

Všeobecné podmienky poskytovania služieb na základe zmlúv uzavretých na diaľku

Článok I Úvodné ustanovenia

Slovanet, akciová spoločnosť, so sídlom Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava, IČO: 35 954 612, DIČ: 2022059094, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 3692/B (ďalej len „Predávajúci“) je podnikom oprávneným poskytovať verejné elektronické komunikačné služby v zmysle zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

Tieto všeobecné podmienky (ďalej len „Podmienky“) upravujú práva a povinnosti zmluvných strán pri uzatváraní zmlúv s využitím prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti Predávajúceho a Kupujúceho.

Podmienky sa riadia ustanoveniami zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov a v prípade ich rozporu so zákonom má vždy prednosť ustanovenie zákona. Dozor nad dodržiavaním zákona zo strany Predávajúceho vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia www.soi.sk.

Článok II Vymedzenie základných pojmov

1. **Objednávkou** sa rozumie prejav vôle Kupujúceho prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie objednať si u Predávajúceho Služby.
2. **Službami** sa rozumie verejná elektronická komunikačná služba, najmä služba sprostredkovania prístupu do siete internet, služba retransmisie, verejná telefónna služba a služba Hlas prostredníctvom siete internet. Súčasťou dodania služieb môžu byť koncové zariadenia, napr. router, telefón, počítač ponúkané Predávajúcim (ďalej len „tovar“). Rozsah Služieb, ktoré je možné objednať prostriedkami diaľkovej komunikácie určuje Predávajúci. Predávajúci sprístupňuje Kupujúcemu informácie o hlavných vlastnostiach Služby, tovarov, celkovej cene vrátane dane s pridanou hodnotou, nákladov na dopravu, iných poplatkov v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a službe.
3. **Overením Objednávky** sa rozumie telefonické alebo elektronické overenie Objednávky Predávajúcim ako aj overenie totožnosti Kupujúceho. Ak Kupujúci nesplní podmienky pre uzavretie Zmluvy, Objednávka môže byť Predávajúcim bez náhrady zrušená.
4. **Kupujúcim** sa rozumie záujemca o Služby ponúkané Predávajúcim prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie.

5. **Zmluvou (o poskytovaní služieb)** sa rozumie zmluva, ktorú uzavrie Predávajúci s Kupujúcim podľa ustanovení § 44 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách prostriedkami diaľkovej komunikácie; súčasťou zmluvy sú zmluvné dokumenty ktorými sú v závislosti od druhu Služby : špecifikácia služieb, všeobecné podmienky a cenníky služieb. Ak nie je uvedené v zmluve uvedené že zmluva sa uzatvára na dobu určitú (vrátane novej doby viazanosti) trvanie zmluvy sa dojednáva na dobu neurčitú.
6. **Dodatkom k zmluve** sa rozumie zmena už existujúcej Zmluvy o poskytovaní služieb.
7. **Všeobecnými podmienkami** sa rozumejú podmienky poskytovania Služieb v závislosti od ich druhu, ktoré sú v zmysle § 44 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách súčasťou Zmluvy. Všeobecné podmienky sú dostupné v sídle Predávajúceho, na všetkých predajných miestach a na internetovej stránke Predávajúceho www.slovanet.sk. Súčasťou Všeobecných podmienok sú aj Podmienky spracúvania osobných údajov, ktorých aktuálne znenie je dostupné na stránke www.slovanet.sk v sekcii „Ochrana osobných údajov“.
8. **Cenníkmi** sa rozumejú platné sadzobníky cien za poskytovanie Služieb, ktoré obsahujú aj podmienky uplatňovania cien; cenníky obsahujú tiež bližšiu špecifikáciu spôsobu a podmienok poskytovania Služby.
9. **Zásielkou** je dodanie zmluvných dokumentov najmä Zmluvy podpísanej zo strany Predávajúceho potrebných pre vybavenie Objednávky a/alebo tovarov Kupujúcemu. Zásielku je možné doručiť výlučne na miesta nachádzajúce sa na území Slovenskej republiky.
10. **Reklamačný poriadok** Predávajúceho je súčasťou Všeobecných podmienok upravujúci zodpovednosť Predávajúceho za vady Služieb poskytovaných na základe Zmluvy. Kupujúci má právo zaslať Predávajúcemu svoje podnety a sťažnosti prostriedkami ktorými si uplatňuje reklamáciu.
11. **Predajným miestom** je adresa sídla Predávajúceho, Slovanet a.s. Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava alebo všetky predajné miesta zmluvných predajcov Predávajúceho, ktorých zoznam je uvedený a aktualizovaný na internetovej stránke Predávajúceho v sekcii Kontakty. Kupujúci má možnosť získať informácie o predajných miestach aj na infolinke Predávajúceho 02/ 208 28 208.
12. **Prostriedkami diaľkovej komunikácie** sa rozumie elektronický obchod na internetovej stránke Predávajúceho www.slovanet.sk (e-shop, Môj Slovanet) alebo telefonická linka Predávajúceho, ak nie je Predávajúcim stanovené inak.

Článok III

Objednanie služieb a prevzatie zásielky

1. Kupujúci môže využitím jedného z prostriedkov diaľkovej komunikácie zadať Predávajúcemu Objednávku pričom využitie prostriedkov diaľkovej komunikácie je pre Kupujúceho bezplatné.
2. Predávajúci je oprávnený spracúvať osobné údaje Kupujúceho v rozsahu poskytnutom Objednávkou za účelom vybavenia Objednávky a doručenia Zásielky.

3. Predávajúci sa zaväzuje dodržať podmienky ponuky Služieb, vrátane ceny platnej v čase odoslania Objednávky až do uzavretia Zmluvy alebo do momentu zániku viazanosti Predávajúceho Objednávku.
4. Kupujúci je povinný uvádzať v Objednávke pravdivé, aktuálne a úplné údaje. Ak Objednávka neobsahuje všetky údaje, Predávajúci vyzve Kupujúceho na ich doplnenie. Súčasťou Objednávky je aj uvedenie emailu Kupujúceho, na ktorý mu Predávajúci môže zaslať informácie, ktoré je Predávajúci povinný oznámiť prípadne elektronickú faktúru za dodanie Zásielky (ak je spoplatnená). Ak Predávajúci po overení Objednávky zistí, že zo strany Kupujúceho neboli splnené podmienky ustanovené týmito Podmienkami, viazanosť Predávajúceho Objednávku zaniká momentom zistenia takejto skutočnosti. Viazanosť zaniká aj oznámením Kupujúcemu že Služby nemožno dodať na základe dodatočného technického šetrenia alebo zistenia, že tovar, ktorý je súčasťou poskytovanej Služby nie je k dispozícii. O tejto skutočnosti je Predávajúci povinný bezodkladne informovať Kupujúceho. Kupujúci môže Objednávku zrušiť až do momentu prevzatia Zásielky.
5. Ak nie je dohodnuté inak Predávajúci doručí Kupujúcemu Zásielku bezplatne na adresu dodania uvedenú v Objednávke prostredníctvom doručovateľa (poštová služba, kuriér, inštalačný technik) do 30 dní odo dňa Overenia Objednávky. O konkrétnom doručovateľovi bude kupujúci vopred informovaný. Ak Kupujúci odmietne Zásielku prevziať nie je povinný platiť cenu za doručenie. Predávajúci nie je povinný zasielať účastníkovi Zásielku pokiaľ sa jedná o uzatvorenie Dodatku k Zmluve a z obsahu Dodatku nevyplýva alebo Predávajúci neurčí, že je potrebné Kupujúcemu zasielať Zásielku.
6. Kupujúci je pri preberaní Zásielky povinný preukázať svoju totožnosť a pravdivosť údajov, ktoré uviedol v Objednávke. Ak je to vopred dohodnuté zmluvnými stranami Predávajúci je oprávnený vyžadovať od Kupujúceho pred odovzdaním Zásielky uhradenie preddavku alebo poskytnúť inú finančnú zábezpeku pre účely vybavenia Objednávky. Pri prevzatí Zásielky je Kupujúci povinný podpísať príslušné dokumenty tvoriace Zásielku (dodacie listy, Zmluva) podľa pokynov Predávajúceho. Kupujúci je oprávnený splnomocniť na prevzatie Zásielky inú osobu, iba v prípade ak to umožnia pokyny Predávajúceho. V mene právnickej osoby podpisujú zmluvné dokumenty štatutárny orgán alebo ním písomne splnomocnená osoba.
7. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie Zásielky, nie je však oprávnený neprijať iba jej časť. Ak Kupujúci odmietne z akéhokoľvek dôvodu prevziať Zásielku alebo niektorú jej súčasť, alebo ak odmietne podpísať návrh Zmluvy alebo iný dokument, ktorý je súčasťou Zásielky (napr. dodací list), viazanosť Predávajúceho Objednávku zaniká. To platí aj v prípade, ak Zásielku nebolo možné doručiť Kupujúcemu (napr. z dôvodu jeho neprítomnosti v dohodnutom čase na adrese zadanej v rámci Objednávky alebo z dôvodu, že adresa uvedená v Objednávke neexistuje).
8. Kupujúci potvrdí prevzatie Zásielky tak, že podpíše dokumenty tvoriace súčasť Zásielky a rovnopisy dokumentov určené Predávajúcemu odovzdá doručovateľovi. Predávajúci nie je povinný začať s poskytovaním Služby skôr ako mu budú doručené rovnopisy dokumentov podpísané Kupujúcim.

9. Ak nie je v Zmluve uvedené inak Zmluva a v prípadoch podľa bodu 5 tohto článku Dodatok ku zmluve sa považujú za uzavreté dňom ich podpísania. Dodatok ku zmluve ktorého náležitosti boli dohodnuté prostriedkami diaľkovej komunikácie považuje za uzavretý dňom akceptácie Objednávky.

Článok IV **Odstúpenie od zmluvy**

1. Kupujúci ktorý je spotrebiteľom (t.j. fyzickou osobou, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti) je oprávnený odstúpiť od Zmluvy alebo Dodatku ku zmluve (ďalej len „odstúpenie od Zmluvy“) bez udania dôvodu a bez sankcií spôsobom uvedeným v týchto Podmienkach. Odstúpenie od Zmluvy musí urobiť osobne na Predajnom mieste alebo zaslaním písomného odstúpenia na adresu sídla Predávajúceho : Slovanet a.s., Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava alebo jeho predajných miest a najneskôr v štrnásty deň odo dňa uzavretia Zmluvy, uzavretia Dodatku ku zmluve alebo prevzatia tovaru. V prípade ak súčasťou Služby bolo dodanie tovaru Kupujúci je povinný v lehote do 14 dní odo dňa odstúpenia od Zmluvy vrátiť Predávajúcemu tovar funkčný, nepoškodený, v originálnom balení, kompletný, vrátane príslušenstva a záručného listu. Všetky priame náklady na vrátenie tovaru znáša Kupujúci okrem prípadu, ak sa preukáže, že tovar mal v čase odstúpenia vady. Kupujúci zodpovedá za nevrátenie tovaru vo výške hodnoty tovarov podľa § 451 a nasl. Občianskeho zákonníka.
2. Ak bolo odstúpenie od zmluvy vykonané v rozpore s týmito Podmienkami, považuje sa za neplatné.
3. Odstúpením od Zmluvy nie je dotknutá povinnosť Kupujúceho zaplatiť Predávajúcemu za plnenia, ktoré Predávajúci poskytol Kupujúcemu do momentu odstúpenia, ak Kupujúci súhlasil so začatím poskytovania Služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie. Okrem uvedeného sú Predávajúci a Kupujúci povinní vrátiť si všetko, čo podľa danej Zmluvy, ktorá zanikla odstúpením, od druhej zmluvnej strany dostali.
4. Vzorový formulár na odstúpenie od Zmluvy sa nachádza na internetovej stránke Predávajúceho a je súčasťou každej Zásielky.

Článok V **Záverečné ustanovenia**

1. V prípade vzájomného sporu medzi Kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom a ktorý si prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie objednal u Predávajúceho Služby má Kupujúci možnosť obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom môže návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podať aj prostredníctvom platformy alternatívneho

riešenia sporov, ktorú nájde na stránke <http://ec.europa.eu/odr>. Viac informácií o pravidlách riešenia spotrebiteľských sporov je súčasťou Všeobecných podmienok, rovnako sú dostupné na internetovej stránke Predávajúceho alebo na infolinke Predávajúceho **02/208 28 208**.

2. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť spôsob doručovania Zásielok. Predávajúci si tiež vyhradzuje právo obmedziť alebo dočasne či natrvalo zrušiť možnosť objednávanía Služieb prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie.
3. Slovanet je oprávnený tieto Podmienky kedykoľvek zmeniť. Tieto Podmienky nie sú Všeobecnými podmienkami podľa § 44 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách.
4. Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 01.10.2019. Zverejňujú sa na internetovej stránke www.slovanet.sk. Kupujúci môže o ich poskytnutie požiadať v sídle Predávajúceho a na jeho predajných miestach.

Vydané v Bratislave, 30.09.2019

Ing. Peter Máčaj
predseda predstavenstva

Ing. Peter Tomášek
člen predstavenstva