



Slovak Telekom, a.s.,  
Bajkalská 28, 817 62 Bratislava  
IČO 35 763 469, IČ DPH SK 2020273893  
Zapísaný do OR okr. súdu Bratislava I,  
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.

Zákaznícka linka 0800 123 456

Kontaktný 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, 3G do 20/3 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](http://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	0,10 €/min., max. 0,50 €/deň*	-
Odchádzajúce roamingové volania z EÚ a zóny 1 do EÚ, zóny 1 a SR		0,0384 €/min.
Prichádzajúce roamingové volania v EÚ a zóne 1	-	0,00864 €/min.
Odchádzajúce volania zo SR do EÚ a zóny 1	0,19 €/min.	-
SMS v SR	0,10 €/SMS, max. 0,50 €/deň	-
SMS zo SR do EÚ+	0,07 €/SMS	-
SMS v EÚ+, z EÚ+ do SR	max. 0,072 €/SMS	0,0120 €/SMS
MMS – odosielanie na mobil v SR	0,39 €/MMS	-
MMS – odosielanie na e-mail v SR	0,0971 €/MMS	-
MMS v EÚ+, z EÚ+ do SR	max. 0,24 €/MMS	0,003 €/MMS
Spotreba dát v EÚ a zóne 1	0,50 €/deň**	0,003 €/MB

Ceny sú uvedené s DPH

\* Po dosiahnutí 2 000 min./SMS v danom mesiaci sa uplatňuje cena 0,10 €/min./SMS bez ohľadu na prenesený objem v kalendárnom dni.

\*\* Balík v objeme 300 MB dát aktivovaný v daný kalendárny deň platný do 23.59. Po spotrebe týchto dát dôjde k pozastaveniu prístupu na internet.

Informácie o tarifíkácii 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, volacích, SMS, MMS balíkov, ktoré je možné si 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 tarifíkaciou (napr. volanie na audiotexové čísla). Tarifíkacia 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 0,050 € za SMS, resp. 0,100 € za MMS po 50,000 € za SMS/MMS a od 0,30 € po 3,00 € za minútu. Pri volaniach sa hovory účtujú po minútach od prvej sekundy.

Služba mobilného hlasu je predplatená služba, pri ktorej sa spotreba odpočítava z kreditu.

Zmluvu, ktorej predmetom je poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby, je možné ukončiť dohodou zmluvných strán, odstúpením, v prípadoch stanovených platnou právnou úpravou alebo výpoveďou. Výpovedná doba uplynie posledným dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede. Zmluva zaniká aj uplynutím platnosti SIM karty, resp. eSIM profilu, ktorých platnosť uplynie po 90 dňoch odo dňa aktivácie verejnej elektronickej komunikačnej služby, ak si počas danej lehoty nedobijete kredit. Po dobíí Nominálneho kreditu je platnosť SIM karty, resp. eSIM profilu totožná s platnosťou dobíiteho Nominálneho kreditu, t. j. 365 dní od dobíitia.

Ukončením poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby zanikajú aj ostatné služby poskytované v súvislosti s verejnou elektronicou 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.

Prechod k inému poskytovateľovi (prenos čísla) nie je priamo spoplatnený. 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 elektronickej komunikácie a poštových služieb. Dokument s podmienkami prechodu nájdete na našej internetovej stránke. Zostávajúci nespotrebovaný Nominálny kredit môžete získať tak, že nás požiadate o jeho vrátenie postupom opísaným vo Všeobecných podmienkach pre poskytovanie verejných služieb spoločnosti Slovak Telekom, a.s. Vrátená suma Nominálneho kreditu môže byť znížená o náklady, ktoré nám vzniknú pri jeho vrátení.

Všetky cenové informácie sú uvedené v cenníku príslušnej služby dostupnom na stránke [www.telekom.sk](http://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. Pri odôvodnenej reklamácií vyúčtovania kreditu vám bude príslušná suma kreditu navýšená. Pri odôvodnenej reklamácií kvality služby sa uplatní postup uvedený v časti tejto Predzmluvnej informácie opisujúcej nároky pri neplnení zmluvne dohodnutých parametrov.

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 elektronickej na adresu [spotrebiteleskopy@telekom.sk](mailto:spotrebiteleskopy@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**

Výšku kreditu a 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 Zákomom 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](http://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](http://www.telekom.sk) alebo na našich predajných miestach.

## 10. Informácie o službe internetového prístupu

Rýchlosť pripojenia závisí najmä od kvality signálu, preťaženia siete a koncových zariadení. Na kvalitatívne parametre prenosu dát 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 dopad 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.