov tak, aby nemohlo dôjsť k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu k údajom, k ich zmene, zničeniu či strate, neoprávneným prenosom, k ich inému neoprávnenému spracovaniu, ako aj k inému. zneužitie a aby boli personálne a organizačne nepretržité počas spracovávania údajov zabezpečené všetky povinnosti spracovateľa osobných údajov, vyplývajúce z právnych predpisov.

19.4.3. Prijaté technické a organizačné opatrenia zodpovedajú miere rizika. Poskytovateľ pomocou nich zaisťuje neustálu dôvernosť, integritu, dostupnosť a



odolnosť systémov a služieb spracovania, a včas obnovuje dostupnosť osobných údajov a prístup k nim v prípade fyzických či technických incidentov.

19.4.4. Poskytovateľ týmto prehlasuje, že ochrana osobných údajov podlieha interným bezpečnostným predpisom Poskytovateľa.

19.4.5. K osobným údajom budú mať prístup iba oprávnené osoby Poskytovateľa, ktoré budú mať Poskytovateľom stanovené podmienky a rozsah spracovania údajov a každá taká osoba bude pristupovať k osobným údajom pod svojím jednoznačným identifikátorom.

19.4.6. Oprávnené osoby Poskytovateľa, ktoré spracovávajú osobné údaje podľa týchto podmienok, sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch a o bezpečnostných opatreniach, ktorých zverejnenie by ohrozilo ich zabezpečenie. Poskytovateľ zaistí ich preukázateľné zaviazanie k tejto povinnosti. Poskytovateľ zaistí, že táto povinnosť pre Poskytovateľa i oprávnené osoby bude trvať aj po skončení pracovnoprávneho alebo iného vzťahu k Poskytovateľovi.

19.4.7. Poskytovateľ bude Účastníkovi v prípade potreby nápomocný prostredníctvom vhodných technických a organizačných opatrení pri plnení Účastníkových povinností vyplývajúcich z funkcie správcu osobných údajov. Poskytovateľ je oprávnený požadovať za tieto činnosti primeranú odplatu, ktorá bude vychádzať z aktuálneho cenníka zverejneného na jeho internetových stránkach.

19.4.8. Po ukončení poskytovania plnenia, je Poskytovateľ povinný všetky poskytnuté osobné údaje vymazať, alebo ich vrátiť Účastníkovi, pokiaľ nemá povinnosť uložiť ich na základe osobitného zákona.

19.5. Účastník sa zaväzuje bezodkladne ohlasovať všetky jemu známe skutočnosti, ktoré by mohli nepriaznivo ovplyvniť riadne a včasné plnenie záväzkov vyplývajúcich z týchto podmienok a poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť nevyhnutnú pre plnenie týchto podmienok.

19.6. Vzťahy týmito podmienkami výslovne neupravené sa riadia Nariadením GDPR a právnym poriadkom Slovenskej republiky

## **20. Tieto podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 1.1.2022.**