

OBCHODNÉ PODMIENKY PRE UZATVÁRANIE ZMLÚV S VYUŽITÍM PROSTRIEDKOV KOMUNIKÁCIE NA DIAĽKU

ČASŤ I. PREDMET OBCHODNÝCH PODMIENOK

1. Slovak Telekom, a. s., so sídlom Bajkalská 28, 817 62 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35 763 469, zapísaný v obchodnom registri vedenom pri Okresnom súde Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 2081/B (ďalej len „Podnik“ alebo „Predávajúci“) je v súlade so zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZEK“) a v rozsahu všeobecného povolenia a individuálnych povolení vydaných Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb podnikom, ktorý je oprávnený poskytovať elektronické komunikačné siete a elektronické komunikačné služby, a zároveň spoločnosťou, ktorá je v rozsahu predmetu svojej činnosti oprávnená poskytovať aj iné služby.
2. Tieto Obchodné podmienky pre uzatváranie zmlúv s využitím prostriedkov komunikácie na diaľku vydané Podnikom upravujú vzájomné práva a povinnosti medzi Podnikom a osobami, ktoré využijú prostriedky komunikácie na diaľku pri predaji alebo kúpe tovarov, alebo pri poskytovaní služieb, digitálneho obsahu (vrátane nadobudnutia práv na prístup k digitálnemu obsahu, ďalej aj len „digitálny obsah“), ak nie je uvedené inak.

ČASŤ II. VYMEDZENIE ZÁKLADNÝCH POJMOV

„**Zásielkový predaj**“ je forma a spôsob predaja tovaru, služieb alebo digitálneho obsahu Predávajúceho na základe Objednávky Kupujúceho zadanej prostredníctvom PKD s následným zaslaním Zásielky a uzavretím Zmluvy medzi Kupujúcim a Predávajúcim.

„**Predaj prostredníctvom PKD**“ je forma a spôsob predaja služieb, digitálneho obsahu alebo práv na prístup k digitálnemu obsahu Predávajúceho, pri ktorom dochádza výhradne prostredníctvom PKD k návrhu na uzavretie Zmluvy v podobe Objednávky zo strany Kupujúceho, a ak nie je konkludentné, k jeho prijatiu Predávajúcim.

„**Predaj na základe rezervácie**“ je forma a spôsob predaja tovaru, služieb alebo digitálneho obsahu Predávajúceho na základe Rezervácie Kupujúceho zadanej prostredníctvom PKD s následným uzavretím Zmluvy za súčasnej prítomnosti Predávajúceho a Kupujúceho v prevádzkových priestoroch Predávajúceho. Predaj na základe rezervácie nie je predajom na diaľku v zmysle Zákona.

„**Zákon**“ je zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Dozor nad dodržiavaním Zákona zo strany Predávajúceho vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia, www.soi.sk.

„**Prostriedky komunikácie na diaľku**“ alebo „**PKD**“ sú osobitné predajné kanály Podniku, pri ktorých dochádza ku komunikácii medzi Podnikom a Kupujúcim na diaľku a prostredníctvom ktorých môže (i) v prípade Zásielkového predaja Kupujúci zadávať Predávajúcemu Objednávku, na základe ktorých Predávajúci uskutočňuje Zásielkový predaj, alebo (ii) v prípade Predaja prostredníctvom PKD Kupujúci a Predávajúci uzavrieť Zmluvu, alebo (iii) v prípade Predaja na základe rezervácie Kupujúci vykonať Rezerváciu. Týmito prostriedkami sú elektronická aplikácia na Internetovej stránke Podniku (e-shop), telefonická linka Podniku (call centrum), mobilná aplikácia Podniku známa pod označením Telekom aplikácia alebo iná mobilná aplikácia určená Podnikom, iné online rozhranie umožňujúce zadanie návrhu na uzavretie Zmluvy v podobe Objednávky zo strany Kupujúceho, prípadne aj jeho

prijatie a elektronické prostriedky umožňujúce prijatie takéhoto návrhu, ak nie je Podnikom stanovené inak.

„**Internetová stránka Podniku**“ je webová stránka Podniku www.telekom.sk, prostredníctvom ktorej Podnik umožňuje Kupujúcim zadávanie Objednávok na kúpu tovaru, poskytovanie služieb, poskytovanie digitálneho obsahu alebo nadobudnutie práv na prístup k digitálnemu obsahu v rozsahu stanovenom Podnikom, prípadne iná webová stránka Podniku určená na tento účel, ktorá ju v budúcnosti nahradí.

„**Podmienky**“ sú tieto Obchodné podmienky pre uzatváranie zmlúv s využitím prostriedkov komunikácie na diaľku vydané Podnikom. Tieto Podmienky sú súčasťou Objednávky a Zmluvy.

„**Kupujúci**“ je záujemca o tovar, služby, digitálny obsah alebo práva na prístup k digitálnemu obsahu ponúkané Predávajúcim prostredníctvom PKD a tejto súvislosti aj záujemca o uzavretie Zmluvy s Predávajúcim s obsahom na základe Objednávky zadanej Kupujúcim prostredníctvom PKD.

„**Zmluva**“ je zmluva alebo iný právny úkon uzavretý medzi Predávajúcim a Kupujúcim na základe Objednávky zadanej Kupujúcim prostredníctvom PKD alebo Rezervácie zadanej Kupujúcim prostredníctvom PKD. Prijatie Objednávky (a tým uzavretie Zmluvy) môže byť formou Zásielkového predaja alebo formou Predaja prostredníctvom PKD. Zmluvou môže byť Zmluva o poskytovaní verejných služieb uzatváraná v zmysle ZEK, Kúpna zmluva, Nájomná zmluva, prípadne iný právny úkon v kontexte ponuky Predávajúceho pri využití PKD, ktorý sa má v danom prípade na základe Objednávky alebo Rezervácie Kupujúceho uzavrieť.

„**Objednávka**“ je prejav vôle Kupujúceho uskutočnený prostredníctvom PKD, z ktorého je zřejmé, že Kupujúci má záujem kúpiť tovar, využívať služby, digitálny obsah alebo nadobudnúť práva na prístup k digitálnemu obsahu ponúkané Predávajúcim prostredníctvom PKD a zároveň následne uzavrieť s Predávajúcim príslušnú Zmluvu. Súčasťou Objednávky sú aj tieto Obchodné podmienky pre uzatváranie zmlúv s využitím PKD a ďalšie dokumenty, s ktorými Kupujúci v procese kreovania Objednávky a jej zaslania Kupujúcemu vyjadruje súhlas.

„**Rezervácia**“ je prejav vôle Kupujúceho uskutočnený prostredníctvom PKD, ktorým voči Predávajúcemu prejavuje záujem o uzavretie Zmluvy a v rámci ktorého si zvolí parametre Zmluvy a predajné miesto Podniku, v ktorom mu Podnik pripraví návrh Zmluvy podľa zvolených parametrov na uzavretie. Rezervácia nie je záväzná, Účastník nemusí návrh Zmluvy prijať, prípadne sa môže rozhodnúť uzavrieť zmluvu s inými parametrami.

„**Akceptácia**“ je prejav vôle Predávajúceho uskutočnený prostredníctvom PKD pri Predaji prostredníctvom PKD, ktorým vyjadruje súhlas s Objednávkou, čím dochádza k uzavretiu Zmluvy. Za Akceptáciu sa považuje aj vykonanie požadovanej zmeny. Súčasťou Akceptácie môžu byť aj heslá, prihlasovacie údaje, kódy alebo iné údaje potrebné na prihlásenie sa do príslušného rozhrania umožňujúceho prístup k digitálnemu obsahu alebo službe. Ak Podnik na základe Objednávky Kupujúceho poskytne Kupujúcemu informácie potrebné na prístup k službe alebo digitálnemu obsahu, považuje sa to za Akceptáciu.

„**Potvrdenie**“ je právny úkon Podniku, ktorý v prípade Predaja prostredníctvom PKD adresuje prostredníctvom PKD Kupujúcemu a ktorého obsahom je zhrnutie podmienok zmluvného vzťahu medzi Predávajúcim a Kupujúcim v súlade s príslušnou Objednávkou Kupujúceho; súčasťou Potvrdenia môže byť aj Akceptácia Objednávky.

„**Zásielka**“ je zásielka vyhotovená Predávajúcim na základe Objednávky Kupujúceho, doručovaná Predávajúcim prostredníctvom doručovateľa a obsahujúca príslušný tovar alebo dokumentáciu (vrátane elektronickej dokumentácie doručovanej na účely náberu biometrického podpisu Kupujúceho pri uzatváraní Zmluvy

elektronickými prostriedkami) potrebnú na vybavenie Objednávky Kupujúceho, najmä návrh Zmluvy podpísaný zo strany Predávajúceho, tovar a ostatné sprievodné tlačivá (príjmový doklad, dodací list, záručný list a podobne).

„**Reklamačný poriadok výrobkov**“ je Reklamačný poriadok Predávajúceho pre reklamácie predaných výrobkov a reklamácie nezaručených opráv, ktorý je dostupný na všetkých predajných miestach a na Internetovej stránke Podniku www.telekom.sk a ktorý zároveň obsahuje informácie o záruke a o servisných službách poskytovaných vo vzťahu k tovaru zakúpenému u Predávajúceho. Pričom pojem „Výrobok“ používaný v týchto Podmienkach má rovnaký význam, ako je definovaný v Reklamačnom poriadku výrobkov.

ČASŤ III. OBJEDNÁVANIE TOVARU A SLUŽIEB NA DIALKU, REZERVÁCIA TOVARU A SLUŽIEB NA DIALKU

Článok 1. Objednávka tovaru a služieb na dialku, Rezervácia tovaru a služieb na dialku

1. Kupujúci je oprávnený zadávať Predáváčemu Objednávky alebo Rezervácie prostredníctvom PKD v ním požadovanom rozsahu tovarov, služieb, digitálneho obsahu alebo práv na prístup k digitálnemu obsahu ponúkaných Predávajúcim, a to spôsobom a podľa pokynov Predávajúceho. Využitie prostriedkov PKD je pre Kupujúceho bezplatné, ak Podnik neurčí inak (napr. spoplatnenie SMS); v takom prípade Podnik o spoplatnení využitia PKD a výške poplatku Kupujúceho informuje.
2. Kupujúci je povinný uviesť v Objednávke alebo v Rezervácii vždy len pravdivé, úplné a aktuálne informácie.
3. Rozsah ponuky pre predaj tovaru, poskytovanie služieb a digitálneho obsahu na základe predaja na dialku alebo Rezervácie vrátane jej podmienok a prípadných obmedzení je oprávnený určiť Predávajúci. Uvedené informácie, ako aj informácie o hlavných vlastnostiach tovaru alebo charakter služby a o cene jednotlivých tovarov a služieb zverejňuje Predávajúci a sprístupňuje Kupujúcemu prostredníctvom PKD, ktorý sa rozhodol využiť. Predávajúci je oprávnený svoju ponuku alebo možnosti objednávania alebo rezervácie tovarov a služieb pri využití PKD meniť, prípadne dočasne alebo trvalo obmedziť.
4. Predávajúci je oprávnený neumožniť zadanie Objednávky alebo Rezervácie, ak v danom čase:
 - a. Kupujúci nespĺňa všetky podmienky na uzavretie Zmluvy alebo
 - b. Predávajúci eviduje platnú, ešte nevybavenú Objednávku alebo Rezerváciu Kupujúceho na uzavretie danej Zmluvy vo vzťahu k danej službe, tovaru alebo digitálnemu obsahu zadanú Kupujúcim prostredníctvom PKD alebo iným spôsobom.
5. Predávajúci je viazaný svojou ponukou tovarov, služieb alebo digitálneho obsahu zadaných v Objednávke alebo v Rezervácii Kupujúcim, vrátane ceny uvedenej v čase zadania Objednávky alebo Rezervácie odo dňa zadania Objednávky alebo Rezervácie, až do momentu uvedeného v bode 8, článok 1, resp. v bode 4, článok 4, resp. v bode 5 článku 5, časť IV. Predávajúci nie je viazaný cenou zadanou v Objednávke alebo v Rezervácii Kupujúceho, ak je vzhľadom na všetky skutočnosti zrejmé, že cena je uvedená v nesprávnej výške v dôsledku omylu na strane Predávajúceho (napr. cena je za 0 € alebo je bez osobitného dôvodu zjavne podhodnotená alebo nadhodnotená oproti bežnej predajnej cene rovnakého alebo podobného tovaru, služby alebo digitálneho obsahu). V takomto prípade je Predávajúci povinný bezodkladne kontaktovať Kupujúceho a uviesť skutočnú cenu tovaru, služby alebo digitálneho obsahu, ktorý Kupujúci zadal do Objednávky alebo Rezervácie. Pokiaľ Kupujúci nesúhlasí s uvedenou

skutočnou cenou, Objednávka sa ruší a strany sú si povinné vrátiť už poskytnuté plnenia.

Článok 2. Opis tovaru, služieb a digitálneho obsahu, zmluvné podmienky

1. Kupujúcim vybraný tovar, služba alebo digitálny obsah sú špecifikované v Objednávke alebo v Rezervácii. Pri Zásielkovom predaji je obsah Objednávky súčasťou príslušného návrhu Zmluvy doručeného Kupujúcemu v Zásielke. Pri Predaji prostredníctvom PKD je obsah Objednávky súčasťou Potvrdenia. Pri Predaji na základe rezervácie je obsah Rezervácie súčasťou návrhu Zmluvy, ktorý Predávajúci predloží na príslušnom predajnom mieste Kupujúcemu a ktorý môže Kupujúci akceptovať.
2. Kupujúci si objednáva alebo rezervuje tovar, službu alebo digitálny obsah za cenu uvedenú v Objednávke a pri Zásielkovom predaji aj v príslušnom návrhu Zmluvy doručenom v Zásielke. Uvedená je vždy cena, ktorá je celková, vrátane dane z pridanej hodnoty a ostatných daní (ak sa uplatnia). Predávajúci zároveň informuje Kupujúceho o nákladoch na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, ak sa majú pre Objednávku Kupujúceho uplatniť.
3. Podmienkou využitia ponuky Podniku na poskytovanie služby, digitálneho obsahu alebo predaj tovaru môže byť minimálna doba trvania záväzkov, ktorá je v Zmluve označená ako doba viazanosti alebo záväzok viazanosti. Kupujúci je vždy v rámci použitého prostriedku PKD informovaný o dĺžke a podmienkach jej uplatnenia. Informácia o dĺžke a podmienkach uplatnenia minimálneho trvania Zmluvy je obsiahnutá aj v návrhu na uzavretie Zmluvy doručenom pri Zásielkovom predaji v Zásielke alebo v Potvrdení pri Predaji prostredníctvom PKD, alebo v návrhu Zmluvy predloženom Kupujúcemu na predajnom mieste Kupujúceho pri Predaji na základe rezervácie.
4. Ak dôjde na základe Objednávky alebo Rezervácie k uzavretiu Zmluvy, Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ nie je vo vzťahu k službe alebo digitálnemu obsahu, ktoré sú predmetom Objednávky alebo Rezervácie, uvedené inak. V osobitných prípadoch sa uzatvára Zmluva na dobu určitú, a to najmä na dobu viazanosti dohodnutú v príslušnej Zmluve. Ak na základe Zmluvy uzavretej na dialku dochádza k zmene existujúcej Zmluvy, napr. dohoda o zmene programu Služby na iný Kupujúcim vybraný program Služby (ďalej len „zmena programu“) alebo dohoda o uplatnení akciových podmienok na využívanú službu a s tým spojenou novej doby viazanosti a zmluvnej pokuty (ďalej len „prolongácia“), táto zmena je na dobu neurčitú, avšak akciové podmienky sú platné len počas trvania záväzku viazanosti a uplynutím doby viazanosti sa uplatnia štandardné neakciové podmienky služby platné k ukončeniu viazanosti. Zmena programu nemá vplyv na plynutie pôvodne dojednaných podmienok viazanosti a uplatnenia zmluvnej pokuty. Zmenou programu dochádza k ukončeniu poskytovania zliav a iných výhod poskytovaných k pôvodnému programu služby okrem tých, ktorých poskytovanie pokračuje podľa príslušného cenníka aj po zmene. Ukončenie Zmluvy na dobu neurčitú je možné výpoveďou, pričom výpovedná doba uplynie posledným dňom zúčtovacieho obdobia nasledujúceho po jej dôjdení, ak nie je pre konkrétnu službu určené inak.
5. Kupujúci je oprávnený uplatniť si voči Predáváčemu právo zo zodpovednosti za vady tovaru zakúpeného u Predávajúceho na základe Kúpnej zmluvy, a to spôsobom a za podmienok uvedených v Reklamačnom poriadku výrobkov. Pričom v zmysle Reklamačného poriadku výrobkov a ust. § 622 a 623 Občianskeho zákonníka platí, že Kupujúci má právo na bezplatnú výmenu Výrobku za výrobok rovnakej značky a typu alebo na odstú-

penie od kúpnej zmluvy, ak si Kupujúci v záručnej dobe riadne uplatní Reklamáciu Výrobku a ak sa počas záručnej doby vyskytne vada, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Výrobok mohol riadne užívať ako Výrobok bez vady. Kupujúci, ktorý je Spotrebiteľom, má, okrem práv podľa predchádzajúcej vety, aj právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy alebo výmenu Výrobku za výrobok rovnakej značky a typu, ak:

- a. Reklamácia nebola vybavená v zákonnej 30-dňovej lehote,
- b. ide o výskyt väčšieho počtu vád – na Výrobku sa počas záručnej doby súčasne vyskytnú minimálne tri samostatné vady, pričom každá z týchto vád bráni v riadnom užívaní Výrobku,
- c. ide o opätovný výskyt vady – na Výrobku sa počas záručnej doby vyskytla opätovne tá istá vada, ktorá bola počas záručnej doby už najmenej dvakrát odstraňovaná.

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu vadného Výrobku za výrobok rovnakej značky a typu, alebo ak sa vada týka len súčasti Výrobku, výmenu súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú nepríjemné náklady vzhľadom na cenu Výrobku alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný Výrobok za bezvadný Výrobok rovnakej značky a typu, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Ak Kupujúcemu vzniklo právo na bezplatnú výmenu Výrobku, ktoré si Kupujúci uplatnil, avšak Podnik nemá k dispozícii na výmenu Výrobok rovnakej značky a typu, a teda nie je zo strany podniku plnenie možné, je Podnik povinný vrátiť Kupujúcemu kúpnu cenu, za ktorú Výrobok od neho kúpil, pod podmienkou, že Kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy a tento vadný Výrobok podniku zároveň vráti. Ak ide o vadu Výrobku, ktorý bol Kupujúcemu predaný Podnikom za nižšiu cenu alebo ako použitý, Kupujúci má namiesto práva na výmenu Výrobku právo na primeranú zľavu. Podnik však nezodpovedá v prípade použitých Výrobkov za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením a v prípade Výrobkov predávaných za nižšiu cenu za vady, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena.

6. Kupujúci je zároveň oprávnený uplatniť si právo zo zodpovednosti za vady služby alebo digitálneho obsahu poskytovaných Podnikom v zmysle Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, prípadne inej Zmluvy o poskytovaní služieb alebo Zmluvy o poskytovaní digitálneho obsahu, a to spôsobom a za podmienok stanovených Reklamačným poriadkom, ktorý tvorí súčasť takejto Zmluvy, resp. jej súčastí (napr. Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejných služieb).
7. Reklamačný poriadok v zmysle bodu 5. a 6. je zverejnený na stránke <https://www.telekom.sk/info/dokumenty-a-pravne-informacie/dokumenty-na-stiahnutie/reklamacny-poriadok> a zverejnený na každom predajnom mieste Predávajúceho. Záručná doba pre tovar je 24 mesiacov, ak nie je pre určitý druh tovaru osobitne dohodnutá iná záručná doba. Podrobnosti a podmienky záruky na tovar sú uvedené v Reklamačnom poriadku výrobkov. Reklamáciu je možné uplatniť písomne na adresu sídla Predávajúceho Bajkalská 28, 817 62 Bratislava, alebo na ktoromkoľvek Predajnom mieste Podniku, ak nie je v príslušnom Reklamačnom poriadku určené inak.
8. Kupujúci je zároveň oprávnený kontaktovať Predávajúceho na bezplatnej Zákazníckej linke 0800 123 456, prípadne na bezplatnej zákazníckej linke technickej podpory 0800 123 777 alebo prostredníctvom e-mailovej adresy marketing@telekom.sk
9. Kupujúci má pri uzavretí každej Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, predmetom ktorej je poskytovanie mobilnej hlasovej služby, právo na uzavretie rozhodcovskej zmluvy pri riešení sporov týkajúcich sa platobných služieb v zmysle zákona

č. 492/2009 Z. z. o platobných službách. Kupujúci nie je povinný prijať predložený návrh na uzavretie rozhodcovskej zmluvy, a ak tento návrh neprijme, spory medzi Kupujúcim a Predávajúcim vyplývajúce z poskytovania platobných služieb Podnikom budú riešiť všeobecné súdy podľa osobitných právnych predpisov. Ak Kupujúci tento návrh prijme, všetky spory, ktoré vznikli alebo vzniknú v súvislosti s platobnými službami Podniku, budú rozhodované v rozhodcovskom konaní pred Stálym rozhodcovským súdom Slovenskej bankovej asociácie.

10. V prípade vzájomného sporu medzi Kupujúcim, ktorý je spotrebiteľ a ktorý si na webovej stránke prevádzkovej Predávajúcim a/alebo prostredníctvom iných elektronických prostriedkov objednal Predávajúcim ponúkaný tovar a/alebo službu (ďalej aj ako „Kupujúci-spotrebiteľ“) a Predávajúcim má Kupujúci-spotrebiteľ možnosť obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Kupujúci-spotrebiteľ má právo obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov po tom, čo Predávajúci zamietol alebo sa v lehote 30 dní odo dňa jej odoslania nevyjadril k žiadosti o nápravu, na základe ktorej Kupujúci-spotrebiteľ vyjadril svoju nespokojnosť so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa Kupujúci-spotrebiteľ domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva. Kupujúci-spotrebiteľ môže svoju žiadosť o nápravu zaslať aj elektronicky na adresu spotrebiteľskespor@telekom.sk. Kupujúci-spotrebiteľ predloží návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu bezodkladne, najneskôr do 1 roka od doručenia zamietavej odpovede Predávajúceho k žiadosti o nápravu alebo odo dňa márneho uplynutia 30-dňovej lehoty na vyjadrenie sa k žiadosti o nápravu zo strany Predávajúceho. Kupujúci-spotrebiteľ môže návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podať aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorú nájde na stránke <http://ec.europa.eu/odr>.

ČASŤ IV. UZAVRETIE ZMLUVY, DODACIE A PLATOBNÉ PODMIENKY

Článok 1. Všeobecné ustanovenia pre Zásielkový predaj

1. Doručenie Zásielky Kupujúcemu je bezplatné, t. j. náklady doručenia Zásielky znáša Predávajúci, ak nie je medzi Predávajúcim a Kupujúcim dohodnuté inak.
2. Zásielka bude Kupujúcemu doručená prostredníctvom doručovateľa – kuriérom alebo poštovou službou v závislosti od zvolenej služby alebo tovaru. Informácia o spôsobe doručenia Zásielky Kupujúcemu, vrátane platobných podmienok, je uvedená v rámci PKD. Podnik môže v súvislosti so zadanou Objednávkou požadovať od Kupujúceho pred vykonaním doručenia potvrdenie parametrov Objednávky v Telekom aplikácii. Lehota na potvrdenie parametrov Objednávky v Telekom aplikácii je v takom prípade 5 dní od ich sprístupnenia na potvrdenie (vrátane), ak Podnik neoznami prostredníctvom PKD, ktorými bola Objednávka zadaná alebo Telekom aplikácie inú lehotu.
3. Zásielka bude Kupujúcemu doručená na adresu určenú Kupujúcim v Objednávke najneskôr do štrnástich pracovných dní odo dňa jej prijatia Predávajúcim prostredníctvom PKD, resp. odo dňa potvrdenia jej prijatia, ak nebude výslovne dohodnutá iná lehota doručenia Zásielky (najmä tovaru).
4. Predávajúci uskutočňuje Zásielkový predaj výlučne s doručovaním zásielok na území Slovenskej republiky, ak nie je výslovne stanovené alebo dohodnuté medzi Predávajúcim a Kupujúcim inak.
5. Kupujúci je povinný pri doručení Zásielky prostredníctvom doručovateľa s osobným prevzatím Zásielky riadne preuká-

zať svoju totožnosť, ako aj oprávnenie prevziať Zásielku, spolu s oprávnením podpísať príslušné dokumenty tvoriace súčasť Zásielky, a to v súlade s pokynmi Predávajúceho, pričom Kupujúci je povinný preukázať svoje oprávnenie prevziať Zásielku originálom alebo úradne overenou kópiou príslušného dokumentu preukazujúceho danú skutočnosť. Kupujúci môže na prevzatie Zásielky splnomocniť inú osobu, pokiaľ to bude v súlade s pokynmi Predávajúceho. V takomto prípade je splnomocnená osoba povinná sa pri prevzatí Zásielky preukázať platným plnomocenstvom (originálom alebo úradne overenou kópiou) s úradne overeným podpisom splnomocniteľa a je povinná originál alebo kópiu platného plnomocenstva odovzdať kuriérovi. V prípade doručovania elektronických dokumentov je zastúpenie pri preberaní Zásielky vylúčené.

6. Predávajúci nie je povinný aktiváciu služieb v rozsahu dohodnutom podľa Zmluvy uskutočniť skôr, ako budú Predávajúcemu späťne doručené Kupujúcim podpísané rovnopisy dokumentov (vrátane elektronických dokumentov pri uzatváraní Zmluvy elektronickými prostriedkami podpísaných biometrickým podpisom) obsiahnutých v Zásielke v počte určenom Predávajúcim, ak nebude v príslušnej Zmluve výslovne dohodnuté inak. Zmluva, ktorá je kúpnu zmluvou, nadobúda platnosť a účinnosť momentom prevzatia tovaru a zaplataenia kúpnej ceny, ak nie je v príslušnej Zmluve alebo inom dokumente výslovne dohodnuté inak.
7. Kupujúci je oprávnený neuzatvoriť Zmluvu, ktorá mu bola Predávajúcim v rámci Zásielky doručená, prípadne takúto Zásielku neprevziať.
8. Kupujúci berie na vedomie, že Podnik nie je viazaný Objednávkou od momentu, keď:
 - a. Kupujúci odmietne z akéhokoľvek dôvodu prevziať Zásielku, pričom za odmietnutie prevzatia Zásielky sa považuje najmä:
 - i. odmietnutie prevzatia Zásielky ako celku alebo sčasti; alebo
 - ii. odmietnutie uzavretia (podpísania) ktoréhokoľvek dokumentu tvoriaceho súčasť Zásielky (dokumentu vyžadujúceho podpis Kupujúceho); alebo
 - iii. ak Kupujúci nezaplatí za tovar obsiahnutý v Zásielke v súlade s pokynmi Predávajúceho a týmito Podmienkami, a to z akýchkoľvek dôvodov.

Ak Kupujúci podpíše niektorý z dokumentov obsiahnutých v Zásielke napriek tomu, že došlo k odmietnutiu prevzatia Zásielky podľa tohto písmena tohto bodu, takýto Kupujúci podpísaný dokument nenadobudne právoplatnosť.

- b. pri doručení Zásielky Kupujúci, resp. osoba určená Kupujúcim v Objednáвке, nepreukáže oprávnenie prevziať Zásielku alebo podpísať dokument obsiahnutý v Zásielke;
- c. Zásielku nebolo možné doručiť Kupujúcemu (napr. z dôvodu nezastihnutia na adrese zadanej v Objednáвке z dôvodu, že adresa zadaná v Objednáвке neexistuje alebo z dôvodu inej prekážky, pre ktorú nie je možné Zásielku doručiť na adresu zadanú v Objednáвке a pod.);
- d. tovar alebo služby objednané Kupujúcim na základe Objednávky nie sú k dispozícii a Predávajúci o tejto skutočnosti informoval bezodkladne po zistení tejto skutočnosti, pričom v takomto prípade platnosť Objednávky zaniká momentom oznámenia tejto skutočnosti Kupujúcemu;
- e. Predávajúci až následne po potvrdení prijatia Objednávky Kupujúceho zistí, že na strane Kupujúceho neboli splnené Predávajúcim stanovené podmienky na zadanie Objednávky na daný tovar alebo službu, pričom v takomto prípade platnosť Objednávky zaniká momentom oznámenia tejto skutočnosti Kupujúcemu;

- f. automaticky márnym uplynutím lehoty podľa bodu 3. tohto článku, ak nie je v osobitnom prípade uvedené alebo dohodnuté inak;
- g. márne uplynie lehoty na potvrdenie parametrov objednávky;
- h. príde k zrušeniu Objednávky v Telekom aplikácii.

Článok 2. Osobitné ustanovenia pre doručovanie prostredníctvom kuriéra

1. Ak sa Predávajúci s Kupujúcim nedohodnú inak, alebo ak nebude inak uvedené v potvrdení prijatia Objednávky Predávajúcim (ak je Podnikom zasielané), do desiatich pracovných dní od potvrdenia prijatia Objednávky Predávajúcim kontaktuje Predávajúci Kupujúceho prostredníctvom kuriéra telefonicky na telefónne číslo zadané Kupujúcim v Objednáвке za účelom dohodnutia času doručenia Zásielky.
2. Ak dôjde k úspešnému doručeniu Zásielky Kupujúcemu prostredníctvom kuriéra, Kupujúci si dokumenty (vrátane elektronických dokumentov) obsiahnuté v Zásielke prečíta a súhlasí s nimi, je Kupujúci za účelom riadneho uzavretia Zmluvy povinný podpísať príslušné dokumenty tvoriace súčasť Zásielky na všetkých rovnopisoch týchto dokumentov obsiahnutých v Zásielke a odovzdať kuriérovi rovnopisy daných dokumentov v počte určenom Predávajúcim.
3. Zásielka doručovaná prostredníctvom kuriéra je doručovaná formou dobierky a Kupujúci je povinný vykonať platbu za tovar v hotovosti kuriérovi, ktorý je oprávnený prevziať platbu v hotovosti vo svojom mene a na účet Predávajúceho, ak Predávajúci nestanoví výslovne, že za daný tovar je možné vykonať platbu inou formou, napríklad do faktúry za telekomunikačné služby. O tomto inom spôsobe platby je Kupujúci informovaný pri zadávaní Objednávky v rámci PKD.

Článok 3. Osobitné ustanovenia pre doručovanie prostredníctvom poštovej služby

1. Ak dôjde k úspešnému doručeniu Zásielky Kupujúcemu prostredníctvom poštovej služby, Kupujúci si dokumenty obsiahnuté v Zásielke prečíta a súhlasí s nimi, je Kupujúci povinný podpísať príslušné dokumenty tvoriace súčasť Zásielky na všetkých rovnopisoch týchto dokumentov obsiahnutých v Zásielke. Podpísané rovnopisy daných dokumentov s prípadnými prílohami, ktoré sú pre daný zmluvný vzťah potrebné (napr. úradne overené splnomocnenie) je Kupujúci povinný bezodkladne zaslať na adresu určenú Predávajúcim najneskôr do 15 dní odo dňa doručenia Zásielky Kupujúcemu. Uplynutím tejto lehoty nie je Podnik Objednávkou viazaný.

Článok 4. Predaj prostredníctvom PKD

1. So zasláním Objednávky prostredníctvom PKD sa spája povinnosť platby za objednanú službu alebo digitálny obsah, ak sú splnené zákonné predpoklady. Povinnosť platby spojená so zasláním Objednávky je vyjadrená označením tlačidla, ktorým Kupujúci potvrdzuje zaslanie Objednávky, napr. „Kúpiť“ alebo iným obdobným spôsobom.
2. Od zaslania Objednávky až do márneho uplynutia lehoty na jej Akceptáciu je Kupujúci svojou Objednávkou viazaný; to nemá vplyv na právo Kupujúceho na odstúpenie v súlade so Zákonom. Ak je predmetom Objednávky zadanej prostredníctvom call centra prolongácia (bez zariadenia) alebo zmena programu, Podnik môže požadovať potvrdenie parametrov Objednávky v Telekom aplikácii; takéto potvrdenie nemení obsah Objednávky. Lehota na potvrdenie parametrov Objednávky v Telekom aplikácii je v takom prípade 5 dní od ich sprístupnenia na potvrdenie (vrátane), ak Podnik neoznámí prostred-

- níctvom PKD, ktorými bola Objednávka zadaná alebo Telekom aplikácie inú lehotu.
3. Podnik informuje Kupujúceho o Akceptácii Objednávky spravidla bezodkladne, najneskôr do 24 hodín od zaslania Objednávky. Ak sa má uplatniť dlhšia lehota, Podnik o nej informuje Kupujúceho prostredníctvom príslušného PKD použitého na zaslanie Objednávky alebo podmienok vzťahujúcich sa na dotknutú službu alebo digitálny obsah, s ktorými Kupujúci vyjadruje súhlas v rámci zaslania Objednávky.
 4. Podnik nie je viazaný Objednávkou, ak:
 - a. Kupujúci uviedol v Objednávke nesprávne, neúplné alebo nepravdivé informácie;
 - b. Kupujúci je dlžníkom Podniku;
 - c. Podnik ukončil s Kupujúcim zmluvný vzťah z dôvodu zneužívania služieb Podniku (napr. využívanie služieb na iný než stanovený účel, využívanie služieb inak ako pre osobnú potrebu);
 - d. márne uplynie lehota na potvrdenie parametrov objednávky;
 - e. príde k zrušeniu Objednávky v Telekom aplikácii.
 5. Zaslanie Akceptácie Podnik vykoná e-mailom, SMS správou, sprístupnením prostredníctvom PKD použitých Kupujúcim na zaslanie Objednávky, sprístupnením online prostredníctvom digitálnej služby poskytovanej Predávajúcim alebo zasláním alebo sprístupnením hypertextového odkazu, ktorý smeruje na Akceptáciu. V prípade zaslania Akceptácie sprístupnením alebo zasláním alebo sprístupnením hypertextového odkazu smerujúceho na Akceptáciu, Podnik poskytne Kupujúcemu možnosť Akceptáciu si stiahnuť.
 6. Na povinnosť Kupujúceho plniť podľa Zmluvy nemá vplyv, ak mu Akceptácia nedôjde, hoci ju Podnik zaslal na e-mail alebo iný kontakt Kupujúceho, ktorý na tento účel uviedol prostredníctvom PKD použitých na zaslanie Objednávky, alebo ak si sprístupnenú Objednávku neprevezme, resp. nestiahne, hoci mu ju Podnik dohodnutým spôsobom sprístupnil.
 7. Na zaslanie Potvrdenia sa vzťahujú primerané ustanovenia o zaslání Akceptácie s prihliadnutím na obmedzenia spojené s príslušným PKD. Ak Podnik Kupujúcemu Potvrdenie sprístupní, poskytne mu zároveň možnosť Potvrdenie stiahnuť zo vzdialeného úložiska.
 8. Doba sprístupnenia Akceptácie alebo Potvrdenia je zhodná s dobou trvania Zmluvy najdlhšie však počas trvania poskytovania dotknutého PKD, prostredníctvom ktorého je Účastníkovi sprístupnená, ak v súvislosti s konkrétnou Objednávkou nie je určená kratšia doba. Ak sú Akceptácia alebo Potvrdenie zaslané sprístupnením na hypertextovom odkaze zaslanom alebo sprístupnenom Podnikom, doba sprístupnenia je 30 dní od zaslania alebo sprístupnenia hypertextového odkazu. Akceptáciu a Potvrdenie Podnik uchováva počas trvania zmluvného vzťahu s Kupujúcim.
 9. Na povinnosť Kupujúceho plniť zo Zmluvy nemá vplyv skutočné využitie služby alebo digitálneho obsahu sprístupnených, resp. poskytovaných na základe Zmluvy.
 10. Ak je v súlade s platnou právnou úpravou potrebné pre platnosť Zmluvy jej potvrdenie Kupujúcim po sprístupnení zhrnutia zmluvy podľa vykonávacieho nariadenia Komisie (EÚ) 2019/2243, prvé využitie služby poskytnutej na základe Zmluvy po sprístupnení zhrnutia zmluvy sa považuje za takéto potvrdenie.
2. Predávajúci informuje Kupujúceho o tom, že návrh Zmluvy v zmysle Rezervácie je pripravený na predajnom mieste zvolenom Kupujúcim v rámci Rezervácie a v čase, počas ktorého mu bude na predajnom mieste dostupný, formou SMS. Ak v SMS nie je uvedený čas, počas ktorého mu je návrh Zmluvy v súlade s Rezerváciou dostupný, platí, že je dostupný 5 kalendárnych dní od doručenia SMS informujúcej o dostupnosti návrhu Zmluvy na predajnom mieste.
 3. Ak je predmetom Rezervácie aj kúpa tovaru, odovzdanie tovaru môže prebehnúť spolu s uzavretím Zmluvy alebo môže byť následne doručený po uzavretí Zmluvy. O dostupnosti tovaru na prebratie pri uzavretí Zmluvy alebo o doručení tovaru po uzavretí Zmluvy rozhoduje Predávajúci. Predávajúci vždy informuje Kupujúceho, či spolu s návrhom Zmluvy je pripravený na odovzdanie aj tovar, ktorého kúpa má byť predmetom Zmluvy, alebo či tovar bude doručovaný následne po uzavretí Zmluvy. Ak predmetom Rezervácie je aj kúpa tovaru a Podnik neinformuje o spôsobe prevzatia tovaru v zmysle vyššie uvedeného, platí, že tovar bude odovzdaný na predajnom mieste na základe uzavretej Zmluvy.
 4. Kupujúci nie je povinný uzavrieť Zmluvu na základe Rezervácie ani v súlade s Rezerváciou. Ak Kupujúci zmení v predajni obsah Rezervácie, stráca nárok na poskytnutie zľavy spojenej s Rezerváciou prostredníctvom PKD, ak takúto zľavu Predávajúci poskytuje.
 5. Predávajúci nie je viazaný Rezerváciou, ak:
 - a. Kupujúci uviedol v Rezervácii nesprávne, neúplné alebo nepravdivé informácie;
 - b. Kupujúci je dlžníkom Podniku;
 - c. Podnik ukončil s Kupujúcim zmluvný vzťah z dôvodu zneužívania služieb Podniku (napr. využívanie služieb na iný než stanovený účel, využívanie služieb inak ako pre osobnú potrebu).
 - d. Kupujúci neprijme návrh Zmluvy podľa Rezervácie v lehote, počas ktorej mu je dostupný.

Článok 6. Osobitné ustanovenia pre uzatváranie elektronických Zmlúv

1. Ak bude Zmluva uzavretá s využitím prostriedkov komunikácie na diaľku uzatvorená elektronickými prostriedkami, ktoré umožňujú zachytiť obsah Zmluvy a určiť osoby, ktoré ju uzavreli, považuje sa písomná forma Zmluvy za zachovanú. Podnik môže ponúknuť Účastníkovi možnosť podpísať Zmluvu biometrickým podpisom prostredníctvom technického zariadenia pri doručení Zásielky. Ak Kupujúci túto možnosť využije, je táto Zmluva uzavretá v písomnej forme a podpísaná biometrickým podpisom Kupujúceho prostredníctvom daného technického zariadenia a súvisiacej technológie. Kupujúci v takomto prípade vyhlasuje, že bol pred uzavretím Zmluvy Podnikom informovaný o podstate biometrického podpisu, najmä o tom, že biometrický podpis Kupujúceho je jeho vlastnoručným podpisom preneseným na Zmluvu prostredníctvom technického zariadenia ako jedinečný technický záznam vytvorený len pre účely tejto Zmluvy a tvoriaci jej trvalú neoddeliteľnú súčasť. Kupujúci výslovne súhlasí so spracúvaním záznamu svojho biometrického podpisu jeho priradením k podpísanému dokumentu na účel uzavretia a plnenia Zmluvy. Tento záznam o biometrickom podpise Kupujúceho nebude využitý na žiadne iné účely, a to ani samostatne, ani v spojení s iným dokumentom. Uzavretím Zmluvy takýmto spôsobom nie je dotknutá platnosť Zmluvy ani jej písomná forma a takto podpísaná Zmluva má silu originálu.
2. Ak Kupujúci túto možnosť využije, Podnik odovzdá Kupujúcemu jedenrovnopis Zmluvy pri jej podpise vo formetvaléhonosičana

Článok 5. Predaj na základe rezervácie

1. Predávajúci pripraví návrh Zmluvy v súlade s Rezerváciou pre Kupujúceho na predajnom mieste zvolenom Kupujúcim v rámci Rezervácie.

e-mail určený Kupujúcim a uvedený ako kontaktný e-mail v Zmluve. Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluva bude ako príloha e-mailu chránená heslom pred jej otvorením neoprávnenými osobami, ktoré Podnik doručí Kupujúcemu formou SMS na mobilné telefónne číslo určené uvedené ako kontaktné mobilné číslo v Zmluve.

ČASŤ V. ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY

1. Pri kúpe tovaru alebo služieb formou Zásielkového predaja alebo Predaja prostredníctvom PKD má Kupujúci právo písomne odstúpiť od Zmluvy v lehote do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru alebo od uzavretia Zmluvy, a to aj bez uvedenia dôvodu a bez sankcií.
2. Právo na odstúpenie od Zmluvy podľa Podmienok má v súlade so Zákonom len Kupujúci, ktorý je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
3. V prípade odstúpenia od Zmluvy podľa týchto podmienok je potrebné právo na odstúpenie od príslušnej Zmluvy uplatniť písomnou formou na predajnom mieste Podniku, poštou na adresu Slovak Telekom, a. s., Bajkalská 28, 817 62 Bratislava, alebo prostredníctvom e-mailovej adresy marketing@telekom.sk. Informácia o predajniach Podniku je dostupná na stránke www.telekom.sk alebo na Zákazníckej linke Podniku. Kupujúci je povinný v zmysle Zákona vrátiť Predávajúcemu tovar funkčný a nepoškodený, v pôvodnom balení, kompletný, vrátane príslušenstva a záručného listu. Náklady na vrátenie tovaru znáša Kupujúci, a to aj v prípade, ak tovar nie je možné vzhľadom na jeho povahu vrátiť prostredníctvom poštovej prepravy. Primeraná starostlivosť o tovar zo strany Kupujúceho musí byť zachovaná.
4. Odstúpením od Zmluvy nie je dotknutá povinnosť Kupujúceho zaplatiť Predávajúcemu za plnenia, ktoré Predávajúci poskytol Kupujúcemu do momentu odstúpenia, ak Kupujúci súhlasil so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie. Okrem uvedeného sú Predávajúci a Kupujúci povinní vrátiť si všetko, čo podľa danej Zmluvy, ktorá zanikla odstúpením, od druhej zmluvnej strany dostali.

5. Ak má v čase odstúpenia od Zmluvy Kupujúci finančné záväzky voči Podniku za iný tovar, pri ktorom ku dňu odstúpenia ešte neuhradil celú kúpnu cenu alebo iné poskytované služby a Podnik má vrátiť Kupujúcemu finančné prostriedky, prednostne sa vyrovnajú finančné záväzky Kupujúceho voči Podniku, až následne po ich vyrovnaní sa zasielajú finančné prostriedky Kupujúcemu.
6. Kupujúci nie je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o sprístupnení elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak súhlasil so začatím poskytovania elektronického obsahu pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy.

ČASŤ VI. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Predávajúci je oprávnený tieto Podmienky kedykoľvek meniť, pričom vo vzťahu k príslušnej Zmluve uzatváranej na základe Objednávky alebo Rezervácie bude platiť vždy tá verzia Podmienok, ktorá bola zverejnená v čase využitia PKD na Internetovej stránke Podniku, prípadne sprístupnená na každom predajnom mieste Podniku ako platná verzia v čase zadania Objednávky alebo Rezervácie, na základe ktorých došlo k uzavretiu príslušnej Zmluvy a ktorá bola v prípade Zásielkového predaja doručená Kupujúcemu v rámci Zásielky, resp. s ktorou súhlasil v rámci Objednávky v prípade Predaja prostredníctvom PKD, alebo ktorú uzavrel na predajnom mieste Podniku na základe Rezervácie v rámci Predaja na základe rezervácie a zároveň tvorí súčasť príslušnej Zmluvy uzavretej na základe danej Objednávky.
2. Predávajúci, ako aj subjekt poverený Predávajúcim na vybavenie Objednávky a doručenie Zásielky Kupujúcemu, je oprávnený spracúvať osobné údaje Kupujúceho v rozsahu poskytnutom v súvislosti so zadaním Objednávky alebo Rezervácie, a to za účelom vybavenia príslušnej Objednávky alebo Rezervácie, ako aj doručenia Zásielky Kupujúcemu.
3. Tieto Obchodné podmienky pre uzatváranie zmlúv s využitím prostriedkov komunikácie na diaľku nadobúdajú účinnosť dňa 1. 5. 2022

Úplné znenie Podmienok vydané v Bratislave dňa 30. 4. 2022.

Slovak Telekom, a. s.

Vzorový formulár na odstúpenie od Zmluvy

(Vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od Zmluvy.)

- **Komu:** Slovak Telekom, a. s., Bajkalská 28, 817 62 Bratislava
- Týmto oznamujem/oznamujeme (*), že odstupujem/odstupujeme (*) od Zmluvy na tento tovar/od Zmluvy o poskytnutí tejto služby (vrátane digitálneho obsahu) (*):
- **Telefónne číslo dodanej služby:**
- **Kontaktné telefónne číslo:**
- **Dátum objednania/dátum prijatia (*):**
- **Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov (*):**
- **Rodné číslo spotrebiteľa/spotrebiteľov (*):**
- **Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov (*):**
- **Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov (*)** (iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe):
- **Dátum:**

(*) Nehodiace sa prečiarknite.

Vážený zákazník, ak využijete svoje právo odstúpiť od Zmluvy zaslaním tohto formulára, prosíme vás o jeho dôsledné vyplnenie, aby sme vedeli príslušnú Zmluvu identifikovať a Vašu požiadavku efektívne vybaviť.

Ďakujeme.

