

Železnice Slovenskej republiky – Železničné telekomunikácie Bratislava, vydávajú za účelom ďalšej a podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností s fyzickými osobami alebo právnickými osobami, ktoré majú záujem vstúpiť alebo už vstúpili do zmluvného vzťahu so Železničnými telekomunikáciami Bratislava tieto Všeobecné podmienky poskytovania elektronickej komunikačnej služby „Prenájom digitálnych telekomunikačných okruhov“.

## I. Vymedzenie použitých výrazov

„**ŽT**“ sú odštepny závod Železnice Slovenskej republiky – Železničné telekomunikácie Bratislava, so sídlom Kováčska 3, 832 06 Bratislava, Slovenská republika, IČO : 31 364 501, zapísané v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel : Po, vložka : 312/B (ďalej len „**ŽT**“ alebo „**Poskytovateľ**“).

„**Všeobecné podmienky**“ sú tieto Všeobecné podmienky poskytovania elektronickej komunikačnej služby „Prenájom digitálnych telekomunikačných okruhov“, vrátane ich zmien a doplnkov.

„**Telekomunikačné zariadenie**“ je technické zariadenie na vysielanie, prenos, smerovanie, príjem, prepojenie alebo spracovanie signálov a informácií vo forme obrazu, zvuku alebo dát (ďalej len signál) prostredníctvom vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, ako aj pridružené prostriedky.

„**Elektronická komunikačná sieť**“ je funkčne prepojená sústava prenosových systémov a v prípade potreby prepájacích a smerovacích zariadení, ako aj iných prostriedkov, ktoré umožňujú prenos signálu po vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, vrátane družicových sietí, pevných sietí s prepájaním okruhov a s prepájaním paketov vrátane internetu a mobilných pozemských sietí, sietí na rozvod elektrickej energie v rozsahu, v ktorom sa používajú na prenos signálov, sietí pre rozhlasové a televízne vysielanie a káblových distribučných systémov bez ohľadu na druh prenášaných informácií.

„**Žiadateľ**“ je fyzická osoba alebo právnická osoba, od okamihu požiadania ŽT o uzatvorenie Zmluvy o poskytovaní elektronickej komunikačnej služby „Prenájom digitálnych telekomunikačných okruhov“ (ďalej len „**Zmluva**“) na určenom formulári, počas celej doby viazanosti uvedenej v žiadosti. Podpísaním Zmluvy sa Žiadateľ mení na Užívateľa.

„**Užívateľ**“ je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá je na základe Zmluvy v zmluvnom vzťahu so ŽT.

„**Žiadosť**“ je tlačivo, ktoré je riadne vyplnené a podpísané Žiadateľom; v prípade jej prijatia a podpísania v lehote uvedenej v týchto Všeobecných podmienkach stranou ŽT sa Žiadosť mení na Zmluvu.

„**Služba**“ je prenájom prenosovej kapacity úsekov medzi Koncovými bodmi.

„**Transparentný telekomunikačný okruh**“ je súhrn technických prostriedkov a prenosového prostredia na poskytovanie nekomutovaného, transparentného prenosu signálov medzi koncovými bodmi telekomunikačnej siete. Okruh spravidla pozostáva z časti vybudovanej v IP/MPLS sieti a z dvoch užívateľských ukončení, vybudovaných v prístupovej sieti ŽT a koncovým bodom okruhu.

„**Virtuálny telekomunikačný okruh**“ je permanentné obojsmerné spojenie dvoch koncových bodov v prepínanej sieti typu IP/MPLS, pričom toto spojenie umožňuje obsahovo transparentný prenos dát a svojimi prenosovými vlastnosťami napodobňuje transparentný prenos signálov.

„**Okruh**“ je všeobecný názov pre Transparentný telekomunikačný okruh alebo Virtuálny telekomunikačný okruh.

„**Digitálne okruhy**“ sú okruhy, ktoré majú na oboch Koncových bodoch digitálne rozhranie vyhovujúce odporúčaniam ITU-T, resp. IEEE.

„**Miestne okruhy**“ sú okruhy realizované medzi dvoma Koncovými bodmi, pričom oba sa nachádzajú v rovnakej obci na území SR.

„**Diaľkové okruhy**“ sú okruhy, ktoré majú každý Koncový bod na území inej obce.

„**ŽT Line**“ je názov pre službu „Prenájom digitálnych telekomunikačných okruhov“.

„**ŽT Slovak link**“ je produkt služby „ŽT Line“ určený na poskytovanie pevných, transparentných, národných digitálnych telekomunikačných okruhov ukončených štandardným digitálnym rozhraním podľa ITU-T alebo IEEE, kde oba koncové body sa nachádzajú na území Slovenskej republiky.

„**ŽT International link**“ je produkt služby „ŽT Line“ určený na poskytovanie pevných, transparentných, medzinárodných digitálnych telekomunikačných okruhov ukončených štandardným digitálnym rozhraním podľa ITU-T, medzi dvoma koncovými bodmi, z ktorých sa jeden alebo oba nachádzajú mimo územia Slovenskej republiky.

„**Národné okruhy**“ sú miestne okruhy alebo diaľkové okruhy.

„**Medzinárodné okruhy**“ sú okruhy realizované medzi dvoma Koncovými bodmi, z ktorých sa jeden alebo oba nachádzajú mimo územia Slovenskej republiky.

„**Poslednou míľou**“ sa rozumie každý úsek vedenia (resp. spojenia), ktorý sa nachádza medzi lokalitou zákazníka a najbližšie umiestneným sieťovým uzlom ŽT. Tento úsek vedenia sa skladá z fyzického spoja ukončeného definovaným telekomunikačným rozhraním realizovaním na telekomunikačnom zariadení umiestnenom u zákazníka.

„**Koncový bod okruhu**“ je fyzické rozhranie, charakterizované funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, ktoré umožňuje pripojenie koncového telekomunikačného zariadenia Užívateľa.

„**Zriadenie**“ jedného koncového bodu okruhu je inštalácia a aktivácia technologických zariadení na mieste dohodnutom s Užívateľom (budova, objekt, pozemok), ktoré je identifikované súpisným alebo parcelným číslom.

„**Zriadenie služby**“ je zriadenie všetkých koncových bodov okruhov, o ktoré „Žiadateľ“ v „Žiadosti“ Poskytovateľa požiada.

„**Protokol o odovzdaní**“ je dokument, ktorý obsahuje záznamy o výsledkoch záverečných meraní zriadeného okruhu a identifikuje zariadenia ŽT, prostredníctvom ktorých ŽT poskytuje dohodnutú službu a ktoré boli odovzdané Užívateľovi do užívania v súvislosti so zriadeným okruhom.

„**Zriadený okruh**“ - Okruh sa považuje za zriadený dňom podpisu Protokolu o odovzdaní oprávneným zástupcom Užívateľa (Žiadateľa) alebo dňom dodania oznámenia o zriadení Okruhu kontaktnej osobe Užívateľa (Žiadateľa).

„**Prenájom okruhov**“ je služba, ktorá spočíva v poskytnutí prenosovej kapacity medzi rôznymi bodmi tej istej alebo rôznych sietí; nezahŕňa prepájacie funkcie ovládateľné jej Užívateľom.

„**Preloženie**“ jedného koncového bodu okruhu je inštalácia a aktivácia technologických zariadení na mieste identifikovanom iným súpisným alebo parcelným číslom než ako bolo miesto pred preložením tohto koncového bodu.

„**Premiestnenie**“ jedného koncového bodu okruhu je inštalácia a aktivácia technologických zariadení na iné miesto v tej istej budove alebo síce v budove inej, ale nachádzajúcej sa na tom istom pozemku, na ktorom sa nachádzalo pred premiestnením tohto koncového bodu.

„**Iný poskytovateľ**“ je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá má platné potrebné povolenie na poskytovanie telekomunikačných služieb.

„**Zákon**“ je zákon NRSR č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení.

„**Obchodné miesto**“ je príslušné obchodné zastúpenie Poskytovateľa alebo iné miesto určené Poskytovateľom najmä na uzatváranie Zmlúv a poskytovanie súvisiacich služieb.

„**Tarifa**“ je platná Tarifa ŽT pre poskytovanie elektronickej komunikačnej služby „Prenájom digitálnych telekomunikačných okruhov“.

## II. Služba ŽT Line

Služba „Prenájom digitálnych telekomunikačných okruhov“ ďalej len ŽT Line ponúka prenosové kapacity na pevných, nekomutovaných, digitálnych okruhoch, ktoré podľa územného rozsahu rozlišujeme na národné a medzinárodné, podľa účelu použitia na prenos dát, hlasu a video signálov.

### Typy produktov:

**ŽT Slovak link** poskytuje národné digitálne telekomunikačné okruhy ukončené štandardným digitálnym rozhraním podľa ITU-T alebo IEEE s nepretržitým servisom (odstraňovanie porúch 24 hodín denne/7 dní v týždni).

Predmetom tohto produktu sú okruhy s nasledovnými prenosovými rýchlosťami:

Typ okruhu	Využitelná pren. rýchlosť	Štruktúra rámca	Rozhrania	
			elektrické	optické
Transparentný digitálny okruh s prenosovou rýchlosťou 2 Mbit/s	E1	neštruktúrovaný	G.703	
		štruktúrovaný	G.703/G.704	
Virtuálne digitálne okruhy	1Mbit/s – 10Gbit/s	802.3/ IEEE	10Base-T 100Base-Tx 1000Base-T	1000Base-Lx (Zx) 10GBASE-LR 10GBASE-SR 10GBASE-ER

**ŽT International link** poskytuje pevné, transparentné, medzinárodné digitálne telekomunikačné okruhy ukončené štandardným digitálnym rozhraním podľa ITU-T s nepretržitým servisom (odstraňovanie porúch 24 hodín denne/7 dní v týždni).

Predmetom tohto produktu sú okruhy s nasledovnými prenosovými rýchlosťami:

Typ okruhu	Využitelná pren. rýchlosť	Štruktúra rámca	Rozhrania	
			elektrické	optické
Transparentný digitálny okruh s prenosovou rýchlosťou 2 Mbit/s	E1	neštruktúrovaný	G.703	
		štruktúrovaný	G.703/G.704	
Virtuálne digitálne okruhy	1Mbit/s – 10Gbit/s	802.3/ IEEE	10Base-T 100Base-Tx 1000Base-T	1000Base-Lx (Zx) 10GBASE-LR 10GBASE-SR 10GBASE-ER

Štandardné parametre pri uzavretí Zmluvy s Užívateľom

Mesačná dostupnosť (v %)	Max. trvanie poruchy (hodiny)	Čas reakcie (hodiny)	Prerušenie spôsobené plánovanými prácami (hodiny/rok)
99,5	8	1	10

**Dostupnosť pre národné digitálne telekomunikačné okruhy je definovaná podľa vzorca:**

$$v(\%) = \left( 1 - \frac{\sum \text{v čase nedostupnosti okruhu v referenčnom období (h)}}{\text{referenčné obdobie (h)}} \right) \times 100$$

Referenčné obdobie je jeden mesiac.

Prerušenie poskytovania služby spôsobené plánovanými prácami sa nezapočítava do dostupnosti služby definovanej v týchto Všeobecných podmienkach a Užívateľ nemá nárok na uplatnenie penalizácie z mesačného paušálneho poplatku.

Dostupnosť pre medzinárodné digitálne telekomunikačné okruhy je definovaná individuálne.

### **Doplňkové služby**

#### **Test transparentného telekomunikačného okruhu**

Táto služba je určená pre Užívateľov, ktorí majú záujem na overení kvality služby ŽT Line počas jej užívania.

Meranie kvality služby ŽT Line sa uskutočňuje prostredníctvom meracích prístrojov, na ktorých je vykonávaná periodická kalibrácia.

Výstupom merania je merací protokol, v ktorom sa nachádzajú všetky potrebné informácie o meranom digitálnom okruhu. Merací protokol sa priamo vytlačí alebo zapíše do predtlačenej formulára, ktorý podpisuje Užívateľ a Poskytovateľ služby (resp. ich poverení zástupcovia).

Merací protokol o kvalite okruhov je možné vyhotoviť pre digitálne okruhy:

- E1 symetricky, nesymetricky

Meracie zariadenia merajú kvalitu služby podľa odporúčania ITU-T G.821, G.826, M.2100 a M.2101.

Meranie kvality služby po dobu 15 minút je v rámci zariadenia služby zdarma.

#### **Výpočet vratnej čiastky (penalizácie) pre prípad nedodržania zaručených parametrov**

Pre prípad nedodržania zaručených parametrov, ako sú definované v štandardných parametroch pri uzavretí Zmluvy s Užívateľom, má Užívateľ na základe písomnej žiadosti a po potvrdení jej opodstatnenosti nárok na poskytnutie penalizácie vo výške čiastky z celej ceny z mesačného paušálneho poplatku podľa nasledovného postupu:

Mesačná dostupnosť	
Dostupnosť	Penalizácia
99.5%	0%
99.49 % do 99.20 %	5%
99.19 % do 99.00 %	10%
98.99 % do 98.50 %	15%
98.49 % do 98.00 %	20%
menej ako 98.00 %	30%

Doba poruchy	
hod.	Penalizácia
porucha ≤ 8	0%
8.01 do 11	5%
11.01 do 14	10%
14.01 do 17	15%
17.01 do 20	20%
viac ako 20	30%

- Ak stanovená hodnota v prípade „Doba poruchy“ (čas do obnovy) bude prekročená viac ako jedenkrát za kalendárny mesiac, tak sa výška poskytnutej náhrady zisťuje pre každú udalosť (nedodržanie mesačnej dostupnosti, prekročenie poruchy) zvlášť a tieto prekročenia sa zrátajú, až kým výška náhrady v prípade prekročenia „Doby poruchy“ dosiahne 30% z mesačného paušálneho poplatku. Nárok na náhradu za nedodržanú „Mesačnú dostupnosť“ zostáva zachovaný.
- Ak nie sú dodržané oba zaručené parametre, použije sa kombinácia oboch náhrad (za nedodržanú mesačnú dostupnosť a za prekročenie doby poruchy). Ak nie sú dodržané oba parametre, môže maximálna

kombinovaná výška náhrady dosiahnuť 60% z mesačného paušálneho poplatku za prenajatý digitálny telekomunikačný okruh.

- V prípade nepretržitého trvania jednej poruchy prekračujúcej 7 kalendárnych dní, je Užívateľ oprávnený na okamžité odstúpenie od Zmluvy. Ak Užívateľ neodstúpi od Zmluvy, stanovené vyrovnávacie návrhy nie sú ďalej aplikovateľné a prevádzkovateľ vráti Užívateľovi mesačný paušálny poplatok za príslušný kalendárny mesiac. V takomto prípade predstavuje vrátenie poplatku celú možnú náhradu aj pre prípad nesplnenia dostupnosti a prekročenia trvania opravy.
- Dosiahnutie medzných hodnôt zo zaručených parametrov je považované za zhodu so Všeobecnými zmluvnými podmienkami.
- Náhrada sa poskytuje v zúčtovacom období, ktoré nasleduje po období, v ktorom došlo k rozhodnutiu o jej priznaní.

### III. Predpoklady uzatvorenia Zmluvy

1. ŽT uzatvoria Zmluvu s každou osobou, ktorá o to požiada na predpísanom tlačive "Žiadosť/Zmluva o poskytovaní služby ŽT Line PO/FO" pristúpi na tieto Všeobecné podmienky a platnú Tarifu. Pred podpisom Zmluvy je Žiadateľ povinný priložiť k Žiadosti doklady, ktoré preukazujú totožnosť Žiadateľa (výpis z obchodného registra, živnostenský list, alebo iný potvrdzujúci dokument), fakturačnú adresu žiadateľa, číslo účtu Žiadateľa, ako aj ďalšie doklady požadované ŽT, nie staršie ako 60 dní.
2. Služba ŽT Line sa poskytuje podľa technických možností ŽT. ŽT sú oprávnené odmietnuť aj bez uvedenia dôvodu uzatvorenie Zmluvy, v prípade, ak zo Zákona alebo z týchto Všeobecných podmienok nevyplýva niečo iné, ak sa preukáže čo i len jedna z nižšie uvedených skutočností:
  - a) poskytovanie služby ŽT Line je v požadovanom mieste alebo požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné, alebo je uskutočniteľné len s neprimeranými nákladmi, ktoré nie je možné od ŽT spravodlivo požadovať,
  - b) Žiadateľ neposkytuje záruku, že bude dodržiavať Zmluvu a všetky súvisiace dokumenty, pretože je dlžníkom ŽT alebo iného podniku poskytujúceho elektronické komunikačné služby, prípadne ŽT alebo iný podnik poskytujúci elektronické komunikačné služby už predtým odstúpil od Zmluvy so Žiadateľom, alebo akýmkoľvek iným spôsobom z tohto dôvodu ukončil zmluvný vzťah,
  - c) Žiadateľ odmieta pristúpiť na všetky zmluvné podmienky poskytovania a užívania služby,
  - d) Žiadateľ odmieta podpísať alebo podpíše iba s výhradami Dohodu o ochrane dôverných informácií,
  - e) Žiadateľ nepredloží všetky doklady potrebné na uzatvorenie Zmluvy a vyžadované ŽT,
  - f) Žiadateľ neudelí súhlas so spracovaním údajov uvedených v Žiadosti, Zmluve a akomkoľvek ďalšom dokumente, na ktorom sa môžu nachádzať,
  - g) uzatvorenie Zmluvy by bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, zásadami poctivého obchodného styku alebo všeobecne zachovávanými obchodnými zvyklosťami.
3. Žiadateľ podáva Žiadosť v štyroch podpísaných vyhotoveniach. Doklady vyžadované týmito Všeobecnými podmienkami podáva Žiadateľ v jednom vyhotovení, ak ŽT nepožadujú alebo Všeobecné podmienky alebo všeobecne záväzné právne predpisy neuvádzajú inak.

### IV. Uzatvorenie Zmluvy

1. Služba ŽT Line sa poskytuje na základe Zmluvy uzavretej medzi ŽT a Užívateľom. Na vznik, zmenu a zánik zmluvného vzťahu medzi ŽT a Užívateľom sa v plnej miere vzťahujú práva a povinnosti uvedené v Zmluve, týchto Všeobecných podmienkach, Zákone, Obchodnom zákonníku (zákon č. 513/1991 Zb. v platnom znení, ďalej len "ObZ"), zákone o elektronických komunikáciách ako aj ďalších súvisiacich právnych predpisov.
2. Žiadateľ je viazaný svojou Žiadosťou na uzatvorenie Zmluvy počas lehoty 30 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia na ŽT, ak sa Žiadateľ a ŽT nedohodli na dlhšej lehote. Počas tejto lehoty, najneskôr však do 10 kalendárnych dní po jej uplynutí, sú ŽT povinné uskutočniť všetky potrebné úkony a oznámiť Žiadateľovi výsledok šetrenia, či je možné zriadiť službu ŽT Line. V prípade, ak zriadenie služby ŽT Line je možné v rozsahu uvedenom v Žiadosti a pri neexistencii prekážok uvedených v článku III. týchto Všeobecných podmienok, ŽT Zmluvu uzatvorí; v opačnom prípade jej uzatvorenie z dôvodov uvedených v týchto Všeobecných podmienkach alebo aj bez uvedenia dôvodu odmieta, prípadne navrhne Žiadateľovi náhradné riešenie. O uzatvorení Zmluvy, ako aj o odmietnutí žiadosti informujú ŽT Žiadateľa bez zbytočného odkladu, najneskôr do 10 kalendárnych dní po uplynutí lehoty viazanosti.

3. Okamihom pripojenia podpisu ŽT sa Žiadosť mení so všetkými právnymi následkami na Zmluvu. ŽT sú povinné odoslať na adresu Užívateľa dve vyhotovenia Zmluvy.
4. K uzatvoreniu písomnej Zmluvy dochádza dňom podpísania Žiadosti oboma zmluvnými stranami, resp. jej štatutárnymi zástupcami, alebo nimi splnomocnenými osobami. Pravosť podpisu splnomocniteľa na strane Žiadateľa musí byť úradne overená.
5. Zmluva sa uzatvára na dobu uvedenú v Zmluve a dohodnutú oboma zmluvnými stranami.
6. Pri podpise zmluvy pridelia ŽT Užívateľovi identifikačný kód (číslo Zmluvy), ktorý je Užívateľ povinný používať pri komunikácii so ŽT. Identifikačný kód (číslo Zmluvy) slúži na presnú identifikáciu Užívateľa v evidenčnom systéme ŽT.

## V. Zmena obsahu zmluvných záväzkov

1. Zmluvu je možné meniť na základe dohody oboch zmluvných strán, najmä prostredníctvom predpísaného tlačiva "Žiadosti o zmenu", ktorou Užívateľ môže požiadať o zriadenie, zmenu alebo o zrušenie parametrov alebo zmenu rozsahu služby ŽT Line podľa týchto Všeobecných podmienok. Predložená Žiadosť sa považuje za návrh na zmenu, prípadne zrušenie Zmluvy o poskytovaní služieb. Užívateľ podáva Žiadosť o zmenu v štyroch podpísaných vyhotoveniach.
2. ŽT sú povinné po obdržaní formulára "Žiadosti o zmenu" – najneskôr v lehote 30 (tridsať) kalendárnych dní návrh na zmenu Zmluvy prijať alebo odmietnuť a oznámiť výsledok Užívateľovi do 10 (desať) kalendárnych dní. Počas plynutia lehoty je Užívateľ svojou Žiadosťou o zmenu viazaný. Akceptáciou návrhu Užívateľa na zmenu služby zo strany ŽT sa Žiadosť o zmenu stáva platne uzatvoreným dodatkom Zmluvy. ŽT sú povinné odoslať na adresu Užívateľa dve vyhotovenia zmeny Zmluvy.
3. Písomná forma zmeny Zmluvy s podpismi oboch zmluvných strán sa nevyžaduje v prípade zmien a dodatkov upravujúcich Všeobecné podmienky, alebo Tarifu zo strany ŽT. V takomto prípade je dodatok k Zmluve s Užívateľom platne uzavretý okamihom nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny.
4. K zmene v osobe Užívateľa môže dôjsť len na základe písomnej dohody o prevzatí práv a povinností, ktorá je podpísaná pôvodným Užívateľom, novým Užívateľom a ŽT. Pred podpisom takejto dohody, ktorou sa mení osoba Užívateľa je pôvodný Užívateľ povinný preukázať splnenie všetkých povinností voči ŽT, najmä uhradenie všetkých splatných pohľadávok podľa Zmluvy, alebo akéhokoľvek ďalšieho dokumentu upravujúceho práva a povinnosti pôvodného Užívateľa a ŽT a nový Užívateľ spĺňa všetky predpoklady podľa týchto Všeobecných podmienok. Na uzatvorenie takejto dohody nie je právny nárok. Bez súhlasu ŽT nie je Užívateľ oprávnený previesť alebo postúpiť Zmluvné práva a povinnosti na tretiu osobu.
5. Užívateľ podpísaním Zmluvy udeľuje trvalý a neodvolateľný súhlas s prevodom alebo postúpením tých práv a povinností na tretiu osobu, ktoré patria ŽT a vyplývajú zo Zmluvy a súvisiacich dokumentov.

## VI. Zánik Zmluvy

1. Zmluva zaniká:
  - a) uplynutím času, na ktorý bola uzavretá;
  - b) písomnou dohodou zmluvných strán;
  - c) výpoveďou;
  - d) odstúpením;
  - e) v prípade fyzickej osoby Užívateľa smrťou, v prípade právnickej osoby zánikom Užívateľa bez právneho nástupcu;
  - f) z iných dôvodov, ak tak ustanovujú tieto Všeobecné podmienky alebo osobitný predpis.Zmluva uzatvorená na dobu určitú zaniká uplynutím dohodnutej doby, ak tieto Všeobecné podmienky neuvádzajú inak. Ak doba trvania Zmluvy alebo doba, počas ktorej sa má poskytovať služba nie je v Zmluve určená inak, platí že bola dojednaná doba neurčitá. Zmluvné strany sa môžu dohodnúť, že aj keď bola Zmluva uzavretá na dobu neurčitú, Užívateľ sa zaviazal využívať službu počas určitého minimálneho obdobia (tzv. záväzok viazanosti).
2. Zmluva môže zaniknúť pred dohodnutým termínom jej trvania aj podpísaním písomnej dohody zmluvných strán o ukončení platnosti Zmluvy.
3. Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú môže Užívateľ vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvodu.
4. ŽT môžu vypovedať zmluvu, ak ďalej nemôžu poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby, z dôvodu modernizácie

- verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby podľa uzavretej Zmluvy, alebo bez uvedenia dôvodu.
5. Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany; uplynie posledným dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli inak.
  6. Užívateľ je oprávnený bez sankcií odstúpiť od Zmluvy, ak ŽT
    - a) oznámia podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a Užívateľ tieto zmeny neakceptuje,
    - b) opakovane ani po reklamácií neposkytujú dohodnutú službu v rozsahu a v kvalite podľa Zmluvy alebo ju poskytujú s podstatnými vadami,
    - c) opakovane neodstránia reklamovanú závalu poskytovanej služby v určenom čase,
    - d) z ďalších dôvodov uvedených v Zmluve alebo týchto Všeobecných podmienkach.
  7. ŽT sú oprávnené odstúpiť od Zmluvy, ak Užívateľ
    - a) opakovane neoprávnené zasahuje do telekomunikačného zariadenia elektronickej komunikačnej siete ŽT alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
    - b) nezaplatil cenu za poskytnutú alebo požadovanú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
    - c) pripojí zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo také zariadenie používa v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu ŽT také zariadenie neodpojí,
    - d) opakovane používa poskytovanú službu spôsobom, ktorý znemožňuje ŽT kontrolu jej používania,
    - e) používa poskytovanú službu v rozpore s obsahom, účelom alebo podmienkami používania tejto služby,
    - f) nie je schopný plniť svoje záväzky včas a riadnym spôsobom, najmä ak sa preukáže, že spĺňa podmienky na vyhlásenie konkurzu alebo núteného vyrovnania alebo na základe rozhodnutia vstúpil do likvidácie,
    - g) opakovane porušuje podmienky Zmluvy.
  8. ŽT sú oprávnené odstúpiť od Zmluvy okrem prípadov uvedených vyššie aj v prípade, ak
    - a) druhá zmluvná strana porušila ktorúkoľvek povinnosť podľa Zmluvy alebo všeobecne záväzných právnych predpisov podstatným spôsobom,
    - b) bolo rozhodnuté o zrušení poskytovania konkrétnej služby. Písomné oznámenie o zrušení príslušnej služby sú ŽT povinné zaslať Užívateľovi najmenej jeden mesiac vopred pred dňom zrušenia služby. K zániku Zmluvy dochádza ku dňu účinnosti zrušenia služby.
  9. ŽT sú oprávnené jednostranne odstúpiť od Zmluvy s okamžitým účinkom, pokiaľ ktorákoľvek služba, alebo jej časť poskytovaná podľa tejto Zmluvy je čo i len čiastočne zneužitá alebo zneužívaná na porušovanie Zákona, ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov, vydaných rozhodnutí Telekomunikačného úradu SR, podmienok poskytovania a užívania Služby alebo je v rozpore s dobrými mravmi alebo zásadami poctivého obchodného styku. Odstúpením od Zmluvy podľa tohto bodu Zmluva zaniká v okamihu, kedy je prejav vôle oprávnenej strany odstúpiť od Zmluvy doručený druhej strane. Za prípadnú škodu, ktorá môže vzniknúť na základe odstúpenia od Zmluvy podľa tohto bodu, ŽT nezodpovedá.
  10. Odstúpením od Zmluvy Zmluva zaniká s účinnosťou k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom v súlade so Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami je druhej zmluvnej strane doručený prejav vôle oprávnenej strany s výnimkami uvedenými v Zmluve alebo v týchto Všeobecných podmienkach.
  11. Ak Užívateľ nesúhlasí s novými podmienkami a/alebo Tarifou, má právo odstúpiť od Zmluvy v súlade s bodom 7. písm. a) tohto článku a písm. d) bodu 2. čl. VIII, najneskôr však doručením písomnej výpovede ŽT 10 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti nových podmienok a/alebo Tarify. Odstúpením od Zmluvy v takomto prípade Zmluva zanikne ku dňu nadobudnutia účinnosti nových Všeobecných podmienok a/alebo Tarify. Ak Užívateľ neodstúpi od Zmluvy v lehote a uvedeným spôsobom, Zmluva sa zmení nadobudnutím účinnosti nových podmienok a/alebo Tarify a ŽT majú právo na náhradu ceny za poskytovanie služieb podľa novej Tarify odo dňa nadobudnutia účinnosti novej Tarify, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli inak.
  12. Užívateľ týmto bez výhrad súhlasí s tým, že ŽT sú oprávnené zrušiť odstúpenie od Zmluvy, ku ktorému došlo v zmysle článku VI. bodu 8. písm. b) týchto Všeobecných podmienok, a to za predpokladu, že Užívateľ v lehote do 10 kalendárnych dní po uplynutí uvedenej lehoty o to požiada a súčasne zaplatí ŽT všetky dlžné čiastky.
  13. V prípade, ak Zmluva zanikne výpoveďou alebo odstúpením z dôvodu na strane Užívateľa pred dňom začatia skutočného poskytovania služby ŽT Line dohodnutého oboma zmluvnými stranami, je Užívateľ povinný zaplatiť ŽT všetky náklady, ktoré ŽT preukázateľne vznikli v spojení so zriaďovaním služby.
  14. Zmluva zaniká smrťou Užívateľa alebo vyhlásením za mŕtveho, ak bola Užívateľom fyzická osoba. Zmluva zaniká v prípade zániku Užívateľa bez právneho nástupcu, ak bola Užívateľom právnická osoba.
  15. Zánikom Zmluvy zanikajú aj všetky práva a povinnosti zmluvných strán uvedené v týchto Všeobecných podmienkach, ako aj ostatných súvisiacich dokumentoch. Zánik Zmluvy sa nedotýka nároku na náhradu

škody, ktorá vznikla porušením Zmluvy, ako aj tých ustanovení, ktoré podľa prejavenej vôle strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po zániku Zmluvy.

## VII. Práva a povinnosti Užívateľa

1. Užívateľ má právo najmä:
  - a) na uzatvorenie Zmluvy so ŽT v prípade splnenia podmienok a predpokladov uvedených v týchto Všeobecných podmienkach,
  - b) na poskytnutie služby ŽT Line v rozsahu dohodnutom v Zmluve, týchto Všeobecných podmienkach a za cenu podľa Tarify, ak nie je uvedené inak,
  - c) na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby na strane ŽT alebo na zariadeniach vo vlastníctve ŽT, okrem porúch, za ktoré zodpovedá Užívateľ,
  - d) v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami a Tarifou na vrátenie pomernej časti ceny za čas nedodržania dohodnutých parametrov služby v prípade zavinenia ŽT; toto právo musí Užívateľ uplatniť najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.
2. Užívateľ je povinný najmä:
  - a) užívať službu ŽT Line v súlade so Zákonom, so Zmluvou a s týmito Všeobecnými podmienkami,
  - b) platiť cenu za zriadenie prístupu, poskytnutie služby a poskytnutie zariadení podľa Zmluvy, týchto Všeobecných podmienok a podľa Tarify,
  - c) zaplatiť ŽT všetky náklady, ktoré ŽT preukázateľne vznikli v súvislosti so zriaďovaním služby v prípade, ak Zmluva zanikne v zmysle článku VI. bodu 14 týchto Všeobecných podmienok,
  - d) zaplatiť ŽT všetky škody, vo výške a spôsobom uvedeným v týchto Všeobecných podmienkach ako aj vo všeobecne záväzných právnych predpisoch,
  - e) používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky podľa osobitných predpisov,
  - f) používať pri styku so ŽT identifikačný kód (číslo Zmluvy),
  - g) poskytovať ŽT súčinnosť potrebnú pri zriaďovaní služby ako aj pri odstraňovaní porúch, za odstránenie ktorých sú zodpovedné ŽT,
  - h) správať sa v súlade s dobrými mravmi alebo zásadami poctivého obchodného styku a neporušovať zákonom alebo všeobecnými podmienkami chránené práva a oprávnené záujmy ŽT a tretích osôb.

## VIII. Práva a povinnosti ŽT

1. ŽT majú právo najmä:
  - a) v zmysle článku III. týchto Všeobecných podmienok odmietnuť uzatvorenie Zmluvy,
  - b) na zaplatenie ceny za zriadenie prístupu, poskytovanie služby a poskytnutie zariadení podľa Zmluvy, týchto Všeobecných podmienok a podľa Tarify, bez ohľadu na rozsah ich využívania, okrem prípadov, ak Zmluva, alebo tieto Všeobecné podmienky neuvádzajú inak,
  - c) požadovať poskytnutie zálohovej platby alebo poskytnutie zabezpečenia budúcich platieb,
  - d) zmenu služieb, štruktúry služieb a ceny za služby uvedené v Tarife,
  - e) na náhradu spôsobenej škody v sieti ŽT alebo na zariadeniach ŽT, ktorá vznikla hoci aj z nedbanlivosti alebo ktorú spôsobil Užívateľ alebo iná osoba, ktorej Užívateľ umožnil uskutočnenie akéhokoľvek zásahu, v súlade so Zmluvou, týmito Všeobecnými podmienkami, ďalšími súvisiacimi dokumentmi a všeobecne záväznými právными predpismi,
  - f) na úhradu všetkých nákladov, ktoré ŽT preukázateľne vznikli v spojení so zriaďovaním služby v prípade, ak Zmluva zanikne v zmysle článku VI. bodu 14 týchto Všeobecných podmienok,
  - g) na uskutočňovanie všetkých potrebných, nevyhnutných a prípustných zmien miesta prístupu, siete, alebo zariadení ŽT,
  - h) v zmysle platných právnych predpisov na základe súhlasu Užívateľa zhromažďovať a spracúvať údaje o Užívateľovi,
  - i) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby z dôvodu plánovaného prerušenia prevádzky, vykonania servisu, údržby alebo vykonania opráv, ďalej z dôvodu zneužívania služby, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie, alebo z dôvodu nezaplatenia splatnej ceny za službu počas lehoty 45 dní po dni splatnosti (článok VI. bod 8. písm. b) týchto Všeobecných podmienok), a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy,



- j) dočasne prerušiť poskytovanie služby z dôvodu porušenia podmienok zo strany Užívateľa platných pre vzťah založený touto Zmluvou, alebo inou zmluvou medzi ŽT a Užívateľom,
- k) sledovať stav prevádzky vlastných ponúkaných služieb, najmä ich parametrov.

2. ŽT sú povinné najmä:

- a) uzatvoriť Zmluvu s každým Žiadateľom o poskytovanie služby ŽT Line, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa článku II. týchto Všeobecných podmienok,
- b) predkladať Užívateľovi vo forme faktúry prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie za zriadenie služby a za poskytovanie služby, ak z povahy služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné; faktúra bude vystavená v období do 15. kalendárneho dňa mesiaca, za ktorý je predmet Zmluvy fakturovaný, ak Zmluva neuvádza inak,
- c) poskytovať službu ŽT Line v rozsahu dohodnutom v Zmluve, týchto Všeobecných podmienkach a za cenu podľa Tarify, ak nie je uvedené inak,
- d) oznámiť Užívateľovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok v písomnej podobe alebo elektronicky (sprístupnením na oficiálnej internetovej stránke ŽT – [www.zt.sk](http://www.zt.sk)), najneskôr jeden kalendárny mesiac pred dňom nadobudnutia účinnosti zmeny, pričom podstatnou zmenou sa rozumie zvýšenie ceny služieb, alebo taká zmena, ktorá spôsobí obmedzenie práv užívateľa alebo rozšírenie jeho povinností nad rámec zmluvného vzťahu so ŽT,
- e) na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby na strane ŽT alebo na zariadeniach vo vlastníctve ŽT, okrem porúch, za ktoré zodpovedá Užívateľ,
- f) v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami a Tarifou na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade zavinenia ŽT,
- g) oznámiť Užívateľovi najmenej 7 pracovných dní pred plánovaným prerušením alebo obmedzením služby takúto činnosť (čl. VIII. bod 1. písm. g) týchto Všeobecných podmienok), v prípade mimoriadnych udalostí bez zbytočného odkladu, najneskôr do 3 pracovných dní po jej skončení.

## IX. Tarifa

1. Tarifa obsahuje najmä:

- a) ceny za jednotlivé služby,
- b) podrobnosti o jednorazových, pravidelne sa opakujúcich a variabilných cenách vrátane počiatočného a konečného termínu zúčtovacieho obdobia a spôsobu úhrady týchto cien,
- c) údaj, ako si užívateľ môže vyžiadať informácie o aktuálnych cenách služieb ŽT a prípadných zľavách z týchto cien.

2. Tarifa sa vzťahuje na všetky jednotlivé služby bez obmedzenia, ak Zmluva neuvádza výslovne inak. Tarifa je zverejnená a prístupná na každom Obchodnom mieste ako aj na oficiálnych internetových stránkach ŽT.

3. ŽT vystavuje vyúčtovanie za zriadenie služby a za poskytovanie služby – faktúru v mesiaci, za ktorý je predmet Zmluvy fakturovaný, ak Zmluva alebo Všeobecné podmienky neuvádzajú inak. ŽT má právo dodatočne fakturovať aj služby, ktoré nebolo možné zahrnúť do faktúry za obdobie, v ktorom boli poskytnuté. Prvú faktúru vystavia ŽT do 15 (pätnásť) dní od zriadenia služby. Užívateľ je povinný platiť splatnú cenu za poskytnuté, objednané alebo požadované služby v lehote splatnosti uvedenej na faktúre; v prípade omeškania platby v lehote uvedenej na upomienke. Fakturačným obdobím je spravidla jeden kalendárny mesiac, ak Zmluva alebo iný súvisiaci dokument neuvádzajú inak. Záväzok užívateľa zaplatiť splatnú sumu prostredníctvom bezhotovostného platobného styku je splnený okamihom pripísania celej sumy na účet ŽT uvedený v Zmluve.

4. V prípade neposkytovania služby z dôvodu na strane ŽT, má Užívateľ v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami a Tarifou právo na vrátenie pomernej časti ceny a to podľa článku II. časť „Výpočet vratnej čiastky pre prípad nedodržania zaručených parametrov“. Podmienkou uplatnenia tohto práva je, že užívateľ včas ohlási takéto neposkytovanie služby na adresu: [servicedesk@zsr.sk](mailto:servicedesk@zsr.sk), alebo telefonicky na číslo: 02/20292727. Doba prerušenia poskytovania služby sa počíta odo dňa, kedy bolo prerušenie poskytovania služby ohlásené a ŽT overené a za začiatok poruchy sa považuje hodina ohlásenia poruchy, pokiaľ nie je známy skutočný čas začiatku poruchy. Spôsob výpočtu uvádza Tarifa; právo zaniká, ak ho Užívateľ neuplatní najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania prerušenej služby.

5. V prípade neuhradenia splatnej dlžnej čiastky za poskytnuté, objednané alebo požadované služby sú ŽT oprávnené účtovať Užívateľovi úrok z omeškania vo výške určenej podľa Obchodného zákonníka z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania.

6. Na poskytovanie služieb ŽT Line sa viaže daň z pridanej hodnoty vo výške stanovenej príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, ak zákonná úprava neuvádza inak.

## X. Ochrana a zabezpečenie dôverných informácií

1. V súvislosti s dôvernými informáciami sprístupnenými druhej zmluvnej strane je každá zmluvná strana povinná počas platnosti Zmluvy a po dobu troch rokov po skončení platnosti Zmluvy uchovávať a zabezpečovať utajenie a dôvernosť akýchkoľvek dôverných informácií, a okrem v Zmluve a inom súvisiacom dokumente vyhradených prípadoch, nebude takéto informácie reprodukovat' ani poskytovať tretím stranám bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany, a ani ich využívať iným spôsobom, ako na naplnenie účelu Zmluvy.
2. Za dôverné sa považujú najmä informácie:
  - a) ktorých obsah príslušná strana za dôverné podľa svojho vyhlásenia považuje, ochraňuje a ochranu aj primeraným spôsobom zabezpečuje,
  - b) s charakterom obchodného tajomstva; obchodné tajomstvo tvoria všetky skutočnosti obchodnej, výrobnéj a technickej povahy súvisiace so zmluvnou stranou, ktoré majú skutočnú alebo aspoň potenciálnu materiálnu alebo nemateriálnu hodnotu, nie sú v príslušných obchodných kruhoch bežne dostupné, majú byť podľa vôle zmluvnej strany utajené a zmluvná strana ich utajenie zodpovedajúcim spôsobom zabezpečuje.
3. ŽT sú oprávnené a povinné spracúvať údaje Užívateľa v súlade so Zákomom a ostatnými príslušnými právnymi predpismi.
4. Užívateľ je povinný informovať ŽT o zmene najneskôr do 15 dní odo dňa zmeny povinných údajov. Ak Užívateľ túto povinnosť nesplní, ŽT nenesú v tomto rozsahu žiadnu zodpovednosť za plnenie svojich povinností pri spracovávaní údajov, ani za akúkoľvek ujmu, ktorá v tejto súvislosti vznikne Užívateľovi.
5. Zmluvné strany sú povinné rešpektovať aj všetky zákonné povinnosti mlčanlivosti a primeraným spôsobom zabezpečovať aj ochranu údajov uvedených v Žiadosti, Zmluve a akomkoľvek ďalšom dokumente, na ktorom sa môžu nachádzať.

## XI. Zodpovednosť zmluvných strán

1. ŽT a Užívateľ sú povinní predchádzať vzniku škôd a porúch, a to aj v dôsledku náhodnej udalosti. Ak hrozí škoda jednej zmluvnej strane bezprostredným spôsobom, je táto zmluvná strana povinná zakročiť v súlade so Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami spôsobom primeraným svojim možnostiam a okolnostiam ohrozenia.
2. ŽT sú zodpovedné za škodu len v prípadoch, ak bola spôsobená porušením povinností ŽT zo Zmluvy, v rozsahu a spôsobom vyplývajúcim z týchto Všeobecných podmienok. ŽT za škodu nezodpovedajú, ak preukážu, že vykonali všetky predpokladané a potrebné úkony smerujúce k predchádzaniu alebo k odstráneniu škody.
3. ŽT sú zodpovedné za súlad Služieb so Zmluvou a technickými požiadavkami vyplývajúcimi z príslušných právnych predpisov, avšak len po rozhrania siete ŽT. V súvislosti s tým ŽT nezodpovedajú za výpadok alebo obmedzenie služby ŽT Line, ani za následné škody, ktoré spôsobil Užívateľ svojím zásahom.
4. ŽT nezodpovedajú za škodu, ktorá vznikla prevádzkou siete, elektronických komunikačných rozvodov a zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve ŽT a prostredníctvom ktorých je služba ŽT Line poskytovaná.
5. ŽT nenesú žiadnu zodpovednosť za škodu spôsobenú Užívateľovi zariadením vo vlastníctve ŽT, prostredníctvom ktorého je Užívateľovi poskytovaná Služba, za predpokladu, že škoda nebola spôsobená zavinením zo strany ŽT.
6. ŽT nenesú žiadnu zodpovednosť za škodu a Užívateľ nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností ŽT bolo spôsobené konaním Užívateľa alebo nedostatkom súčinnosti, na výkon ktorej bol Užívateľ povinný. Užívateľ nemá nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinnosti ustanovenej právnymi predpismi vydanými za účelom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu, Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami.
7. ŽT nenesú žiadnu zodpovednosť za škodu, alebo inú ujmu, ak vzniknú Užívateľovi v súvislosti s obsahom, bezpečnosťou, kompaktnosťou a komplexnosťou prepravovaných správ, okrem prípadov, že Zmluva alebo tieto Všeobecné podmienky ustanovujú inak.
8. Zodpovednosť ŽT za škodu spôsobenú v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia alebo vadného poskytnutia telekomunikačnej služby je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za

neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú telekomunikačnú službu, resp. pomerne znížiť cenu za telekomunikačnú službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo vadného poskytnutia telekomunikačnej služby. ŽT nie sú povinné nahradiť Užívateľovi škodu prevyšujúcu výšku ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú telekomunikačnú službu. ŽT nie sú povinné nahradiť Užívateľovi ani ušlý zisk.

9. Užívateľ nie je povinný na náhradu škody a ŽT nemajú nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností Užívateľa bolo spôsobené konaním ŽT alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú boli ŽT povinné. ŽT nemajú nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením ich povinností ustanovenej právnymi predpismi vydanými za účelom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.
10. Užívateľ je zodpovedný za škodu, alebo inú ujmu, ktorú spôsobil porušením svojich povinností uvedených v Zmluve, týchto Všeobecných podmienkach a iných dokumentoch súvisiacich so Zmluvou, najmä za škodu vzniknutú neoprávneným využívaním služieb, poškodením siete použitím zariadenia, ktoré nespĺňa požiadavky vyžadované osobitnými predpismi, rušením siete, služieb alebo sietí a služieb, neoprávneným zasahovaním do poskytovania služieb, nedostatočnou súčinnosťou pri odstraňovaní porúch, ďalej za škodu, ktorá vznikne ŽT v dôsledku zneužitia poskytovanej Služby ŽT Line.
11. Ak Užívateľ spôsobí škodu neoprávneným využívaním služieb alebo zariadení, je povinný zaplatiť všetky úhrady podľa Tarify za čas neoprávneného využívania služby, alebo zariadenia. V prípade, ak taký čas nie je možné presne určiť, Užívateľ je povinný zaplatiť škodu určenú 6 (šesť) násobkom ceny poskytovaných alebo objednaných služieb ŽT Line.
12. Škoda sa uhrádza podľa slobodného výberu ŽT v peniazoch vo výške a spôsobom uvedeným v týchto Všeobecných podmienkach, alebo ak je to možné a účelné, uvedením do pôvodného stavu.
13. Užívateľ ani ŽT nie sú zodpovedné za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vyššej moci. Za vyššiu moc sa na účely Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok považujú najmä všetky udalosti, ktoré neexistovali ku dňu uzavretia Zmluvy alebo ktoré nemohli byť zmluvnými stranami predvídané, ktoré sa vyskytnú mimo vplyvu Užívateľa a ŽT, a výskytu a účinku ktorých sa nemohlo zabrániť opatreniami a prostriedkami, ktoré sa v príslušnej situácii môžu očakávať a požadovať, a v dôsledku ktorých nie je možné plniť Zmluvu v lehotách a za podmienok v nej uvedených (napr. prírodné katastrofy, občianske nepokoje, výpadky elektrickej energie).

## XII. Reklamačný poriadok

1. Tento Reklamačný poriadok upravuje najmä
  - a) podrobnosti o rozsahu práva Užívateľa na reklamáciu správnosti úhrady a kvality služby ŽT Line,
  - b) spôsob uplatňovania reklamácie a jej vybavenia,
  - c) lehotu na podanie reklamácie a na jej vybavenie,
  - d) spôsob uplatnenia práva Užívateľa podľa čl. VII, bod 1. písm. d) týchto Všeobecných podmienok.
2. Užívateľ je oprávnený reklamovať vo veci správnosti úhrady za poskytovanú alebo požadovanú službu ŽT Line
  - a) Písomne na adresu: ŽSR–Železničné telekomunikácie Bratislava, zákaznícke centrum, Kováčska 3, 832 06 Bratislava, e-mailom na adresu: [zakaznickecentrumzt@zsr.sk](mailto:zakaznickecentrumzt@zsr.sk). Reklamácia sa považuje za potvrdenú iba v prípade uvedenia správneho identifikačného kódu (číslo Zmluvy) Užívateľa,
  - b) v lehote najneskôr do konca kalendárneho mesiaca, ktorý nasledoval po mesiaci, v ktorom bola reklamovaná faktúra doručená Užívateľovi. Po uplynutí tejto doby právo na reklamáciu zaniká a ŽT nie sú povinné reklamácií vyhovieť.
3. Užívateľ je oprávnený reklamovať vo veci kvality poskytovanej alebo požadovanej služby ŽT Line
  - a) Písomne na adresu: ŽSR–Železničné telekomunikácie Bratislava, zákaznícke centrum, Kováčska 3, 832 06 Bratislava, e-mailom na adresu: [zakaznickecentrumzt@zsr.sk](mailto:zakaznickecentrumzt@zsr.sk). Pri nahlasovaní reklamácie je Užívateľ povinný uviesť identifikačné číslo, ktoré mu bolo pridelené pri nahlasovaní poruchy na servicedesk ŽT. Reklamácia sa považuje za potvrdenú iba v prípade uvedenia správneho identifikačného kódu (číslo Zmluvy) Užívateľa,
  - b) v lehote do 30 dní odo dňa poskytnutia služby ŽT Line, ktorá nezodpovedá rozsahu a kvalite služieb podľa Zmluvy. Po uplynutí tejto doby právo na reklamáciu zaniká a ŽT nie sú povinné reklamácií vyhovieť.
4. Informácia Užívateľa (hlásenie reklamácie) musí obsahovať:
  - a) obchodné meno spoločnosti Užívateľa/ meno Užívateľa,
  - b) identifikačný kód (číslo Zmluvy),

- c) kontaktné údaje (telefónne alebo faxové číslo, e – mail), ak sa odlišujú od už uvedených údajov,  
d) popis predmetu reklamácie.
5. Ak Užívateľ zmešká zo závažných dôvodov lehotu na uplatnenie reklamácie, môže písomne požiadať ŽT o odpustenie zmeškania lehoty. ŽT môžu zmeškanie lehoty odpustiť, ak Užívateľ závažné dôvody preukáže podľa názoru ŽT riadnym a nespochybniteľným spôsobom, a ak Užívateľ súčasne uplatní zmeškanú reklamáciu do 5 pracovných dní po zániku týchto dôvodov. Toto ustanovenie nie je možné použiť po uplynutí troch (3) mesiacov odo dňa, kedy mohla byť reklamácia prvý krát uplatnená.
6. ŽT sú povinné odstrániť reklamovanú závalu poskytovanej služby do 30 dní odo dňa obdržania oznámenia o vzniknutej závale (bod 3. tohto článku). ŽT sú povinné písomne oznámiť Užívateľovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote do 60 dní odo dňa riadneho ohlásenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú.
7. Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté služby. Ak cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, sú ŽT povinné umožniť Užívateľovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania zariadenia alebo umožniť Užívateľovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania najviac v troch mesačných splátkach. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.
8. Ak ŽT uznajú reklamáciu za poskytovanú alebo požadovanú službu ŽT Line za opodstatnenú, zúčtuje ju Užívateľovi v nasledovnom fakturačnom období, alebo spôsobom podľa dohody Užívateľa a ŽT.
9. V prípade, ak ŽT uznajú reklamáciu týkajúcu sa neposkytovania služby, tak ŽT budú postupovať v súlade s čl. IX bod 4. týchto Všeobecných podmienok.
10. V prípade, ak sa zistí, že reklamácia na kvalitu služby ŽT Line je neopodstatnená a ŽT zistili náklady spojené s prešetrovaním existencie Poruchy, sú ŽT oprávnené tieto náklady Užívateľovi vyúčtovať vo faktúre a Užívateľ je povinný ich na základe tejto faktúry uhradiť.

### XIII. Doručovanie písomností

1. Písomnosti, ktoré sú ŽT alebo Užívateľ povinné doručiť druhej strane na základe Zákona, Zmluvy alebo Všeobecných podmienok, sú obe zmluvné strany povinné doručovať osobne alebo prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v príslušnej Zmluve o pripojení. ŽT aj Užívateľ sú oprávnení doručovať písomnosti zaslaním do určenej e-mailovej schránky. Oznam sa považuje za doručený ak ŽT dostane do svojej e-mailovej schránky automatické oznámenie o doručení resp. prečítaní správy. Týmto spôsobom je možné doručovať aj faktúru, upomienky, Všeobecné podmienky a ich zmeny, Tarifu a jej zmeny a ďalšie dokumenty, s výnimkou výpovede a odstúpenia od Zmluvy.
2. Po uzavretí Zmluvy je Užívateľ povinný písomne oznámiť ŽT každú zmenu adresy na doručovanie. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene adresy ŽT sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa, ktorá bola ŽT oznámená ako posledná. V prípade dlhodobej neprítomnosti Užívateľa na adrese určenej na doručovanie (viac ako 1 mesiac), je Užívateľ povinný písomne ŽT túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre Užívateľa.
3. V prípade, že Užívateľ v Zmluve splnomocnil tretiu osobu na preberanie písomností, vyúčtovaní a upomienok (tzv. "adresáta"), nastávajú účinky doručenia Užívateľovi okamihom ich doručenia na adresu splnomocnenej osoby.
4. Každá zmena v súvislosti s odvolaním alebo zmenou plnej moci splnomocnenej osoby sa stáva voči ŽT účinnou ku dňu, kedy bolo ŽT doručené oznámenie o takomto odvolaní alebo zmene.
5. V prípade písomností a upomienok zasielaných prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Zmluve ako doporučené listové zásielky s doručenkou, sa na účely týchto Všeobecných podmienok považujú tieto písomnosti za doručené Užívateľovi (resp. splnomocnenej osobe), ak:
- prijímateľ odoprel prijatie zásielky,
  - zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote,
6. nebolo možné Užívateľa, resp. splnomocnenú osobu na adrese uvedenej v Zmluve zistiť a doposlanie nie je možné.
7. Za písomnosti riadne doručené Užívateľovi, resp. splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi v zmysle platných podmienok týkajúcich sa doručovania vydaných Slovenskou poštou, a. s.

#### XIV. Mechanizmus na urovanie sporov

1. Na právne vzťahy, ktoré vyplývajúce zo Zmluvy o pripojení a Všeobecných podmienok platí, že sa budú riadiť právnym poriadkom platným na území Slovenskej republiky a to aj v prípade, ak Užívateľ je cudzincom.
2. V prípade sporu je daná príslušnosť súdu podľa zákona č. 160/2015 Z.z. Civilný sporový poriadok.
3. Vzťahy medzi Užívateľom a ŽT, ktoré nie sú upravené v Zmluve, v týchto Všeobecných podmienkach a v Tarife, sa riadia v súlade s ustanovením § 262 ods. 1 Obchodným zákonníkom, ďalej ustanoveniami Zákona a inými všeobecne záväznými právnymi predpismi SR.

#### XV. Neplatnosť ustanovení Zmluvy

1. Ak by jednotlivé ustanovenia alebo články Zmluvy, týchto Všeobecných podmienok alebo iného súvisiaceho dokumentu stratili platnosť, zmluvné strany súhlasia, že táto skutočnosť nebude mať dopad na platnosť zvyšných ustanovení. Zmluvné strany sa zaväzujú nahradiť neplatné ustanovenie takým ustanovením, ktorého ekonomický a právny účinok bude čo najbližší ustanoveniu, ktoré stratilo platnosť.
2. Ak by sa ďalšie zákonné plnenie tejto Zmluvy alebo jej časti stalo nemožným v dôsledku právoplatného rozhodnutia súdu alebo nariadenia niektorého miestne správneho orgánu alebo podobného úradu, ktorý vykonáva právomoc nad niektorou zo zmluvných strán, Zmluvné strany vynaložia maximálne úsilie, aby dohodli dodatky k zmluve tak, aby bola v súlade s právoplatným rozhodnutím súdu alebo nariadením, a tak obnovili výkon Zmluvy a súvisiacich dokumentov.

#### XVI. Zmena Všeobecných podmienok a Tarify

1. ŽT si v súlade so Zákonom vyhradzuje právo jednostranne meniť Všeobecné podmienky a/alebo Tarifu vydaním nových Všeobecných podmienok a/alebo Tarify.
2. Ak ŽT vydajú nové podmienky a/alebo Tarifu, sú povinné najmenej jeden mesiac pred dňom nadobudnutia účinnosti nových Všeobecných podmienok a/alebo Tarify písomne alebo elektronickou poštou na určenú adresu upovedomiť Užívateľa a nové znenie Všeobecných podmienok a/alebo Tarify sprístupniť na oficiálnej internetovej stránke ŽT.
3. ŽT si vyhradzuje právo dočasne zmeniť Tarifu na určitý vopred stanovený čas za podmienky, že takáto zmena je na prospech Užívateľov (tzv. akcie). V takom prípade ŽT o tejto zmene upovedomí Užívateľov prostredníctvom e-mailu a zverejnením na internetovej stránke ŽT.

#### XVII. Spracovanie a ochrana lokalizačných a osobných údajov

1. ŽT sú oprávnené bez súhlasu Užívateľa v zmysle Zákona za účelom uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny, ukončenia, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok, vypracovania zoznamu Užívateľov získavať a spracúvať údaje Užívateľov, ktorými sú: a) výška neuhradených záväzkov c) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby d) obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby - podnikateľa e) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť fyzickej osoby. ŽT sú ďalej oprávnené bez súhlasu Užívateľa získavať a spracúvať údaje Užívateľov aj na účely poskytovania súčinnosti iným orgánom štátu, pre potreby koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania a to v rozsahu a v súlade so Zákonom a inými právnymi predpismi.
2. ŽT sú oprávnené spracúvať údaje uvedené v bode 1 tohto článku po dobu platnosti Zmluvy, ako aj po jej skončení, v prípade vyúčtovania a evidencie platieb, evidencie a vymáhania pohľadávok ŽT za poskytnuté služby, ako aj v prípade vybavovania žiadostí Užívateľa alebo v iných prípadoch uložených zákonom.
3. ŽT sú tiež oprávnené spracúvať bez súhlasu Užívateľa už zverejnené osobné údaje a tiež údaje ako meno, priezvisko, titul a adresa pre potreby poštového styku Užívateľa/Žiadateľa a ŽT a pre účely evidencie týchto údajov.
4. ŽT sú v zmysle Zákona bez súhlasu Užívateľa oprávnené spracúvať a uchovávať prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, počas ktorej možno právne napadnúť faktúru za služby alebo uplatniť nárok na platbu. V prípade začatia reklamácie alebo mimosúdneho riešenia sporu o výške faktúry alebo o kvalite služieb alebo súdneho konania, uchováva ŽT prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky

zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. ŽT sú v zmysle zákona oprávnené uchovávať prevádzkové údaje na účel vyúčtovania úhrad oprávnených nárokov ŽT, zodpovedania otázok Užívateľa, zisťovania protiprávnych konaní, poskytovania súčinnosti orgánom činným v trestnom konaní, súdom a iným orgánom štátu a so súhlasom Užívateľa aj na marketingové účely.

5. ŽT sú oprávnené spracúvať titul, meno, priezvisko, adresu, na zasielanie marketingových ponúk v rámci priameho marketingu.
6. ŽT sú ďalej oprávnené spracúvať telefónne a faxové číslo a adresu elektronickej pošty Užívateľa, získané ŽT v súvislosti s predajom tovaru a služieb a v súlade so Zákomom a inými právnymi predpismi, na kontaktovanie Užívateľa za účelom priameho marketingu svojich ŽT poskytovaných produktov a služieb, formou zasielania elektronickej pošty. Elektronicou poštou sa pritom rozumie akákoľvek textová, hlasová, zvuková či obrazová správa zaslaná prostredníctvom siete, ktorú možno uložiť v sieti alebo v koncovom zariadení príjemcu, kým si ju príjemca nevyzdvihne (napr. SMS, MMS, email).
7. So súhlasom Užívateľa/Žiadateľa sú ŽT oprávnené: a) okrem údajov podľa bodu 5 a 6 spracúvať na marketingové účely (napr. pre účely vývoja vlastných nových služieb, pre vypracovanie ponúk nových tovarov a služieb, ako aj na marketing produktov a služieb pripravených v spolupráci so zmluvnými partnermi ŽT) aj prevádzkové údaje. b) zasielať Užívateľovi alebo Žiadateľovi formou elektronickej pošty aj ponuky tovarov a služieb tretích strán.

Užívateľ alebo Žiadateľ má však právo voči takémuto spracúvaniu namietat', alebo ho odmietnuť a to písomnou formou. V oznámení musí byť uvedené, voči akému spracúvaniu Užívateľ/Žiadateľ namieta a aké právo si uplatňuje. Súhlas Užívateľa bude účinný do uplynutia jedného roka po ukončení všetkých zmluvných vzťahov medzi Užívateľom a ŽT.

8. ŽT zlikviduje osobné údaje bezodkladne po tom, ako budú riadne ukončené všetky Zmluvy, ktoré má Užívateľ uzavreté so ŽT a zároveň: a) Užívateľ musí mať splnené všetky záväzky voči ŽT, b) neexistujú nevybavené reklamácie a žiadosti Užívateľa voči ŽT c) sú právoplatne ukončené všetky prípadné konania pred súdom, Úradom alebo iným orgánom štátu a lehoty na využitie opravných prostriedkov voči rozhodnutiam vydaných v týchto konaniach uplynuli.
9. ŽT sú ďalej oprávnené a povinné zlikvidovať osobné údaje až po zániku všetkých povinností ŽT stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktoré by si vyžadovali uchovávanie osobných údajov Užívateľa, alebo ktoré by bez ich uchovania nebolo možné splniť.
10. ŽT sa zaväzujú zabezpečiť opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov, ako aj informácií o Užívateľovi v súlade s platnými právnymi predpismi.
11. Užívateľ berie na vedomie, že ŽT má právo: a) vzájomne si poskytovať a vymieňať nevyhnutné údaje v rozsahu uvedenom v bode 1 tohto článku s inými podnikmi poskytujúcimi elektronicke komunikačné služby v súlade so Zákomom, ak sa tieto údaje týkajú dlžníkov alebo osôb, o ktorých tieto podniky zistili, že odcudzili alebo poškodili, či zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to za účelom posúdenia dôvodov na odmietnutie uzavretia Zmluvy z dôvodu, že existuje objektívny dôvod predpokladať, že Žiadateľ nebude Zmluvu dodržiavať a z dôvodu účinnejšej ochrany podnikov pred takýmito osobami. b) poskytovať informácie a údaje uchovávané pri poskytovaní služby, osobné, prevádzkové údaje Užívateľa v nevyhnutnom rozsahu súdom, iným orgánom verejnej správy a iným orgánom štátu, ak je to potrebné na uplatnenie práv ŽT.

12. Užívateľ má ako dotknutá osoba právo v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z o ochrane osobných údajov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“) na základe písomnej žiadosti od ŽT vyžadovať: a) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o stave spracúvania svojich osobných údajov v informačnom systéme v rozsahu podľa § 15 ods. 1 písm. a) až e) druhý až šiesty bod Zákona o ochrane osobných údajov; pri vydaní rozhodnutia podľa § 28, ods. 5 Zákona o ochrane osobných údajov je dotknutá osoba oprávnená oboznámiť sa s postupom spracúvania a vyhodnocovania operácií, b) vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého ŽT získali jej osobné údaje na spracúvanie, c) vo všeobecne zrozumiteľnej forme odpis jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, d) opravu jej nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ŽSR Železničné telekomunikácie Bratislava Všeobecné podmienky na poskytovanie služby ŽT Internet e) likvidáciu jej osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie, f) likvidáciu jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu Zákona o ochrane osobných údajov. g) blokovanie jej osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak prevádzkovateľ spracúva osobné údaje na základe súhlasu dotknutej osoby. h) potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o nej spracúvané, Právo dotknutej osoby možno obmedziť len podľa bodu 15 písmena d) a e), ak takéto obmedzenie vyplýva z osobitného zákona alebo jeho uplatnením by bola porušená ochrana dotknutej osoby, alebo by boli porušené práva a

- slobody iných osôb. ŽT v prípadoch podľa písmena b) a c) môže požadovať úhradu vo výške, ktorá nesmie prekročiť výšku materiálnych nákladov spojených so zhotovením kópií, so zadovážením technických nosičov a s odoslaním informácie dotknutej osobe, ak osobitný zákon neustanovuje inak.
13. Dotknutá osoba má na základe bezplatnej písomnej žiadosti právo voči ŽT namietať proti: a) spracúvaniu jej osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jej súhlasu a žiadať ich likvidáciu, b) využívaniu osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) Zákona o ochrane osobných údajov na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo c) poskytovaní osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) Zákona. o ochrane osobných údajov na účely priameho marketingu.
  14. Dotknutá osoba na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, má právo u ŽT kedykoľvek namietať voči spracúvaniu osobných údajov v prípadoch podľa § 10 ods. 3 písm. a), e), f) alebo g) Zákona o ochrane osobných údajov vyslovením oprávnených dôvodov alebo predložením dôkazov o neoprávnenom zasahovaní do jej práv a právom chránených záujmov, ktoré sú alebo môžu byť v konkrétnom prípade takýmto spracúvaním osobných údajov poškodené; ak tomu nebránia zákonné dôvody a preukáže sa, že námietka dotknutej osoby je oprávnená, ŽT sú povinné osobné údaje, ktorých spracúvanie dotknutá osoba namietala, bez zbytočného odkladu blokovať a zlikvidovať ihneď, ako to okolnosti dovoľia.
  15. Dotknutá osoba na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, ďalej má právo voči ŽT kedykoľvek namietať a nepodrobiť sa rozhodnutiu ŽT, ktoré by malo pre ňu právne účinky alebo významný dosah, ak sa také rozhodnutie vydá výlučne na základe úkonov automatizovaného spracúvania jej osobných údajov. Dotknutá osoba má právo žiadať ŽT o preskúmanie vydaného rozhodnutia metódou odlišnou od automatizovanej formy spracúvania, pričom ŽT sú povinné žiadosti dotknutej osoby vyhovieť, a to tak, že rozhodujúcu úlohu pri preskúmaní rozhodnutia bude mať oprávnená osoba; o spôsobe preskúmania a výsledku zistenia ŽT informuje dotknutú osobu v lehote podľa § 29 ods. 3 Zákona o ochrane osobných údajov. Dotknutá osoba nemá toto právo iba v prípade, ak to ustanovuje osobitný zákon, v ktorom sú upravené opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov dotknutej osoby, alebo ak v rámci predzmluvných vzťahov alebo počas existencie zmluvných vzťahov ŽT vydali rozhodnutie, ktorým vyhovievi požiadavke dotknutej osoby, alebo ak ŽT na základe zmluvy prijali iné primerané opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov dotknutej osoby.
  16. Ak dotknutá osoba uplatní svoje právo a) písomne a z obsahu jej žiadosti vyplýva, že uplatňuje svoje právo, žiadosť sa považuje za podanú podľa Zákona o ochrane osobných údajov; žiadosť podanú elektronickou poštou alebo faxom dotknutá osoba doručí písomne najneskôr do troch dní odo dňa jej odoslania, b) osobne ústnou formou do zápisnice, z ktorej musí byť zrejmé, kto právo uplatnil, čoho sa domáha a kedy a kto vyhotovil zápisnicu, jeho podpis a podpis dotknutej osoby; kópiu zápisnice sú ŽT povinné odovzdať dotknutej osobe, c) u sprostredkovateľa (v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov) podľa písmena a) alebo písmena b), je ten povinný túto žiadosť alebo zápisnicu odovzdať ŽT bez zbytočného odkladu.
  17. Dotknutá osoba pri podozrení, že jej osobné údaje sa neoprávnenne spracúvajú, môže podať Úradu návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov.
  18. ŽT vyhoviejú požiadavkám dotknutej osoby podľa tejto časti a písomne ju informuje najneskoršie do 30 dní od ich prijatia.
  19. Užívateľ má právo v prípadoch, že tak ustanovuje právny predpis byť bezodkladne informovaný o porušení ochrany osobných údajov, ktoré môže nepriaznivo ovplyvniť jeho osobné údaje alebo súkromie.

### XVIII. Prechodné a záverečné ustanovenia

1. Poskytovanie elektronickej komunikačnej služby ŽT Line sa spravuje "Zmluvou ŽT Line", "Všeobecnými podmienkami poskytovania elektronickej komunikačnej služby ŽT Line" a Tarifou ŽT Line". "Všeobecné podmienky poskytovania elektronickej komunikačnej služby ŽT Line" a Tarifa ŽT Line" tvoria neoddeliteľnú súčasť "Zmluvy ŽT Line", ak nie je v Zmluve uvedené inak.
2. Tieto Všeobecné podmienky dňom účinnosti rušia a nahrádzajú všetky doteraz platné ustanovenia Všeobecných podmienok na poskytovanie elektronickej komunikačnej služby ŽT Line.
3. "Všeobecné podmienky poskytovania elektronickej komunikačnej služby ŽT Line" nadobúdajú účinnosť dňa 1.6.2017.

Ing. Michal Korauš, PhD., MBA, riaditeľ  
Železničné telekomunikácie Bratislava