

# Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti Phoonio s.r.o.

platné od 10.01.2018

Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti Phoonio s.r.o. na poskytovanie elektronických služieb a služby prenosu hlasu cez IP prostredníctvom siete Internet.

## Článok I.

---

### Základné ustanovenia

1. Spoločnosť Phoonio s.r.o. so sídlom: Západný rad 31, 811 04 Bratislava I, IČO: 46 817 832, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 83827/B („spoločnosť Phoonio“) je v súlade s § 14 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej len „Zákon“) oprávnená poskytovať služby prenosu hlasu cez IP prostredníctvom siete Internet ("elektronické telekomunikačné služby") na základe povolenia vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky.

2. Spoločnosť Phoonio vydáva v súlade s ustanovením § 44 Zákona tieto všeobecné podmienky, ktorými sa upravujú podmienky poskytovania elektronických telekomunikačných služieb (tak, ako sú definované v Článku II) a vzájomné práva a povinnosti spoločnosti Phoonio a fyzických a právnických osôb, ktoré so spoločnosťou Phoonio uzatvoria Zmluvu o pripojení (tak, ako je definovaná v Článku II).

## Článok II.

---

### Definície základných pojmov

Na účely týchto Všeobecných podmienok sa definujú významy nižšie uvedených pojmov nasledovne:

- "Cenník" je aktuálna tarifa, ktorá obsahuje ceny za Služby, ako aj ďalšie jednotlivé poskytované služby, zoznam bezplatne poskytovaných služieb, podrobnosti o jednorázových, pravidelne sa opakujúcich a variabilných cenách a spôsobu úhrady cien. Cenník je prístupný na internetovej stránke spoločnosti Phoonio ([www.cloudtalk.io](http://www.cloudtalk.io)), prostredníctvom ktorej si požívateľ, Účastník aj Zákazník môžu vyžiadať informácie o aktuálnych cenách a prípadných zľavách z týchto cien.
- "Deň zriadenia služby" je deň, kedy bola Účastníkovi zriadená Elektronická Telekomunikačná Služba na základe Zmluvy; v prípade, že zmluvné strany podpísali preberací protokol, považuje sa za deň zriadenia Služby deň podpisu preberacieho protokolu Účastníkom a Dodávateľom, pokiaľ v preberacom protokole nie je výslovne uvedené inak. Účastník je povinný odo Dňa zriadenia pripojenia uhrádzať cenu za Službu v súlade s článkom V. Všeobecných podmienok a Cenníkom.
- "Internet" je medzinárodná verejná telekomunikačná sieť na prenos dát, hlasu a multimediálneho obsahu.
- "Kontaktný email dodávateľa" je emailová adresa dodávateľa "hello@cloudtalk.sk" alebo "support@cloudtalk.sk" alebo email uvedený ako kontakt na web-stránkach dodávateľa "www.cloudtalk.io".
- "Kontaktné telefónne číslo dodávateľa" je telefonický kontakt dodávateľa "(02) 212 93 555" alebo "+421 2 212 93 555", alebo telefónne číslo uvedené ako kontakt na web-stránkach dodávateľa "www.cloudtalk.io".
- "Obchodný zástupca" je fyzická alebo právnická osoba disponujúca oprávnením spolupracovať pri výkone činnosti súvisiacej s poskytovaním Služby (najmä oprávnením vyhľadávať Zaujemcov) na základe zmluvy uzavretej so spoločnosťou Phoonio.
- "Osobné údaje" sú osobné údaje definované v § 3 zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov, v znení neskorších právnych predpisov.
- "Podmienky" sú tieto všeobecné podmienky spoločnosti Phoonio na poskytovanie služieb prenosu hlasu cez IP prostredníctvom pevných elektronických komunikačných sietí pre Účastnícke zmluvy uzavreté po 01.01.2018, a ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o pripojení.
- "Podnik" je osoba oprávnená v zmysle Zákona poskytovať elektronickú komunikačnú službu, sieť alebo sieť a službu na základe povolenia vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky.
- "Porucha" je stav znemožňujúci používať Službu v dohodnutom rozsahu alebo kvalite, na ktorej odstránenie je potrebný technický alebo prevádzkový zásah.
- "Poskytovateľ" je spoločnosť Phoonio s.r.o. so sídlom: Západný rad 31, 811 04 Bratislava I, IČO: 46 817 832, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 83827/B.
- "Prístup do Internetu" je pripojenie jednotlivého Zariadenia alebo siete Účastníka do Internetu, ktoré umožňuje používať jeho jednotlivé aplikácie. Existujúci prístup do Internetu v dostačujúcej kvalite, ktorá závisí od počtu požadovaných hlasových kanálov, minimálne však so šírkou pásma 128 kbit/s, je nevyhnutnou podmienkou na Zriadenie Služby.

- "Služba" je služba prenosu hlasu cez IP prostredníctvom pevných elektronických komunikačných sietí, určená predovšetkým na prenos hlasovej komunikácie celkom, alebo čiastočne prostredníctvom Internetu pre uskutočnenie a prijímanie volaní prostredníctvom čísel národného alebo medzinárodného číslovacieho plánu. Služba je verejnou telefónnou službou podľa Zákona. Súčasťou poskytovania Služby je aj predaj Zariadenia ako aj iné s tým súvisiace činnosti (poskytovanie technickej podpory a poradenstva), ak sa na tom zmluvné strany dohodnú. Spoločnosť Phoonio môže Účastníkovi poskytovať okrem Služby aj iné druhy doplnkových služieb, ak sa na tom zmluvné strany dohodnú. Ceny za tieto služby a podmienky fakturácie sú uvedené v Cenníku.
- "Služba pridelenia telefónneho čísla" je verejná telefónna služba, ktorá spočíva v pridelení jedného alebo viacerých čísel národného alebo medzinárodného číslovacieho plánu Účastníkovi; poskytovateľom Služby pridelenia telefónneho čísla Účastníkovi je Poskytovateľ.
- "Sieť Phoonio" je verejná elektronická komunikačná sieť vo vlastníctve, používaní alebo správe spoločnosti Phoonio, prostredníctvom ktorej dodávateľ poskytuje Účastníkovi hlasové služby.
- "Tarifa" je aktuálny Cenník hovorného spoločnosti Phoonio, ktorý je dostupný na web-stránke Poskytovateľa <https://www.cloudtalk.sk/cennik-hovorneho> ako "Cenník hovorného" (alebo [www.cloudtalk.io](https://www.cloudtalk.io)); Tarifa je súčasťou Cenníka a teda súčasťou Zmluvy.
- "Účastník" je fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvorila so spoločnosťou Phoonio platnú Zmluvu o pripojení a na jej základe využíva Službu, pričom Službu ďalej neposkytuje, ani prostredníctvom nej neposkytuje iné elektronické komunikačné služby. Účastníkom je aj skutočný používateľ Služby, pokiaľ je odlišný od osoby Účastníka.
- "Úrad" je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb
- "Verejná telefónna služba" je verejná elektronická komunikačná služba na priame alebo nepriame vytváranie a prijímanie národných a medzinárodných volaní prostredníctvom jedného alebo viacerých čísel národného alebo medzinárodného číslovacieho plánu.
- "Zariadenie" je telekomunikačné zariadenie (vrátane softvérového riešenia) nevyhnutné na Zriadenie pripojenia a poskytovanie Služby. Zariadenie poskytne spoločnosť Phoonio Účastníkovi na jeho žiadosť a za podmienok dohodnutých v Zmluve o pripojení.
- "Zákon" je zákon č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších právnych predpisov.
- "Záujemca" je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má záujem uzavrieť Zmluvu o pripojení so spoločnosťou Phoonio a ktorá adresuje spoločnosti Phoonio zodpovedajúci prejav vôle, ktorý sa bude v zmysle týchto Všeobecných podmienok považovať za návrh na uzavretie Zmluvy o pripojení.
- "Zmluva o pripojení" je zmluva o poskytovaní verejných služieb platne uzatvorená medzi spoločnosťou Phoonio a Účastníkom v zmysle § 44 Zákona, ktorej predmetom je predovšetkým záväzok spoločnosti Phoonio sprístupniť a poskytovať Službu a záväzok Účastníka zaplatiť cenu za Zriadenie pripojenia a poskytovanie Služieb. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú aj tieto Podmienky a Cenník vrátane Tarify v ich aktuálnom znení. Zmluvou o pripojení sa rozumie aj iné individuálne dohodnutie o poskytovaní Služby ako aj objednávkový formulár s náležitosťami Zmluvy o pripojení, ak došlo k jeho akceptácii zo strany spoločnosti Phoonio.
- "Zriadenie pripojenia" sú všetky úkony potrebné na aktiváciu Služby (najmä pripojenie Zariadenia na Internet), účelom ktorých je možnosť skutočného využívania Služby Účastníkom. Povinnosťou spoločnosti Phoonio je doručiť zákazníkovi Zariadenie predkonfigurované na využívanie Služby (ak sa nedohodnú inak) a pripravené na pripojenie. Spoločnosť Phoonio nezodpovedá za realizáciu pripojenia Zariadenia do siete Účastníka ani za kompatibilitu Zariadenia s nastavením siete Účastníka.
- "Zúčtovacie obdobie" je obdobie od prvého do posledného dňa príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom Účastník využíva Službu, ak nie je ďalej uvedené inak. Ak je Deň zriadenia pripojenia iný, ako prvý deň kalendárneho mesiaca, začína prvé Zúčtovacie obdobie plynúť v Deň zriadenia pripojenia a trvá do posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom došlo k Zriadeniu pripojenia. V takom prípade bude suma minimálneho mesačného obratu platného pre Účastníkom zvolený program za prvé Zúčtovacie obdobie vypočítaná pomerne.

## Článok III.

### Špecifikácia Služby a technické podmienky jej poskytovania

1. Základnou podmienkou poskytovania Služby je existujúci Prístup do Internetu v dostačujúcej kvalite, ktorá závisí od počtu požadovaných hlasových kanálov, minimálne však so šírkou pásma 128 kbit/s a infraštruktúra miestneho poskytovateľa internetového pripojenia musí umožňovať hlasové prenosy.
2. Špecifikácia Služby, miesto a spôsob pripojenia, rozsah, technické parametre Služby, ako aj iné dohody, sú špecifikované v Zmluve o pripojení.
3. Účastník berie na vedomie, že spoločnosť Phoonio nemôže garantovať kvalitu Služby v prípade, že medzi sieťou spoločnosti Phoonio a medzi bodom ukončenia služby sú technické zariadenia Účastníka alebo siete Účastníka ktoré nie sú medzi odporúčanými zariadeniami spoločnosti Phoonio, nie sú v správe spoločnosti Phoonio, alebo neumožňujú riadenie kvality služby. To môže mať za následok zníženie kvality Služby prípadne jej výpadky. Účastník berie na vedomie a súhlasí, že spoločnosť Phoonio nenesie zodpovednosť za inštaláciu VoIP zariadení zakúpených u iných predajcov, na tieto zariadenia neposkytuje servis a nemôže zaručiť ich kompatibilitu so Službou. Pre technickú podporu pri nastavení takéhoto VoIP zariadenia Účastníka a odstraňovanie porúch, bude Účastník kontaktovať predajcu VoIP zariadenia.

## Článok IV.

---

### Zmluva o pripojení

1. Spoločnosť Phoonio zriaďuje pripojenie na základe Zmluvy o pripojení uzatvorenej s Účastníkom. Predmetom Zmluvy o pripojení je najmä záväzok spoločnosti Phoonio zriadiť a sprístupniť Účastníkovi Službu, ktorá je bližšie špecifikovaná v Zmluve o pripojení a záväzok Účastníka zaplatiť za poskytovanie Služby cenu na základe Zmluvy o pripojení a na základe platného Cenníka. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o pripojení sú Podmienky, Cenník a Tarifa.
2. Predpokladom uzavretia Zmluvy o pripojení zo strany spoločnosti Phoonio je, že Záujemca predloží spoločnosti Phoonio (osobne, poštou alebo emailom):
  - na príslušnom formulári vyplnenú a podpísanú Zmluvu o pripojení. Takéto predloženie Zmluvy o pripojení sa považuje za návrh na uzavretie Zmluvy o pripojení zo strany Záujemcu;
  - všetky spoločnosťou Phoonio požadované doklady osvedčujúce totožnosť Záujemcu, prípadne potrebné preverenie splnenia podmienok na uzavretie Zmluvy o pripojení. Týmto dokladmi sú najmä občiansky preukaz, v prípade cudzinca pas a doklad o povolení na pobyt, ak ho príslušné právne predpisy vyžadujú. V prípade právnických osôb, resp. fyzických osôb –podnikateľov, je potrebné predložiť výpis z obchodného, živnostenského alebo iného príslušného registra, v ktorej je táto osoba zapísaná. Spoločnosť Phoonio je oprávnená predložené doklady kopírovať, archivovať a spracúvať na účely overenia poskytnutých údajov Účastníka a viesť evidenciu týchto údajov za podmienok podľa Zákona.
3. Spoločnosť Phoonio je oprávnená odmietnuť uzatvorenie Zmluvy o pripojení so Záujemcom ak:
  - je poskytovanie Služby na požadovanom mieste, v požadovanom rozsahu alebo kvalite poskytovania, alebo za podmienok požadovaných Záujemcom technicky neuskutočiteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov;
  - Záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať ustanovenia Zmluvy o pripojení, najmä preto, že je dlžníkom spoločnosti Phoonio alebo iného Podniku, alebo ak spoločnosť Phoonio alebo niektorý z Podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu s ním vypovedal;
  - Záujemca nesúhlasí s podmienkami poskytovania Služby uvedenými v Zmluve o pripojení, Cenníku a/alebo v týchto Všeobecných podmienkach;
  - Záujemca nemá Prístup do Internetu v dostatočnej kvalite podľa Článku III. Podmienok v prípade Služby;
  - ak Záujemca nepredloží doklady v zmysle bodu 2 článku IV. Podmienok, predloží neplatné doklady, alebo doklady, ktoré sa naňho nevzťahujú;
  - uzavretie Zmluvy o pripojení by bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo dobrými mravmi.
4. Neplatnosť niektorého ustanovenia Zmluvy o pripojení nemá za následok neplatnosť akéhokoľvek iného ustanovenia Zmluvy o pripojení. Neplatné ustanovenie sa zmluvné strany zaväzujú bezodkladne nahradiť významovo najbližším ustanovením.
5. V prípade vzájomného rozporu majú dohody zmluvných strán uvedené v Zmluve o pripojení prednosť pred ustanoveniami Všeobecných podmienok.

## Článok V.

---

### Cena a platobné podmienky

1. Cena za Službu a prípadné iné administratívne alebo iné poplatky za dodatočné služby je účtovaná Účastníkovi v súlade s platným Cenníkom Služieb a Cenníkom hovorného. Cenník a Tarify sú zverejnené na web-stránke spoločnosti Phoonio <https://www.cloudtalk.sk/cennik> ako "Cenník služieb" a <https://www.cloudtalk.sk/cennik-hovorneho> ako "Cenník hovorného". V prípade individuálneho cenníka hovorného pre zvýhodnené destinácie, tvorí tento Cenník neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy ako príloha "Individuálny cenník hlasových služieb zvýhodnených destinácií".
2. Cenu za Službu bude spoločnosť Phoonio účtovať formou faktúry s náležitosťami daňového dokladu, ktorú je spoločnosť Phoonio oprávnená vystaviť v deň začiatku zúčtovacieho obdobia. Účastník je povinný uhradiť všetky platby za Službu tak, že najneskôr v posledný deň splatnosti bude suma pripísaná na bankový účet spoločnosti Phoonio, inak je Účastník v omeškaní. Iný spôsob platby ako prevodom na účet musí byť vopred dohodnutý medzi spoločnosťou Phoonio a Účastníkom v Zmluve o pripojení. V prípade, že cena za Službu, ktorú je Účastník povinný platiť za niektoré Zúčtovacie obdobie je nižšia ako 5,00 EUR, je spoločnosť Phoonio oprávnená nevystaviť faktúru za dané Zúčtovacie obdobie samostatne, ale vystaviť spoločnú faktúru za niekoľko Zúčtovacích období naraz tak, aby fakturovaná suma dosiahla aspoň 5,00 EUR. V prípade, že cena za Službu, ktorú je Účastník povinný platiť za určité Zúčtovacie obdobie, je 0,- EUR, faktúra za dané Zúčtovacie obdobie sa nevystavuje.
3. V prípade, že nie je vo faktúre uvedené inak, je každá faktúra doručená Účastníkovi splatná do 14 dní od jej vystavenia spoločnosťou Phoonio. Spoločnosť Phoonio je oprávnená doručovať faktúry poštou a/alebo elektronickou poštou (bez zaručeného elektronického podpisu), ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
4. V prípade, že faktúra nebude Účastníkovi doručená v lehote do 15 pracovných dní odo dňa ukončenia zúčtovacieho obdobia, je Účastník povinný túto skutočnosť oznámiť Poskytovateľovi, na základe čoho bude Účastníkovi bezplatne vystavený odpis faktúry. V prípade neoznámenia tejto skutočnosti sa faktúra považuje za doručení 11 deň odo dňa ukončenia zúčtovacieho obdobia.

5. Závazok Účastníka zaplatiť fakturovanú cenu je splnený dňom pripísania príslušnej sumy označenej príslušným variabilným symbolom, na stanovený účet Poskytovateľa. Variabilný symbol je vždy uvedený v príslušnej faktúre a môže byť Účastníkom na jeho žiadosť oznámený aj iným spôsobom, napr. telefonicky. Účastník je povinný uhradiť celú sumu tak, aby v lehote splatnosti bola v plnej výške pripísaná na účet Poskytovateľa. Neoznačená alebo chybné označená platba zo strany Účastníka je považovaná za neidentifikovanú platbu a nebude považovaná za riadne a včasné splnenie záväzku. Len čo Poskytovateľ takú platbu zistí, podnikne kroky smerujúce k jej vráteniu, ak sa nedohodne s Účastníkom inak.
6. Všetky poplatky spojené s úhradou faktúr vrátane vracania preplatkov úhrady faktúr znáša v plnom rozsahu Účastník.
7. Spoločnosť Phoonio je oprávnená cenu za Službu a cenu na hovorné ako aj ďalšie poplatky zmeniť. Spoločnosť Phoonio je povinná zmenu Účastníkovi oznámiť, pričom Článok XVI. Podmienok sa uplatní primerane.
8. Ak Účastník mešká s úhradou splatnej faktúry, je spoločnosť Phoonio oprávnená účtovať si úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania až do úplného zaplatenia dlžnej sumy.
9. Poskytovateľ je oprávnený písomne alebo iným spôsobom, ktorý si stanoví (napr. prostredníctvom SMS, emailu) upozorniť Účastníka na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, že neuhradil sumu uvedenú vo faktúre v lehote splatnosti, a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie.
10. V prípade neuhradenia faktúry po dobu 14 kalendárnych dní po splatnosti, je spoločnosť Phoonio oprávnená odovzdať pohľadávku do správy inkasnej agentúry s ktorou má spoločnosť Phoonio uzatvorenú zmluvu o vymáhaní pohľadávok. Spoločnosť Phoonio je oprávnená konať v zmysle tohto bodu aj v prípade, že Poskytovateľ eviduje voči Účastníkovi viac ako jednu faktúru po splatnosti a to aj v prípade, že v poradí druhá neuhradená faktúra je po splatnosti menej ako 14 kalendárnych dní. Okrem vymáhania istiny a príslušenstva (v podobe zákonných úrokov a iných penále plynúcich zo zmluvy) je inkasná agentúra oprávnená trvať na vymáhaní dohodnutej agentúrnej provízie vo výške 15% z dlžnej sumy.
11. Spoločnosť Phoonio je oprávnená písomne, prostredníctvom SMS správ, emailom alebo prostredníctvom automatického telefonického volacieho systému, telefonického hovoru alebo hlasovej správy upozorniť Účastníka na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradil cenu Služieb alebo iných platieb vyúčtovaných faktúrou v lehote jej splatnosti a určiť dodatočnú lehotu na zaplatenie (ďalej len „oneskorená platba“). V prípade, že Účastník neuhradí dlžnú čiastku ani v dodatočnej lehote stanovenej v prvom upozornení, je Poskytovateľ oprávnený opakovane upozorniť Účastníka. Každé opakované upozornenie Účastníka na úhradu ceny Služieb je spočítané zmluvnou pokutou vo výške 10 EUR, pričom túto zmluvnú pokutu a náklady spojené s upomienkou oneskorenej platby znáša v plnej výške Účastník.
12. Spoločnosť Phoonio poskytuje Účastníkovi bez poplatku základnú úroveň rozpisovaných faktúr v rozsahu stanovenom všeobecným povolením č. 1/2011 vydaným Úradom.
13. V prípade, že si Účastník zvolil z programov ponúkaných spoločnosťou Phoonio program so stanoveným minimálnym mesačným obratom, je povinný využívať Služby v takom rozsahu, aby cena za Službu za každé Zúčtovacie obdobie dosiahla alebo presiahla stanovený minimálny mesačný obrat, resp. aj v prípade, že využíva Službu v menšom rozsahu, je povinný zaplatiť cenu za Službu za dané Zúčtovacie obdobie vo výške najmenej minimálneho mesačného obratu. Uvedené platí aj v čase, kedy je poskytovanie Služby prerušené, ak dôvodom prerušenia je porušenie povinností Účastníka alebo iný dôvod zapríčinený výlučne Účastníkom (napr. prerušenie z dôvodu nezaplatenia ceny za Služby). V prípade skončenia Zmluvy o pripojení v priebehu Zúčtovacieho obdobia (t.j. nie v jeho posledný deň) sa minimálny mesačný obrat uplatňuje pomerne.

## Článok VI.

---

### Práva a povinnosti spoločnosti Phoonio

1. Spoločnosť Phoonio má právo najmä:

- a) na zaplatenie ceny za poskytnuté Služby, administratívnych alebo iných poplatkov tak, ako je uvedené v Článku V. týchto Všeobecných podmienok a/alebo v Cenníku;
- b) na zmenu cien za Služby za podmienok stanovených Podmienkami;
- c) odmietnuť uzatvorenie Zmluvy o pripojení za podmienok uvedených v Podmienkach;
- d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby z dôvodov uvedených v Podmienkach;
- e) na náhradu škody podľa Článku XIII. Podmienok;
- f) požadovať od Zaujemcu alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní Zmluvy o pripojení predloženie dokladov podľa Článku IV. Podmienok, vyhotovovať kópie týchto dokladov alebo odčítať údaje z týchto dokladov elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Zaujemcu;
- g) ak je aj napriek písomnej výzve spoločnosti Phoonio Účastník nepretržite, dlhšie ako 14 dní, v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči spoločnosti Phoonio, môže spoločnosť Phoonio postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Účastníka;
- h) podmieniť poskytnutie Služieb zložením zábezpeky v prípadoch, v ktorých je spoločnosť Phoonio oprávnená dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby alebo v prípade, keď Účastník nedáva záruku, že bude riadne a včas plniť budúce záväzky zo Zmluvy o pripojení alebo v iných prípadoch dohodnutých s Účastníkom;
- i) uspokojiť svoje splatné pohľadávky voči Účastníkovi zo zábezpeky podľa písm. h), ak Účastník nezaplatí cenu za Službu (resp. iné poskytnuté služby) ani do 30 dní po splatnosti faktúry a následne požadovať od Účastníka doplnenie zábezpeky;

j) požadovať úhradu zálohy na cenu za Službu ešte pred ukončením Zúčtovacieho obdobia vo výške určenej spoločnosťou Phoonio, a to najmä ak Účastník (i) je dlžníkom spoločnosti Phoonio, (ii) vykázal v určitom období neprimerane alebo nezvyčajne vysoký nárast objemu hovorov alebo elektronickej komunikačnej prevádzky, (iii) umožňuje tretej osobe zneužívanie Služieb a (iv) nebude podľa uváženia spoločnosti Phoonio v budúcnosti schopný riadne plniť svoje záväzky;

k) vyfakturovať dodatočne cenu alebo iné platby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do príslušnej faktúry;

l) kontaktovať Účastníka za účelom priameho marketingu svojich, alebo ňou poskytovaných Služieb a ostatných produktov, formou zasielania písomností, prostredníctvom elektronických komunikácií, najmä ale nielen formou volania, zasielaním SMS, MMS na kontaktné údaje Účastníka, ktoré spoločnosť Phoonio získala v súvislosti s poskytovaním Služieb Účastníkovi, v súlade so Zákonom a inými právnymi predpismi a využívať obchodné meno/meno a priezvisko Účastníka spolu so stručným popisom poskytnutých služieb ako referenciu na web-stránke a marketingových materiáloch spoločnosti Phoonio; Účastník je oprávnený kedykoľvek odmietnuť takéto používanie jeho údajov, a to písomným prejavom vôle preukázateľne doručeným spoločnosti Phoonio;

m) vykonávať kontrolu dodržiavania podmienok Zmluvy o pripojení prostredníctvom siete spoločnosti Phoonio a jej zariadení ako aj inými prostriedkami vrátane kontroly prostredníctvom zamestnancov spoločnosti Phoonio alebo jej zástupcov na miestach a v objektoch, kde sú uložené zariadenia siete spoločnosti Phoonio alebo kde sa nachádza pripojenie alebo na iných miestach a v iných objektoch, kde sa nachádzajú zariadenia pripojené k sieti spoločnosti Phoonio alebo inak používané na užívanie Služieb;

n) nahrávať volania na čísla liniek spoločnosti Phoonio (napr. čísla liniek služieb zákazníkom, technickej podpory a pod.) a na vyhotovovanie a ukladanie záznamov z týchto volaní. Ak zákazník nesúhlasí s nahrávaním volaní, môže kontaktovať spoločnosť Phoonio prostredníctvom kontaktného emailu, uvedeného na web-stránkach spoločnosti Phoonio ([www.cloudtalk.io](http://www.cloudtalk.io)) alebo osobne;

o) aktualizovať identifikačné údaje Účastníka, ktorých zmenu Účastník spoločnosti Phoonio oznámil, resp. ktorá bola spoločnosti Phoonio inak preukázaná (napr. výpisom z obchodného registra).

2. Spoločnosť Phoonio je povinná plniť si povinnosti a poskytovať Službu v súlade s § 42 ods. 3 Zákona a:

a) uzavrieť Zmluvu o pripojení s každým Zaujímcom o Službu, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa Článku IV. Podmienok;

b) predkladať Účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie ceny za poskytnuté služby;

c) poskytovať Službu v rozsahu a kvalite tak, ako je uvedené v Článku III. Podmienok;

d) dodržiavať telekomunikačné tajomstvo podľa § 55 Zákona a Článku XII. Podmienok.

3. Spoločnosť Phoonio zabezpečí služby zobrazenia identifikácie volajúceho, utajenia čísla a výberového zablokovania volaní na požiadanie Účastníka (písomne alebo uskutočnením zodpovedajúcej voľby v prístupnom web admine Účastníka).

## Článok VII.

---

### Práva a povinnosti Účastníka

1. Účastník má právo najmä na:

a) uzatvorenie Zmluvy o pripojení so spoločnosťou Phoonio, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa Článku IV. Podmienok;

b) poskytnutie Služby v rozsahu a kvalite podľa týchto Všeobecných podmienok;

c) bezplatné odstránenie porúch a škôd v poskytovaní Služieb, ktoré preukázateľným spôsobom zavinila spoločnosť Phoonio;

d) na náhradu škody podľa Článku XIV. týchto Všeobecných podmienok;

e) vrátenie pomernej časti ceny za Službu za čas neposkytovania Služby v prípade jeho zavinenia spoločnosťou Phoonio v súlade s Podmienkami. Toto právo musí uplatniť u spoločnosti Phoonio najneskôr do dvoch mesiacov po obnovení poskytovania Služby;

f) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní verejnej služby, ktoré nezavinil;

g) zapísať sa do verejného telefónneho zoznamu a na sprístupnenie svojich údajov poskytovateľom informačných služieb o telefónnych číslach alebo telefónnych zoznamov. V prípade zverejnenia relevantných údajov v telefónnom zozname môžu byť údaje Účastníka poskytnuté iným podnikom alebo osobám, ktoré vydávajú telefónne zoznamy alebo poskytujú informačné služby o telefónnych číslach;

2. Účastník je povinný najmä:

a) používať Službu v súlade so Zákonom, Zmluvou o pripojení a týmito Všeobecnými podmienkami a nezneužívať Službu;

b) platiť cenu za poskytovanú Službu (alebo iné služby) podľa Zmluvy o pripojení na základe vyúčtovania podľa Článku V. Podmienok;

c) riadne a včas plniť všetky povinnosti podľa Zmluvy o pripojení, Podmienok a/alebo Zákona a iných právnych predpisov;

d) používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce podmienky osobitných predpisov;

- e) sprístupniť svoje priestory spoločnosti Phoonio alebo Obchodnému zástupcovi za účelom Zriadenia pripojenia alebo vykonania servisného zásahu a poskytnúť im prípadnú nevyhnutnú súčinnosť;
- f) dodržiavať telekomunikačné tajomstvo podľa § 63 Zákona;
- g) Účastník berie na vedomie, že nie sú dostupné volania na čísla núdzových volaní (112, 158, 155, 150, 911 a pod.);
- h) zaplatiť zábezpeku a/alebo zálohu, ak ho na to spoločnosť Phoonio vyzve a v lehote určenej spoločnosťou Phoonio, ktorá však nesmie byť kratšia ako 7 dní;
- i) oznamovať spoločnosti Phoonio akúkoľvek zmenu svojich identifikačných a osobných údajov (najmä meno, priezvisko, bydlisko resp. obchodné meno a sídlo, adresu na zasielanie faktúr).

## Článok VIII.

---

### Prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby

1. Spoločnosť Phoonio je oprávnená na nevyhnutný čas prerušiť poskytovanie Služby:

- zo závažných organizačných, technických alebo prevádzkových dôvodov, pre výkon prác potrebných na prevádzku, údržbu a opravu sietí alebo príslušných zariadení;
- v prípade tzv. vyššej moci (*vis maior*), ako napr. havárie, živelné pohromy, krízové situácie, vojnové situácie, výpadky elektrickej energie a pod.;
- v iných prípadoch ustanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike (napr. v prípade krízových alebo mimoriadnych situácií). Spoločnosť Phoonio sa zaväzuje o tejto skutočnosti informovať Účastníkov, ktorých sa obmedzenie poskytovania Služby bude týkať, pokiaľ bude takýchto Účastníkov možné vopred identifikovať a informovať.

2. Spoločnosť Phoonio je oprávnená aj bez predchádzajúceho upozornenia dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby Účastníkovi, ak:

- zneužíva Službu, a to až do odstránenia zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich tomuto zneužívaniu;
- nezaplatí splatnú cenu za poskytovanie Služby (alebo iných služieb) alebo jej časť, a to aj napriek predchádzajúcemu upozorneniu zo strany spoločnosti Phoonio a uplynutiu dodatočnej lehoty 3 dní odo dňa upozornenia, a to až do úplného zaplataenia ceny aj s príslušenstvom alebo až do zániku Zmluvy o pripojení. Dočasné prerušenie alebo obmedzenie služieb znamená zablokovanie odchádzajúcich volaní z telefónnych čísel Účastníka. Výška poplatku za spätné obnovenie poskytovania služieb je 49,00 EUR;
- dôjde k podstatnému porušeniu iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka; avšak len po predchádzajúcom náležitom upozornení. V prípade opätovného poskytovania Služby podľa Zmluvy o pripojení po odpadnutí dôvodu prerušenia poskytovania v zmysle tohto bodu, je spoločnosť Phoonio oprávnená požadovať od Účastníka úhradu nákladov s tým spojených podľa Cenníka platného v čase opätovného aktivovania Služby.

## Článok IX.

---

### Trvanie Zmluvy o pripojení

1. Ak nie je v Zmluve o pripojení dohodnuté inak, uzatvára sa Zmluva na dobu neurčitú.

2. Zmluva o pripojení zaniká:

- a) uplynutím času, na ktorý bola uzavretá;
- b) písomnou dohodou zmluvných strán;
- c) odstúpením;
- d) výpoveďou;
- e) v prípade, že to ustanovuje osobitný predpis.

3. Spoločnosť Phoonio je oprávnená odstúpiť od Zmluvy o pripojení ak Účastník:

- a) opakovane alebo neoprávnenne zasahuje do zariadenia verejnej siete v zmysle Zákona alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti;
- b) nezaplatil cenu za poskytovanie Služby, prípadne nesplnil iný peňažný záväzok, ktorý mu vznikol voči spoločnosti Phoonio, ani do 45 dní po dni splatnosti;
- c) pripojí na verejnú sieť v zmysle Zákona zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu spoločnosti Phoonio takéto zariadenie neodpojí;
- d) opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti Phoonio kontrolu jej používania (za znemožnenie kontroly používania sa považuje najmä, avšak bez obmedzenia na, uvedenie nepravdivých alebo neúplných identifikačných údajov súvisiacich s používaním Služby;
- e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy o pripojení alebo Podmienok, alebo Službu opakovane zneužíva;

f) ak je Účastník insolventný, najmä ak je na majetok Účastníka podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, návrh na vyhlásenie konkurzu bol pre nedostatok majetku zamietnutý alebo bolo začaté konkurzné konanie, ak bol podaný návrh na povolenie reštrukturalizácie alebo začaté reštrukturalizačné konanie, Účastník vstúpil do likvidácie, alebo bola na jeho majetok nariadená exekúcia.

4. Účastník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o pripojení, ak:

a) neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi oznámená; ak spoločnosť Phoonio neoznámí podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o pripojení do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy o pripojení, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie;

b) spoločnosť Phoonio ani po opakovanej uznannej reklamácií, neposkytuje Službu podľa Zmluvy o pripojení alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o pripojení do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností spoločnosti Phoonio stále pretrváva;

c) spoločnosť Phoonio neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie článku X. týchto Podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy o pripojení do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.

5. Odstúpenie od Zmluvy o pripojení, na základe jedného z bodov 3. a 4. tohto článku je účinné voči druhej zmluvnej strane dňom, kedy jej bude písomné oznámenie o odstúpení od Zmluvy o pripojení doručené. K tomuto dňu sa Zmluva o pripojení ruší. Odstúpenie od Zmluvy o pripojení sa považuje za doručené aj v prípade, ak druhá zmluvná strana zásielku neprevezme a to dňom, kedy pošta uskutočnila neúspešný pokus o doručenie. Ak spoločnosť Phoonio uvedie v oznámení o odstúpení deň, ku ktorému má Zmluva o pripojení na základe odstúpenia zaniknúť, zanikne Zmluva o pripojení až k tomuto dňu.

6. Zmluvu o pripojení uzavretú na dobu neurčitú je Účastník oprávnený vypovedať kedykoľvek z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.

7. Spoločnosť Phoonio môže vypovedať Zmluvu o pripojení:

a) ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služby;

b) z dôvodu modernizácie Služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby podľa uzavretej Zmluvy o pripojení. V takomto prípade je spoločnosť Phoonio povinná doručiť Účastníkovi spolu s výpoveďou ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením.

8. Výpovedná doba je rovnaká pre obe zmluvné strany a je tri kalendárne mesiace. Výpovedná doba začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď druhej zmluvnej strane doručená. Výpoveď Zmluvy o pripojení sa považuje za doručenú aj v prípade, ak druhá zmluvná strana zásielku neprevezme, a to dňom, kedy pošta uskutočnila neúspešný pokus o doručenie.

9. Ak je zmluva uzavretá na dobu určitú zaniká uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá. Predĺžiť jej dobu trvania je možné len dohodou zmluvných strán v súlade s podmienkami zmeny Zmluvy o pripojení.

10. Zmluvu o pripojení je možné ukončiť aj na základe dohody zmluvných strán. Účastník, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu o pripojení dohodou, predloží spoločnosti Phoonio písomnú žiadosť, z obsahu ktorej bude vyplývať prejav vôle Účastníka dohodnúť sa na ukončení Zmluvy. Ak Účastník podá návrh dohody na ukončenie Zmluvy o pripojení uzavretej na dobu určitú, resp. s dohodnutým minimálnym obdobím využívania Služby (tzv. viazanosť), akceptácia návrhu Účastníka zo strany spoločnosťou Phoonio nebude vybavená a zrealizovaná skôr ako Účastník uhradí svoje finančné záväzky z takejto Zmluvy o pripojení, vrátane záväzkov vzniknutých z predčasného ukončenia takejto Zmluvy na návrh Účastníka, ak nie je dohodnuté inak. Ukončenie takejto Zmluvy o pripojení dohodou je podmienené zaplatením poplatku za predčasné ukončenie, a to vo výške zodpovedajúcej zmluvnej pokute uvedenej v Zmluve o pripojení ako sankcia za porušenie povinností v súvislosti s minimálnou dobou viazanosti.

11. Spoločnosť Phoonio pri zániku Zmluvy o pripojení zašle Účastníkovi konečné vyúčtovanie záväzkov Účastníka voči spoločnosti Phoonio, ktoré je Účastník, resp. jeho právny nástupca povinný uhradiť v lehote stanovenej v tomto vyúčtovaní.

## Článok X.

---

### Reklamačný poriadok

1. Účastník si môže uplatniť u spoločnosti Phoonio reklamáciu na:

- správnosť vyúčtovanej ceny za poskytnutú Službu;
- škody v kvalite poskytovanej Služby;
- škody na Zariadení zakúpenom od spoločnosti Phoonio.

2. Reklamácia sa uplatňuje písomne u spoločnosti Phoonio v lehote najneskôr 30 dní od doručenia faktúry - daňového dokladu, ktorého správnosť sa namieta, resp. v lehote najneskôr 30 dní odo dňa, kedy Účastník zistil škodu kvality poskytovanej Služby, inak právo zaniká. V reklamácií musí Účastník odôvodniť svoje námietky ohľadne ceny alebo kvality Služby a zrozumiteľne popísať vadu, ktorú reklamuje.

3. Spôsobom podľa ods. 2 tohto článku je Účastník oprávnený uplatniť si u spoločnosti Phoonio právo podľa § 46 ods. 10 písm. b) Zákona na vrátenie pomernej časti za časť neposkytovania Služby zavineneho spoločnosťou Phoonio; toto právo musí Účastník uplatniť najneskôr do 2 mesiacov po obnovení poskytovania Služby, inak zaniká.
4. Uplatnená reklamácia nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytovanú Službu.
5. Spoločnosť Phoonio je povinná písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie v lehote do 30 dní, inak sa má za to, že reklamáciu uznala. V zložitých prípadoch môže spoločnosť Phoonio túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; spoločnosť Phoonio je povinná o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak spoločnosť Phoonio odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
6. V prípade neuplatnenia reklamácie v lehote a spôsobom uvedeným v bodoch 1. a 2., zanikajú všetky nároky Účastníka z tejto reklamácie.
7. Reklamácia vo veci prešetrenia fakturovanej ceny nemá odkladný účinok na povinnosť Účastníka zaplatiť cenu za Službu, resp. jej časť, okrem prípadov, ak cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. V tom prípade je spoločnosť Phoonio povinná umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich 6 mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej 3 mesačných splátkach. Ak je využívanie Služby kratšie ako 6 mesiacov, ale dlhšie ako 1 mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
8. V prípade, ak spoločnosť Phoonio uzná opodstatnenosť reklamácie na správnosť vyúčtovanej ceny za Službu, alebo v prípade márneho uplynutia lehoty podľa bodu 4., bude táto zúčtovaná najneskôr v Zúčtovacom období nasledujúcom po Zúčtovacom období, v ktorom bola reklamácia uznaná.
9. V prípade, ak spoločnosť Phoonio uzná opodstatnenosť reklamácie na kvalitu poskytovanej Služby, má Účastník nárok na bezplatné odstránenie škody znižujúcej kvalitu Služby v primeranej lehote v prípade, že škodu nezavinil. Účastník má v takomto prípade nárok na primeranú zľavu z ceny za poskytnutú Službu za dobu, po ktorú trvala ním reklamovaná škoda na kvalite Služby v prípade, ak škodu zavinila spoločnosť Phoonio. Za deň a hodinu zistenia škody sa považuje za účelom určenia primeranej zľavy z ceny moment, kedy Účastník oznámi škodu spoločnosti Phoonio elektronickou poštou na support@cloudtalk.sk, support@cloudtalk.cz, support@cloudtalk.io, alebo na Kontaktný email dodávateľa.
10. V prípade, ak sa zistí, že reklamácia na kvalitu Služby je neopodstatnená a spoločnosti Phoonio vznikli náklady s prešetrovaním Poruchy, je oprávnená tieto náklady Účastníkovi vyúčtovať vo faktúre a Účastník je povinný ich uhradiť.
11. Spoločnosť Phoonio si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak dočasnú zníženú kvalitu poskytovania Služby spôsobili okolnosti vylučujúce zodpovednosť alebo neoprávnené a neodborné zásahy používateľa alebo tretích osôb, alebo zníženie kvality spôsobili okolnosti uvedené v Článku VIII.
12. Informácie ohľadne stavu reklamácie, fakturácie a účtovania cien, ako aj iné otázky poskytne spoločnosť Phoonio Účastníkovi na Kontaktný email dodávateľa.

## Článok XI.

---

### Servisné služby

1. Spoločnosť Phoonio sa zaväzuje začať práce na odstránení riadne reklamovanej Poruchy do 24 hodín od jej nahlásenia a odstrániť Poruchu vo svojej sieti najneskôr do 48 hodín od jej nahlásenia Účastníkom, ak je to technicky možné. Ak sa Porucha vyskytuje mimo siete spoločnosti Phoonio alebo jej oprava závisí od súčinnosti tretej osoby, je doba odstránenia závislá od povahy a rozsahu poruchy.
2. Účastník je povinný nahlásiť Poruchu buď telefonicky na Kontaktné telefónne číslo dodávateľa alebo elektronickou poštou na Kontaktný email dodávateľa.
3. Spoločnosť Phoonio nenesie zodpovednosť za nastavenia internej infraštruktúry Účastníka. Internou infraštruktúrou sa rozumie najmä, ale nie výlučne nastavenie intranetu, firewallu, smerovača (router), antivírusovej ochrany, VoIP zariadení. Ak tieto nastavenia znemožňujú využívanie Služby, je zodpovednosťou Účastníka zabezpečiť správne nastavenie svojej internej infraštruktúry.

## Článok XII.

---

### Ochrana údajov a Telekomunikačné tajomstvo

1. Spoločnosť Phoonio je v zmysle § 43 ods. 2 písm. b) a § 56 ods. 2 Zákona oprávnená získavať a spracovávať údaje Účastníka, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a:
  - ak ide o fyzickú osobu: meno, priezvisko, akademický titul, adresu, rodné číslo, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátnu príslušnosť;
  - ak ide o fyzickú osobu – podnikateľa: obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo;
  - ak ide o právnickú osobu: obchodné meno sídlo a identifikačné číslo.
2. Ak Účastník neudelí súhlas na spracovávanie údajov na iný účel je spoločnosť Phoonio oprávnená spracovávať tieto v súlade so Zákonom na účel:
  - uzavretia a plnenia Zmluvy o pripojení a jej zmien a komunikácie s Účastníkom za týmto účelom;



- ukončenia alebo prenesenia čísla;
- fakturácie, prijímania a evidencie platieb;
- evidencie a postupovania pohľadávok;
- vypracovanie zoznamu Účastníkov;
- podávania informácií v rámci činnosti koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania;
- spolupráce a poskytnutia súčinnosti podľa Zákona;
- priameho marketingu podľa bodu 4 tohto článku.

3. Údaje uvedené v bode 1 bude spoločnosť Phoonio spracúvať po dobu platnosti Zmluvy o pripojení, ak nie je ďalej uvedené inak. Po jej skončení len v prípadoch dovolených Zákonom, najmä za účelom uskutočnenia vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnutú Službu, na vybavenie podaní používateľov alebo na plnenie iných povinností uložených právnymi predpismi a na uplatnenie práv.

4. Spoločnosť Phoonio je oprávnená získavať osobné údaje aj vyhotovovaním odpisov, kopírovaním alebo skenovaním verejných listín a dokladov predložených Účastníkom.

5. V súlade s § 62 ods. 3 Zákona je spoločnosť Phoonio oprávnená spracovávať titul, meno a priezvisko a bydlisko, resp. obchodné meno a sídlo, telefónne, faxové číslo a adresu elektronickej pošty Účastníka, ktoré spoločnosť Phoonio získala v súvislosti s predajom tovaru alebo služieb a v súlade so Zákonom alebo osobitnými právnymi predpismi za účelom priameho marketingu formou zasielania písomností, volania, zasielania faksimilných správ, správ elektronickej pošty vrátane služby krátkych správ, a to na dobu neurčitú aj po skončení Zmluvy o pripojení. Účastník má právo kedykoľvek odmietnuť takéto používanie údajov, a to dorúčením písomného prejavu vôle na adresu sídla spoločnosti Phoonio.

6. Každý, kto príde do styku s predmetom telekomunikačného tajomstva v zmysle Zákona je povinný ho zachovávať. Táto povinnosť sa vzťahuje v rovnakom rozsahu na Účastníka, ako aj na spoločnosť Phoonio.

7. Spoločnosť Phoonio je oprávnená spracúvať a uchovávať prevádzkové údaje v zmysle Zákona až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné právne napadnúť vyúčtovanie za Službu, alebo uplatniť nárok na úhradu, ak Zákon neustanovuje inak.

8. Účastník poskytuje súhlas a spoločnosť Phoonio je tým oprávnená sprístupňovať informácie, údaje a prevádzkové údaje Účastníka získané v súlade s týmto Článkom a/alebo Zákonom v nevyhnutnom rozsahu:

- tretím osobám, ktoré spoločnosť Phoonio poverí vymáhaním pohľadávok a iných oprávnených práv spoločnosti Phoonio voči Účastníkovi, a to výlučne za týmto účelom;
- súdom a iným orgánom verejnej správy;
- inému Podniku v súlade s §55 ods. 1 Zákona;
- Obchodným zástupcom spoločnosti Phoonio, a to za účelom poskytovania Služby alebo v súvislosti s jej poskytovaním.

## Článok XIII.

---

### Telefónny zoznam

1. Účastník má právo určiť, či jeho údaje budú zaradené do telefónneho zoznamu podniku poskytujúceho univerzálnu službu podľa Zákona a sprístupnené poskytovateľom informačných služieb o telefónnych číslach alebo telefónnych zoznamov. Relevantnými údajmi pre telefónny zoznam sú: telefónne číslo a meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu resp. obchodné meno a alebo obchodné meno a miesto a predmet podnikania. Účastník, ktorý má sídlo alebo miesto podnikania umiestnené mimo územia Slovenskej republiky, berie na vedomie a súhlasí s tým, že na účely zverejnenia jeho adresy v zozname, resp. na účely informačnej služby sa môže použiť adresa jeho pobytu, organizačnej zložky, obchodného zastúpenia alebo iná adresa uvedená v Zmluve o pripojení. Zaradenie do zoznamu je bezplatné.

2. Účastník uskutočňuje voľbu, či jeho údaje majú byť zverejnené podľa bodu 1 tohto článku resp. zmenu tejto voľby v telefónnom zozname telefonicky na Kontaktné telefónne číslo Dodávateľa, alebo prostredníctvom elektronickej pošty na Kontaktný email Dodávateľa.

3. V prípade osobitnej dohody so spoločnosťou Phoonio môžu byť v telefónnom zozname podniku poskytujúceho univerzálnu službu podľa Zákona zverejnené aj ďalšie údaje určené Účastníkom nad rámec relevantných údajov podľa bodu 1 tohto článku.

4. Za pravdivosť poskytnutých údajov zodpovedá Účastník. Účastník je povinný bezodkladne oznámiť Podniku každú zmenu v údajoch uverejňovaných v telefónnom zozname telefonicky na Kontaktné telefónne číslo Dodávateľa, alebo prostredníctvom elektronickej pošty na Kontaktný email Dodávateľa. Ak Účastník požiadajú o zmenu alebo likvidáciu zápisu v telefónnom zozname, táto zmena bude vykonaná pri najbližšom vydaní resp. pri najbližšej aktualizácii telefónneho zoznamu.

## Článok XIV.

---

### Zodpovednosť za škodu

1. Spoločnosť Phoonio a Účastník zodpovedajú za škodu spôsobenú druhou zmluvnej strane v dôsledku porušenia povinností, ktoré im vyplývajú zo Zmluvy o pripojení, týchto Všeobecných obchodných podmienok a z platných právnych predpisov.

2. Spoločnosť Phoonio zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkovi porušením svojich povinností ohľadne kvality a rozsahu Služby, ako aj ohľadne povinností odstrániť škody v stanovenej lehote len v prípade, že k porušeniu povinností došlo zavineným konaním spoločnosti Phoonio.
3. V prípade zodpovednosti za škodu podľa ods. 1 a 2 je zmluvná strana, ktorá porušila svoje povinnosti povinná uhradiť druhej zmluvnej strane skutočne vzniknutú škodu uvedením do predošlého stavu alebo v peniazoch, nie však ušlý zisk.
4. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu spôsobenú druhej zmluvnej strane, ktorá vznikla v dôsledku porušenia povinností, ktoré jej vyplývajú zo Zmluvy o pripojení a z iných právnych predpisov v prípade, že toto porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť v súlade s ustanovením § 374 ods. 1 Obchodného zákonníka.
5. Žiadna zo zmluvných strán nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností jednej zmluvnej strany bolo spôsobené konaním poškodenej strany alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bola druhá zmluvná strana povinná.
6. Fyzická osoba, ktorá uzatvára Zmluvu za Účastníka (právnickú osobu), zodpovedá osobne za všetky právne následky a spôsobenú škodu, pokiaľ nebola za Účastníka – právnickú osobu oprávnená konať.
7. Pre zamedzenie pochybností, spoločnosť Phoonio nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne Účastníkovi v dôsledku zneužitia Zariadenia alebo služieb tretími osobami na uskutočnenie hovorov. Účastník je povinný zabezpečiť Zariadenie a svoju sieť proti zásahom tretích osôb. Účastník je tiež povinný uchovávať svoje prístupové údaje do zákazníkovej zóny a do Sieť Phoonio v tajnosti a neposkytovať ich tretím stranám.
8. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne v dôsledku prerušenia, neposkytnutia či chybného poskytnutia Služieb. Tým nie je dotknuté právo Účastníka uplatniť reklamáciu podľa Článku X.
9. Poskytovateľ má voči Účastníkovi nárok na zaplatenie trov súdneho, exekučného konania, príp. právneho zastúpenia v prípade súdneho vymáhania dlžnej sumy od Účastníka.

## Článok XV.

---

### Voľba práva a súdnej právomoci, riešenie sporov

1. Zmluva medzi Účastníkom a spoločnosťou Phoonio a tieto Všeobecné podmienky sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
2. Právne vzťahy medzi spoločnosťou Phoonio a Účastníkom sú upravené predovšetkým v Zmluve o pripojení, ktorej súčasťou sú aj tieto Všeobecné podmienky. Práva a povinnosti zmluvných strán v zmluve o pripojení a v Podmienkach sa spravujú ustanoveniami Zákona, zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a príslušnými ustanoveniami iných právnych predpisov.
3. Právne vzťahy medzi spoločnosťou Phoonio a Účastníkom sa spravujú slovenským právnym poriadkom, a to aj v prípade, že Účastník nie je občanom SR, nemá na území SR sídlo, ako aj v prípade, že Služba sa poskytuje mimo územia Slovenskej republiky.
4. Vzájomné spory medzi Účastníkom a spoločnosťou Phoonio je Účastník povinný riešiť prednostne so spoločnosťou Phoonio v záujme vyriešenia sporu vzájomnou dohodou mimosúdnou cestou.
5. Účastník a Poskytovateľ sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi stranami vzniknú zo vzájomných zmluvných vzťahov existujúcich, ako aj zo zmlúv uzavretých medzi nimi v budúcnosti (to zn. všetky zmluvné vzťahy vzniknuté na základe Zmluvy o pripojení a k nej vyhotovených dodatkov) a spory s nimi súvisiace (vrátane sporov o platnosti, výklad a zánik Zmluvy o pripojení) a nie je možné ich riešiť podľa bodu 4 tohto článku, sa rozhodnú v rozhodcovskom konaní pred stálym rozhodcovským súdom, ktorý bude vybraný žalobcom zo zoznamu stálych rozhodcovských súdov vedeného Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky. Týmto nie je dotknuté právo žalobcu obrátiť sa s návrhom na začatie konania na príslušný všeobecný súd Slovenskej republiky podľa zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a príslušnými ustanoveniami iných právnych predpisov. Účastník a Poskytovateľ sa dohodli, že ukončenie platnosti Zmluvy o pripojení, vrátane všetkých dodatkov k nej sa netýka ustanovení tohto bodu, ktoré budú trvať aj po ukončení platnosti Zmluvy o pripojení, vrátane všetkých dodatkov k nej vedených.
6. Rozhodcovské konanie sa povedie v slovenskom jazyku v Bratislave, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak. Napriek vyššie uvedenému bude ktorákoľvek zo zmluvných strán oprávnená uvádzať písomné či ústne dôkazy v jazyku inom ako slovenskom, ak ponese náklady na všetky preklady, simultánne alebo iné, a to za pomoci prekladateľov schválených rozhodcami. Takíto prekladatelia poskytnú svoje služby každej zo zmluvných strán a každému rozhodcovi.
7. Zmluvné strany, ich predstavitelia a všetci ďalší účastníci rozhodcovského konania a rozhodca (senát) zachovávajú dôvernosť informácií o výsledku konania.
8. Účastník môže v súlade s § 75 Zákona predložiť Úradu spor so spoločnosťou Phoonio, v oblasti upravenej Zákonom, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia. Náležitosti návrhu na začatie mimosúdneho riešenia sporu upravuje Zákon v § 75. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu je Účastník povinný predložiť Úradu bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

## Článok XVI.

---

### Zmeny Zmluvy o pripojení

1. Zmena Zmluvy o pripojení (ak nie je ďalej uvedené inak) je možná len na základe dohody zmluvných strán, ak nie je ďalej uvedené inak. Zmenu zmluvy je možné uskutočniť len písomne, pričom za písomnú formu sa pre účely zmluvného vzťahu vždy považuje aj emailová komunikácia bez zaručeného elektronického podpisu, zmeny Zmluvy o pripojení je teda možné dohodnúť aj prostredníctvom emailu. Spôsob zmeny Podmienok a/alebo Cenníka je upravený v nasledujúcich odsekoch tohto článku.
2. Spoločnosť Phoonio je povinná oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok, ktorá sa podľa rozhodnutia spoločnosti Phoonio má týkať Účastníka, písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky, najmenej jeden mesiac vopred a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy o pripojení bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.
3. Podstatnou zmenou zmluvných podmienok sa na účely Podmienok rozumie taká zmena Zmluvy o pripojení, ktorá má za následok priame zvýšenie ceny poskytovaných služieb, alebo ktorá bude mať za následok objektívne obmedzenie práv Účastníka dohodnutých v Zmluve, objektívne zhoršenie právneho postavenia Účastníka alebo rozšírenie jeho povinností nad rámec povinností dohodnutých v Zmluve o pripojení. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje zmena, ktorá spĺňa kritériá podľa predchádzajúcej vety, ktorá však vzhľadom na svoj rozsah a/alebo nevýznamný dopad na postavenie Účastníka v príslušnom zmluvnom vzťahu k spoločnosti Phoonio nemá charakter podstatnej zmeny.
4. Informácie o všetkých ostatných zmenách zmluvných podmienok, ktoré nemajú charakter podstatnej zmeny zmluvných podmienok, je spoločnosť Phoonio povinná sprístupniť Účastníkom najneskôr v prvý deň ich platnosti a účinnosti spôsobom zodpovedajúcim na zverejnenom telefónnom čísle vedenom ako Kontaktné telefónne číslo dodávateľa alebo zverejnením na web-stránke spoločnosti Phoonio ([www.cloudtalk.io](http://www.cloudtalk.io)) alebo iným preukázateľným spôsobom.
5. Zmenu podmienok poskytovania Služby, ktoré sú uvedené v Cenníku, je spoločnosť Phoonio oprávnená vykonať jednostrannou zmenou ustanovení Cenníka, pričom pre oznamovanie týchto zmien Účastníkom platia primerane ustanovenia bodov 2, 3 a 4 tohto článku.

## Článok XVII.

---

### Záverečné ustanovenia

1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o pripojení uzatvorenej medzi spoločnosťou Phoonio a Účastníkom.
2. Spoločnosť Phoonio je oprávnená jednostranne meniť a dopĺňať Všeobecné obchodné podmienky postupom uvedeným v Článku V. týchto Všeobecných obchodných podmienok.
3. Všetky oznámenia podľa Zmluvy o pripojení a týchto Všeobecných obchodných podmienok si budú zmluvné strany doručovať osobne, poštou na adresu zmluvnej strany uvedenú v Zmluve o pripojení alebo zmluvnou stranou neskôr oznámenú, alebo emailom (so zaručeným elektronickým podpisom alebo bez) na emailovú adresu uvedenú v Zmluve o pripojení alebo zmluvnou stranou neskôr oznámenú.
4. Ak niektoré ustanovenie týchto Všeobecných obchodných podmienok je, alebo sa stane neplatné, neúčinné alebo nevykonateľné, zostávajú ostatné ustanovenia týchto Podmienok, ktoré nie sú dotknuté dôvodom neplatnosti, v platnosti v plnom rozsahu. Takéto neplatné, resp. neúčinné ustanovenia sa spoločnosť Phoonio zaväzuje nahradiť platným, účinným a vykonateľným ustanovením, s obsahom a významom, ktorý sa čo najviac približuje pôvodnému ustanoveniu.
5. V prípade pochybností o tom, či bola poskytnutá Služba alebo či bol vykonaný úkon (správa, výzva, upomienka, zmena Zmluvy o pripojení, nastavenie Služieb a pod.), je rozhodujúci výpis z prevádzky ústredne alebo systémov Poskytovateľa alebo príslušného zmluvného operátora Poskytovateľa.
6. Tieto Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 01.01.2018. Účinnosťou týchto Podmienok sa ruší platnosť všetkých doterajších Podmienok.