



Slovak Telekom, a.s.,
Bajkalská 28, 817 62 Bratislava
IČO 35 763 469, IČ DPH SK 2020273893
Zapísaný do OR mes. súdu Bratislava III,
oddiel Sa, vložka 2081/B

Predzmluvné informácie pre Službu mobilného hlasu

Plnenia, pre ktoré je určená táto Predzmluvná informácia, sú vymedzené v samostatnom Zhrnutí zmluvy, ktoré je vám poskytnuté spolu s touto Predzmluvnou informáciou. Konkrétna Služba mobilného hlasu, ku ktorej sa táto Predzmluvná informácia poskytuje, je označená v Zhrnutí zmluvy.

Kontakty:
Chat na www.telekom.sk / Telekom aplikácia
Zákaznícka linka 0800 123 456
Formulár: <https://www.telekom.sk/kontakt/napiste-nam>

1. Základné vlastnosti plnenia

Služba mobilného hlasu je verejná elektronická komunikačná služba, ktorá umožňuje volania, zasielanie SMS, MMS a prístup k internetu v mobilnej sieti. Služba mobilného hlasu neobsahuje minimálne úrovne kvality služby, je negarantovaná.

Parametre služby internetového prístupu v rámci Služby mobilného hlasu:

Odhadovaná maximálna rýchlosť: Sťahovanie/Odosielanie je pre technológiu 5G do 600/50 Mb/s, 4G do 500/50 Mb/s, 2G do 120/60 kb/s, v závislosti od lokality, v ktorej sa pripájate k internetu a podmienok konkrétnej Služby. Informatívnu mapu pokrytia nájdete na stránke www.telekom.sk/pokrytie.

Odhadovaná maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorá je potenciálne dosiahnuteľná a je komunikovaná ako maximálna prenosová rýchlosť. **Proklamovaná rýchlosť** je zhodná s odhadovanou maximálnou rýchlosťou.

2. Spôsob fakturácie a podmienky predčasného ukončenia zmluvy

| | Ceny po spotrebovaní voľných jednotiek | Príplatky pri uplatnení roamingovej FUP |
|--|--|---|
| Volania do mobilných a pevných sietí v SR | | - |
| Odchádzajúce roamingové volania z EÚ a zóny 1 do EÚ, zóny 1 a SR | 0,13 €/min. | 0,0264 €/min. |
| Odchádzajúce volania zo SR do EÚ a zóny 1 | | - |
| Prichádzajúce roamingové volania v EÚ a zóne 1 (minúty) | - | 0,0024 €/min. |
| SMS/MMS do všetkých sietí v SR a zo SR do EÚ a zóny 1 | | - |
| SMS/MMS z EÚ a zóny 1 do EÚ, zóny 1 a SR | 0,07 €/SMS, MMS | 0,0048 €/SMS 0,00186 €/MMS |
| SMS/MMS zo SR do zahraničia mimo EÚ a zóny 1 | 0,15 €/SMS 0,39 €/MMS | - |
| Spotreba dát v EÚ a zóne 1 | - | 0,00186 €/MB |

Ceny sú uvedené s DPH

Informácie o tarifikácii volaní, SMS, MMS a dát v rámci zón 2, 3 a 4, ako aj zaradenie krajín do jednotlivých zón, sú dostupné v platnom Cenníku v časti B.

Ponuka dátových balíkov, ktoré možno aktivovať k Službe mobilného hlasu, je uvedená v platnom Cenníku.

Služby poskytované na číslach s osobitným spoplatnením sú spravidla poskytované tretími osobami. Čísla s osobitným spoplatnením majú spravidla odlišný tvar od štandardných účastníckych čísel (napr. sú skrátené) alebo ide o osobitné množiny čísel určených na poskytovanie služieb s pridanou hodnotou, resp. služieb s osobitnou tarifikáciou (napr. volanie na audiotexové čísla). Tarifikácia pri využití služieb na takýchto číslach (volanie, SMS, MMS) je vyššia ako volanie, SMS alebo MMS na štandardné účastnícke číslo. Jednotková cena sa pohybuje od 0,05 € za SMS, resp. 0,10 € za MMS po 50,00 € za SMS/MMS a od 0,30 € po 3,00 € za minútu. Pri volaniach sa hovory účtujú po minútach od prvej sekundy.

Fakturácia služieb je na mesačnej báze. Prvá vystavená faktúra bude obsahovať pomernú časť mesačných poplatkov a spotrebu nad rámec voľných jednotiek od aktivácie služby do konca zúčtovacieho obdobia. Nasledujúce faktúry budú zahŕňať dohodnuté mesačné poplatky a spotrebu, ktoré budú účtované za ukončené zúčtovacie obdobie. Mesačné poplatky sú pravidelne sa opakujúce poplatky vyúčtované na faktúre. Fakturačné obdobie a spôsob zasielania faktúry (elektronicky, papierovo) sú uvedené v zmluve. Splatnosť faktúry je uvedená na faktúre; dňom splatnosti faktúry je vždy štrnásť kalendárny deň nasledujúci po skončení obdobia, za ktoré sa faktúra vystavuje, ak faktúra neurčuje neskorší deň splatnosti.

Zmluvu, ktorej predmetom je poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby, je možné ukončiť dohodou zmluvných strán, odstúpením, v prípadoch stanovených platnou právnou úpravou alebo výpoveďou. Ak výpovedná doba uplynie počas viazanosti, môžeme od vás požadovať zaplatenie doúčtovania ceny. Výpovedná doba uplynie uplynutím zúčtovacieho obdobia nasledujúceho po podaní PZI_MOBHLAS_01.01.2024

výpovede. Ak na základe zmluvy, ktorej predmetom je poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby, dochádza k predaju zariadenia s podmienene poskytnutou zľavou, v časti upravujúcej predaj zariadenia ju nie je možné vypovedať.

Ukončením poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby zanikajú aj ostatné služby poskytované v súvislosti s verejnou elektronickej komunikačnou službou (napr. doplnkové balíčky, nájom zariadení), ak nie je uvedené inak. Jednotlivé služby odlišné od verejnej elektronickej komunikačnej služby je možné ukončiť samostatne bez dopadu na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby. Ak odstúpite od verejnej elektronickej komunikačnej služby, ku ktorej ste si kúpili tovar s podmienene poskytnutou zľavou, môžete sa rozhodnúť ukončiť zmluvu aj v časti predaja tovaru.

Prechod k inému poskytovateľovi (prenos čísla) nie je priamo spoplatnený. Ak príde k prechodu počas trvania viazanosti, môžeme od vás požadovať zaplatenie doúčtovania ceny a vrátenie pomernej časti zľavy z ceny zariadenia. Proces prechodu vedie prijímajúci podnik na základe vašej žiadosti. V prípade, ak z dôvodov na strane zúčastnených podnikov dôjde k prechodu k inému podniku proti vašej vôli alebo prechod nebude vykonaný včas, máte nárok na kompenzáciu upravenú predpisom vydaným Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Dokument s podmienkami prechodu nájdete na našej internetovej stránke.

Všetky cenové informácie sú uvedené v cenníku príslušnej služby dostupnom na stránke www.telekom.sk.

3. Nároky Účastníka v súvislosti s neplnením zmluvne dohodnutých parametrov

Odstránenie poruchy: Ak sa vyskytnú poruchy v poskytovaní verejnej elektronickej komunikačnej služby, ktoré ste nezavinili, môžete požadovať ich bezplatné odstránenie.

Vrátenie pomernej časti ceny: Máte právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas nami zavineného neposkytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby. V prípade verejnej elektronickej komunikačnej služby poskytovanej prostredníctvom Pevnej siete, ktorá nie je službou internetového prístupu, máte uvedené právo, ak nebola poskytovaná nepretržite viac ako 24 hodín. Toto právo si môžete uplatniť žiadosťou obsahujúcou termín a celkovú dobu neposkytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby, a to najneskôr do 3 mesiacov po obnovení jej poskytovania.

Odstúpenie od zmluvy: Zmluvu môžete ukončiť odstúpením, ak vám verejná elektronickej komunikačná služba ani po opakovanej uznanej reklamácií nie je poskytovaná podľa zmluvy alebo v stanovenej kvalite; právo na odstúpenie si môžete uplatniť do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie, ak daný stav stále pretrváva.

Ak ste spotrebiteľ, môžete uvedené prostriedky nápravy uplatniť aj pri veľkých trvajúcich alebo opakujúcich odchýlkach skutočného výkonu služby internetového prístupu od parametrov komunikovaných vyššie za predpokladu, že tieto odchýlky boli zistené mechanizmom certifikovaným príslušným orgánom štátnej správy.

Podmienky poskytovania služieb podľa tejto Predzmluvnej informácie môžu upravovať situácie, v ktorých bude uplatnenie uvedených práv vylúčené. Najmä pôjde o prípady, keď niektorá z uvedených skutočností nastane mimo nášho zavinenia, ak je spôsobená z dôvodov na vašej strane, z dôvodov Vyššej moci alebo je dôsledkom uplatnenia našich práv podľa podmienok služieb (napr. obmedzenie služby pre neplatenie, uplatnenie pravidiel pre korektné využívanie služieb).

Uvedené nároky a podmienky ich uplatnenia sa vzťahujú aj na ostatné služby uvedené v Zhrnutí zmluvy, ak tu alebo v podmienkach takýchto služieb nie je uvedené inak.

Máte právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za služby, kvality poskytovanej služby alebo vo veci namietnutia inej chyby v súvislosti so službou. Reklamáciu môžete uplatniť na našom predajnom mieste alebo písomne v listinnej forme, prípadne elektronickej, ak svoje podanie doplníte písomne v listinnej forme do troch pracovných dní. Lehota na uplatnenie reklamácie je najneskôr do posledného dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom vám bola faktúra doručená alebo v ktorom nastala skutočnosť zakladajúca dôvod na podanie reklamácie, alebo do 30 dní odo dňa doručenia faktúry alebo vzniku predmetnej skutočnosti, podľa toho, ktorá lehota uplynula neskôr. Požiadavky na obsahové náležitosti uplatnenej reklamácie a detailný postup vybavenia reklamácie sú uvedené vo Všeobecných podmienkach pre poskytovanie verejných služieb spoločnosti Slovak Telekom, a.s. Výsledok prešetrenia reklamácie vám oznámime do 30 dní od jej uplatnenia. V zložitých prípadoch môžeme lehotu predĺžiť o ďalších 30 dní; o predĺžení vás budeme informovať počas plynutia pôvodnej 30-dňovej lehoty. Reklamácia fakturácie nie je dôvodom na neuhradenie faktúry. Pri odôvodnenej reklamácií výšky fakturovanej sumy vám bude príslušná suma zaúčtovaná do nasledujúcej faktúry. Pri odôvodnenej reklamácií kvality služby sa uplatní postup uvedený v časti tejto Predzmluvnej informácie opisujúcej nároky pri neplnení zmluvne dohodnutých parametrov.

V prípade kúpy zariadenia k verejnej elektronickej komunikačnej službe a uzatvorenia kúpnej zmluvy ako spotrebiteľ sa na zakúpený tovar uplatní 24-mesačná zákonná záruka. Ako predávajúci v prípade zákonnej záruky zodpovedáme za vady tovaru, ktoré sa prejavujú počas plynutia záručnej doby. Podmienky uplatnenia práva zo záruky sú upravené v Reklamačnom poriadku dostupnom na stránke www.telekom.sk. V prípade uplatnenia zodpovednosti za vady, za ktoré zodpovedáme, v záručnej dobe a v súlade s Reklamačným poriadkom, v závislosti od vady túto vadu odstránime, ak je odstrániteľná, zariadenie vymeníme, ak je vada neodstrániteľná a bráni riadnemu užívaniu tovaru, ak sa súčasne vyskytne na tovare väčší počet vád (minimálne tri samostatné vady) brániace (jednotlivo) riadnemu užívaniu veci alebo sa opätovne vyskytne v záručnej dobe na tovare chyba, ktorá už predtým bola (aspoň 2-krát) odstraňovaná. Kúpnu cenu tovaru vrátime, ak nie je možné tovar vymeniť za tovar rovnakej značky a rovnakého typu, alebo ak nie je reklamácia vybavená v lehote 30 dní a odstúpite od kúpnej zmluvy. V prípade neodstrániteľnej vady, ktorá nebráni riadnemu užívaniu veci, môžeme poskytnúť

ako riešenie reklamácie zľavu z kúpnej ceny. Za vady, ktoré sa vyskytnú v dôsledku porušenia záručných podmienok, nezodpovedáme. Nezodpovedáme za vady, ktoré sú dôsledkom užívania tovaru. Nezodpovedáme za vady, v súvislosti s ktorými bola pri predaji dohodnutá nižšia cena, ani za vady vzniknuté používaním alebo opotrebovaním tovaru pri predaji použitého tovaru. Pri vybavovaní reklamácie postupujeme v súlade s Reklamačným poriadkom.

Ak ste spotrebiteľ a nesúhlasíte so spôsobom vybavenia reklamácie, môžete nám svoju nespokojnosť prejsť prostredníctvom žiadosti o nápravu. Žiadosť o nápravu nám môžete zaslať štandardnými spôsobmi, ale tiež elektronicky na adresu spotrebiteleskospory@telekom.sk. Ak vašu žiadosť o nápravu zamietneme, alebo sa k nej nevyjadríme do 30 dní odo dňa jej odoslania, môžete orgánu alternatívneho riešenia sporov predložiť návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Pri predkladaní návrhu postupujte v súlade so zákonom o alternatívnom riešení sporov. Orgánom príslušným na riešenie sporov, ktoré sa týkajú ceny a kvality verejných elektronických komunikačných služieb, je príslušný Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a pre ostatné plnenia Slovenská obchodná inšpekcia. Ak nie ste spotrebiteľ a nesúhlasíte s výsledkom alebo spôsobom vybavenia vašej reklamácie týkajúcej sa verejných elektronických komunikačných služieb, môžete sa obrátiť na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Tým nie je dotknuté vaše právo obrátiť sa so žalobou na súd.

4. Opatrenia, ktoré môžeme prijať v reakcii na bezpečnostné incidenty

Pokiaľ je to potrebné, môžeme za účelom ochrany účastníkov, bezpečnosti a integrity Siete alebo infraštruktúry alebo sietí iných podnikov pred bezprostredným alebo trvajúcim ohrozením, ako aj za účelom kontinuity poskytovania služieb a ich parametrov, predchádzania alebo zamedzovania zneužívania služieb alebo iného konania v rozpore so zákonom o elektronických komunikáciách, inými právnymi predpismi alebo zmluvou: 1) vykonávať nevyhnutné zmeny koncových a iných zariadení pripojených k Pevnej sieti (napr. nastavenie zariadenia, vymazanie škodlivých aplikácií zo zariadenia alebo inštalovanie nových potrebných aplikácií na zariadenie), 2) vykonať bezplatnú výmenu koncových zariadení Pevnej siete, 3) vykonávať monitoring bezpečnosti a integrity Siete, 4) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete alebo koncových zariadení primerané identifikovanému riziku, pokiaľ zavedenie takejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady na strane Účastníka a uplatňovať ďalšie opatrenia na riadenie prevádzky v súlade so Všeobecnými podmienkami pre poskytovanie verejných služieb spoločnosti Slovak Telekom, a.s. a platnou právnou úpravou; pokiaľ opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré uplatníme, môžu mať vplyv na kvalitu služby, súkromie koncových užívateľov a ochranu ich osobných údajov, informuje o tomto vplyve (napr. v zmluve, jej súčiastiach) v rozsahu vyplývajúcom mu z platnej právnej úpravy.

5. Prostriedky na zabezpečenie transparentnosti vyúčtovania a monitorovania spotreby

Spotrebu voľných jednotiek dostupných vo vašej Službe mobilného hlasu, ako aj spotrebu nad rámec voľných jednotiek môžete sledovať v aplikácii Telekom. Viac informácií o možnosti získať aplikáciu Telekom nájdete na stránke <https://telekom.sk.page.link/spotreba>. O úplnej spotrebe voľných jednotiek dostupných vo vašej službe vás budeme informovať.

6. Osobné údaje poskytnuté pred poskytovaním služby alebo zhromažďované pri poskytovaní služby

Za účelom uzavretia zmluvy o poskytovaní verejných služieb je nevyhnutné, aby ste nám poskytli vaše osobné údaje v rozsahu: meno, priezvisko, adresa bydliska, rodné číslo, číslo dokladu totožnosti. V závislosti od poskytovanej služby a prípadne vášho súhlasu budeme spracúvať tiež v nevyhnutnom rozsahu, na stanovený účel a po nevyhnutnú dobu prevádzkové a lokalizačné údaje. Údaje budú spracúvané na účely definované Zákom o elektronických komunikáciách a v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2016/679 o ochrane osobných údajov fyzických osôb pri ich spracúvaní a prenose. Podrobné informácie o spracovaní Vašich osobných údajov sú v súlade s príslušnou právnou úpravou uvedené na stránke www.telekom.sk/osobne-udaje.

7. Podrobnosti o produktoch a službách určených pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím

Podporujeme iniciatívu Online tlmočník, ktorá umožňuje tlmočenie pre nepočujúcich cez videohovor. Pre nepočujúcich a nevidiacich občanov poskytujeme možnosť využívať vybraný program za zvýhodnenú cenu.

8. Prístup k záchranným službám

Zabezpečujeme pre vás neobmedzený prístup k záchranným službám. Mimoriadne sa môžu vyskytnúť nepredpokladané technické prekážky, ktoré vo výnimočných prípadoch obmedzia prístup alebo úplne zamedzia prístup k záchranným službám alebo informáciám o polohe volajúceho prostredníctvom vašej služby; o takýchto prípadoch informujeme v čo najkratšom čase prostredníctvom prostriedkov hromadnej komunikácie. Ak je služba poskytovaná pripojením do Pevnej siete ST-IP prostredníctvom smerovača, v prípade premiestnenia smerovača bez toho, aby ste nás o tom informovali, je automatická lokalizácia miesta vzniku volania obmedzená alebo vylúčená, rovnako ako automatické smerovanie volania na stredisko poskytujúce tiesňovú službu príslušné podľa skutočného miesta vzniku volania. Pre uskutočňovanie tiesňových volaní prostredníctvom národného čísla pre geograficky neurčené číslovacie oblasti (negeografické číslo) vyhradeného pre verejné pevné siete platia obmedzenia v prístupe k informáciám o polohe volajúceho, a to: a) nie je možná automatická lokalizácia miesta vzniku volania, b) nie je možné automatické smerovanie volania na stredisko poskytujúce tiesňovú službu príslušné podľa skutočného miesta vzniku volania, c) ak sa prenos vykonáva v sieti internet, možnosť uskutočnenia volania, ako aj zreteľnosť a zrozumiteľnosť reči komunikujúcich strán môžu byť obmedzené alebo vylúčené kvalitou prenosu v sieti internet, d) pre vybrané služby je možné tiesňové volanie uskutočniť iba v prípade, ak bolo overené (autentifikované) na našom Aplikačnom serveri.

9. Zverejnenie osobných údajov v telefónnom zozname

Môžete sa zapísať do nášho verejného telefónneho zoznamu (ak ho vydávame) a našej informačnej služby a nechať sprístupniť svoje údaje poskytovateľom informačných služieb o telefónnych číslach alebo telefónnych zoznamov, a to v rozsahu (i) telefónneho čísla prideleného na základe zmluvy a (ii) svojich údajov v rozsahu (meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu v prípade fyzickej osoby – nepodnikateľa, obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby – podnikateľa, obchodné meno alebo názov a sídlo v prípade právnickej osoby). Váš výber bude zaznačený v zmluve. Zverejnenie prípadných ďalších údajov relevantných pre účely telefónneho zoznamu podlieha osobitnej dohode s nami. Ďalšie podmienky sú uvedené v Podmienkach spracúvania osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov, ktoré sú dostupné na www.telekom.sk alebo na našich predajných miestach.

10. Informácie o službe internetového prístupu

Ak služba obsahuje voľný objem dát, po vyčerpaní ktorých je rýchlosť dátových prenosov znížená, vplyv na službu môže byť v závislosti od hodnoty, na ktorú je rýchlosť znížená, v jej miernom spomalení pri využívaní internetového prístupu až po obmedzenie možnosti využívať službu internetového prístupu len na navštevovanie nenáročných internetových stránok a aplikácií, sťahovanie obsahu s malým objemom dát, nie na prehliadanie a sťahovanie multimediálnych súborov. Rýchlosť pripojenia závisí najmä od kvality signálu, preťaženia siete a koncových zariadení. Na tu uvedené kvalitatívne parametre vplyva aj zaťaženie serverov, na ktoré sa pripájate. Nedosahovanie stanovených kvalitatívnych parametrov služby internetového prístupu v dôsledku faktorov, ktoré nemajú pôvod v Sieti alebo v službe, nie je nedostatkom poskytovanej služby. Niektoré služby môžu byť optimalizované pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby alebo ich kombináciu. Takéto služby môžu mať v praxi dosah na službu internetového prístupu. Ak takáto situácia nastane, budeme vás o tomto dopade informovať v súlade s platnou právnou úpravou. Významné odchýlky od odhadovanej maximálnej rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejšieho obsahu. Výnimočne, počas existujúceho alebo hroziaceho dočasného preťaženia Siete a len na nevyhnutný čas v konkrétnej lokalite, môže byť rýchlosť prenosu dát pri službe internetového prístupu, pri ktorej bude v čase takéhoto stavu prenesených v danom zúčtovacom období min. 1 000 GB dát, až na úrovni 1/10 rýchlosti dostupnej v danom mieste a v danom čase pre službu internetového prístupu iných užívateľov, na ktorých sa zníženie prednosti pridelovania zdrojov (prenosu dát) neuplatní. Vplyv dočasného zníženia prednosti pridelovania dát si v konkrétnom prípade nemusíte všimnúť, ale v niektorých prípadoch môže na limitovaný čas dôjsť k dočasnému poklesu rýchlosti prenosu dát na niekoľko kb/s alebo dočasnému úplnému prerušeniu prenosu dát. Dočasné zníženie prednosti prenosu dát sa neuplatňuje počas čerpania dát z niektorého z dátových balíčkov s definovaným konečným objemom dát dokupovaných k paušálom. Pokiaľ nami uplatňované opatrenia na riadenie prevádzky môžu mať vplyv na kvalitu služby internetového prístupu, súkromie koncových užívateľov a ochranu ich osobných údajov, informujeme o tomto vplyve (napr. v Zmluve, jej súčastiach) v rozsahu povinnosti vyplývajúcej nám z platnej právnej úpravy.

11. Ďalšie relevantné informácie

Informácie v tomto dokumente nepredstavujú úplné podmienky plnení podľa tejto informácie. Všetky podmienky sú uvedené vo Všeobecných podmienkach pre poskytovanie verejných služieb Podniku (Všeobecné podmienky), v Cenníku príslušného plnenia (Cenník) a Osobitných podmienkach alebo Obchodných podmienkach príslušného plnenia (ak sú vydané) a v zmluve k príslušnému plneniu (spolu „Zmluvné podmienky“). Slová s veľkými písmenami, ktoré nie sú vysvetlené v tomto dokumente, majú význam podľa Zmluvných podmienok.