



## Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej telefónnej služby

### Článok 1 Úvodná ustanovenia

Slovanet, akčiová spoločnosť, so sídlom na Zahradnícka 151, 821 08 Bratislava, IČO: 35 765 143, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel S, 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 telefónnej služby (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 2 Vymedzenie základných pojmov

2.1 Služba je verejná elektronická komunikačná služba na priame alebo nepriame vytváranie a prijímanie národných a medzinárodných volaní prostredníctvom jedného alebo viacerých čísel národného alebo medzinárodného číslovacieho plánu.

2.2 Sieť je verejná elektronická komunikačná sieť, ktorú tvorí funkčne prepojená sústava prenosových systémov umožňujúcich poskytovanie služby.

2.3 Zmluva o poskytovaní služby (ďalej aj len „zmluva“) je zmluva uzavretá medzi Slovanetom a účastníkom podľa § 44 zákona o elektronických komunikáciách; jej súčasťou je špecifická služba, tieto všeobecné podmienky a cenník.

2.4 Zájemca je fyzická alebo právnická osoba, ktorá prejaví záujem o poskytovanie služby.

2.5 Účastník je zájemca, s ktorým Slovanet uzavrel zmluvu o poskytovaní služby; účastník a Slovanet sa spoločne označujú ako zmluvné strany.

2.6 Cenník je platný sadzobník cien za poskytovanie služby vydaný Slovanetom, ktorý obsahuje ceny produktov a podmienky uplatňovania cien, vrátane údajov o bezplatných volaniach, podrobnosti o jednorazových, pravidelne sa opakujúcich a variabilných cenách, počiatčonný a konečný termín zúčtovacích období, spôsob úhrady týchto cien, ako aj spôsob získavania informácií o aktuálnych cenách a prípadných zľavách z cien.

2.7 Podstatná zmena zmluvných podmienok je taká zmena, ktorá spočíva vo zvýšení ceny služby alebo inak objektívne spôsobuje obmedzenie práv alebo rozšírenie povinností účastníka nad rozsah výslovne dohodnutých v zmluve. 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.

2.8 Porucha v poskytovaní služby je stav, ktorý znemožňuje užívanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite a na obnovenie ktorých je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.

2.9 Zmluvný predajca je fyzická alebo právnická, ktorá je oprávnená uzavierat v mene Slovanetu zmluvy o poskytovaní služby.

### Článok 3 Podmienky poskytovania služby

3.1 Slovanet poskytuje službu na základe zmluvy. Slovanet môže odmietnuť uzavrieť zmluvu, ak:

3.1.1 Poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimeraných nákladov.

3.1.2 Zájemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu, najmä preto, že je dlžníkom Slovanetu alebo iného podniku alebo nesplní povinnosti uvedené v bode 4.2.

3.1.3 Zájemca nesuslúha s týmito všeobecnými podmienkami alebo s ďalšími podmienkami uvedenými v zmluve.

3.2 Súčasťou poskytovania služby nie je dodávka koncového zariadenia ibaže je v zmluve dohodnuté inak.

### Článok 4 Postup pri uzatvorení zmluvy

4.1 Zmluva sa uzatvára písomne na základe žiadosti zájemcu 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).

4.2 Pri uzatvorení zmluvy môže Slovanet požadovať od účastníka alebo jeho zástupcu predloženie preukazu totožnosti, vyhotvitiť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami.

4.3 Na uzatvorení zmluvy sa používajú spravidla formuláre vypracované Slovanetom. Ak sa zmluva neuzatvára v prítomnosti zájemcu, Slovanet pripraví návrh zmluvy a po podpísaní ho v dvoch vyhotoveniach pošle zájemcovi. Slovanet je návrhom zmluvy viazaný 15 kalendárnych dní odo dňa jeho doručenia zájemcovi.

4.4 Predložený návrh zmluvy podpisuje zájemca sám alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie originálom písomného splnomocnenia. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa rozhodnutím príslušného orgánu. V mene právnickej osoby zmluvu podpisuje štatutárny orgán zapísaný v príslušnom registri alebo iné osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby ním písomne splnomocnené.

4.5 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 nepredložil svoju zmluvu aj s odkladom, ktoré je povinný zabezpečiť na poskytovanie služby, účinnosť zmluvy sa dokladá do času predloženia týchto dokladov.

4.7 Ak zájemca nie je vlastníkom (správcom) 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 5 Práva a povinnosti účastníka

5.1 Účastník má právo na:

5.1.1 Uzavretie zmluvy, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa bodu 3.1.

5.1.2 Poskytovanie služby za podmienok uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku.

5.1.3 Bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil.

5.1.4 Vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného Slovanetom; toto právo možno uplatniť v lehotách uvedených v reklamáčnom poriadku, najneskôršie však do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.

5.1.5 Prieľadnú vyúčtovanie ceny poskytovanej služby.

5.1.6 Na reklamáciu kvality poskytnutej služby a správnosti vyúčtovanej čiastky.

5.1.7 Zasielanie vyúčtovania, ktoré obsahuje informácie o jednotlivých odhadzujúcich volaniach za podmienok stanovených v cenníku, ak o to písomne požiadá.

5.1.8 Výberové zablokovanie odhadzujúcich a prichádzajúcich volaní pokiaľ je to technicky možné za podmienok stanovených v cenníku, ak o to písomne požiadá.

5.1.9 Identifikáciu zlomyseľných, obťažujúcich a výhrážnych volaní za podmienok upravených v zákone o elektronických komunikáciách pokiaľ je to technicky možné, ak o to písomne požiadá.

5.1.10 Zverejnenie týchto údajov v telefónnom zozname: pridelené telefónne číslo, meno, priezvisko, titul a adresu trvalého pobytu (u právnickej osoby obchodné meno a sídlo). Na požiadanie účastníka sa v telefónnom zozname uvedú aj ďalšie údaje alebo sa zapísané údaje upravila alebo zlikvidujú.

5.1.11 Využitie služby CLIP, kedy sa mu zobrazí telefónne číslo volajúceho a to aj volajúceho, ktorý požiadá o nezverejnenie údajov v telefónnom zozname, za predpokladu že volajúci nemá aktivovaný službu CLIR (utajenie zmluvného identifikačného čísla).

5.1.12 Prístup k informačným službám Slovanetu, ak sú poskytované.

5.2 Účastník je povinný:

5.2.1 Používať službu v súlade so zmluvou, zákonom o elektronických komunikáciách, ako aj v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

5.2.2 Platiť riadne a včas cenu poskytovanej služby.

5.2.3 Zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby (bod 6.1.9 písm. b/), ani neumožniť svojím konaním takéto konanie tretej osobe.

5.2.4 Poskytovateľ Slovanetu potrebnú súčinnosť na plnenie zmluvy.

5.2.5 Ohlásiť Slovanetu všetky skutočnosti, ktoré by mohli nepriaznivo ovplyvniť poskytovanie služby, a to bez zbytočného odkladu.

5.2.6 Používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky podľa osobitných predpisov (napr. zákon č. 264/1999 Z.z. v platnom znení).

5.2.7 Pri zistení poruchy postupovať podľa reklamáčného poriadku.

5.2.8 Neodkladne oznámovať Slovanetu zmenu identifikačných údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy.

5.2.9 Pri skončení zmluvy vrátiť všetky telekomunikačné zariadenia, ktoré mu boli prenášané alebo zapožičané na využitie služby.

5.2.10 Uhradiť Slovanetu všetky náklady spojené s telekomunikačným zariadením alebo zmenu služby, ktoré musel Slovanet vynaložiť, pretože účastník nesplnil podmienky stanovené pre prevádzkovanie týchto zariadení.

5.2.11 Zabezpečiť utajenie prístupového kódu alebo hesla, ak boli pre využitie služby pridelené účastníkovi a plnenie zmluvy.

5.2.12 Poskytovateľ súčinnosť pri inštalácii a konfigurácii príslušného telekomunikačného zariadenia.

5.2.13 Používať službu v súlade so Slovanetom definovanými zásadami používania služby a to:

- nepoužívať službu spôsobom, ktorý môže ohroziť alebo ohrozuje mravnú výchovu, ktorý je v hrubom rozpore s etickými pravidlami morály, slušného správania resp. so zásadou poctivého obchodného styku, ako aj nepoužívať službu spôsobom ktorým účastník podporí, vytvorí možnosť alebo sa zapojí do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, najmä na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhrážnych informácií;
- používať službu výhradne pre svoju potrebu. Účastník sa zaväzuje využívať službu iným osobám a nesprostredkovať poskytovanie služby tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu Slovanetu;
- nepoužívať službu spôsobom, ktorým narúša sieti, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k elektronickým službám alebo k sieti.

5.2.14 Využívať službu po dobu jej poskytovania len v mieste zariadenia a poskytovania služby, neumožniť tretej osobe využívať túto službu v inom mieste ako je miesto jej zariadenia a poskytovania a ani neuskutočniť žiadny úkon, ktorý by smeroval k využitiu tejto služby v inom mieste ako je miesto zariadenia a poskytovania služby. Toto ustanovenie platí najmä ak sa služba poskytuje na báze IP protokolu.

### Článok 6 Práva a povinnosti Slovanetu

6.1 Slovanet má právo

6.1.1 Overiť identifikačné a iné údaje zájemcu podľa bodu 4.2.

6.1.2 Na riadne a včasné zaplatenie vyúčtovanej ceny a v prípade, že nebolo možné z technických alebo iných príčin zahrnúť do vyúčtovania časť ceny služby poskytnutej v zúčtovacom období, ktorého sa predmetné vyúčtovanie týkalo, vyúčtovať 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 postúpiť svoju pohľadivku písomnou zmluvou tretej osobe bez súhlasu účastníka.

6.1.3 Na náhradu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení Slovanetu.

6.1.4 Obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, alebo z iných závažných prevádzkových dôvodov technických dôvodov.

6.1.5 počas krízovej situácie a mimoriadnej situácie vyhlásenej podľa osobitných predpisov obmedziť poskytovanie služby účastníkom, ktorí nie sú zaradení do prednostných núdzových plánov, a to v rozsahu nevyhnutnom pre zabezpečenie poskytovania prednostnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov;

6.1.6 Informovať účastníka o produktoch, službách a novinkách Slovanetu, k čomu účastník uzatvorením zmluvy udeľuje svoj súhlas, ktorý môže kedykoľvek v písomnej forme odvolať.

6.1.7 Uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to nevyhnutné na ochranu siete, účastníkovho užívania služby, za predpokladu, že to nespôsobí dodatočné finančné náklady účastníka.

6.1.8 V prípade zlomyseľného volania, šírenia poplašnej správy alebo výhrážnych informácií, obťažujúcich alebo tiesňových volaní má právo odpočúvať, nahrávať a uchovávať prenášané informácie;

6.1.9 Slovanet má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby, ako aj ďalších verejných elektronických komunikačných služieb, ak účastník

- nezaplatí cenu služby ani na základe upomienky, v ktorej bol upozomený na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby;
- zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie; za zneužívanie služby sa považujú najmä zlomyseľné volania a šírenie informácií, ktoré sú v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo zásadami poctivého obchodného styku,
- podstatným spôsobom porušuje iné zmluvné podmienky a na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb bol upozomený,
- vstúpil do likvidácie, na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo bola zamietnutá konkurz pre nedostatok majetku, bola povolená reštrukturalizácia alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.

6.1.10 Na obmedzenie alebo prerušenie služby podľa bodu 6.1.9 je Slovanet oprávnený až do chvíle nepominú dôvodov, ktoré k obmedzeniu alebo prerušeniu služby viedli. Za obnovenie poskytovania služby môže požadovať zaplatenie poplatku podľa cenníka.

6.2 Slovanet je povinný

6.2.1 Uzavrieť zmluvu s každým záujemcom, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie podľa bodu 3.1.

6.2.2 Poskytovať účastníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite.

6.2.3 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) alebo iným vhodným spôsobom.

6.2.4 Oznámiť účastníkovi dátum sprístupnenia služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup ku službe.

6.2.5 Viesť evidenciu osobných údajov v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách a zákonom č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov.

6.2.6 Písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť účastníkovi najmenšie jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služby bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje.

6.2.7 Predkladať účastníkovi prieľadnú a zrozumiteľnú vyúčtovanie poskytnutej služby.

6.2.8 Zabezpečiť účastníkovi neprerušitý prístup na všetky čísla tiesňových volaní vrátane jednotného európskeho čísla tiesňových volaní „112“.

6.3 Slovanet ako súčasť služby zabezpečí zverejnenie zoznamu účastníkov za týchto podmienok:

6.3.1 Slovanet si vyhradzuje právo určiť spôsob, formu a obsah vydávaných zoznamov;

6.3.2 Účastník zodpovedá za pravdivosť ním poskytnutých údajov;

6.3.3 V zozname nebudú uverejnení tí účastníci, ktorí o to požiadali.

### Článok 7 Zmena zmluvy

7.1 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 občianskeho zákonníka možno dojednať len písomne (napríklad dohoda o zmluvnej kúpe podľa § 544 ods. 2). Ak účastník súhlasí s uzavretím dodatku k zmluve telefonicky, dáva tým zároveň súhlas, že z dôvodu právnej istoty bude rozhovor zaznamenávaný 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.

7.2 Ak dôjde k zmene všeobecných podmienok alebo cenníka, dodatok k zmluve je uzavretý nadobudnutím účinnosti ich zmeny

### Článok 8 Doba trvania zmluvy

8.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v samotnej zmluve nie je dohodnuté, že sa uzatvára na dobu určitú (doba určité ďalšie 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 nezhodnú inak, uplynutím doby viazanosti sa zmluva mení na zmluvu uzavretú na dobu neurčitú.

8.2 Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho, vypovedou 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.

8.3 Účastník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Vypovedná lehota je jeden kalendárny mesiac, pričom začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená vypovedná lehota zmluvnej strany. 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.

8.4 Účastník môže odstúpiť od zmluvy, ak mu Slovanet

8.4.1 Oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenšie jeden mesiac vopred a účastník túto zmenu neakceptuje; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny.

8.4.2 Neoznámí podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenšie 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.

8.4.3 Ani po opakovaní uznanie reklamácie neposkytuje službu podľa zmluvy alebo ju neposkytuje 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 povinnosti pretrváva.

8.4.4 Neoznámí výsledok prešetrenia reklamácie v lehotách uvedených v reklamáčnom poriadku; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vyšetrenia reklamácie.

8.5 Slovanet môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník

8.5.1 Opakovane neoprávne zasiahne do zariadenia siete alebo takto zasať umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti.

8.5.2 Nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti.

8.5.3 Pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky príslušných právnych predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na vyzýv Slovanetu ho neodpojí.

8.5.4 Opakovane použije službu spôsobom, ktorý znemožňuje Slovanetu kontrolu jej používania;

8.5.5 Opakovane porušuje podmienky zmluvy.

8.5.6 Uvediel v zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé;

8.5.7 Je insolventný, najmä ak účastník vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku a alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia alebo ak je účastník v režime vyrovnania alebo núteného vyrovnania;

8.6 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 služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby v pôvodnej podobe; v tomto prípade je povinný spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy doručiť užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením.

8.7 Oprávnená strana môže odstúpiť od zmluvy, ak to oznámi druhej strane bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedela o dôvodoch 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.

8.8 Ukončením trvania zmluvy nezanká povinnosť účastníka uhradiť cenu poskytnutých služieb ako aj vsporadať všetky svoje ostatné záväzky voči Slovanetu.

8.9 V prípade, že účastník požiadá o (i) zmenu služby alebo (ii) ukončenie služby formou vypovede a Slovanet odobrí túto požiadavku resp. vypoved najneskôr 20.dňa kalendárneho mesiaca, tak požadovaná zmena sa uplatňuje resp. vypovedná lehota začína plynúť 1. dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola Slovanetu táto požiadavka doručená, v prípadoch doručenia tejto požiadavky 21. až posledného dňa kalendárneho mesiaca bude zmena uplatnená resp. vypovedná lehota začne plynúť až 1. dňa kalendárneho mesiaca ktorý je tretím kalendárnym mesiacom v poradí po mesiaci, v ktorom bola Slovanetu táto požiadavka doručená.

8.10 Účastník môže odstúpiť od zmluvy, ak mu Slovanet

8.10.1 Oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenšie jeden mesiac vopred a účastník túto zmenu neakceptuje; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny.

8.10.2 Neoznámí podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenšie 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.

8.10.3 Ani po opakovaní uznanie reklamácie neposkytuje službu podľa zmluvy alebo ju neposkytuje 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 povinnosti pretrváva.

8.10.4 Neoznámí výsledok prešetrenia reklamácie v lehotách uvedených v reklamáčnom poriadku; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vyšetrenia reklamácie.

8.11 Slovanet môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník

8.11.1 Opakovane neoprávne zasiahne do zariadenia siete alebo takto zasať umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti.

8.11.2 Nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti.

8.11.3 Pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky príslušných právnych predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na vyzýv Slovanetu ho neodpojí.

8.11.4 Opakovane použije službu spôsobom, ktorý znemožňuje Slovanetu kontrolu jej používania;

8.11.5 Opakovane porušuje podmienky zmluvy.

8.11.6 Uvediel v zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé;

8.11.7 Je insolventný, najmä ak účastník vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku a alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia alebo ak je účastník v režime vyrovnania alebo núteného vyrovnania;

8.12 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 služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby v pôvodnej podobe; v tomto prípade je povinný spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy doručiť užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením.

8.13 Oprávnená strana môže odstúpiť od zmluvy, ak to oznámi druhej strane bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedela o dôvodoch 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.

8.14 Ukončením trvania zmluvy nezanká povinnosť účastníka uhradiť cenu poskytnutých služieb ako aj vsporadať všetky svoje ostatné záväzky voči Slovanetu.

8.15 V prípade, že účastník požiadá o (i) zmenu služby alebo (ii) ukončenie služby formou vypovede a Slovanet odobrí túto požiadavku resp. vypoved najneskôr 20.dňa kalendárneho mesiaca, tak požadovaná zmena sa uplatňuje resp. vypovedná lehota začína plynúť 1. dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola Slovanetu táto požiadavka doručená, v prípadoch doručenia tejto požiadavky 21. až posledného dňa kalendárneho mesiaca bude zmena uplatnená resp. vypovedná lehota začne plynúť až 1. dňa kalendárneho mesiaca ktorý je tretím kalendárnym mesiacom v poradí po mesiaci, v ktorom bola Slovanetu táto požiadavka doručená.

8.16 Účastník môže odstúpiť od zmluvy, ak mu Slovanet

8.16.1 Oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenšie jeden mesiac vopred a účastník túto zmenu neakceptuje; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny.

8.16.2 Neoznámí podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenšie 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.

8.16.3 Ani po opakovaní uznanie reklamácie neposkytuje službu podľa zmluvy alebo ju neposkytuje 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 povinnosti pretrváva.

8.16.4 Neoznámí výsledok prešetrenia reklamácie v lehotách uvedených v reklamáčnom poriadku; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vyšetrenia reklamácie.

8.17 Slovanet môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník

8.17.1 Opakovane neoprávne zasiahne do zariadenia siete alebo takto zasať umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti.

8.17.2 Nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti.

8.17.3 Pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky príslušných právnych predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na vyzýv Slovanetu ho neodpojí.

8.17.4 Opakovane použije službu spôsobom, ktorý znemožňuje Slovanetu kontrolu jej používania;

8.17.5 Opakovane porušuje podmienky zmluvy.

8.17.6 Uvediel v zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé;

8.17.7 Je insolventný, najmä ak účastník vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku a alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia alebo ak je účastník v režime vyrovnania alebo núteného vyrovnania;

8.18 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 služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby v pôvodnej podobe; v tomto prípade je povinný spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy doručiť užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením.

8.19 Oprávnená strana môže odstúpiť od zmluvy, ak to oznámi druhej strane bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedela o dôvodoch 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.

8.20 Ukončením trvania zmluvy nezanká povinnosť účastníka uhradiť cenu poskytnutých služieb ako aj vsporadať všetky svoje ostatné záväzky voči Slovanetu.

8.21 V prípade, že účastník požiadá o (i) zmenu služby alebo (ii) ukončenie služby formou vypovede a Slovanet odobrí túto požiadavku resp. vypoved najneskôr 20.dňa kalendárneho mesiaca, tak požadovaná zmena sa uplatňuje resp. vypovedná lehota začína plynúť 1. dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola Slovanetu táto požiadavka doručená, v prípadoch doručenia tejto požiadavky 21. až posledného dňa kalendárneho mesiaca bude zmena uplatnená resp. vypovedná lehota začne plynúť až 1. dňa kalendárneho mesiaca ktorý je tretím kalendárnym mesiacom v poradí po mesiaci, v ktorom bola Slovanetu táto požiadavka doručená.

8.22 Účastník môže odstúpiť od zmluvy, ak mu Slovanet

8.22.1 Oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenšie jeden mesiac vopred a účastník túto zmenu neakceptuje; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny.

8.22.2 Neoznámí podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenšie 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.

8.22.3 Ani po opakovaní uznanie reklamácie neposkytuje službu podľa zmluvy alebo ju neposkytuje 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 povinnosti pretrváva.

8.22.4 Neoznámí výsledok prešetrenia reklamácie v lehotách uvedených v reklamáčnom poriadku; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vyšetrenia reklamácie.

8.23 Slovanet môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník

8.23.1 Opakovane neoprávne zasiahne do zariadenia siete alebo takto zasať umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti.

8.23.2 Nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti.

8.23.3

právo na pomerne zníženie výšky minimálneho hovorného, pri prerušení poskytovania služby trvajúcim nepretržite dlhšie ako jeden kalendárny deň a to o 1/30 ceny minimálneho hovorného za každý deň neposkytovania služby, za predpokladu, že si účastník právo na vrátenie pomernej časti ceny za neposkytovanie služby uplatní postupom a v lehotách uvedených v článku 11. Začiatok prerušenia služby je momentom ohlásenia a overenia poruchy. Koniec prerušenia služby je momentom obnovenia služby. Ak sa trvanie poruchy predlží do nasledujúceho zúčtovacieho obdobia, bude mu minimálne hovorné znížené v tom mesiaci, kedy bolo prerušenie ukončené.

#### Elektronická fakturácia

9.13 Účastník má na výber či faktúra bude vystavená v papierovej alebo elektronickej forme. V prípade, že si účastník spoločným určeným Slovanetom zvolí elektronickú formu vystavovania faktúr, udeľuje týmto v zmysle § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty Slovanetu súhlas na to, aby mu Slovanet vyúčtovával 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.

9.14 Slovanet sa zaväzuje elektronickú faktúru doručovať účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty, a to na ním uvedenú e-mailovú adresu. Doručenie elektronickej faktúry na účastníkom 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 aj 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 cenníku,

b) zmenu v programe služieb, ktorá má za následok zrušenie existujúcej služby bez jej nahradenia rovnocennou alebo cenovo výhodnejšou službou,

c) že je v omeškani s úhradou ceny za poskytnutú službu (upomienka) a že za upomienku mu v nasledujúcej faktúre bude vyúčtovaný poplatok uvedený v cenníku.

9.15 Účastník vyhlasuje, že má prístup k ním určenej e-mailovej adrese a že softvérové aplikácie, ktoré sú podmienkou úspešného doručenia faktúry v elektronickej forme vlastni a zaväzuje sa ich udržiavať po celú dobu trvania zmluvného vzťahu so Slovanetom. Účastník ďalej vyhlasuje, že si je vedomý skutočností, 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 akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr, najmä zmenu e-mailovej adresy a pod.

9.16 Slovanet nezodpovedá za poškodenie údajov alebo neúplné údaje, kde 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 naviazať príslušné spojenie alebo prístup k internetu.

9.17 V prípade pochybností sa elektrická faktúra, alebo akákoľvek písomnosť zaslaná v zmysle všeobecných podmienok považuje za doručenie uplynutím troch pracovných dní odo dňa preukázateľného odoslania elektronickej faktúry alebo písomnosti účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty na účastníkom určenú e-mailovú adresu. Účastník sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť Slovanetu ak má faktúra vystavená elektronickej nebola doručená v deň, v ktorý mu obvykle v predchádzajúcich mesiacoch bola doručená. V prípade nesplnenia 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 elektronickej faktúra nebude ani v zmysle tohto bodu považovaná za doručenie účastníkovi, je Slovanet povinný doručiť účastníkovi faktúru v papierovej forme.

## Článok 10

### Zodpovednosť zmluvných strán

#### Zodpovednosť Slovanetu

10.1 Slovanet zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí účastníkovi zavineným porušením povinností uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach alebo v cenníku. Za škodu nezodpovedá, ak k porušeniu povinností 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 pomerne časť ceny za čas neposkytovania služby alebo neposkytovania služieb v rozsahu a kvalite podľa zmluvy a všeobecných podmienok.

10.2 Slovanet nezodpovedá za škodu spôsobenú:

- 10.2.1 Prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve.
- 10.2.2 Neuskutočnením volania ako dôsledok poruchy, opravy, údržby reštrukturalizácie, rozšírenia alebo prekročenia kapacity siete.
- 10.2.3 Prepravovanými správami a informáciami.
- 10.2.4 Nevhodným nastavením služby alebo koncového zariadenia účastníkom.
- 10.3 Slovanet nezodpovedá za služby sprístupnené v sieti, ktoré poskytujú tretie osoby.
- 10.4 Slovanet poskytuje služby, ktoré je závislá od tretej strany, v rozsahu, v akom mu to dovolí technická spôsobilosť od tejto tretej strany.

#### Zodpovednosť účastníka

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

10.6 Účastník zodpovedá za zariadenie prenajaté alebo vypožičané mu Slovanetom.

10.7 Účastník zodpovedá za všetky volania uskutočnené z jeho pripojky bez ohľadu na to, kto volanie skutočne uskutočnil.

## Článok 11

### Reklamačný poriadok

11.1 Účastník môže reklamovať poruchu v poskytovaní služby alebo zariadenia a správnosť ceny fakturovanej za poskytovanie služby. 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. Márnym uplynutím týchto lehot právo na reklamáciu účastníkovi zaniká.

11.2 Účastník postupuje podľa bodu 11.1 aj pri uplatňovaní práva na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny, ak neposkytovanie služby zavinił Slovanet a ak účastník uplatní právo do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.

11.3 V reklamacii 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 čoho sa reklamácia týka.

11.4 Reklamácie prešetruje oddelenie služieb zákazníkom. Výsledok preštrény 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.

11.5 Reklamácia vo vlnodňu preštrény nemá odkladný účinok na zaplatenie ceny za poskytnuté služby, ibaže cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, kedy Slovanet umožní účastníkovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia preštršovania telekomunikačného zariadenia, alebo umožní účastníkovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby najviac v troch mesiacových 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.

11.6 Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa bodu

11.7, Slovanet má právo na úroký z omeškania odo dňa splatnosti reštršovanej úhrady vo výške 0,05% za každý aj začaty deň omeškania.

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

11.9 Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny, ak neposkytovanie služby zavinił Slovanet a ak účastník uplatní právo do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.

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

11.11 Ak účastník podá opakovanú reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, Slovanet nemá povinnosť preštršiť takúto reklamáciu.

## Článok 12

### Osobné údaje účastníka

12.1 Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na účastníkov, ktorí sú fyzickými osobami. Slovanet je oprávnený na základe zákona o elektronickej komunikácii a zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov zhrmažďovať a spracúvať okrem telefónneho čísla tieto osobné údaje účastníka:

- 12.1.1 Meno, priezvisko a akademický titul.
- 12.1.2 Adresu trvalého (prechodného) bydliska.
- 12.1.3 Rodné číslo a dátum narodenia.
- 12.1.4 Číslo dokladu totožnosti, dátum a miesto vydania.
- 12.1.5 Štátnu príslušnosť.
- 12.1.6 Výšku pohľadávky za poskytovanú službu.
- 12.1.7 Označenie právného ústavu a číslo účtu, ak sa cena za poskytnutú službu bude platiť na základe príkazu na inkaso.
- 12.2 Údaje uvedené v bode 12.1 je Slovanet oprávnený zhrmažďovať a spracúvať za účelom:
- 12.2.1 Uzavretia a plnenia zmluvy o poskytovaní služby, jej zmeny a ukončenia.
- 12.2.2 Fakturácie, prijímania a evidencie úhrad, ako aj evidencie a postupovania pohľadávok.
- 12.2.3 Vypracovania zoznamu účastníkov.
- 12.2.4 spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa zákona o elektronickej komunikácii.
- 12.2.5 Podávania informácií v rámci činnosti koordináčnych a operačných stredísk tiesňového volania.
- 12.3 Doba zhrmažďovania a spracúvania osobných údajov v rozsahu podľa týchto všeobecných podmienok sa zhoduje s dobou trvania zmluvy o poskytovaní služby. Na účely fakturácie údajov, evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnutú službu, na účely vybavenia podaní účastníka, na uplatnenie práv 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 lehot stanovených v osobných predpisoch zhrmažďovať osobné údaje účastníka.
- 12.4 Účastník uzavretím zmluvy o poskytovaní služby 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.
- 12.5 Účastník je oprávnený písomne odvolať svoj súhlas na zhrmažďovanie a spracúvanie osobných údajov udeľený Slovanetu v zmysle týchto všeobecných podmienok až po uplynutí doby uvedenej v bode 12.3.
- 12.6 Účastník berie na vedomie, že Slovanet je oprávnený k nahraňaniu jeho volaní na čísla liniek oddelenia služieb zákazníkom Slovanetu a na vyhotovovanie a ukladanie zvukových záznamov z týchto volaní, ako aj na použitie takto získaných záznamov na účely vyhodnocovania požiadaviek účastníka, prip. na vyhodnocovanie poskytovaných služieb Slovanetom a na účel uvedený v bode 7.3.

## Článok 13

### Doručovanie

13.1 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.

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

13.3 Pre doručovanie písomností platia ustanovenia Poštovej poriadku. Ak sa písomnosť doručuje poštou na poslednú známu adresu ako doporučená listová zásielka s doručenou, písomnosť sa považuje za doručenie, ak ju pošta vráti odosielateľovi preto, lebo adresát odoprel zásielku prevziať alebo si ju na pošte nevzdržoval v odbernej lehote alebo ju pošta vráti s poznámkou adresát neznaný.

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

## Článok 14

### Príslušné právo a riešenie sporov

14.1 Právne vzťahy medzi Slovanetom a účastníkom súvisiace s poskytovaním služby, ktoré nie sú upravené v zmluve alebo v všeobecných podmienkach a cenníku, sa spravujú ustanoveniami zákona o elektronickej komunikácii a ak tento zákon niektoré vzťahy výslovne neupravuje, použijú sa príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka.

14.2 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.

14.3 Spory vzniknuté z právnych vzťahov podľa odsekov 14.1 a 14.2 budú zmluvné strany riešiť najskôr rokovaním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku.

14.4 Ak sa spor nevynesie podľa odseku 14.3, zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

## Článok 15

### Prenositeľnosť čísla

15.1 Účastník má v zmysle § 48 zákona o elektronickej komunikácii nárok na ponechanie si svojho telefónneho čísla nezávisle od podniku poskytovajúceho telefónnu službu v prípade

- a) geografických čísel v rámci geograficky určenej služobacej oblasti vymedzenej Telekomunikačným úradom na špecifickom mieste pripojenia účastníka a
- b) negeografických čísel na ktoromkoľvek mieste za predpokladu, že o ponechanie si čísla požiada spôsobom upraveným v tomto článku.

15.2 Prenositeľnosť telefónnych čísel zabezpečuje Slovanet v spolupráci so zvoleným poskytovateľom telefónnej služby, ku ktorému účastník prechádza (prijímajúci podnik).

15.3 Prenositeľnosť telefónnych čísel je definovaná ako:

- a) prenositeľnosť geografických čísel pri zmene poskytovateľa služby. Geografické čísla sú ústácke čísla telefónnych pripojok v pevnej sieti, ktorých koncové body majú vždy jednoznačne definované geografické (adresné) umiestnenie. Prenesenie geografických čísel sa vzťahuje na prídelené národné čísla, z množiny národných čísel začínajúce sa číslicami 02 až 096. V rámci tejto prenositeľnosti neodchádza ku zmene adresy umiestnenia koncového bodu (umiestnenia telefónnej pripojky). Nie je možné prenášať čísla telefónnych pripojok, ktoré sú zapojené

- (i) v skupine sériových liniek
- (ii) v rámci virtuálnych privátnych sietí (služba VPN)
- (iii) v rámci pobočkových ústrední, ak je požadovaná prenositeľnosť iba u časti číselnej kapacity pobočkovej ústrední alebo jednotlivých čísel predvolby. Prenositeľnosť je v prípade pobočkových ústrední možné zabezpečiť iba pre ich celú číselnú kapacitu.

- b) prenositeľnosť negeografických čísel pri zmene poskytovateľa služby. Negeografické čísla sú prístupové čísla k službám alebo k sieťam ktorých koncové body majú jednoznačne definované geografické umiestnenie. Prenesenie negeografických čísel sa vzťahuje na prídelené národné čísla pre geograficky neurčené číslovacie oblasti z množiny národných čísel prídelených za služby volania na účet volaného, služby s rozdelením poplatkov, služby so zvýšenou tarifou ( okrem služby televoting), v súlade s číslovacím plánom vydaným Telekomunikačným úradom. V rámci tejto prenositeľnosti zabezpečuje Slovanet prenositeľnosť prístupových čísel nasledujúcich služieb

- (i) hovory uskutočnené na účet volaného v automatickom telefónnom styku-freephone;
- (ii) služby so zvláštnou tarifou;
- (iii) služby so zdieľanými nákladmi.

Negeografické telefónne čísla, ktoré sú prenositeľné podľa ustanovení tohto bodu, nie je možné súčasne používať vo verejných pevných elektronických sieťach viacerých podnikov.

c) prenositeľnosť telefónnych čísel pri zmene zemepisného umiestnenia koncového bodu, v ktorom je účastníkovi poskytovaná služba pri nezmenení poskytovateľa služby. Pri tomto druhu prenositeľnosti je umožnené účastníkovi zmeniť zemepisné umiestnenie koncového bodu služby (telefónnej pripojky), ktorú využíva a súčasne si ponechať rovnaké geografické telefónne číslo. Túto prenositeľnosť zabezpečuje Slovanet výhradne vo svojej telefónnej sieti a to iba v rámci územno-sieťového celku, ktorým je telefónny obvod.

15.4 Požadavku na prenesenie telefónneho čísla uplatňuje účastník vždy u prijímajúceho podniku.

15.5 Pokiaľ užívateľ iného poskytovateľa požaduje preniesť svoje číslo (čísla) k Slovanetu, uplatní požiadavku na prenesenie svojho telefónneho čísla v miestach predaja spoločnosti Slovanet. Slovanet je zodpovedný za zaslanie žiadosti o prenesenie čísla k odovzdávajúcemu podniku a dodržanie postupu smerujúcich k preneseniu čísla. Účastník sa zaväzuje poskytnúť potrebnú súčinnosť v procese prenášania čísla, najmä sa zaväzuje v požadovanom čase zaslať vyjadrenie k opätovnému potvrdeniu žiadosti o prenesenie čísla, podpísať zmluvu so Slovanetom a uhradiť poplatok za procesy súvisiace s prenesením čísla stanovený v Cenníku.

15.6 Slovanet, v prípade že je odovzdávajúcim podnikom zašle účastníkovi do miest pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti o prijímanie čísla a v prípade prenesenia skupinových účastníckych čísel do desiatich pracovných dní, potvrdenie o prijatí žiadosti o prenesenie čísla alebo mu v tých istých lehotách oznámi odmietnutie prenesenie čísla z dôvodov uvedených v bode 15.7.

15.7 Požadavku na prenesenie čísla Slovanet ako odovzdávajúci podnik odmieta a túto skutočnosť oznámi účastníkovi, ak: a) telefónne číslo, o ktorého prenesenie účastník požiadal, nebolo účastníkovi prídelené na užívanie;

b) pre požadované telefónne číslo sa už začal proces prenesenia na základe skoršej žiadosti prijímajúceho podniku;

c) účastník neudelil Slovanetu a prijímajúcemu podniku výslovný súhlas na spracovanie svojich osobných údajov na účely prenesenia čísla.

15.8 Účastník, ktorý prechádza od Slovanetu k inému poskytovateľovi musí s prenesením svojho telefónneho čísla súčasne ukončiť svoj zmluvný vzťah so Slovanetom týkajúci sa prenášaného čísla. O termíne prenesenia telefónneho čísla bude účastník informovaný prijímajúcim podnikom.

15.9 Poskytovateľ verejnej telefónnej služby ku ktorému bolo prenesené číslo (prijímajúci podnik) je zodpovedný za zabezpečenie všetkých vzťahov súvisiacich s ďalším poskytovaním služby účastníkovi, t.j. hlavne ale nie výlučne, za fakturáciu poskytovaných služieb, vybavenie reklamácií a nárokov plynúcich zo zodpovednosti za vady pri poskytovaní verejnej telefónnej služby podľa ním vydaných všeobecných podmienok.

15.10 Účastník si je vedomý, že okamžikom prenesenia čísla nezanikajú jeho záväzky zo zmluvy o pripojení uzavretej medzi účastníkom a Slovanetom (napr. právo Slovanetu na zaplatenie úhrad). Tiež je účastník uzatvorený s tým, že v prípade ak má uzavreté so Slovanetom zmluvu na dobu určitú a lehotu viazanosti z tejto zmluvy neuplynula pred okamžikom prenesenia čísla, je účastník povinný uhradiť Slovanetu zmluvnú pokutu v zmysle bodu 8.10 všeobecných podmienok.

## Článok 16

### Opis a kvalita služby

16.1 Službu poskytuje Slovanet na fyzickom mieste koncového bodu pripojenka k verejnej telefónnej sieti.

16.2 Slovanet poskytuje služby nepretržite, t.j. 24 hodín denne každý deň v roku. Služba umožňuje nepretržite prístup k tiesňovému volaniu. Služba sa poskytuje prostredníctvom jednotlivých volacích programov a s nimi spojených doplnkových a ostatných produktov, ktorých rozsah a charakteristika sú uvedené v cenníku.

16.3 Volací program je súbor údajov o cene a podmienkach používania služby, pričom rozsah a podmienky využívajúca sa uvedené v cenníku.

16.4 Druhy doručení volaní:

- (i) miestne volanie je volanie uskutočnené v rámci jednej geograficky ohraničenej oblasti; ústácke číslo sa volí bez národného rozlišovacieho čísla (0) a bez národného cieľového kódu (NDC).
- (ii) medzimiestské volanie je volanie medzi dvomi rôznymi geograficky ohraničenými číslavociami oblasťami; ústácke číslo sa volí v národnom formáte, teda vrátane národného rozlišovacieho čísla (0) a národného cieľového kódu (NDC).
- (iii) medzinárodné volanie je volanie, pri ktorom cieľové číslo voleného volajúcej je v tvare medzinárodného čísla.
- (iv) mobilné volanie je volanie na negeografické číslo prídelené účastníkom mobilnej siete.
- (v) tiesňové volanie je volanie na služby so špeciálnym očíslovaním volbu trojmiestneho čísla typu "1xx": 158 – Policia, 155 – Záchranná služba, 150 - Hasičský zbor a 112 - Jednotné európske číslo tiesňového volania

## Článok 17

### Záverečné ustanovenia

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

17.2 Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1. 1. 2012. Zverejňujú sa na internetovej stránke Slovanetu www.slovanet.sk. Zaujeme môže o ich poskytnutie požiadať v sídle Slovanetu, v jeho pobočkách a u zmluvných predajcov.

17.3 Dňom nadobudnutia účinnosti týchto všeobecných podmienok zrušujú sa všeobecné podmienky, ktoré nadobudli účinnosť dňa 1.6.2010

V Bratislave, dňa 30.12.2011

Ing. Peter Májáč  
predseda predstavenstva  
v. r.

Ing. Peter Tomášek  
člen predstavenstva  
v. r.