

Informácie poskytované pred uzavretím zmluvy v súlade so zákonom č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách

Tieto informácie vydáva Slovanet, a.s. so sídlom Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava, IČO: 35 954 612 zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 3692/B (ďalej len „Slovanet“) a predstavujú splnenie zákonných povinností podniku vychádzajúc zo znenia § 84 zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách voči spotrebiteľovi, fyzickej osobe – podnikateľovi, a taktiež koncovému užívateľovi, ktorým je mikropodnik, malý podnik alebo nezisková organizácia okrem prípadov ak tento záujemca výslovne súhlasil s tým, že mu informácie uvedené v tomto dokumente nebudú poskytnuté.

Slovanet upozorňuje vyššie uvedeného účastníka, že tento dokument je k dispozícii v elektronickej podobe na webovej stránke podniku www.slovanet.net v sekcii užívateľské informácie (<https://www.slovanet.net/sk/pravne-informacie/uzivatelske-informacie.html>) a je **dôležité aby si daný dokument stiahol, bezpečne uložil alebo vytlačil** pre účely dokumentácie, reprodukcie, budúceho odkazovania na tento dokument. Informácie uvedené v tomto dokumente sa stávajú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy medzi Slovanetom a účastníkom.

Na žiadosť účastníka bude tento dokument sprístupnený aj pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím.

Vymedzenie základných pojmov :

VOP znamenajú Všeobecné podmienky služby, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy, VOP sú zverejnené na webovej stránke <https://www.slovanet.net/sk/pravne-informacie/uzivatelske-informacie.html>

Cenník je sadzobník cien služieb a poplatkov, zverejnený na webovej stránke <https://www.slovanet.net/sk/pravne-informacie/uzivatelske-informacie.html>, na webovej stránke <https://www.biznis.slovanet.net>, alebo poskytnutý účastníkovi obchodným zástupcom Slovanetu v rámci konkrétnej ponuky služieb

Zmluva je zmluva o poskytovaní verejne dostupných služieb podľa § 84 Zákona

Zákon je zákon č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách

Časť I.

Informačné povinnosti v zmysle **Prílohy č. 3 k Zákonu**.

1. Informácie o úrovni minimálnej kvality poskytovanej služby (SLA Štandard, resp. SLA Plus) sú dostupné v tabuľke nižšie.

Uvedené informácie platia pre služby dátového pripojenia a pevné hlasové služby, ak príslušné špecifikácie služieb neuvádzajú inak. Pre ostatné služby platia parametre minimálnej úrovne kvality, uvedené v príslušných špecifikáciách služieb. Ak v špecifikácii danej služby nie sú definované parametre úrovne kvality, nie je pre daný typ služby uplatňovaná garancia minimálnej úrovne kvality.

Garantované parametre SLA Štandard:

Dostupnosť služby	99,00 %
Maximálna doba nástupu na odstránenie poruchy	8 hodín v nasledujúci PB
Maximálny RTD v sieti poskytovateľa	V rámci: SR 130 ms, Európa 150ms, USA 300ms
Maximálny PLR v sieti poskytovateľa	Menej ako 4 %
Maximálny JITTER v sieti poskytovateľa	Menej ako 50 ms
Plánovaná údržba	Maximálne 24 hodín ročne
Prevádzka dohľadového centra	24hodín / 365 dní
Zákaznícka podpora	Počas pracovného času

Garantované parametre SLA Plus:

Dostupnosť služby	99,70 %
Maximálna doba nástupu na odstránenie poruchy	4 hodiny v rámci PB
Maximálny RTD v sieti poskytovateľa	V rámci: SR 130 ms, Európa 150ms, USA 300ms
Maximálny PLR v sieti poskytovateľa	Menej ako 4 %
Maximálny Jitter v sieti poskytovateľa	Menej ako 50 ms
Plánovaná údržba	Maximálne 24 hodín ročne
Prevádzka dohľadového centra	24hodín / 365 dní
Zákaznícka podpora	Počas pracovného času

RTD - Round Trip Delay / RTT - Round Trip Time (oneskorenie / doba odozvy)

PLR - Packet Lost Rate (chybovosť)

JITTER - kolísanie oneskorenia / odoziev (rozptyl)

2. Základné ceny služieb včítane doplnkových služieb, tarifných plánov a platieb za dodatočné komunikačné jednotky ako aj taríf, týkajúcich sa všetkých čísel alebo služieb podliehajúcich osobitným cenovým podmienkam.

V tabuľkách nižšie uvádzame základné ceny služieb včítane doplnkových ako aj koncových zariadení. Ostatné služby, neuvedené v tabuľkách, nemajú definované fixné cenníkové ceny a ich nacenenie prebieha individuálne podľa rozsahu a obsahu navrhnutého technického riešenia konkrétneho účastníka.

Základné ceny dátových služieb (internet, ethernet, VPN):

a) Ceny dátových služieb

Ceny dátových služieb pozostávajú z ceny za zriadenie služby a z pravidelných poplatkov za službu. Cena za zriadenie služby je závislá na rozsahu a obsahu navrhnutého technického riešenia konkrétneho účastníka, ktorý v rámci dopytu osloví Slovanet so žiadosťou o cenovú ponuku podľa jeho individuálnych potrieb alebo na základe technického šetrenia Slovanetu, ktorého výsledkom je návrh technického riešenia. Ceny za zriadenie služieb sú okrem už uvedeného závislé na druhu služieb, ich kombinácie, parametroch služby, stavu pripravenosti miesta poskytovania služby na jej zriadenie a poskytovanie, individuálnych požiadaviek konkrétneho účastníka a pod. Pravidelné poplatky za službu sú výsledkom cenovej kalkulácie služby, ktorej podkladom je navrhnuté technické riešenie.

b) Ceny odporúčaných koncových zariadení pre dátové služby

Ceny zariadení, ktoré sú obvykle poskytované formou nájmu alebo výpožičky sa určujú individuálne podľa rozsahu a obsahu navrhnutého technického riešenia konkrétneho účastníka.

c) Ceny doplnkových verejných IP adres a rozsahov pre dátové služby (služby internet:LINK a vpn:LINK IPSec)

Názov produktu	Mesačný poplatok	
	bez DPH	s DPH
internet:LINK IP adresy /30 – 1xIP+1	2,99 €	3,59 €
internet:LINK IP adresy /29 - 5xIP+1	5,99 €	7,19 €
internet:LINK IP adresy /28 - 13xIP+1	11,99 €	14,39 €
internet:LINK IP adresy /27 - 29xIP+1	23,99 €	28,79 €

Základné ceny televíznych služieb:

a) Základný programový balík

Názov produktu	Zriaďovací poplatok		Mesačný poplatok	
	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH
iptv:LINK – Bronze	41,67 €	50,00 €	3,75 €	4,50 €
iptv:LINK – Silver	41,67 €	50,00 €	5,83 €	7,00 €
iptv:LINK – Gold	41,67 €	50,00 €	10,83 €	13,00 €

b) Ceny koncových zariadení k televíznym službám:

Názov produktu	Zriaďovací poplatok (jednorazovo)		Mesačné nájomné za zariadenie	
	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH
Set top box - nájom	0,00 €	0,00 €	1,67 €	2,00 €
Druhý set top box - nájom *	8,33 €	10,00 €	1,67 €	2,00 €
Tretí set top box - nájom *	8,33 €	10,00 €	1,67 €	2,00 €

* Účastník má právo na nájom ďalších koncových zariadení pre službu retransmisie iptv:LINK za uvedených podmienok. Pri využití týchto podmienok bude účastníkovi účtovaný mesačný poplatok za využívanie služby retransmisie na ďalšom koncovom zariadení počas celej doby trvania zmluvy.

Základné ceny hlasových služieb:

a) Ceny volaní pre volací program voice:LINK

Typ volania *	Typ prevádzky	voice:LINK 1000 cena bez DPH	voice:LINK 2000 cena bez DPH	voice:LINK 3000 cena bez DPH	voice:LINK 3000+ cena bez DPH
Slovensko Slovanet	bez rozlíšenia	0,0000 €	0,0000 €	0,0000 €	0,0000 €
Slovensko pevná sieť	silná prevádzka	0,0350 €	0,0360 €	0,0308 €	0,0294 €
	slabá prevádzka	0,0175 €	0,0168 €	0,0154 €	0,0147 €
Slovensko mobilné siete	bez rozlíšenia	0,1102 €	0,1058 €	0,0970 €	0,0926 €
Zahraničie	pásmo 0	0,0500 €	0,0480 €	0,0440 €	0,0420 €
	pásmo I	0,1150 €	0,1104 €	0,1012 €	0,0966 €
	pásmo II	0,2250 €	0,2160 €	0,1980 €	0,1890 €
	pásmo III	0,3500 €	0,3360 €	0,3080 €	0,2940 €
	pásmo IV	1,2500 €	1,2000 €	1,1100 €	1,0500 €
	pásmo M	0,1900 €	0,1900 €	0,1900 €	0,1900 €
Volanie na bezplatné čísla	bez rozlíšenia	0,0000 €	0,0000 €	0,0000 €	0,0000 €
Volanie na zvýhodnené čísla	bez rozlíšenia	0,0531 €	0,0531 €	0,0531 €	0,0531 €
Volanie na korporátne čísla 096X	bez rozlíšenia	0,0498 €	0,0498 €	0,0498 €	0,0498 €

Volanie na negeografické čísla 06x	bez rozlíšenia	0,0332 €	0,0332 €	0,0332 €	0,0332 €
Volanie na informačné číslo 1180	bez rozlíšenia	0,3983 €	0,3983 €	0,3983 €	0,3983 €
Volanie na informačné číslo 11xxx, 12xxx, 14xxx	bez rozlíšenia	0,2821 €	0,2821 €	0,2821 €	0,2821 €
Volanie na čísla asistenčných služieb 118X	bez rozlíšenia	0,4979 €	0,4979 €	0,4979 €	0,4979 €
Volanie na skrátené čísla 16xxx, 17xxx, 18xxx	bez rozlíšenia	0,1826 €	0,1826 €	0,1826 €	0,1826 €

* Ceny volaní sú uvedené za 1 minútu. Tarifikačia je sekundová od prvej sekundy hovoru. Ceny sú uvedené bez DPH.

b) Ceny volacích paušálov FLAT

Typ volania *	Smery zahrnuté v hlasovom programe	Cena bez DPH
voice:LINK FLAT Slovensko	SK pevné siete, SK mobilné siete, Pásmo 0, Sieť Slovanet, Negeografické čísla, Korporátne siete	34,90 €
voice:LINK FLAT EÚ	SK pevné siete, SK mobilné siete, Pásmo 0, Zahraničné mobilné volania (pásmo M), Sieť Slovanet, Negeografické čísla, Korporátne siete	69,90 €

* Pre voľné volania v rámci volacích paušálov sa uplatňujú Zásady férového využívania služby v rozsahu 1 500 minút mesačne. Po prekročení budú tieto volania spoplatňované podľa volacieho programu voice:LINK 1000. K jednej službe voice:LINK - volania FLAT je možné priradiť maximálne 10 samostatných telefónnych čísel alebo 1 DDI10. Ceny sú uvedené bez DPH.

c) Ceny pre čísla 0800 a 0850

Názov produktu	Typ čísla	Cena bez DPH
Zriadenie služby	voice:LINK 0800	29,99 €
	voice:LINK 0850	29,99 €
Mesačný paušálny poplatok	voice:LINK 0800	12,99 €
	voice:LINK 0850	12,99 €

Volací smer *	Typ čísla	Cena bez DPH
Volanie z pevných sietí SR smerované na fixné číslo Slovanetu	voice:LINK 0800 (Slovanet)	0,0720 €

Volanie z mobilných sietí SR smerované na fixné číslo Slovanetu	voice:LINK 0800 (Slovanet)	0,1750 €
Volanie z pevných sietí SR smerované na cudzie fixné číslo	voice:LINK 0800 (Fix)	0,0820 €
Volanie z mobilných sietí SR smerované na cudzie fixné číslo	voice:LINK 0800 (Fix)	0,2100 €
Volanie z pevných sietí SR smerované na mobilné číslo	voice:LINK 0800 (Mobil)	0,1852 €
Volanie z mobilných sietí SR smerované na mobilné číslo	voice:LINK 0800 (Mobil)	0,2852 €
Volanie z pevných a mobilných sietí smerované na fixné číslo Slovanetu	voice:LINK 0850 (Slovanet)	0,0390 €
Volanie z pevných a mobilných sietí smerované na cudzie fixné číslo	voice:LINK 0850 (Fix)	0,0770 €
Volanie z pevných a mobilných sietí smerované na mobilné číslo	voice:LINK 0850 (Mobil)	0,1777 €

* Ceny volaní sú uvedené za 1 minútu. Tarifikačia je sekundová od prvej sekundy hovoru. Ceny sú uvedené bez DPH.

d) Ceny odporúčaných koncových zariadení pre hlasové služby

Ceny zariadení sa určujú individuálne podľa rozsahu a obsahu navrhnutého technického riešenia konkrétneho účastníka.

Rozdelenie zahraničných krajín do pásiem:

Krajina	pásmo	krajina	Pásmo	krajina	pásmo
Afganistan	III	India	III	Panama	III
Albánsko	II	Indonézia	II	Panenské ostrovy britské	III
Aljaška	I	Irak	IV	Panenské ostrovy, USA	I
Alžírsko	II	Irán	III	Papua-Nová Guinea	IV
Andorra	II	Írsko	O	Paraguay	IV
Angola	III	Island	I	Peru	II
Anguilla	III	Izrael	II	Pobrežie Slonoviny	III
Antigua a Barbuda	III	Jamajka	III	Poľsko	O *
Antily Holandské	III	Japonsko	II	Polynézia francúzska	IV
Argentína	II	Jemen	III	Portoriko	I
Arménsko	III	Jordánsko	III	Portugalsko	O *
Aruba	III	Juhoafrická republika	II	Rakúsko	O *
Ascension	IV	Južná Kórea	II	Reunion	III
Austrália	II	Kajmanské ostrovy	III	Rovníková Guinea	III
Austrálske ext. územia	IV	Kambodža	IV	Rumunsko	O *
Azerbajdžan	III	Kamerun	III	Rusko	I
Bahamy	II	Kanada	I	Rwanda	III
Bahrájn	III	Kapverdy	III	Salvador	III
Bangladéš	III	Katar	III	Samoa americká	III
Barbados	III	Kazachstan	III	Samoa západná	IV
Belgicko	O *	Keňa	IV	San Marino	II
Belize	III	Kirgizstan	IV	Saudská Arábia	III
Benin	III	Kiribati	IV	Senegal	III
Bermudy	III	Kolumbia	III	Seychely	III
Bhután	IV	Komory	III	Sierra Leone	IV
Bielorusko	II	Kongo	IV	Singapur	II
Bolívia	III	Kórea LDR	IV	Slovinsko	O *
Bosna a Hercegovina	II	Kosovo	IV	Somálsko	IV
Botswana	III	Kostarika	II	Spojené arabské emiráty	III
Brazília	III	Kuba	IV	Spojené štáty americké	I
Brunei	IV	Kuvajt	II	Srbsko	II
Bulharsko	O *	Laos	IV	Srí Lanka	III
Burkina Faso	III	Lesotho	IV	Stredoafrická republika	III

Burundi	II	Libanon	II	Sudán	III
Cookove ostrovy	IV	Libéria	III	Surinam	III
Čad	III	Libya	III	Sv. Helena	IV
Česká republika	O *	Lichtenštajsko	I	Sv. Krištof a Nevis	III
Čierna Hora	II	Litva	O *	Sv. Lucia	III
Čína	II	Lotyšsko	O *	Sv. Peter a Michal	III
Chile	II	Luxembursko	O *	Sv. Tomáš a Princov ostrov	IV
Chorvátsko	O *	Macao	III	Sv. Vincent a Grenadiny	III
Cyprus	O *	Macedónia	III	Svajzijsko	IV
Dánsko	O *	Madagaskar	III	Sýria	III
Demokratická Rep. Kongo	IV	Maďarsko	O *	Šalamúnove ostrovy	IV
Diego Garcia	IV	Malajzia	II	Španielsko vrátane	O *
Dominika	III	Malawi	IV	Švajčiarsko	I
Dominikánska republika	II	Maledívy	III	Švédsko	O *
Džibutí	III	Mali	IV	Tadžikistan	III
Egypt	III	Malta	O *	Taliansko	O *
Ekvádor	III	Mariany severné	IV	Tanzánia	III
EMSAT -prístup na službu	IV	Maroko	III	Tchaj-wan	II
Eritrea	IV	Marshallove Ostrovy	IV	Thajsko	III
Estónsko	O *	Martinik	III	Thuraya	IV
Etiópia	IV	Mauretánia	III	Togo	III
Faerské ostrovy	III	Mauricius	III	Tokelau	IV
Falklandy -Malvíny	IV	Mayotte	IV	Tonga	IV
Fidži	IV	Mexiko	II	Trinidad a Tobago	III
Filipíny	III	Mikronézia	III	Tunisko	III
Fínsko	O *	Moldavsko	II	Turecko	II
Francúzsko	O *	Monako	I	Turkmenistan	IV
Gabun	II	Mongolsko	III	Turky	III
Gambia	III	Montserrat	III	Tuvalu	IV
Ghana	II	Mozambik	III	Uganda	III
Gibraltar	III	Myanmar (Barma)	IV	Ukrajina	II
Grécko	O *	Namíbia	II	Uruguaj	III
Grenada	III	Nauru	IV	Uzbekistan	II
Grónsko	IV	Nemecko	O *	Vanuatu	IV
Gruzínsko	III	Nepál	IV	Vatikán	I
Guadeloupe	III	Niger	II	Veľká Británia a Sev. Írsko	O *
Guam	II	Nigéria	III	Venezuela	II
Guatemala	III	Nikaragua	III	Vietnam	III
Guinea -Bissau	IV	Niue	IV	Východný Timor	IV
Guinea republika	III	Nórsko	I	Wallis a Futuna	IV
Guyana francúzska	III	Nová Kaledónia	III	Zambia	III
Guyana republika	IV	Nový Zéland	II	Zimbabwe	III
Haiti	III	Palau	IV		
Holandsko	O *	Omán	III		
Honkong	II	Pakistan	III		
Honduras	IV	Palestína	II		

Základné ceny ostatných druhov služieb (IT bezpečnosť, cloudové služby, Internet vecí - IoT, WiFi a ďalšie služby s pridanou hodnotou):

a) Ceny služieb

Ceny ostatných druhov služieb pozostávajú z ceny za zriadenie služby a z pravidelných poplatkov za službu. Cena za zriadenie služby je závislá na rozsahu a obsahu navrhnutého technického riešenia konkrétneho účastníka, ktorý v rámci dopytu osloví Slovanet so žiadosťou o cenovú ponuku podľa jeho individuálnych potrieb alebo na základe technického šetrenia Slovanetu, ktorého výsledkom je návrh technického riešenia. Ceny za zriadenie služieb sú okrem už uvedeného závislé na druhu služieb, ich kombinácie, parametroch služby, stavu pripravenosti miesta poskytovania služby na jej zriadenie a poskytovanie, individuálnych požiadaviek konkrétneho účastníka a pod. Pravidelné poplatky za službu sú výsledkom cenovej kalkulácie služby, ktorej podkladom je navrhnuté technické riešenie.

b) Ceny odporúčaných koncových zariadení

Ceny zariadení, ktoré sú obvykle poskytované formou nájmu alebo výpožičky sa určujú individuálne podľa rozsahu a obsahu navrhnutého technického riešenia konkrétneho účastníka.

Informácie o cenách uvedených v tejto časti predstavujú splnenie povinnosti Slovanetu podľa § 3 ods. 1 zákona 102/2014 Z.z. v znení neskorších predpisov.

Aktuálne ceny a informácie o službách je si možné overiť kontaktovaním prideleného obchodného zástupcu Slovanetu, prostredníctvom kontaktného formulára na stránke <https://biznis.slovanet.net/kontakt/>, alebo mailom na: info@slovanet.net

3. Informácie o dĺžke trvania zmluvy a podmienkach predĺženia a ukončenia zmluvy, ktoré zahŕňajú aj informácie o akýchkoľvek poplatkoch súvisiacich s ukončením zmluvy.

Zmluva sa uzatvára na dobu určitú (na dobu viazanosti) alebo na dobu neurčitú. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, po uplynutí doby určitej sú služby poskytované na dobu neurčitú. Zmluvu na dobu neurčitú je možné vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu vo výpovednej lehote 1 (jeden) kalendárny mesiac v závislosti od typu zmluvy. Údaj o výpovednej dobe je súčasťou zmluvy. Ak sa mikropodnik, malý podnik alebo neziskovú organizáciu okrem prípadu ak sa výslovne vzdali uplatnenia tohto ustanovenia zaviazajú využívať verejne dostupnú službu Slovanetu počas určitého minimálneho obdobia nesmie doba viazanosti pri prvom uzavretí zmluvy o poskytovaní služieb presiahnuť 24 mesiacov.

Ak sa spotrebiteľ zaviazajú využívať verejne dostupnú službu podniku počas určitého minimálneho obdobia (ďalej len „doba viazanosti“), nesmie doba viazanosti pri prvom uzavretí zmluvy o poskytovaní služieb presiahnuť 24 mesiacov. Toto ustanovenie sa vzťahuje aj na mikropodnik, malý podnik alebo neziskovú organizáciu okrem prípadu, ak sa výslovne vzdali uplatnenia tohto ustanovenia.

V prípade porušenia doby viazanosti služby sa uplatňuje sankcie podľa nasledovného:

Ak účastník poruší povinnosť riadne a včas uhrádzať cenu služby a dostane sa do omeškania s úhradou aspoň dvoch po sebe nasledujúcich cien služby, vznikne Slovanetu právo na zaplatenie zmluvnej pokuty. Výška zmluvnej pokuty bude vypočítaná ako násobok počtu mesiacov dohodnutej doby viazanosti služby a sumy pravidelného poplatku za službu bez DPH, znížený o súčet pravidelných poplatkov za službu bez DPH vyfakturovaných účastníkovi do ukončenia poskytovania služby inak ako dohodou zmluvných strán.

Vzorec výpočtu zmluvnej pokuty:

[počet mesiacov Doby viazanosti x Pravidelný poplatok za Službu bez DPH] – suma všetkých Pravidelných poplatkov za Službu bez DPH vyfakturovaných účastníkovi do ukončenia poskytovania Služby = výška zmluvnej pokuty.

4. Poplatky za prenos telefónneho čísla:

Typ žiadosti/postup	Cena bez DPH	Cena s DPH
Jednoduchá	9,99 €	11,99 €
Komplexná	49,99 €	59,99 €

Poplatok je účtovaný za prípadné administratívne spracovanie žiadosti účtovanej odovzdávajúcim podnikom voči prijímajúcemu podniku.

Účastník má právo na reklamáciu vadnej služby včítane vád pri zmene poskytovateľa služby a to v zmysle reklamačného poriadku, ktorý je súčasťou VOP.

Ceny za prenesenie čísla neurčuje Slovanet, ale vychádzajú z podmienok, ktoré si veľkoobchodne stanovil operátor, od ktorého účastník odchádza, napr. Telekom.

Operátor, od ktorého účastník odchádza, môže od účastníka vyžadovať poplatok za prenos čísla k inému operátorovi. Z uvedeného dôvodu je účastníkovi odporúčané informovať sa o aktuálnych podmienkach u svojho doterajšieho operátora.

V prípade neúspešného prenesenia čísla v zmysle Obchodných podmienok na poskytovanie služby prenositeľnosti telefónnych čísel v pevných sieťach záujemcovi nezaniká povinnosť uhradiť poplatky uvedené pri jednotlivých typoch prenášaných čísel.

5. informácie o práve spotrebiteľa využívajúceho predplatené služby na vrátenie akéhokoľvek zostávajúceho kreditu v prípade zmeny poskytovateľa služieb.

Slovanet neuplatňuje

6. Informácie o poplatkoch splatných pri predčasnom ukončení zmluvy.

Ak Účastník poruší povinnosť riadne a včas uhrádzať cenu služby v prípade zmluvy uzavretej s dobou viazanosti služby a dostane sa do omeškania s úhradou aspoň dvoch po sebe nasledujúcich cien služby, vznikne Slovanetu právo na zaplatenie zmluvnej pokuty. Výška zmluvnej pokuty bude vypočítaná ako násobok počtu mesiacov dohodnutej doby viazanosti služby a sumy pravidelného poplatku za službu bez DPH, znížený o súčet pravidelných poplatkov za službu bez DPH vyfakturovaných účastníkovi do ukončenia poskytovania služby inak ako dohodou zmluvných strán.

Vzorec výpočtu zmluvnej pokuty:

[počet mesiacov Doby viazanosti x Pravidelný poplatok za Službu bez DPH] – suma všetkých Pravidelných poplatkov za Službu bez DPH vyfakturovaných účastníkovi do ukončenia poskytovania Služby = výška zmluvnej pokuty.

7. Podmienky kompenzácie a úhrad, ktoré sa uplatňujú v prípade nesplnenia zmluvne dohodnutej úrovne kvality služby alebo v prípade, ak podnik nereaguje primerane na bezpečnostný incident, ohrozenie alebo zraniteľnosť vrátane výslovného odkazu na tieto práva spotrebiteľov a na možnosti ich uplatnenia.

- a. 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. Márnym uplynutím týchto lehôt právo na reklamáciu účastníkovi zaniká.
- b. **Účastník** postupuje podľa bodu a) aj pri uplatňovaní práva na **vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby**. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny, ak neposkytovanie služby zaviniť Slovanet a ak účastník uplatní právo do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.
- c. V reklamácii 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.
- d. Reklamácie prešetruje oddelenie monitorovacieho centra sietí, technickej podpory v prípadnej spolupráci s fakturačným oddelením a/alebo prideleným obchodným zástupcom. Výsledok prešetrovania oznámi Slovanet účastníkovi písomne, a to v lehote najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Ak nebude možné vybaviť 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.
- e. Reklamácia vo veci prešetrovania úhrady 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 prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo umožní účastníkovi zaplatenie časti ceny 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.
- f. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa bodu e) Slovanet má právo na úroky z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania. V prípade ak je účastníkom fyzická osoba - nepodnikateľ, tak Slovanet je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške podľa predpisov občianskeho práva.
 - g. 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 prešetrení reklamácie.
 - h. Ak účastník podá opakovane reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, Slovanet nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

8. Informácie o druhoch opatrení, ktoré by Slovanet mohol prijať v reakcii na bezpečnostný incident, ohrozenie alebo zraniteľnosť.

Slovanet je povinný prijať zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojich služieb a siete. Pokiaľ je to potrebné za účelom ochrany účastníkov, bezpečnosti a integrity siete, alebo sietí iných podnikov pred bezprostredným alebo trvajúcim ohrozením, ako aj za účelom kontinuity poskytovania služieb a ich parametrov, predchádzania alebo zamedzovania zneužívania služieb alebo iného konania v rozpore so zákonom, inými právnymi predpismi alebo Zmluvou, Slovanet má právo:

- 1) vykonávať nevyhnutné zmeny koncových a iných zariadení pripojených k pevnej sieti (napr. nastavenie zariadenia, vymazanie škodlivých aplikácií zo zariadenia alebo inštalovanie nových potrebných aplikácií do zariadenia),
- 2) zablokovať komunikáciu odchádzajúcu zo zariadenia pripojeného k pevnej sieti,
- 3) vykonávať monitoring bezpečnosti a integrity siete,
- 4) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete alebo koncových zariadení primerané identifikovanému riziku, pokiaľ zavedenie takejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady na strane účastníka a uplatňovať ďalšie opatrenia na riadenie prevádzky v súlade s VOP a platnou právnou úpravou. Ak opatrenia na riadenie prevádzky, uplatnené Slovanetom môžu mať vplyv na kvalitu služby, súkromie koncových užívateľov a ochranu ich osobných údajov, Slovanet o tomto vplyve informuje v rozsahu vyplývajúcom mu z platnej právnej úpravy.

9. Informácie o miere oneskorenia, jitteru a stratovosti paketov, čase prvého pripojenia, oneskorenie signalizácie volania a pravdepodobnosti poruchy.

Prehľad RTT, PLR a Maximálneho JITTERa v sieti.

Maximálny RTD v sieti poskytovateľa	V rámci: SR 130 ms, Európa 150ms, USA 300ms
Maximálny PLR v sieti poskytovateľa	Menej ako 4 %
Maximálny JITTER v sieti poskytovateľa	Menej ako 50 ms

RTD - Round Trip Delay / RTT - Round Trip Time (oneskorenie / doba odozvy)

PLR - Packet Lost Rate (chybovosť)

JITTER - kolísanie oneskorenia / odoziev (rozptyl)

Pre hlasové služby je oneskorenie signalizácie volania je závislé na rôznych faktoroch, ale nepresiahne 2000ms. Pri vzniku takéhoto oneskorenia externými vplyvmi dôjde k zlyhaniu pokusu o nadviazanie hovoru.

Čas prvého pripojenia k pevnej sieti je maximálne 30 pracovných dní ak nie je vyslovene uvedené inak. Informácia o čase pripojenia je súčasťou špecifikácie služby alebo zmluvy.

10. Informácie ohľadom koncových zariadení a poplatkov za ne.

Účastník môže používať iba také koncové zariadenia (modemy, smerovače, splittre, a pod.), ktorých technická spôsobilosť je v súlade s predpismi o technických požiadavkách na výrobky a o posudzovaní zhody. Dodávka, konfigurácia ani inštalácia vlastného koncového zariadenia nie je súčasťou poskytovania služby, ak sa účastník so Slovanetom nedohodne inak.

Slovanet neukladá povinnosť Účastníkom využívať ním dodané zariadenia, ale doporučuje to a to najmä pre garanciu rozsahu a kvality služieb nakoľko zariadenia inštalované účastníkom nemusia byť plne kompatibilné so sieťou Slovanetu.

Cena odporúčaných zariadení pre jednotlivé služby je uvedená v bode 2 tohto dokumentu.

11. Informácie o možnosti spotrebiteľa presunúť si akýkoľvek nevyužitý objem z predchádzajúceho zúčtovacieho obdobia do nasledujúceho zúčtovacieho obdobia.

Slovanet neumožňuje presun nevyčerpaných predplatených minút z hlasových programov preniesť do nasledujúceho zúčtovacieho obdobia.

12. Informácie o prostriedkoch na zabezpečenie transparentnosti faktúry a monitorovanie spotreby:

Slovanet fakturuje mesačné predplatné služby podľa špecifikácie služieb uzavretej s účastníkom na základe faktúry vydananej v súlade s právnymi predpismi, v papierovej alebo elektronickej podobe. Faktúra vždy obsahuje názov a číslo služby, ako aj celkovú cenu za fakturovanú službu v súlade so zmluvou. Účastník si tak môže overiť oprávnenosť faktúry a správnosť jej výšky.

Účastník má pre porovnanie faktúry aj do minulosti sprístupnené v bezplatnom portáli [Môj Slovanet](https://moj.slovanet.sk) (<https://moj.slovanet.sk>), ktorý umožňuje kontrolu spotreby v prípade takých služieb, ktoré dokážu využívať funkcionality portálu Môj Slovanet. Pre ostatné typy služieb je prostriedkom kontroly oprávnenosti poplatkov faktúra v zmysle vyššie uvedených informácií.

Portál [Môj Slovanet](https://moj.slovanet.sk) zároveň poskytuje sledovanie čerpania dát v prípade, uplatňovania politiky Fair User Policy.

Účastník má možnosť skontrolovať si parametre konkrétneho internetového pripojenia, prípadne inej služby založenej na prihlasovacom mene a hesle (poštová schránka, WWW priestor, hlasová služba a i.) prostredníctvom portálu [Náš Slovanet](https://nas.slovanet.sk). Portál umožňuje kontrolu spotreby (Timelog a Linelog) na danej službe. Prihlasovanie prebieha prostredníctvom používateľského mena a heslom danej služby. Portál Náš Slovanet je dostupný pre všetkých zákazníkov s uvedeným typom služieb a nevyžaduje registráciu ani aktiváciu.

V prípade hlasových služieb si zákazník môže pozrieť aktuálnu spotrebu aj jej ocenenie na bezplatnom portáli [Webcare](https://telefonovanie.slovanet.net/webcare-slovanet/) (<https://telefonovanie.slovanet.net/webcare-slovanet/>).

13. Všetky poplatky (vrátane servisných alebo asistenčných) a ich podrobnosti, ktoré môžu byť zákazníkovi účtované, ak nastane zodpovedajúca okolnosť, sú uvedené nižšie.

- a) faktúra, doručovaná poštou – mesačný poplatok za vyhotovenie a pravidelné zasielanie faktúry za poskytované telekomunikačné služby, za jedno fakturované obdobie resp. za predplatné. Faktúra je vystavená v tlačenej forme (papierová), doručovaná prostredníctvom pošty (samostatná alebo s poštovou poukážkou).

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť /spätne
faktúra, doručovaná poštou	0,00	0,00	-

- b) faktúra, doručovaná poštou - doplnková služba – mesačný poplatok za vyhotovenie a pravidelné zasielanie faktúry za poskytované telekomunikačné služby, za jedno fakturované obdobie resp. za predplatné, nad rámec bezplatného zasielania faktúry v elektronickej forme. Faktúra je vystavená na základe žiadosti účastníka v tlačenej forme (papierová) , doručovaná prostredníctvom pošty (samostatná alebo s poštovou poukázkou).

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť /spätne
faktúra, doručovaná poštou	1,00	1,20	mesačne / na 1 variabilný symbol

- c) elektronická faktúra, doručovaná elektronickou poštou – vyhotovenie a pravidelné zasielanie elektronickej faktúry za poskytované telekomunikačné služby, za jedno fakturované obdobie. Elektronická faktúra je vyhotovená na základe žiadosti účastníka, doručovaná prostredníctvom elektronickej pošty, zasielaná na účastníkom určenú e-mailovú adresu. Služba elektronickej fakturácie nie je sponatnená.

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť /spätne
faktúra, doručená elektronickou poštou	0,00	0,00	-

- d) jednorazový výpis služieb (na vyžiadanie), vystavený na jeden variabilný symbol – jednorazový poplatok za vyhotovenie jednorazového výpisu telekomunikačných služieb na základe požiadavky účastníka za ním definované obdobie. Výpis je možné doručiť poštou alebo elektronickou poštou na základe požiadavky účastníka. Žiadosť možno podať osobne, listom, faxom alebo elektronicky (e-mailom). Poplatok je účtovaný za vyhotovenie výpisu vystaveného na jeden variabilný symbol v rovnakom období.

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť /spätne
jednorazový výpis služieb	1,67	2,00	jednorazovo / za 1 variabilný symbol / mesiac

- e) opis faktúry – s možnými opravami údajov – jednorazový poplatok za vyhotovenie a zaslanie opisu faktúry za telekomunikačné služby. Opis faktúry je vystavený spätne na žiadosť účastníka, vyhotovený aj s možnými opravami údajov na faktúre: IČO, IČ DPH, adresa a pod. Poplatok je účtovaný za vyhotovenie opisu faktúry vystaveného na jeden variabilný symbol na všetky faktúry vystavené v danom mesiaci. Žiadosť možno podať osobne, listom, faxom alebo elektronicky (e-mailom).

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť /spätne
opis faktúry – s možnými opravami údajov	1,25	1,50	jednorazovo / za 1 variabilný symbol na

			všetky faktúry vystavené v danom mesiaci
--	--	--	--

- f) opis faktúry – bez zmeny údajov – jednorazový poplatok za vyhotovenie a zaslanie opisu faktúry za telekomunikačné služby. Opis faktúry je vystavený späťne na žiadosť účastníka, vyhotovený bez zmeny údajov na faktúre. Poplatok je účtovaný za vyhotovenie opisu faktúry vystaveného na jeden variabilný symbol na všetky faktúry vystavené v danom mesiaci. Žiadosť možno podať osobne, listom, faxom alebo elektronicky (e-mailom).

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť / späťne
opis faktúry – bez zmeny údajov	1,00	1,20	jednorazovo / za 1 variabilný symbol na všetky faktúry vystavené v danom mesiaci

- g) opis zmlúv, dodatkov – jednorazový poplatok za vyhotovenie opisu zmluvy o poskytovaní verejne dostupných elektronických komunikačných služieb, vrátane príloh a dodatkov, za opisy, resp. kópie potvrdení o uzavretí zmluvy, ktorá bola uzavretá v nepísomnej forme. Opisy jednotlivých dokumentov sú vyhotovené na žiadosť účastníka. Poplatok sa účtuje za každú/ý zmluvu, prílohu, dodatok. Žiadosť možno podať osobne, listom, faxom alebo elektronicky (e-mailom).

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť / späťne
opis zmlúv, dodatkov	1,25	1,50	jednorazovo / za 1 dokument

- h) zmena odberateľa – jednorazový poplatok za prevod služieb na iného účastníka

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť / späťne
zmena odberateľa	8,32	9,98	jednorazovo

- i) platba v hotovosti – jednorazový poplatok za platbu faktúry na pobočkách Slovanetu. Poplatok sa účtuje za každú faktúru.

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť / späťne
platba v hotovosti	0,83	1,00	jednorazovo

- j) zablokovanie prístupu k službe - účastník – predstavuje jednorazový poplatok za zablokovanie prístupu k objednanej telekomunikačnej službe, a to maximálne však na 3 mesiace, na základe žiadosti účastníka. Možnosť zablokovania prístupu k službe môžu využiť účastníci bez viazanosti služieb, mimo služieb typu xDSL. Počas obdobia blokovania služby účastníkom bude poskytnutá 100% zľava z mesačného paušálu blokovanej služby. Žiadosť o zablokovanie musí obsahovať špecifikáciu služby, ktorú chce účastník zablokovať a dátum, od a do kedy má byť prístup k službe blokovaný. Žiadosť o zablokovanie možno podať osobne, listom, faxom alebo elektronicky (e-mailom).

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť / spätne
zablokovanie prístupu k službe- účastník	8,40	10,08	jednorazovo

- k) zablokovanie prístupu k službe - Slovanet – prístup k objednanej službe bol účastníkovi zablokovaný zo strany Slovanetu z dôvodu neplnenia si svojich právnych a zmluvných povinností vyplývajúcich zo Zmluvy o poskytovaní verejne dostupných elektronických komunikačných služieb, zo Všeobecných obchodných podmienok poskytovaných služieb a ich príslušných cenníkov. Služba zablokovanie prístupu k službe zo strany Slovanetu nie je splatná.

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť / spätne
zablokovanie prístupu k službe - Slovanet	0,00	0,00	-

- l) znovu pripojenie/odblokovanie prístupu k službe - účastník – predstavuje jednorazový poplatok za odblokovanie prístupu k zablokovanej telekomunikačnej službe, na základe žiadosti účastníka, podľa bodu a). Žiadosť o odblokovanie možno podať osobne, listom, faxom alebo elektronicky (e-mailom).

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť / spätne
znovu pripojenie / odblokovanie prístupu k službe- účastník	8,40	10,08	jednorazovo

- m) znovu pripojenie/odblokovanie prístupu k službe - Slovanet – predstavuje jednorazový poplatok za odblokovanie prístupu k zablokovanej telekomunikačnej službe. Prístup k objednanej službe bol účastníkovi zablokovaný zo strany Slovanetu z dôvodu neplnenia si svojich právnych a zmluvných povinností vyplývajúcich zo Zmluvy o poskytovaní verejne dostupných elektronických komunikačných služieb, zo Všeobecných obchodných podmienok poskytovaných služieb a ich príslušných cenníkov. Znovu pripojenie sa uskutoční automaticky, alebo na základe žiadosti účastníka po splnení všetkých povinností, ktoré boli dôvodom odpojenia / resp. zablokovania prístupu k službe. Žiadosť o odblokovanie možno podať osobne, listom, faxom alebo elektronicky (e-mailom).

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť / spätne
znovu pripojenie / odblokovanie prístupu k službe- Slovanet	8,40	10,08	jednorazovo

- n) znovu pripojenie/odblokovanie prístupu k službe - Slovanet - technický výjazd – predstavuje jednorazový poplatok za odblokovanie prístupu k zablokovanej telekomunikačnej službe, pri ktorom je potrebný výjazd technika. Prístup k objednanej službe bol účastníkovi zablokovaný zo strany Slovanetu z dôvodu neplnenia si svojich právnych a zmluvných povinností vyplývajúcich zo Zmluvy o poskytovaní verejne dostupných elektronických komunikačných služieb, zo Všeobecných obchodných podmienok poskytovaných služieb a ich príslušných cenníkov. Znovu pripojenie sa uskutoční automaticky, alebo na základe žiadosti účastníka po splnení všetkých povinností, ktoré boli dôvodom odpojenia / resp. zablokovania prístupu k službe. Žiadosť o odblokovanie možno podať osobne, listom, faxom alebo elektronicky (e-mailom).

Názov poplatku	Cena v Eur bez DPH	Cena v Eur s DPH	Splatnosť / spätne
znovu pripojenie / odblokovanie prístupu k službe - Slovanet – technický výjazd	16,67	20,00	jednorazovo

- o) servisné práce – výška poplatku za vykonané servisné práce je účtovaná podľa zmluvy, resp. špecifikácie služby a cenníku, ktoré sú prílohou zmluvy. Poplatky za servisné práce, mimo definovaných v predchádzajúcej vete, nie je Slovanet oprávnený fakturovať, iba ak by vznikli na základe osobitnej písomnej objednávky účastníka.

14. Prostriedky, ktorými je možné získať aktuálne informácie o tarifách a iných poplatkoch.

Aktuálne ceny a informácie o službách je si možné overiť kontaktovaním prideleného obchodného zástupcu Slovanetu, prostredníctvom kontaktného formulára na stránke <https://biznis.slovanet.net/kontakt/>, alebo mailom na: info@slovanet.net

15. Informácie o osobných údajoch, ktoré je potrebné Slovanetu poskytnúť pred začatím využívaním služby alebo v súvislosti s jej poskytovaním.

Slovanet je oprávnený na účely uzavretia a plnenia zmluvy o poskytovaní služieb, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu účastníkov získať a spracovávať údaje účastníkov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a:

- meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
- obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo organizácie fyzickej osoby – podnikateľa,
- obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo organizácie právnickej osoby,
- emailová adresa, ak ju má osoba zriadenú.

Slovanet spracúva prevádzkové údaje a lokalizačné údaje. Prevádzkové údaje sú údaje, vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie. Spracúvanými lokalizačnými údajmi sa rozumejú vo verejnej pevnej sieti údaje o adrese umiestnenia koncového bodu siete.

16. Informácie o produktoch, službách a spôsobe získania aktuálnych informácií pre zdravotne postihnutých užívateľov.

Slovanet a.s., ako transparentný operátor, pristupuje rovnako k všetkým skupinám zákazníkov bez rozdielu. Služby, vrátane všetkých ich výhod a benefitov, môžu využívať všetci naši zákazníci. Zákazníci so zdravotným postihnutím sa na nás s dôverou obracajú s individuálnymi žiadosťami.

17. Informácie o spôsobe začatia postupu riešenia sporov podľa § 126 a cezhraničných sporov.

Spotrebiteľ má v zmysle § 75 zákona o elektronických komunikáciách a v súlade s § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) orgánu alternatívneho riešenia sporov, ak Slovanet na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

Spotrebiteľ predloží návrh bezodkladne, najneskôr do 1 roka od doručenia zamietavej odpovede Slovanetu k žiadosti o nápravu alebo odo dňa márneho uplynutia 30 dňovej lehoty na vyjadrenie sa k žiadosti o nápravu zo strany Slovanetu. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory vyplývajúce zo Zmlúv, ktoré sa týkajú kvality a ceny Služieb; v ostatných prípadoch je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia. Online platforma pre alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, cezhraničných spotrebiteľských sporov je dostupná na <http://ec.europa.eu/odr>. Postupom podľa tohto článku nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.

18. Informácie o prekážkach k záchranným službám alebo informáciám o polohe volajúceho z dôvodu technickej neuskutočiteľnosti.

Slovanet poskytuje geografické aj negeografické telefónne čísla. Pri oboch zabezpečuje prístup (dovolateľnosť) k číslam záchranných zložiek.

19. Informácie o práve koncového užívateľa rozhodnúť sa, či uvedie svoje osobné údaje v telefónnom zozname a o type takýchto údajov v súlade s § 113.

Účastník, ktorý sa rozhodne využívať Službu v rámci, ktorej je mu pridelené telefónne číslo má právo na 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 upravujú alebo zlikvidujú. Účastník má možnosť zvoliť, ktoré údaje si nepraje zverejniť.

Účastník, ktorý je fyzickou osobou, má právo určiť, či jeho osobné údaje budú zaradené do telefónneho zoznamu a ak áno, ktoré osobné údaje budú zaradené, ak sú relevantné na účel telefónneho zoznamu. Relevantnými údajmi fyzickej osoby na účely telefónneho zoznamu sú telefónne číslo, meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu. Nezaradenie osobných údajov účastníka do telefónneho zoznamu, overenie, opravy alebo ich odstránenie je bezplatné.

Časť II.

Informácie o právach spotrebiteľa podľa § 10a zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

Tieto informácie vydáva Slovanet, a.s. so sídlom Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava, IČO: 35 954 612 zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 3692/B (ďalej len „Slovanet“) a predstavujú splnenie zákonných povinností podniku vychádzajúc zo znenia § 84 ods. 3 Zákona voči spotrebiteľovi, fyzickej osobe – podnikateľovi, a taktiež koncovému užívateľovi, ktorým je mikropodnik, malý podnik alebo nezisková organizácia okrem prípadov ak tento záujemca výslovne súhlasil s tým, že mu informácie uvedené v tomto dokumente nebudú poskytnuté.

Tieto informácie predstavujú doplnenie predzmluvných informácií uvedených v časti I. tohto dokumentu súlade s §10a ods. 3 zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

Slovanet je povinný oznámiť :

e) platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať výrobok alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov,

Ad e) Platobné podmienky sú súčasťou VOP. Fakturačným obdobím je jeden mesiac, ak v zmluve nie je uvedené inak a nejedná sa o formu predplatného na vopred stanovené obdobie. Lehota zriadenia Služieb alebo vykonania zmien môže byť do 30 pracovných dní odo dňa podpisu Zmluvy oboma zmluvnými stranami.

f) poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady výrobku alebo služby podľa všeobecného predpisu

Ad f) V prípade neposkytovania služby zavineného Slovanetom má účastník právo na pomerné zníženie výšky pravidelného mesačného poplatku, a to pri prerušení poskytovania služby trvajúcim nepretržite dlhšie ako 24 hodín a to o 1/30 ceny pravidelného mesačného poplatku 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 vo VOP, časť Reklamačný poriadok.

i) informáciu o funkčnosti vrátane použiteľných technických ochranných opatrení na zabezpečenie elektronického obsahu, ak je to vhodné

Ad i) Neuplatňuje sa

j) informáciu o kompatibilite elektronického obsahu s hardvérom a softvérom, ktoré sú predávajúcemu známe alebo je rozumné očakávať, že sú mu známe, ak je to vhodné,

Ad j) Neuplatňuje sa

Slovanet, a.s.