

## Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet

### Článok I Uvodné ustanovenia

Slovanet, akciová spoločnosť, so sídlom Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava, IČO: 35 765 143, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 2103/B (ďalej len „Slovanet“) vydáva podľa § 44 ods. 1 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) tieto všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovanie prístupu do siete Internet (ďalej len „služba“). Všeobecné podmienky upravujú podmienky poskytovania služby, ako aj práva a povinnosti Slovanetu ako poskytovateľa služby a fyzických a právnických osôb ako užívateľov služby.

### Článok II Vymedzenie základných pojmov

- Služba je sprostredkovanie prístupu do siete Internet prostredníctvom
  - analogovej linky, ISDN linky alebo mobilného telefónu (dial-up pripojenie),
  - DSL pripojky (ADSL pripojenie),
  - verejnej bezdrôtovej prístupovej siete typu bod – multibod (mikrovlnové pripojenie),
  - dátového okruhu typu bod – bod (pripojenie pevnu linkou),
  - optického vlákna,
  - koaxiálneho vedenia;
 spločtatovaná je prostredníctvom Produktov, ktorých názov, predmet, obsah, vlastnosti a podmienky poskytovania sú vymedzené v platnom cenníku podľa zvoleného typu služby.
- Internet je celosvetová počítačová sieť, umožňujúca jej užívateľom komunikovať medzi sebou, používať technické, programové a informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do Internetu, riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP.
- Prístup do siete Internet je pripojenie jednotlivého zariadenia alebo siete účastníka do Internetu umožňujúce používať jeho jednotlivé aplikácie, napr. e-mail, www, FTP, diskusné skupiny.
- Doplnkové služby sú služby umožňujúce využívanie aplikácií, ako napríklad elektronická pošta, doménové služby, služby www serverov, služby diskového priestoru a služby www serverov.
- Zmluva o poskytovaní služby (ďalej aj len „zmluva“) je zmluva uzavretá medzi Slovanetom a účastníkom podľa § 44 zákona o elektronických komunikáciách; jej súčasťou je špecifikácia služby, tieto všeobecné podmienky a cenník.
- Podstatná zmena zmluvných podmienok je taká zmena, ktorá spočíva vo zvýšení ceny služby alebo ktorá inak objektívne spôsobuje obmedzenie práv alebo rozšírenie povinností účastníka nad rozsah dohodnutý v zmluve o poskytovaní služby. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje zmena podľa predchádzajúcej vety, ak bola priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.
- Zájemca je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá prejaví záujem o poskytovanie služby.
- Účastník je zájemca, s ktorým Slovanet uzavrel zmluvu o poskytovaní služby; účastník a Slovanet sa spoločne označujú ako zmluvné strany.
- Cenník je platný sadzovník cien za poskytovanie služby vydávaný Slovanetom, ktorý obsahuje aj podmienky uplatňovania cien; cenník obsahuje tiež bližšiu špecifikáciu spôsobu a podmienok poskytovania služby.
- Zriaďovací protokol je doklad, ktorým Slovanet potvrdzuje, že služba bola účastníkovi sprístupnená.
- Prístupové meno a heslo slúžia na overenie prístupu účastníka pri prihlasovaní sa do siete Slovanetu. Heslo si môže účastník kedykoľvek zmeniť. Prístupové meno pridružuje účastníkovi Slovanet.
- Sieť je elektronická komunikačná sieť, ktorú tvorí funkčne prepojená sústava prenosových systémov umožňujúcich poskytovanie služby.
- Porucha u poskytovaní služby je stav, ktorý znemožňuje používanie služby v dohodnom rozsahu a kvalite a na obnovenie ktorých je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.
- Vírus je počítačový program, ktorý sa od iných programov líši najmä tým, že je schopný sa šíriť aj bez vedomia účastníka spolu s inými programami, súborami, e-mailami a e-mailovými prílohami; prejavuje sa rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahŕňa IP siete, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom.
- Antivirus je špeciálny počítačový program alebo súbor opatrení určených na identifikovanie a prípadne aj na odstraňovanie vírusov.
- SPAM je nevyžiadaná správa, ktorá bola doručená účastníkovi spravidla elektronickou poštou. Takáto nevyžiadaná správa obsahuje najčastejšie reklamné informácie.
- Antispam je súbor opatrení určených na identifikáciu a prípadne aj na zamedzenie spamu. Ak antispam identifikuje správu ako spam, vykoná definované opatrenia (oznámenie alebo vymazanie).
- Nevyžiadaná prevádzka v sieti je tvorená dátami, ktoré zamedzia alebo obmedzia používanie služby účastníkovi bez jeho vedomia alebo jeho požiadavky (útoky typu DoS a pod.).
- Podnik je každá osoba, ktorá poskytuje sieť alebo službu podľa zákona o elektronických komunikáciách.
- Zmluvná predajca je právnická osoba alebo fyzická osoba, ktorá má so Slovanetom uzavretú zmluvu o obchodnom zastúpení a ktorá je oprávnená uzavierať v mene Slovanetu zmluvy o poskytovaní služby.

### Článok III Podmienky poskytovania služby

- Slovanet poskytuje službu na základe zmluvy. Slovanet môže odmietnuť uzavrieť zmluvu, ak
  - poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky neuskutočiteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimeraných nákladov,
  - zájemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu, najmä preto, že je dŕžnikom Slovanetu alebo iného podniku alebo nepredložil doklady preukazujúce jeho totožnosť, právnu subjektivitu, miesto podnikania, adresu trvalého bydliska, sídlo,
  - zájemca nesúhlasí s týmito všeobecnými podmienkami alebo s ďalšími podmienkami uvedenými v zmluve.
- Služba umožňuje účastníkovi prístup do siete Internet, a to za podmienok uvedených v zmluve, v špecifikácii služby, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku. K službe si účastník môže objednať doplnkové služby. Informácie o nich sú zverejnené na internetovej stránke Slovanetu [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk). Tam sú zverejnené aj informácie o druhoch servisných a podporných služieb a kontaktné údaje na tieto služby.
- Podrobnosti o službe sú uvedené v špecifikácii služby, cenníku a zriaďovacom protokole.
- Službu možno poskytovať, len ak zájemca zabezpečí doklady potrebné pre jednotlivé spôsoby pripojenia (čl. II ods. 1) a ak má funkčné a správne nakonfigurované technické vybavenie, ktoré spĺňa technické normy a technické špecifikácie platné pre službu.
- Slovanet sprístupní službu účastníkovi dňom vystavenia zriaďovacieho protokolu.

### Článok IV Postup pri uzavieraní zmluvy

- Zmluva sa uzaviera písomne na základe žiadosti záujemcu alebo na základe ponuky Slovanetu. Formulár na podanie žiadosti je k dispozícii v sídle Slovanetu, v jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a je tiež zverejnený na internetovej stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk).
- Pri uzavieraní zmluvy môže Slovanet požadovať od účastníka alebo jeho zástupcu predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami.
- Na uzavretie zmluvy sa používajú spravidla formuláre vypracované Slovanetom. Ak sa zmluva uzaviera v prítomnosti záujemcu, Slovanet pripraví návrh zmluvy a po podpísaní ho v dvoch vyhotoveniach pošle záujemcovi. Slovanet je návrhom zmluvy viazaný 15 kalendárnych dní odo dňa jeho doručenia záujemcovi.
- Predložený návrh zmluvy podpisuje zájemca sám alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom alebo kópiou rozhodnutia príslušného orgánu. V mene právnickej osoby návrh zmluvy podpisuje štatutárny orgán zapísaný v obchodnom alebo inom zákonom určenom registri alebo iné osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené.
- Podpísanú zmluvu zájemca (jeho zástupca) v jednom vyhotovení bez zbytočného odkladu doručí Slovanetu. Dňom doručenia je zmluva uzavretá a týmto dňom nadobúda aj účinnosť, ak nie je výslovne dojednané, že účinnosť nadobúda neskorším dňom. Ak účastník nepredloží spolu so zmluvou aj doklady, ktoré je povinný zabezpečiť pre jednotlivé spôsoby pripojenia, účinnosť zmluvy sa odkladá do času predloženia týchto dokladov.
- Ak zájemca nie je vlastníkom (správcou) vnútorných rozvodov potrebných na pripojenie koncového zariadenia nevyhnutného na poskytovanie služby, zmluvu možno uzavrieť, len ak zájemca zabezpečí na vlastné náklady a zodpovednosť potrebnú súčinnosť vlastníka (správcu) a jeho súhlas s využitím rozvodov, ak nie je dohodnuté inak.

### Článok V Práva a povinnosti účastníka

- Účastník má právo na
  - poskytovanie služby za podmienok uvedených v zmluve, v špecifikácii služby, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku,
  - bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezávisia,
  - vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného Slovanetom; toto právo možno uplatniť v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, najneskôršie však do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby, prehradné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby.
- Účastník je povinný
  - platiť riadne a včas cenu poskytovanej služby,
  - používať službu v súlade so zmluvou, zákonom o elektronických komunikáciách, ako aj v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
  - používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky príslušných právnych predpisov,
  - dozriavať pri tvorbe dynamických www stránok bezpečnostné nastavenia operačného systému a po vyzvaní administrátorom systému predložiť zdrojové texty programov (scriptov) na nahliadnutie za účelom overenia ich bezpečnosti,
  - chrániť prístupové meno a heslo pred zverejnením a pri podozrení z ich zneužitia bez zbytočného odkladu zabezpečiť zmenu hesla,
  - pri zistení poruchy v poskytovaní služby postupovať podľa reklamačného poriadku,
  - oznamovať Slovanetu bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy,
  - zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby (čl. VI ods. b) ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe;
  - nevyužívať ani neumožniť tretej osobe využívanie služby na prenos hlasu akýmkkoľvek technológiám, ibaže ide o prenos hlasu prostredníctvom IP protokolu,
  - poskytovať Slovanetu potrebnú súčinnosť na plnenie zmluvy.

### Článok VI Práva a povinnosti Slovanetu

- Slovanet má právo
  - na riadne a včasné zaplatenie ceny poskytovanej služby a v prípade, že nebolo možné z technických alebo iných príčin zahrnúť do faktúry časť ceny služby poskytnutej v zúčtovacom období, ktorého sa týka predmetná faktúra, vyfakturovať túto časť ceny služby dodatočne. Slovanet má právo na zaplatenie ceny, ak jej vyúčtovanie doručí účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia; ak účastník napriek písomnej výzve nezaplatí cenu ani do 90 dní odo dňa jej splatnosti, Slovanet môže postupiť svoju pohľadávku písomnou zmluvou tretej osobe bez súhlasu účastníka,
  - na náhradu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení Slovanetu,
  - obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov;
  - počas krízovej situácie a mimoriadnej udalosti vyhlásenej podľa osobitných predpisov obmedziť poskytovanie služby v prospech orgánov krízového nariadenia a ostatných účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov, a to v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov; kontrolovať odchádzajúcu elektronickú poštu účastníka antivírusovým programom a antispamom za účelom zabezpečenia ochrany svojej siete a služieb,
  - odmietnuť vystavenie dynamických www stránok účastníka, ak nespĺňajú bezpečnostné kritériá určené Slovanetom,
  - zablokovať schránku alebo www priestor účastníka, ak jeho schránka alebo www priestor prekračujú objednanú veľkosť a ak túto veľkosť účastník neupraví ani po upozornení zo strany Slovanetu,
  - informovať účastníka o produktoch, novinách a o zmenách v službe a v doplnkových službách, ako aj o zavedení nových doplnkových služieb, k čomu účastník uzavretím zmluvy udeľuje svoj súhlas,
  - uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to nevyhnutné na ochranu siete, účastníkovho užívania služby, za predpokladu že to nespôsobí dodatočné finančné náklady účastníka,
  - vykonať technické opatrenia nevyhnutné na zabezpečenie primeranej kvality služby pre všetkých účastníkov.
- Slovanet má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby, ako aj ďalších verejných elektronickej komunikačných služieb, ak účastník
  - nezaplatí cenu služby ani na základe upomienky, v ktorej bol upozomený na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb,
  - zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie; za zneužívanie služby sa považuje najmä šírenie SPAM, prenikanie do systémov iných účastníkov a podnikov, DoS útoky, šírenie vírusov, pornografie, informácií propagujúcich násilie, ako aj ďalších informácií, ktoré sú v rozpore so zákonmi, obirými mrami alebo zásadami poctového obchodného styku,
  - podstatným spôsobom porušuje iné zmluvné podmienky a na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb bol upozornený,
  - vstúpil do likvidácie, na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo bol zamietnutý pre nedostatok majetku, bola povolená reštrukturalizácia alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.
- Na obmedzenie alebo prerušenie služby podľa odseku 2 je Slovanet oprávnený až dookiaľ nepominú záležitosti, ktoré k obmedzeniu alebo prerušeniu služby viedli. Za obnovenie poskytovania služby môže Slovanet požadovať zaplatoenie poplatku podľa cenníka.
- Slovanet je povinný
  - uzavrieť zmluvu s každým záujemcom, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie podľa čl. III ods. 1,
  - poskytovať účastníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite,
  - oznámiť účastníkovi čas plánovaného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, a to elektronickou poštou alebo zverejnením na internetovej stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk),
  - oznámiť účastníkovi dátum sprístupnenia služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup do Internetu,
  - viest' evidenciu osobných údajov v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách a zákonom č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov,
  - písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť účastníkovi najmenie jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje.

### Článok VII Zmena zmluvy

- Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, zmluvu o poskytovaní služby možno meniť len dohodou zmluvných strán (ďalej aj len „dodatok k zmluve“). Ak sa tak zmluvné strany dohodnú, dodatok k zmluve možno uzavrieť aj inak ako v písomnej forme, najmä telefonicky; to neplatí, ak má z dodatku k zmluve vzniknúť záväzok účastníka, ktorý podľa Obchodného zákonníka musí byť uzavretý len v písomnej forme. Najneskôr dohodou o zmluvnej pokute podľa § 544 ods. 2). Ak účastník súhlasí s uzavretím dodatku k zmluve telefonicky, dáva tým zároveň súhlas, že z dôvodu prvej istoty bude rozovor zaznamenaný a že ho možno použiť ako dôkaz v prípade reklamácie alebo v prípadnom spore. K uzavretiu dodatku k zmluve dôjde aj zriadením novej služby (produktu) na základe žiadosti účastníka alebo na základe ponuky Slovanetu.
- Ak dôjde k zmene všeobecných podmienok alebo cenníka, dodatok k zmluve je uzavretý nadobudnutím účinnosti ich zmeny.

### Článok VIII Doba trvania zmluvy

- Zmluva sa uzaviera na dobu neurčitú, ak v nej nie je výslovne uvedené, že sa uzaviera na dobu určitú (doba určitá ďalej aj ako „doba viazanosti“). Ak je účastníkom fyzická osoba, doba viazanosti môže byť najviac 24 mesiacov od zriadenia služby. Ak sa pred uplynutím doby viazanosti zmluvné strany nedohodnú inak, uplynutím doby viazanosti sa zmluva mení na zmluvu uzavretú na dobu neurčitú.
- Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtvého, vypovedaním a odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v týchto všeobecných podmienkach. K zániku zmluvy dohodou zmluvných strán dôjde aj tým, že Slovanet na základe novej zmluvy zriadi účastníkovi produkt alebo službu, ktoré mu bude poskytovať namiesto pôvodného produktu alebo služby.
- Účastník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Vypovedaná lehota je jeden kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola vypovedáť doručená druhej zmluvnej strane. Ak účastník vypovie zmluvu pred uplynutím lehoty dohodnutej na zriadenie služby, Slovanet môže požadovať náhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti so zriadením služby v čase od uzavretia zmluvy do doručenia vypovede.
- Účastník môže odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak mu Slovanet
  - oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenie jeden mesiac vopred a účastník túto zmenu neakceptuje; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny,
  - neoznámí podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenie jeden mesiac vopred; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov od účinnosti podstatnej zmeny,
  - ani po opakovanej uznannej reklamácií neposkytne službu podľa zmluvy alebo ju neposkytne v stanovenej kvalite; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie a ak porušenie povinností stále pretrváva,
  - neoznámí výsledok preštrétnia reklamácie v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.
- Slovanet môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník
  - opakovane neoprávnené zasiahne do zariadenia siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobľadnosti,
  - nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,

- c) pripoji na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky príslušných právnych predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozsahu so schválenými podmienkami a ani na výzvu Slovanetu ho neodpojí,
- d) opakovane použije poskytovanú službu spôsobom, ktorý znemožňuje Slovanetu kontrolu jej používania,
- e) opakovane poruší podmienky zmluvy.

6. Slovanet môže odstúpiť od zmluvy tiež v prípade, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Slovanet môže od zmluvy odstúpiť aj z dôvodu modernizácie verejnej služby, z ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby. Slovanet v tomto prípade je povinný spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy doručiť užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo bližšie verejnej služby s jej vyhodnotením zariadením.
7. Slovanet môže odstúpiť od zmluvy ak účastník uviedol v zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukázajú ako nepravdivé.
8. Slovanet môže odstúpiť od zmluvy ak je účastník insolventný, najmä ak účastník vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia, alebo ak je účastník v režime vyrovnania alebo núteného vyrovnania.
9. Oprávnená strana môže odstúpiť od zmluvy, ak to oznámi druhej strane bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedela o súdoch na odstúpenie a tieto dôvody uvedie v oznámení o odstúpení od zmluvy. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom nasledujúcim po doručení oznámenia druhej zmluvnej strane. Plnenia ktoré si zmluvné strany poskytlí do dňa odstúpenia od zmluvy si nevracajú.

#### **Článok IX Cena za poskytovanie služby a platobné podmienky**

1. Cena za poskytovanie služby vrátane zliav, príplátok a bezplatného poskytovania služby, ako aj podmienky, za akých sa cena uplatňuje za akých možno zmeniť jej výšku, obsahuje cenník, ktorý je k dispozícii v sídle Slovanetu, jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a je tiež zverejnený na internetovej stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk). Ak cena nie je dojednaná v samotnej zmluve, je určená odkazom na ceník.

2. Pre určenie ceny je rozhodujúci odpočet poskytnutých služieb účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme Slovanetu.

3. Cena za službu bude účastníkovi vyúčtovaná vo forme faktúry spätne za predchádzajúce fakturačné obdobie (služby čerpané na rúbež predplateného) spolu s predplateným za službu na aktuálne fakturačné obdobie. Fakturačným obdobím je spravidla jeden mesiac.

4. V cene služby nie je zahrnutá cena verejných elektronických komunikačných služieb, ktoré účastníkovi poskytuje iný podnik a ktoré umožňujú, aby bolo možné poskytovať službu.

5. Slovanet má právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v ceníku, a to najmä vydaním nového ceníka alebo dodatku k existujúcemu ceníku (ďalej len „zmena ceníka“). Zmenu ceníka Slovanet zverejní. Zverejnením zmeny ceníka sa rozumie jej sprístupnenie v sídle Slovanetu, jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a na internetovej stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk). V prípade zvýšenia ceny bude Slovanet účastníka vopred informovať zaslaním zmeneného ceníka elektronickou poštou.

6. Slovanet môže požadovať zaplatenie ceny alebo jej časti pred začatím poskytovania služby. Na zabezpečenie svojej pohľadávky súvisiacej s poskytovaním služby môže od záujemcu tiež žiadať, aby pred uzavretím zmluvy zložil na účet Slovanetu primeraný finančný zábezpeku a udržiaval ju v dohodnutej výške počas celého trvania zmluvy.

7. Cenu môže platiť prevodným príkazom z účtu účastníka inkasom z účtu účastníka, priamym vkladom na účet Slovanetu, ako aj v hotovosti. O zaplatení ceny v hotovosti vydá Slovanet účastníkovi potvrdenie. Ak účastník uhradí faktúru za službu inak ako bezhotovostne (tzn. inak ako prevodným príkazom z účtu účastníka, inkasom z účtu účastníka alebo priamym vkladom na účet Slovanetu v banke), bude mu účtovaný poplatok podľa Cenníka administratívnych poplatkov a poplatkov ostatných služieb, ktorý je zverejnený na internetovej stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk).

8. Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky zo zmluvného vzťahu so Slovanetom riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca úplne a správne uvedené hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku, číslo účtu a kód banky Slovanetu. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady úhrada pripísaná na účet Slovanetu a v prípade hotovostnej úhrady v hotovosti do pokladne Slovanetu najneskôr v deň splatnosti faktúry.

9. Účastník má na výber, či faktúra bude vystavená v papierovej alebo elektronickej forme. V prípade, že si účastník spôsobom určeným Slovanetom zvolí elektronickú formu vystavovania faktúr, udeľuje týmto v zmysle § 75 ods. 6 záz. 22/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty súhlas na to, aby mu Slovanet vyúčtoval služby faktúrou vystavenou výlučne v elektronickej forme (ďalej aj „elektronická faktúra“) a berie na vedomie, že Slovanet nie je povinný zasielať faktúry v papierovej forme, ak nie je ďalej uvedené inak.

10. Slovanet sa zaväzuje elektronickú faktúru doručovať účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty, a to na ním uvedenú e-mailovú adresu. Doručenie elektronickej faktúry na účastníkov určenú e-mailovú adresu sa považuje za riadne doručenie vyúčtovania za poskytnutú službu. Účastníkom určená e-mailová adresa sa popri ním určenej poštovej adrese považuje za adresu na doručovanie ďalších oznámení. Slovanet je oprávnený namiesto písomného oznámenia oznámiť účastníkovi elektronickou formou na ním určenú e-mailovú adresu
- a) zvýšenie ceny služieb oproti cene uvedenej v ceníku,
- b) zmenu v programe služieb, ktorá má za následok zrušenie existujúcej služby bez jej nahradenia rovnocennou alebo cenovo výhodnejšou službou,
- c) že je v omeškaní s úhradou ceny za poskytnutú službu (upomienka) a že za upomienku mu v nasledujúcej faktúre bude vyúčtovaný poplatok uvedený v ceníku.

11. Účastník vyhlasuje, že má prístup k ním určenej e-mailovej adrese a že softvérové aplikácie, ktoré sú podmienkou úspešného doručenia faktúry v elektronickej forme, vlastní a zaväzuje sa ich udržiavať po celú dobu trvania zmluvného vzťahu so Slovanetom. Účastník ďalej vyhlasuje, že si je vedomý skutočnosti, že údaje sprístupnené mu v elektronickej faktúre sú predmetom telekomunikačného tajomstva a že je povinný toto telekomunikačné tajomstvo zachovávať. Slovanet nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva, ak k porušeniu došlo v dôsledku jeho úniku z e-mailovej adresy účastníka alebo v dôsledku úniku z internetovej aplikácie účastníka. Účastník je povinný vopred oznámiť Slovanetu akokoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr, najmä zmenu e-mailovej adresy.

12. Slovanet nezodpovedá za poškodenie údajov alebo neúplné údaje, keď poškodenie alebo neúplnosť údajov boli spôsobené poruchou na komunikačnej trase pri použití internetu. Slovanet nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu neaktívneho pripojenia účastníka do siete internet z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase k účastníkovi alebo v dôsledku akékoľvek inej nemožnosti účastníka nadviazať príslušné spojenie alebo prístup k internetu.

13. V prípade pochybností sa elektronická faktúra, alebo akokoľvek písomnosť zaslaná v zmysle všeobecných podmienok považuje za doručení uplynutím troch pracovných dní, alebo ďalšie preukázateľné odoslanie elektronickej faktúry alebo písomnosti účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty na účastníkov určenú e-mailovú adresu. Účastník sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť Slovanetu, že mu faktúra vystavená elektronickej formou nebola doručená v deň, v ktorý mu obvykle v predchádzajúcich mesiacoch bola doručená. V prípade nespĺnenia tejto oznamovacej povinnosti účastníka nie je Slovanet povinný preukazovať odoslanie takejto faktúry a táto sa považuje za doručenie. V prípade, ak nebude možné ani opakovane doručiť účastníkovi elektronickej faktúry a elektronická faktúra nebude ani v zmysle tohto bodu považovaná za doručenie účastníkovi, je Slovanet povinný doručiť účastníkovi faktúru v papierovej forme.

14. Cena je splatná v lehote uvedenej vo faktúre. Ak účastník nezaplatí cenu za poskytnutú službu riadne a včas, Slovanet je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške 0, 05% za každý aj začatý deň omeškania. Tým nie je dotknuté právo na uplatnenie dohodnutej zmluvnej pokuty. Úroky z omeškania a zmluvná pokuta môžu byť súčasťou vyúčtovania za nasledujúci kalendárny mesiac.

15. Ak má účastník preplatok na cene za poskytnutú službu, Slovanet môže preplatok započítať na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby.

16. Slovanet je oprávnený započítať akékoľvek zálohy, záväzky Slovanetu v vystavených dobropisoch a preplátky účastníka s jeho existujúcimi záväzkami voči Slovanetu, vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už preplatené, a to aj bez ďalšieho výslovného súhlasu účastníka.

#### **Článok X Zodpovednosť Slovanetu**

1. Slovanet zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí účastníkovi zavineným porušením povinností uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach alebo v ceníku. Za škodu nezodpovedá, ak k porušeniu povinnosti došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie). Ak Slovanet zodpovedá za škodu podľa tohto článku, jeho povinnosť na náhradu vzniknutej škody je obmedzená na povinnosť vrátiť účastníkovi pomernú časť ceny za čas neposkytovania služby alebo neposkytovania služby v rozsahu a kvalite podľa zmluvy a všeobecných podmienok.

2. Slovanet nezodpovedá za škodu, ak účastník spôsobí výpadok alebo obmedzenie pripojenia nesprávnym zásahom v delegovanej administrácii cez webové rozhranie doplnkových služieb, prípadne iným svojím konaním. Slovanet tiež nezodpovedá za škodu vzniknutú prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve, ale sú súčasťou poskytovania pripojenia. Slovanet nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla účastníkovi vymazaním e-mailu, prítomnosťou vírusu v e-maile účastníka, a to ani v prípade, keď e-mail prešiel antivírusovou kontrolou alebo v prípade, keď antivírus identifikoval e-mail ako zavinený, aj keď v skutočnosti zavinený nebol.

3. Slovanet nezodpovedá za poškodenie alebo stratu informácií, elektronických súborov a dát účastníka. Slovanet ďalej nezodpovedá za dobu trvania úkonov súvisiacich s registráciou domény druhej úrovne, keďže ide o úkony správcu národnej domény.

4. Slovanet nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania služby účastníkom v prípade nevyžiadanej prevádzky na sieť (útoky typu DoS, a pod.). Slovanet tiež nezodpovedá účastníkovi za neposkytovanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, ak účastník nepoužíva vhodné koncové zariadenie.

#### **Článok XI Zodpovednosť účastníka**

1. Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí Slovanetu porušením povinností uvedených v zmluve o poskytovaní služby, v týchto všeobecných podmienkach a v ceníku. Najmä zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním pripojenia alebo telekomunikačného zariadenia alebo siete Slovanetu, neoprávneným zasahovaním do poskytovania služby alebo zneužívaním služby a tiež uzatčením takejto zášahu alebo protiprávneho užívania tretej osoby. Účastník nezodpovedá za škodu, ak k porušeniu povinnosti došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie).

2. Účastník zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielením SPAM-u alebo iným neoprávneným konaním.

3. Účastník zodpovedá za obsah svojich www stránok.

#### **Článok XII Reklamačný poriadok**

1. Účastník môže reklamovať poruchu v poskytovaní služby alebo zariadenia a správnosť ceny fakturovanej za poskytovanú službu. Reklamáciu treba podať písomne (vrátane faxu) alebo osobne v lehote 30 dní odo dňa zistenia poruchy v poskytovaní služby alebo zariadenia, alebo v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry. Mármym uplynutím týchto lehôt právo na reklamáciu účastníkovi zaniká.

2. Účastník postupuje podľa odseku 1 aj pri uplatňovaní práva na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny, ak neposkytovanie služby zavini Slovanet a ak účastník uplatní právo do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Mármym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.

3. V reklamácií je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje zo zmluvy, a to najmä meno, priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska alebo sídla alebo miesta podnikania, IČO, číslo zmluvy ktorej sa reklamácia týka, a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať čo sa reklamácia týka.

4. Reklamácie prešetruje oddelenie služieb zákazníkom. Výsledok prešetrovania oznámi účastníkovi písomne, a to v lehote najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Ak nebude možné vybrať reklamáciu v lehote 30 dní od jej doručenia, Slovanet pred uplynutím uvedenej lehoty oznámi účastníkovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie. Náhradný termín vybavenia reklamácie nemôže byť dlhší ako 60 dní od jej prijatia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Lehota na vybavenie reklamácie je zachovaná, ak Slovanet odošle oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

5. Reklamácia vo veci prešetrovania faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy fakturovanej za poskytovanú službu. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, Slovanet umožní účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej suru za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo umožní účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby najviac v troch mesačných splátkach. Ak sa služba využíva kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, priemerný rozsah využívania služby sa vypočíta za celé obdobie jej využívania.

6. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej verejnej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.

7. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa odseku 4, Slovanet má právo na úroky z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady, a to vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania.

8. Ak Slovanet zistí, že cena za poskytnutú službu nebola fakturovaná v správnej výške, preplatok započíta na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby. Ak započítanie nebude možné, Slovanet preplatok účastníkovi vráti spolu s oznámením o prešetroaní reklamácie.

9. Ak účastník nebude spokojný s vybavením reklamácie, môže požiadať Telekomunikačný úrad SR o mimosúdne riešenie sporu podľa § 75 zákona o elektronických komunikáciách. Návrh treba podať bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.

10. Ak účastník podá opakovane reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, Slovanet nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

#### **Článok XIII Osobné údaje účastníka**

1. Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na účastníkov, ktorí sú fyzickými osobami. Slovanet je oprávnený na základe zákona o elektronických komunikáciách a zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov zhrmažďovať a spracúvať tieto osobné údaje účastníka

- a) meno, priezvisko a akademický titul,
- b) adresu trvalého (prechodného) bydliska,
- c) rodné číslo a dátum narodenia,
- d) číslo dokladu totožnosti, dátum a miesto vydania,
- e) štátnu príslušnosť,
- f) výšku požiadavky za poskytnutú službu,
- g) označenie peňažného istúvu a číslo účtu, ak sa cena za poskytnutú službu bude platiť na základe príkazu na inkaso.

2. Údaje uvedené v odseku 1 je Slovanet oprávnený zhrmažďovať a spracúvať za účelom
- a) uzavretia a plnenia zmluvy o poskytovaní služby, jej zmeny a ukončenia,
- b) fakturácie, prijímania a evidencie úhrad, ako aj evidencie a postupovania pohľadávok,
- c) spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa zákona o elektronických komunikáciách.

3. Doba zhrmažďovania a spracúvania osobných údajov v rozsahu podľa týchto všeobecných podmienok sa zhoduje s dobou trvania zmluvy o poskytovaní služby. Na účely fakturácie úhrad, evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnutú službu, na účely vybavenia podaní účastníka, na uplatnenie práva alebo na splnenie iných povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi je Slovanet oprávnený viesť evidenciu osobných údajov aj po zániku zmluvy o poskytovaní služby. V zmysle § 13 ods. 3 zákona o ochrane osobných údajov účastník berie na vedomie, že Slovanet nie je oprávnený po zániku zmluvy až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje účastníka.

4. Účastník uzavretím zmluvy udeľuje súhlas so zhrmažďovaním a spracúvaním osobných údajov v rozsahu týchto všeobecných podmienok, ako aj za účelom ich poskytnutia zmluvným predajcom a osobám oprávneným vymáhať pre Slovanet pohľadávky za poskytnutú službu.

5. Účastník je oprávnený písomne odvolať svoj súhlas na zhrmažďovanie a spracúvanie osobných údajov udelený Slovanetu v zmysle týchto všeobecných podmienok až po uplynutí doby uvedenej v odseku 3.

6. Na účel preukázania skutočnosti, či nie je dôvod odmietnuť uzavretie zmluvy podľa čl. III ods. 1 a v záujme svojej účelnej ochrany Slovanet môže získavať od iných podnikov nevyhnutnú osobné údaje na zistenie, či záujemca je, ak ich získaním za poskytnutú sieť, službu alebo sieť a službu, alebo osobou, ktorú odčudzila alebo poškodila telekomunikačné zariadenie alebo zneužila telekomunikačné zariadenie alebo službu. Nevyhnutnými osobnými údajmi sú meno, priezvisko, akademický titul a adresa, ak ide o fyzickú osobu, alebo obchodné meno a sídlo, ak ide o právnickú osobu, alebo obchodné meno a miesto podnikania, ak ide o podnikateľa fyzickú osobu. Obdobne môže Slovanet poskytnúť tieto osobné údaje na uvedení účel iným podnikom.

#### **Článok XIV Doručovanie**

1. Písomnosti bude Slovanet doručovať účastníkovi na adresu jeho bydliska (fyzická osoba) alebo sídla (právnická osoba). V zmluve možno dohodnúť, že písomnosti sa budú doručovať účastníkovi na inú adresu.

2. Účastník bude písomnosti doručovať Slovanetu na adresu jeho sídla, ak v zmluve alebo v týchto všeobecných podmienkach nie je uvedené inak.

3. Pre doručovanie písomností poštou platia ustanovenia Poštového poriadku. Ak sa písomnosť doručuje poštou na poslednú známu adresu ako doporučená listová zásielka s doručenkou, písomnosť sa považuje za doručenie, ak ju pošta vráti odosiateľovi preto, lebo adresát odoprel zásielku prevziať alebo si ju na pošte nevyzdvihol v obbernej lehote alebo ju pošta vráti s poznámkou adresát neznamý.

4. Slovanet je oprávnený doručovať písomnosti a iné informácie aj elektronickou poštou, a to na kontaktnú e-mailovú adresu účastníka uvedenú v zmluve.

#### **Článok XV Príslušné právo a riešenie sporov**

1. Právne vzťahy medzi Slovanetom a účastníkom súvisiace s poskytovaním služby, ktoré nie sú upravené v zmluve o poskytovaní služby alebo v týchto všeobecných podmienkach, sa spravujú ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách. Ak tento zákon niektoré vzťahy neupravuje, použijú sa ustanovenia Obchodného zákonníka.

2. Právom Slovenskej republiky sa spravujú právne vzťahy medzi Slovanetom a účastníkom aj vtedy, ak účastník nie je občanom Slovenskej republiky alebo nemá na jej území pobyt alebo sídlo, ako aj v prípade, že služba sa poskytuje mimo územia Slovenskej republiky.

3. Spory vzniknuté z právnych vzťahov podľa odsekov 1 a 2 budú zmluvné strany riešiť najskôr rokováním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku.

4. Ak sa spor nevyrieši podľa odseku 3, zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

#### **Článok XVI Prechodné a záverečné ustanovenia**

1. Zmluvy o pripojení uzavreté medzi Slovanetom a účastníkmi podľa doterajších predpisov sa považujú za zmluvy o poskytovaní služby podľa týchto všeobecných podmienok.

2. Tieto všeobecne podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1. 1. 2012. Zverejňujú sa na internetovej stránke Slovanetu [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk). Záujemca môže o ich poskytnutie požiadať v sídle Slovanetu, v jeho pobočkách a u zmluvných predajcov.

3. Dňom nadobudnutia účinnosti týchto všeobecných podmienok zrušujú sa všeobecné podmienky, ktoré nadobudli účinnosť dňa 1.7.2010.

V Bratislave, dňa 30. 12. 2011

Ing. Peter Máčaj  
predseda predstavenstva, v. r.

Ing. Peter Tomášek  
člen predstavenstva, v. r.