



U. S. Steel Košice

VŠEOBECNÉ PODMIENKY

**SPOLOČNOSTI
U. S. Steel Košice, s.r.o.**

NA POSKYTOVANIE

VEREJNEJ TELEFÓNNEJ SLUŽBY

vydané podľa § 44 Zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení.

Dátum vydania: 1.1.2012

OBSAH

1. **Časť I - Všeobecné ustanovenia**
 - Článok I - Úvodné ustanovenia
 - Článok II - základné pojmy
2. **Časť II – Podmienky poskytovania verejnej telefónnej služby**
3. **Časť III - Práva a povinnosti zmluvných strán**
 - Článok I - Práva a povinnosti užívateľa
 - Článok II - Práva a povinnosti poskytovateľa
4. **Časť IV - Telefónne prípojky**
 - Článok I - Zriadenie telefónnej prípojky
 - Článok II - Preloženia, premiestnenie a premena telefónnej prípojky
5. **Časť V – Volanie z telefónnej prípojky**
 - Článok I - Kategorizácia telefónnych prípojok
 - Článok II - Druhy volaní
6. **Časť VI – Telefónny zoznam**
7. **Časť VII - Služby s pridanou hodnotou a doplnkové služby**
8. **Časť VIII – Prevádzka telefónnej prípojky**
9. **Časť IX - Rozsah zodpovednosti zmluvných strán**
 - Článok I - Rozsah zodpovednosti poskytovateľa
 - Článok II - Rozsah zodpovednosti užívateľa
10. **Časť X - Reklamačný poriadok**
11. **Časť XI - Doručovanie písomností**
12. **Časť XII - Príslušné právo, rozhodovanie sporov a mechanizmus na urovanie sporov**
13. **Časť XIII - Osobitné ustanovenia**
14. **Časť XIV - Prechodné a záverečné ustanovenia**
 - Článok I - Prechodné ustanovenia
 - Článok II - Záverečné ustanovenie

Časť I Všeobecné ustanovenia

Článok I Úvodné ustanovenia

1. Poskytovateľ:
U. S. Steel Košice, s.r.o.
Vstupný areál U. S. Steel
044 54 Košice
IČO: 36 199 22
Poskytovateľ poskytuje elektronické komunikačné siete a elektronické komunikačné služby v súlade so zákonom č. 351/2011 o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej len „Zákon“), na základe všeobecného povolenia č. 1/2011 Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky zo dňa 09.12.2011 a rozhodnutia Telekomunikačného úradu č. 11 170/2002/12/2004 zo dňa 20.9.2004.
2. Poskytovateľ poskytuje služby uvedené v bode 1. prostredníctvom svojho odborného útvaru Infraštruktúra IT, Odbor Telekomunikácie.
3. Poskytovateľ je oprávnený vykonávať vyššie uvedené telekomunikačné činnosti v nasledovných priestoroch:
výrobný areál U. S. Steel Košice, s.r.o.
areál Centrálné prekladisko rúd a tovarov
vstupný areál U. S. Steel Košice, s.r.o.
areál bývalého Hutníckeho učilišťa Šaca
objekt Alžbetina 23, Košice
4. Poskytovateľ vydáva za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností s užívateľmi telekomunikačných služieb (ďalej len „užívateľia“), tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej telefónnej služby (ďalej len „Všeobecné podmienky“). Všeobecné podmienky sú súčasťou Rámcovej zmluvy o poskytovaní verejných služieb (ďalej len „Rámcová zmluva“) a sú dostupné na internetovej stránke spoločnosti U. S. Steel Košice, www.uszk.sk v sekcii „Dokumentácia pre externé subjekty“.
5. Sadzby cien za poskytovanie verejnej telefónnej služby ako aj podmienky, za ktorých sa sadzby uplatňujú upravuje Cenník za poskytovanie telekomunikačných služieb (ďalej len „Cenník“). Cenník je súčasťou Rámcovej zmluvy a je dostupný na internetovej stránke spoločnosti U. S. Steel Košice, www.uszk.sk v sekcii „Dokumentácia pre externé subjekty“.

Článok II Základné pojmy

„Užívateľ“ je fyzická osoba, fyzická osoba - podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu s poskytovateľom na základe Rámcovej zmluvy.

„Všeobecné podmienky“ sú tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej telefónnej služby.

„Cenník“ je súhrn taríf a poplatkov za poskytovanie verejných telekomunikačných služieb a služieb s tým spojených ako aj prípadných špecifických podmienok poskytovania týchto služieb.

„Verejná telekomunikačná sieť U. S. Steel“ (ďalej len „VTS USSK“) je telekomunikačná sieť prevádzkovaná poskytovateľom za účelom poskytovania verejných telekomunikačných služieb. VTS USSK tvorí funkčný celok umožňujúci komunikáciu vo vnútri siete ako aj komunikáciu do iných a z iných verejných telekomunikačných sietí. V rámci VTS USSK je užívateľovi pridelené jedno, prípadne množina telefónnych čísel.

„Verejná telekomunikačná služba“ je telekomunikačná služba, z ktorej poskytovania nie je vopred vylúčený žiadny záujemca o jej využitie.

„Verejná telefónna služba“ je telekomunikačná služba na komerčné poskytovanie priameho prenosu reči v reálnom čase prostredníctvom verejnej telekomunikačnej siete tak, že ktorýkoľvek užívateľ môže používať zariadenie pripojené na koncový bod siete na komunikáciu s ďalším užívateľom zariadenia pripojeného na iný koncový bod.

„Telefónna prípojka“ je súhrn technických prostriedkov, ktoré umožňujú užívateľovi prístup k jednotlivým telekomunikačným službám. Telefónny prístroj netvorí súčasť telefónnej prípojky. Podľa charakteru signálu a vlastností signálu v koncovom bode siete sa telefónne prípojky delia na:
analógové telefónne prípojky
digitálne telefónne prípojky

„Koncový bod telefónnej prípojky“ je spravidla užívateľská telefónna zásuvka, ak nie je s užívateľom dohodnuté iné miesto koncového bodu. Po tomto bode garantuje poskytovateľ kvalitu poskytovanej služby.

„Pripojenie koncového telekomunikačného zariadenia“ (ďalej len „pripojenie“) je aktivácia telefónnej prípojky a jej udržiavanie v aktívnom stave umožňujúce užívateľovi prístup k verejným telekomunikačným službám.

„Prestupové číslo“ (ďalej len „prefix“) je číslo, ktoré sa volí pred akýmkoľvek číslom inej verejnej telekomunikačnej siete v Slovenskej republike.

„Automatické volanie“ (ďalej len „volanie“) je spojenie medzi dvoma, alebo viacerými koncovými telekomunikačnými zariadeniami pripojenými na verejnú

telekomunikačnú sieť, prípadne medzi koncovým telekomunikačným zariadením a telekomunikačným zariadením tvoriacim súčasť verejnej telekomunikačnej siete, ktorého zostavenie a rozpad je riadený z telefónnej prípojky užívateľa.

„Záujemca“ je fyzická, fyzická osoba - podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá požiadala poskytovateľa o uzavretie Rámcovej zmluvy.

Časť II

Podmienky poskytovania verejnej telefónnej služby

1. Poskytovateľ poskytuje verejnú telefónnu službu na základe prijatej objednávky užívateľa na poskytovanie konkrétnej verejnej služby (ďalej len „objednávka“) po predchádzajúcom uzatvorení Rámcovej zmluvy. Poskytovateľ a užívateľ pritom vstupujú do zmluvného vzťahu za podmienok stanovených v Zákone, v Rámcovej zmluve, v týchto Všeobecných podmienkach a v Cenníku.
2. Na základe objednávky sa poskytovateľ zaväzuje užívateľovi zriadiť telefónnu prípojku (zriadiť pripojenie na VTS USSK) do priestorov, ku ktorým má užívateľ právo užívania.
3. Súčasťou poskytovania verejnej telefónnej služby nie je dodávka koncového telekomunikačného zariadenia, ak nie je v objednávke dohodnuté inak.
4. Podstatnými náležitosťami objednávky sú požadovaný druh verejnej telekomunikačnej služby, miesto jej poskytovania, doba, počas ktorej sa bude služba poskytovať. Ak doba nie je v objednávke určená, platí, že sa bude poskytovať na neurčitý čas.
5. V prípade, ak záujemca nie je vlastníkom, alebo správcom vnútorných telekomunikačných rozvodov potrebných na pripojenie koncového telekomunikačného zariadenia záujemcu a na poskytovanie verejnej telefónnej služby zo strany poskytovateľa, je možné uzavrieť Rámcovú zmluvu so záujemcom len za podmienky, že záujemca zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka, resp. správcu týchto telekomunikačných rozvodov s ich využitím, prípadne súhlas vlastníka nehnuteľnosti s vybudovaním potrebného prípojného telekomunikačného vedenia k priestorom, kam má byť telefónna prípojka zriadená. Zriadenie prípojného vedenia (prípojnej trate) sa riadi ustanoveniami v Cenníku.
6. Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve – správe poskytovateľa, a prostredníctvom ktorých je verejná telefónna služba poskytovaná na základe súhlasu vlastníka podľa predchádzajúceho bodu.

Časť III Práva a povinnosti zmluvných strán

Článok I Práva a povinnosti užívateľa

1. Užívateľ má právo:
 - a) na poskytnutie verejnej telefónnej služby v rozsahu dohodnutom v objednávke, vo Všeobecných podmienkach a za cenu podľa Cenníka
 - b) na bezodplatné odstránenie porúch technického alebo prevádzkového charakteru na strane poskytovateľa, ktoré vznikli na zariadeniach vo vlastníctve – správe poskytovateľa, okrem porúch, za ktoré zodpovedá užívateľ v zmysle Časti X, Článku II Všeobecných podmienok
 - c) na vrátenie pomernej časti ceny za dobu neposkytovania verejnej telefónnej služby v prípade zavinenia zo strany poskytovateľa, za podmienok a v rozsahu stanovených v Cenníku, toto právo musí užívateľ uplatniť u poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa príslušného zúčtovacieho obdobia, inak toto právo zaniká
 - d) na reklamáciu správnosti úhrady alebo kvality poskytnutej verejnej telefónnej služby
 - e) písomne požiadať o dočasné prerušenie poskytovania verejnej telefónnej služby. Počas prerušenia na žiadosť užívateľa platí užívateľ mesačnú cenu za pripojenie v zmysle Cenníka

2. Užívateľ je povinný:
 - a) užívať verejnú telefónnu službu iba v súlade s príslušnou objednávkou a Všeobecnými podmienkami,
 - b) platiť cenu za zriadenie a používanie pripojenia na VTS USSK a za poskytnutú alebo požadovanú verejnú telefónnu službu v súlade s objednávkou, so Všeobecnými podmienkami a Cenníkom,
 - c) používať iba také koncové telekomunikačné zariadenia, ktorých technická spôsobilosť bola schválená alebo uznaná v súlade s príslušnými predpismi
 - d) pri zriaďovaní telefónnej prípojky presne označiť a oznámiť poskytovateľovi všetky jemu známe skryte vedené silnoprúdové, plynovodné, vodovodné a iné rozvody a zariadenia
 - e) neodkladne ohlásiť poruchy, ktoré vzniknú na telekomunikačnom zariadení poskytovateľa ohlasovni porúch (tel. č. 34400)
 - f) poskytnúť svoju telefónnu prípojku na uskutočnenie telefónneho volania v prípadoch, keď je to naliehavo potrebné na splnenie povinnosti vyplývajúcej zo zákona (napr. na privolanie pomoci osobe, ktorá je v nebezpečenstve smrti alebo javí vážne poruchy zdravia, na zamedzenie alebo zdolanie požiaru, alebo inej živelnnej pohromy alebo nehody)
 - g) umožniť prístup zamestnancov poskytovateľa k telefónnej prípojke za účelom vykonania prác, súvisiacich so zabezpečením riadnej funkcie telefónnej prípojky alebo VTS USSK.

Článok II Práva a povinnosti poskytovateľa

1. Poskytovateľ má právo:

- a) na zaplatenie ceny za poskytnutú alebo požadovanú verejnú telefónnu službu podľa Cenníka
- b) na náhradu škody spôsobenej užívateľom na VTS USSK a na telekomunikačnom zariadení vo vlastníctve – správe poskytovateľa
- c) dočasne prerušiť poskytovanie verejnej telefónnej služby z dôvodu:
 - jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu
 - nezaplatenia splatnej ceny do 15 dní odo dňa doručenia upomienky, a to až do zaplatenia, alebo do zániku Rámcovej zmluvy
 - plánovaného prerušenia prevádzky, vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných zariadení
- d) vykonávať všetky zmeny svojich telekomunikačných zariadení, pokiaľ ich uzná za nevyhnutné a prípustné
- e) odmietnuť návrh užívateľa na uzavretie Rámcovej zmluvy v súlade s § 43, bod 1c Zákona.

2. Poskytovateľ je povinný:

- a) predkladať užívateľovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytovanej telefónnej služby, pokiaľ z povahy služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné; na požiadanie užívateľa a pokiaľ je to technicky možné poskytovať aj detailné údaje o jednotlivých odchádzajúcich volaniach za cenu stanovenú v Cenníku
- b) pokiaľ je technicky možné, zablokovať na žiadosť užívateľa za cenu stanovenú v Cenníku prístup k ním určenej verejnej telefónnej službe alebo prístup do ním určeného smeru
- c) vrátiť pomernú časť ceny za dobu neposkytovania verejnej telefónnej služby v prípade zavinenia zo strany poskytovateľa, v rozsahu zodpovedajúcom dobe neposkytovania služby
- d) pokiaľ možno vopred a včas oznámiť užívateľom telekomunikačných služieb buď priamo, alebo iným vhodným spôsobom obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní telefónnej služby. Táto povinnosť sa nevzťahuje na čas mimoriadnej situácie.

Časť IV Telefónne prípojky

Článok I Zriadenie telefónnej prípojky

1. Zriadením telefónnej prípojky sa rozumie vybudovanie potrebného prípojného telefónneho vedenia od príslušnej telefónnej ústredne po koncový bod VTS USSK

(vrátane) nachádzajúci sa na vopred dohodnutom mieste v priestoroch, ku ktorým má užívateľ právo užívania. Vybudované prípojné telefónne vedenie až po koncový bod (vrátane) zostáva vo vlastníctve - správe poskytovateľa aj keď užívateľ uhradil príslušnú cenu za zriadenie v zmysle Cenníka.

2. Telefónna prípojka umožňuje užívateľovi okrem využívania verejnej telefónnej služby aj využívanie verejnej telekomunikačnej služby prenosu dát pomocou faxového koncového telekomunikačného zariadenia a verejnej telekomunikačnej služby prenosu dát bez garancie rýchlosti prenosu.
3. Poskytovateľ prideluje v súlade s číslovacím plánom každej telefónnej prípojke telefónne číslo.

Článok II

Preloženie, premiestnenie a premena telefónnej prípojky

A. Preloženie telefónnej prípojky

1. Telefónnu prípojku je možné preložiť na iné miesto v rámci územia obsluhovaného VTS (viď Časť I, Článok.I bod 3.) na základe objednávky užívateľa. Nutným predpokladom je, že užívateľ je vlastníkom alebo oprávneným užívateľom priestorov, resp. nehnuteľností, kde má byť telefónna prípojka preložená.

B. Premiestnenie telefónnej prípojky

1. Telefónnu prípojku je možné premiestniť na iné miesto v tej istej budove alebo v tom istom telekomunikačnom rozvode na základe objednávky užívateľa. Nutným predpokladom je, že užívateľ je vlastníkom alebo oprávneným užívateľom priestorov, resp. nehnuteľnosti, kde má byť telefónna prípojka premiestnená.

C. Premena telefónnej prípojky

1. Premenu telefónnej prípojky sa rozumie zmena typu telefónnej prípojky, resp. zmena charakteru signálu a vlastností signálu v koncovom bode VTS USSK (telefónna prípojka analógová, telefónna prípojka digitálna).
2. Premena telefónnej prípojky spravidla vyžaduje zmenu účastníckeho čísla. V tom prípade pôvodné účastnícke číslo je užívateľovi poskytované bezplatne ako pridružené číslo pre prichádzajúce hovory po dobu troch mesiacov od dňa aktivácie nového účastníckeho čísla.
3. Premenu telefónnej prípojky je možné vykonať na základe objednávky užívateľa.

D. Spoločné ustanovenia

1. Preloženie alebo premiestnenie telefónnej prípojky je možné vykonať len za predpokladu, že poskytovateľ neviduje voči užívateľovi, ktorý požiadal o preloženie alebo premiestnenie telefónnej prípojky žiadne pohľadávky za

- telekomunikačné služby po lehote splatnosti, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
2. Za preloženie, premiestnenie alebo premenu telefónnej prípojky je užívateľ povinný zaplatiť cenu v zmysle platného Cenníka.
 3. Preloženie, premiestnenie, alebo premenu telefónnej prípojky je možné vykonať len za predpokladu, ak to dovoľujú technické a prevádzkové možnosti poskytovateľa.
 4. Na preloženie alebo premiestnenie telefónnej prípojky v prípade, ak užívateľ nie je vlastníkom, alebo správcom vnútorných telekomunikačných rozvodov potrebných na jej preloženie alebo premiestnenie a poskytovanie verejnej telefónnej služby sa primerane vzťahujú ustanovenia Časti II, bodu 6. Všeobecných podmienok.

Časť V

Volanie z telefónnej prípojky

Článok I

Kategorizácia telefónnych prípojok

1. Telefónne prípojky vo VTS USSK majú vždy priradenú kategóriu volaní. Podľa kategórie volaní má prípojka možnosť volať do vopred určených smerov okrem smerov, ktoré sú na VTS blokované. Blokovane smery sú uvedené v Cenníku.
2. Kategórie telefónnych prípojok sú uvedené v prílohe č. 1 Všeobecných podmienok.
3. Z každej telefónnej prípojky VTS USSK, bez ohľadu na jej kategóriu, je možné uskutočniť bezplatný hovor na tiesňové číslo.
4. Užívateľ má právo kedykoľvek požiadať o zmenu kategórie volania. Zmenu kategórie volania je možné vykonať len na základe písomnej žiadosti užívateľa.

Článok II

Druhy volaní

1. Vnútrosieťové volanie je volanie uskutočnené v rámci VTS USSK. Uskutoční sa voľbou telefónneho čísla volanej prípojky.
2. Mimosieťové je volanie uskutočnené z VTS USSK do iných VTS. Uskutoční sa voľbou prefixu „0”.
3. Medzinárodné volanie je volanie uskutočnené z telefónnej prípojky užívateľa pripojeného k VTS USSK do telekomunikačných sietí prevádzkovateľov v iných krajinách. Je realizované voľbou prefixu „0“ a medzinárodného rozlišovacieho čísla “00” a následne medzinárodného čísla.

Časť VI

Telefónny zoznam

1. Poskytovateľ spravuje databázu užívateľov. Databázu využíva pre vedenie telefónneho zoznamu. Zoznam je priebežne aktualizovaný. Telefónny zoznam sa ako samostatný materiál nevydáva. Informácie o telefónnych číslach sú poskytované na bezplatnom telefónnom čísle Regionálneho Service Desku spoločnosti U. S. Steel Košice, s.r.o. (tel.č. 34400, dovoľba 7).
2. Užívateľ je povinný bezodkladne hlásiť každú zmenu vo svojich údajoch. Zmena údajov je zohľadňovaná pri prepisovaní aktuálnej databázy spravidla najbližší pracovný deň po doručení zmeny.
3. Užívateľ má právo požiadať o neuverejnenie údajov. Informácie o neuverejnených telefónnych číslach a užívateľoch, ktorí požiadali o neuverejnenie sa neposkytujú ani na telefónnom čísle Regionálneho Service Desku spoločnosti U. S. Steel Košice, s.r.o. (tel.č. 34400, dovoľba 7).

Časť VII

Služby s pridanou hodnotou a doplnkové služby

1. Služby s pridanou hodnotou a doplnkové služby sú poskytované podľa technických možností VTS USSK. Z technicko-prevádzkového hľadiska sú to služby, ktorých využívanie riadi užívateľ prostredníctvom pripojeného koncového telekomunikačného zariadenia, alebo služby, ktoré sú na základe požiadavky užívateľa pevne priradené k jeho telefónnej prípojke.
2. Doplnkové služby sú najmä:
 - presmerovanie hovoru
 - centrálny hlasový záznamník (hlasové správy pre volaného a odkaz pre volajúceho)
 - telefonovanie bez voľby čísla
 - striedavý hovor s dvoma užívateľmi
 - konferencia cez telefón
 - zobrazovania čísla prípadne aj mena volajúceho na digitálnej prípojke - CLIP
 - výpis odchádzajúcich volaní.
3. Poskytovateľ nedisponuje príslušnými technickými prostriedkami a preto neposkytuje nasledovné služby:
 - prenesenie čísla v pevnej sieti, t.j. ponechanie si toho istého čísla pri zmene poskytovateľa služby
 - zachytenie zlomyseľného a obťažujúceho volania.

Časť VIII

Prevádzka telefónnej prípojky

1. Užívateľ zodpovedá za všetky volania uskutočnené z jemu poskytnutej telefónnej prípojky poskytovateľom, bez ohľadu na osobu, ktorá volania uskutočnila a je povinný zaplatiť poskytovateľovi cenu za užívanie takto poskytovaných alebo požadovaných verejných telekomunikačných služieb.
2. Pri prerušení poskytovania verejnej telefónnej služby trvajúcim nepretržite dlhšie ako 7 kalendárnych dní, pokiaľ užívateľ za toto prerušenie nezodpovedá, vráti poskytovateľ užívateľovi pomernú časť už zaplatenej mesačnej ceny za pripojenie spôsobom určeným v Cenníku. Podmienkou je, že užívateľ ohlásí takéto prerušenie na príslušnej ohlasovni porúch a uplatní si svoje právo na vrátenie pomernej časti ceny u poskytovateľa v zákonnej lehote do troch mesiacov, inak toto právo zaniká. Doba prerušenia poskytovania verejnej telefónnej služby sa počíta odo dňa, kedy bolo prerušenie poskytovania verejnej telefónnej služby ohlásené a poskytovateľom overené.

Časť IX

Rozsah zodpovednosti zmluvných strán

Článok I

Rozsah zodpovednosti poskytovateľa

1. Poskytovateľ zodpovedá užívateľovi za škody, ktoré mu spôsobil zavineným porušením povinností vyplývajúcich mu z Rámcovej zmluvy a z Všeobecných podmienok v rozsahu a spôsobom upraveným v Rámcovej zmluve a vo Všeobecných podmienkach.
2. Zodpovednosť poskytovateľa za škody spôsobené 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. Poskytovateľ nie je povinný nahradiť užívateľovi škody prevyšujúce výšku ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú telekomunikačnú službu.
3. Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené užívateľovi telekomunikačným zariadením, ktoré nie je vo vlastníctve – správe poskytovateľa, prostredníctvom ktorého je užívateľovi poskytovaná verejná telefónna služba za predpokladu, že škoda nebola spôsobená zavinením zo strany poskytovateľa.
4. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vznikli užívateľovi a súvisia s obsahom prepravovaných správ.

5. Poskytovateľ je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, uhradiť užívateľovi škodu v rozsahu určenom ustanoveniami tejto časti Všeobecných podmienok, nie však ušlý zisk.
6. Užívateľ nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností poskytovateľom bolo spôsobené konaním užívateľa alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú 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.
7. Poskytovateľ je podľa vlastného výberu oprávnený uhradiť užívateľovi škodu buď v peniazoch, alebo uvedením do predošlého stavu.

Článok II

Rozsah zodpovednosti užívateľa

1. Užívateľ, ktorý neoprávnene využíva verejnú telekomunikačnú službu, alebo telefónne zariadenia v správe poskytovateľa, je povinný zaplatiť všetky úhrady podľa Cenníka za čas neoprávneného využívania služby alebo telefónneho zariadenia.
2. Užívateľ zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil poskytovateľovi tým, že si nepočínal tak, aby svojou činnosťou nepoškodzoval telekomunikačné zariadenia a nerušil ich prevádzku, a aby neoprávnene nezasahoval do poskytovania verejných telekomunikačných služieb.
3. Užívateľ zodpovedá podľa všeobecne záväzných právnych predpisov za škodu, ktorá vznikne poskytovateľovi na jeho koncovom telekomunikačnom zariadení, ako aj za iné škody, ktoré užívateľ spôsobí poskytovateľovi svojim konaním.
4. Poskytovateľ nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností užívateľa bolo spôsobené konaním poskytovateľa alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bol poskytovateľ povinný. Poskytovateľ 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.
5. Škoda sa uhrádza v peniazoch; ak však o to poskytovateľ požiada a ak je to možné a účelné, užívateľ uhradí škodu uvedením do predošlého stavu.
6. V ostatnom sa na zodpovednosť užívateľa voči poskytovateľovi vzťahujú príslušné ustanovenia Zákona a Obchodného zákonníka SR v platnom znení.

Časť X

Reklamačný poriadok

1. Užívateľ má právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti vyúčtovania za poskytnutú alebo požadovanú verejnú telefónnu službu alebo kvality poskytnutej verejnej telefónnej služby.

2. Reklamáciu vo veci správnosti vyúčtovania za poskytnutú alebo požadovanú verejnú telefónnu službu alebo na kvalitu poskytnutej telekomunikačnej služby je užívateľ oprávnený uplatniť u poskytovateľa písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia reklamovaného vyúčtovania.
3. Reklamácia užívateľa na správnosť úhrady alebo kvalitu poskytovanej služby uplatnená po uplynutí lehoty určenej v predchádzajúcom bode nebude zo strany poskytovateľa uznaná.
4. Reklamácia vo veci prešetrenia vyúčtovania verejnej telefónnej služby nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté alebo požadované verejné telekomunikačné služby.
5. Poskytovateľ písomne oznámi užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie do 30 dní odo dňa jej doručenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú.
6. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech užívateľa, ale rozsah poskytnutej verejnej telefónnej služby, ani cenu za ňu nemožno preukázateľne zistiť, užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania verejnej telefónnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. V prípade, ak užívateľ využíval verejnú telefónnu službu počas doby kratšej ako šesť mesiacov, zaplatí užívateľ cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania verejnej telefónnej služby za predchádzajúce mesiace využívania služby.
7. Ak reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania verejnej telekomunikačnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, užívateľ má právo na odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania telekomunikačnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov najneskoršie do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo na jej zaplatenie v splátkach.

Časť XI

Doručovanie písomností

1. Písomnosti, ktoré je poskytovateľ alebo užívateľ povinný doručiť druhej strane na základe Zákona, Rámcovej zmluvy alebo Všeobecných podmienok sú obe zmluvné strany povinné doručovať osobne, alebo prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Rámcovej zmluve.
2. Po uzavretí Rámcovej zmluvy je užívateľ povinný písomne oznámiť poskytovateľovi zmenu adresy na doručovanie. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene adresy poskytovateľovi sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa, ktorá bola poskytovateľovi oznámená ako posledná. V prípade dlhodobej neprítomnosti užívateľa na adrese určenej na doručovanie (viac ako 1 mesiac) je užívateľ povinný písomne poskytovateľovi túto skutočnosť oznámiť a

splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre užívateľa.

3. V prípade, že užívateľ v Rámcovej zmluve splnomocní tretiu osobu na preberanie písomností, vyúčtovaní a upomienok (tzv. „adresáta“), nastávajú účinky doručenia užívateľovi okamihom ich doručenia na určenú adresu splnomocnenej osoby. Každá zmena v súvislosti s odvolaním alebo zmenou plnej moci splnomocnenej osoby sa stáva voči poskytovateľovi účinnou ku dňu, kedy bolo poskytovateľovi doručené oznámenie o takomto odvolaní alebo zmene.
4. V prípade písomností a upomienok zasielaných prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Rámcovej zmluve ako doporučené listové zásielky, sa považujú tieto písomnosti za doručené užívateľovi (resp. adresátovi), ak:
 - prijímateľ odoprel prijatie zásielky alebo
 - zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote alebo
 - nebolo možné užívateľa, resp. splnomocnenú osobu na adrese uvedenej v Rámcovej zmluve zistiť a doručenie nie je možné
5. Za písomnosti riadne doručené užívateľovi, resp. splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi v zmysle Poštových podmienok Slovenskej pošty š.p.

Časť XII

Príslušné právo, rozhodovanie sporov a mechanizmus na urovanie sporov

1. Poskytovateľ a užívateľ sa zaviazali riešiť prípadné spory mimosúdnou dohodou v zmysle ustanovení § 75 Zákona.
2. Pre právne vzťahy vyplývajúce z Rámcovej zmluvy a z Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že užívateľ je cudzincom.
3. V prípade sporu, ktorý nie je možné riešiť podľa bodu 1. tejto Časti je daná príslušnosť súdu podľa Občianskeho súdneho poriadku SR.
4. Vzťahy medzi užívateľom a poskytovateľom, ktoré nie sú upravené v Zákone, v Rámcovej zmluve, vo Všeobecných podmienkach a Cenníku, sa riadia Obchodným zákonníkom SR v platnom znení a súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi.

Časť XIII

Osobitné ustanovenia

1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť bez súhlasu užívateľa Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej telefónnej služby a Cenník za poskytovanie verejnej telefónnej služby.

2. Poskytovateľ je o zmene Všeobecných podmienok povinný najneskôr 1 mesiac pred dňom nadobudnutia účinnosti zmeny Všeobecných podmienok písomne upovedomiť užívateľa.
3. O zmene Cenníka je poskytovateľ povinný upovedomiť užívateľa, a to písomným oznámením zasielanom na adresu určenú užívateľom v Rámcovej zmluve v mesiaci predchádzajúcom mesiacu, v ktorom príslušná zmena Cenníka nadobudne účinnosť.

Časť XIV **Prechodné a záverečné ustanovenia**

Článok I **Prechodné ustanovenia**

1. Právne vzťahy vzniknuté medzi poskytovateľom a užívateľom pred dňom účinnosti Zákona sa považujú za právne vzťahy podľa tohoto zákona.
2. Žiadosti o zriadenie verejných telekomunikačných služieb podané pred dňom účinnosti Všeobecných podmienok alebo podľa predchádzajúcej právnej úpravy, sa pre účely Všeobecných podmienok považujú za návrhy záujemcov na uzavretie Rámcovej zmluvy. Poskytovateľ je v takomto prípade povinný najneskôr do 30 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti Všeobecných podmienok uzavrieť so záujemcom Rámcovú zmluvu na poskytovanie telekomunikačných služieb, alebo odmietnuť jej uzavretie z dôvodov uvedených vo Všeobecných podmienkach.
3. Všeobecné podmienky zrušujú a nahrádzajú všetky doteraz platné ustanovenia a obchodné podmienky pre poskytovanie verejnej telefónnej služby.

Článok II **Záverečné ustanovenie**

1. Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej telefónnej služby nadobúdajú účinnosť dňom vydania.