

## Všeobecné podmienky na poskytovanie elektronickej komunikačnej služby TELEFÓN prostredníctvom siete internet

### Článok 1 Úvodné ustanovenia

1.1 Slovanet, akciová spoločnosť, 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“) vydáva podľa § 44 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) tieto všeobecné podmienky na poskytovanie elektronickej komunikačnej služby TELEFÓN prostredníctvom siete internet (ďalej len „všeobecné podmienky“), ktoré upravujú podmienky poskytovania uvedenej služby, ako aj práva a povinnosti Slovanetu ako poskytovateľa služby a fyzických a právnických osôb, ako užívateľov služby.

### Článok 2 Vymedzenie základných pojmov

Pre potreby týchto všeobecných podmienok platí :

2.1 **Elektronická komunikačná služba TELEFÓN prostredníctvom siete internet** (ďalej len „služba“) je verejne dostupná služba poskytovaná za úhradu, ktorá spočíva úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach. Služba nie je poskytovanie obsahu ani zabezpečenie alebo vykonávanie redakčného dohľadu nad obsahom prenášaným prostredníctvom sietí a služieb.

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

2.3 **Prenosová trasa** je súhrnom všetkých vzájomne prepojených elektronických komunikačných sietí a prístupových liniek, ktoré slúžia k zostaveniu a prenosu volania.

2.4 **Volanie** je elektronické komunikačné spojenie zostavené prostredníctvom služby, ktoré umožňuje obojsmernú komunikáciu v reálnom čase.

2.5 **Negeografické číslo** je číslo, ktorého žiadna časť jeho štruktúry nemá geografický význam

2.6 **Účastnícke telefónne číslo (ďalej len „číslo“)** je negeografické číslo, ktoré identifikuje účastníka služby.

2.7 **Volací program** je súbor údajov o cene a podmienkach používania služby pričom rozsah a podmienky využívania sú uvedené v cenníku.

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

2.9 **Záujemca** je fyzická alebo právnická osoba, prejaví záujem o poskytovanie služby.

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

2.11 **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, počiatočný a konečný termín zúčtovacích období, spôsob úhrady týchto cien, ako aj spôsob získavania informácií o aktuálnych cenách a prípadných zľavách z cien.

2.12 **Za podstatné zmeny** zmluvných podmienok sa považujú jednostranné zmeny v neprospech účastníka týkajúce sa najmä zmeny ceny, zdroja a spôsobu výpočtu ceny za poskytovanú službu, zmeny kvality poskytovanej služby alebo zmeny času trvania zmluvy o poskytovaní služby vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania

služby. Za podstatné zmeny zmluvných podmienok sa považujú aj zmeny tých zmluvných podmienok, na ktorých sa zmluvné strany písomne v zmluve dohodli, že sa budú považovať za podstatné. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje zmena, ak bola priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

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

2.14 **Zmluvný predajca** je fyzická alebo právnická, ktorá je oprávnená uzavierať v mene Slovanetu zmluvy o poskytovaní služby.

### **Článok 3** **Podmienky poskytovania služby**

3.1 Slovanet poskytuje službu na základe zmluvy. Slovanet má právo 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 záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu, preto, že je dlžníkom Slovanetu alebo iného podniku, alebo Slovanet alebo iný podnik už predtým odstúpil od zmluvy so záujemcom alebo vypovedal s ním zmluvu alebo sa nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitných predpisov, napríklad podľa zákona o sociálnom poistení, zákona o zdravotnom poistení, zákona o správe daní.

3.1.3 Záujemca nesúhlasí 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 uzavieraní zmluvy**

4.1 Zmluva sa uzaviera písomne na základe žiadosti záujemcu alebo na základe ponuky Slovanetu. Formulár na podanie žiadosti je k dispozícii v sídle Slovanetu, v jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a je tiež zverejnený na internetovej stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk).

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

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

4.4 Predložený návrh zmluvy podpisuje záujemca sám alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie originálom písomného plnomocenstva. 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 nimi písomne splnomocnené.

4.5 Podpísanú zmluvu záujemca (jeho zástupca) v jednom vyhotovení bez zbytočného odkladu doručí Slovanetu. Dňom doručenia je zmluva uzavretá a týmto dňom nadobúda aj účinnosť, ak nie je výslovne dojednané, že účinnosť nadobúda neskorším dňom. Ak

účastník nepredloží spolu so zmluvou aj doklady, ktoré je povinný zabezpečiť na poskytovanie služby, účinnosť zmluvy sa odkladá do času predloženia týchto dokladov.

4.6 Ak záujemca nie je vlastníkom (správcou) vnútorných rozvodov potrebných na pripojenie koncového zariadenia nevyhnutného na poskytovanie služby, zmluvu možno uzavrieť, len ak záujemca zabezpečí na vlastné náklady a zodpovednosť potrebnú súčinnosť vlastníka (správcu) a jeho súhlas s využitím rozvodov, ak nie je dohodnuté inak. Vo vzťahu k údajom vlastníka nehnuteľnosti, ak Účastník nie je vlastníkom nehnuteľnosti alebo správcou vnútorných rozvodov nehnuteľnosti, Účastník zodpovedá za to, že má oprávnenie k zriadeniu služby a disponuje súhlasom vlastníka na jej poskytovanie. Slovanet je oprávnený vyžiadať si od Účastníka pred zriadením služby alebo kedykoľvek počas platnosti zmluvy o poskytovaní verejných elektronických komunikačných služieb súhlas vlastníka nehnuteľnosti k zriadeniu alebo poskytovaniu služby. Nepredloženie písomného súhlasu nezabavuje Účastníka zodpovednosti za škodu spôsobenú nepravdivosťou vyhlásenia podľa predchádzajúcej vety tohto bodu, pričom Účastník sa zaväzuje Slovanetu takto vzniknutú škodu v celom rozsahu uhradiť.

## **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 reklamačnom poriadku, najneskoršie však do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.

5.1.5 Prehľadné 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 odchádzajúcich volaniach za podmienok stanovených v cenníku, ak o to písomne požiada;

5.1.8 Výberové zablokovanie odchádzajúcich a prichádzajúcich volaní, pokiaľ je to technicky možné za podmienok stanovených v cenníku, ak o to písomne požiada;

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

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 upravujú alebo zlikvidujú. Údaje v zozname účastníkov za fyzické osoby môžu byť zverejnené iba s predchádzajúcim súhlasom podľa § 59 ods.2 a 3 zákona o elektronických komunikáciách.

5.1.11 Využitie služby CLIP, kedy sa mu zobrazí telefónne číslo volajúceho a to aj volajúceho, ktorý požiadal o nezverejnenie údajov v telefónnom zozname, za predpokladu že volajúci nemá aktivovanú službu CLIR (utajenie zobrazenia identifikácie volajúceho);

5.1.12 Využitie služby CLIR (utajenie zobrazenia identifikácie volajúceho);

5.1.13 Prístup k informačným službám Slovanetu, ak sú poskytované.

5.1.14 Využívať služby viacfrekvenčnej prevádzky, podporovanú Slovanetom.

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 svojim konaním takéto konanie tretej osobe.

- 5.2.4 Poskytovať Slovanetu potrebnú súčinnosť k plneniu 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 reklamačného poriadku;
- 5.2.8 Neodkladne oznamovať Slovanetu zmenu identifikačných údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy;
- 5.2.9 Pri skončení zmluvy vrátiť všetky telekomunikačné zariadenia, ktoré mu boli prenájaté alebo vypožičané na využívanie služby.
- 5.2.10 Uhradiť Slovanetu všetky náklady spojené s telekomunikačným zariadením alebo zmenou 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 využívanie služby pridelené;
- 5.2.12 Používať službu v súlade so Slovanetom definovanými zásadami používania služby a to:
- (i) nepoužívať službu spôsobom, ktorý môže ohroziť alebo ohrozuje mravnú výchovu, ktorý je v hrubom rozpore s etickými pravidlami morálky, slušného správania alebo 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 výhražných informácií;
  - (ii) používať službu výhradne pre svoju potrebu. Účastník sa zaväzuje neposkytovať službu iným osobám a nesprostredkovať poskytovanie služby tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu Slovanetu;
  - (iii) nepoužívať službu spôsobom, ktorým naruší Sieť, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k elektronickým službám alebo k Sieti.

## **Článok 6**

### **Práva a povinnosti Slovanetu**

#### **6.1 Slovanet má právo**

6.1.1 Overiť identifikačné a iné údaje záujemcu 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 doručil účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia. Ak účastník napriek písomnej výzve nezaplatí cenu služby vrátane príslušenstva ani do 90 dní odo dňa jej splatnosti, Slovanet môže postúpiť svoju pohľadávku 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 alebo technických dôvodov.

6.1.5 počas krízovej situácie alebo 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 uzavretím 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 výhražných informácií, obťažujúcich 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

- a) nezaplatí cenu služby ani na základe upomienky, v ktorej bol upozornený na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb,
- b) 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,
- c) podstatným spôsobom porušuje iné zmluvné podmienky a na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb bol upozornený,
- d) vstúpil do likvidácie, na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo bol zamietnutý 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 dookiaľ nepominú dôvody, ktoré k obmedzeniu alebo prerušenie 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 týchto všeobecných podmienok;

6.2.2 Poskytovať účastníkovi službu v požadovanom rozsahu a primeranej 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 Písomne, elektronickou poštou alebo službou krátkych správ (SMS) oznámiť účastníkovi najmenej 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.

6.2.6 Plniť povinnosti týkajúce sa spracovania osobných údajov fyzických osôb v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách, Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov) (ďalej len „GDPR“), zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov,

6.2.7 Predkladať účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytnutej služby.

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.

6.4 Pre účely ust. § 43 ods. 4 písm. b) zákona o elektronických komunikáciách v spojení s čl. IV bod 2 ods. 8 všeobecného povolenia č. 1/2014 za predpokladu, že sa nejedná o predplatené služby, Slovanet poskytuje bez poplatku základnú úroveň rozpísaných faktúr formou služby Môj Slovanet, ktorá je bezplatne zriadená a poskytovaná každému

účastníkovi. Služba Môj Slovanet je poskytovaná prístupom na webovom sídle Slovanetu a je chránená autorizačnými a autentifikačnými nástrojmi.

## **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 písomne, alebo inak ako v písomnej forme, a to najmä telefonicky, elektronicky alebo inými spôsobmi určenými Slovanetom, pokiaľ bude zachovaná vôľa zmluvných strán; to neplatí, ak má z dodatku k zmluve vzniknúť záväzok účastníka, ktorý podľa Občianskeho zákonníka možno dojednať len písomne (napríklad dohoda o zmluvnej pokute 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. Slovanet je oprávnený v prípade žiadosti účastníka o uzatvorenie dodatku k zmluve podanej inak ako v písomnej forme, žiadať aby účastník doplnil svoju žiadosť v listinnej podobe. 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 uzaviera na dobu neurčitú, ak v samotnej zmluve nie je dohodnuté, že sa uzaviera na dobu určitú (doba určitá ďalej aj ako „doba viazanosti“). Ak je účastníkom fyzická osoba, doba viazanosti môže byť najviac 24 mesiacov od zriadenia služby. Ak sa pred uplynutím doby viazanosti zmluvné strany nedohodnú inak alebo ak niektorá zmluvná strana, ak je na to oprávnená v zmysle zmluvy, písomne neoznámí druhej zmluvnej strane minimálne jeden kalendárny mesiac pred uplynutím doby viazanosti, že žiada zmluvu ukončiť uplynutím doby viazanosti, tak 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, písomnou výpoveďou a písomným 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 písomne vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je jeden kalendárny mesiac, ak v zmluve nie je uvedené inak, pričom začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Ak účastník vypovie zmluvu pred uplynutím lehoty dohodnutej na zriadenie služby, Slovanet môže požadovať náhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti so zriaďovaním služby v čase od uzavretia zmluvy do doručenia výpovede.

8.4 Slovanet môže zmluvu písomne vypovedať z dôvodov uvedených v zákone o elektronických komunikáciách. Výpovedná doba je jeden kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

8.5 Účastník môže písomne odstúpiť od zmluvy, ak mu Slovanet

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

8.5.2 Neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej 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,

8.5.3 Ani po opakovanej uznanej reklamacii 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.

8.5.4 Neoznami výsledok prešetrenia reklamácie v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.

8.6 Slovanet môže písomne odstúpiť od zmluvy, ak účastník

8.6.1 Opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia siete, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti;

8.6.2 nezaplatí cenu za poskytovanú službu ani do 45 dní po dni splatnosti; 8.6.3 Pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky príslušných právnych predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Slovanetu ho neodpojí.

8.6.4 Opakovane používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje Slovanetu kontrolu jej používania;

8.6.5 Opakovane porušuje podmienky zmluvy;

8.6.6 Uviedol v zmluve údaje, ktoré sa ukážu ako nepravdivé

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

8.7 Slovanet môže písomne odstúpiť od zmluvy tiež v prípade, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu, alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Slovanet môže od zmluvy písomne 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.

8.8 Oprávnená strana môže písomne 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 písomného odstúpenia druhej zmluvnej strane. Plnenia, ktoré si zmluvné strany poskytli do dňa odstúpenia od zmluvy si nevracajú.

8.9 Ukončením trvania zmluvy nezaniká povinnosť účastníka uhradiť cenu poskytnutých služieb ako aj vysporiadať všetky svoje ostatné záväzky voči Slovanetu.

## **Článok 9**

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

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

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

9.3 Slovanet má právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v cenníku, a to najmä vydaním nového cenníka alebo dodatku k jestvujúcemu cenníku (ďalej len „zmena cenníka“). Zmenu cenníka Slovanet zverejní. Zverejnením zmeny cenníka sa rozumie jej sprístupnenie v sídle Slovanetu, jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a na internetovej stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk) alebo zaslaním zmeneného cenníka účastníkovi elektronickou poštou.

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

9.5 Cena za službu bude účastníkovi vyúčtovaná vo forme predplatného na vopred stanovené obdobie (podľa druhu služby), alebo vo forme faktúry spätne za predchádzajúce fakturačné obdobie (služby čerpané nad rámec pravidelných poplatkov) spolu s pravidelným poplatkom za službu na aktuálne fakturačné obdobie. Pre účely týchto Všeobecných podmienok faktúra a predplatné ďalej iba ako "faktúra". Fakturačným obdobím je jeden mesiac ak v zmluve nie je uvedené inak a nejedná sa o formu predplatného na vopred stanovené obdobie.

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

9.7 Za predpokladu, že zúčtovacím obdobím je jeden kalendárny mesiac a účastníkovi nebude doručené vyúčtovanie do 15.dňa zúčtovacieho obdobia, je povinný túto skutočnosť najneskôr v priebehu 18. dňa zúčtovacieho obdobia oznámiť Slovanetu. V prípade, že nedoručenie vyúčtovania neoznami podľa predošlej vety, považuje sa vyúčtovanie za riadne doručené uplynutím 18. dňa zúčtovacieho obdobia. Ak účastník podľa prvej vety oznámi Slovanetu, že vyúčtovanie mu nebolo doručené, bude mu doručený opis vyúčtovania.

9.8 Cena je splatná v lehote uvedenej vo faktúre. Ak účastník nezaplatí cenu za poskytnutú službu riadne a včas, Slovanet je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania. V prípade ak je účastníkom fyzická osoba - nepodnikateľ, tak Slovanet je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške podľa predpisov občianskeho práva. Tým nie je dotknuté právo na uplatnenie dohodnutej zmluvnej pokuty. Úroky z omeškania a zmluvná pokuta môžu byť súčasťou vyúčtovania za nasledujúci kalendárny mesiac.

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

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

9.11 Slovanet je oprávnený započítať akékoľvek zálohy, záväzky Slovanetu z vystavených dobropisov a preplatky účastníka s jeho existujúcimi záväzkami voči Slovanetu, vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už premlčané, a to aj bez ďalšieho výslovného súhlasu účastníka.

9.12 V prípade neposkytovania služby zavinenej 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 v článku 11. Za začiatok prerušenia služby sa považuje moment ohlásenia a overenia poruchy. Za koniec prerušenia služby sa považuje moment obnovenia služby. Ak sa trvanie poruchy predĺži do nasledujúceho zúčtovacieho obdobia, bude mu pravidelný mesačný poplatok znížený 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 spôsobom 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 vyúčtoval služby faktúrou vystavenou výlučne v elektrickej 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 omeškaní 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 vlastní 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 nekvalitného pripojenia účastníka do siete internet, z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase k účastníkovi, alebo v dôsledku akejkoľvek inej nemožnosti účastníka naviazať príslušné spojenie alebo prístup k internetu.

9.17 V prípade pochybností sa elektronická faktúra, alebo akákoľvek písomnosť zaslaná v zmysle všeobecných podmienok považuje za doručенú 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 mu faktúra vystavená elektronickejšie 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 doručенú. V prípade, ak nebude možné ani opakovane doručiť účastníkovi elektronickú faktúru a elektronická faktúra nebude ani v zmysle tohto bodu považovaná za doručенú 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 pomernú časť ceny za čas neposkytovania služby alebo neposkytovania služby 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 verejnej 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 službu, ktorá je závislá od tretej strany, v rozsahu, v akom mu to dovoľí technická spôsobilosť od tejto tretej strany.

#### **Zodpovednosť účastníka**

10.5 Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí Slovanetu porušením povinností uvedených v zmluve, 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 a tiež umožnením takéhoto zásahu alebo protiprávneho užívania tretej osobe. 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 čísla 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 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.

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 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.

11.3 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.

11.4 Reklamácie prešetruje oddelenie služieb zákazníkom. Výsledok prešetrovania oznámi účastníkovi písomne, a to v lehote najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Ak nebude možné 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.

11.5 Reklamácia vo veci prešetrenia 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.

11.6 Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa bodu 11.5. Slovanet má právo na úrok 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.

11.7 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.

11.8 Účastník, ktorý je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, má právo obrátiť sa na Slovanet so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Slovanet vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Slovanet inak porušil jeho práva. Spotrebiteľ môže svoju žiadosť o nápravu zaslať aj elektronicky na adresu [sluzbyzakaznikom@slovanet.net](mailto:sluzbyzakaznikom@slovanet.net).

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. Spotrebiteľ, ktorý si na webovej stránke prevádzkovej Slovanetom a/alebo prostredníctvom iných elektronických prostriedkov objednal ponúkaný tovar a/alebo službu, môže návrh podať aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorú nájde na stránke <http://ec.europa.eu/odr>. Postupom podľa tohto článku nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.

Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu a ktorý nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia je oprávnený na základe ním podaného návrhu podať Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb návrh na mimosúdne riešenie sporu podľa pravidiel § 75a zákona o elektronických komunikáciách. Tým nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.

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

## **Článok 12**

### **Osobné údaje účastníka**

12.1 Ochrana osobných údajov účastníkov fyzických osôb je pre Slovanet trvalým záväzkom. Slovanet je oprávnený spracúvať osobné údaje na základe zákona o elektronických komunikáciách, GDPR a iných právnych noriem upravujúcich spracúvanie osobných údajov. Informácie o podmienkach spracúvania osobných údajov, prevádzkových a lokalizačných údajov v podmienkach Slovanetu sú bližšie uvedené v Podmienkach spracúvania osobných údajov, ktoré tvoria samostatný dokument prístupný na stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk), sú k nahliadnutiu na predajných miestach Slovanetu a tvoria aj súčasť zmluvnej dokumentácie. Podmienky spracúvania osobných údajov sú zároveň splnením informačnej povinnosti spoločnosti Slovanet vo vzťahu k dotknutým osobám v zmysle článku 13 GDPR. Slovanet si vyhradzuje právo meniť a dopĺňať Podmienky spracúvania osobných údajov z dôvodu ich aktualizácie, zmeny právnych predpisov a pod.

12.2 Účastník je povinný oznámiť Slovanetu zmenu osobných údajov najmä údajov potrebných pre fakturáciu služieb ( fakturačná adresa, adresa elektronickej pošty a pod.) v prípade ak k takej zmene dôjde počas trvania zmluvného vzťahu so Slovanetom.

## **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 poštou platia ustanovenia Poštového poriadku. Ak sa písomnosť doručuje poštou na poslednú známu adresu ako doporučená listová zásielka s doručenkou, písomnosť sa považuje za doručenú, ak ju pošta vráti odosielateľovi preto, lebo adresát odoprel zásielku prevziať alebo si ju na pošte nevyzdvihol v odbernej lehote alebo ju pošta vráti s poznámkou adresát neznámy.

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

13.5 Slovanet je oprávnený prijímať písomnosti a iné informácie od účastníka aj elektronickou poštou a to z kontaktnej e-mailovej adresy účastníka. Slovanet je oprávnený si k takto doručovaným podaniam vyžiadať ich doplnenie v listinnej podobe, pričom účastník je povinný listinnú podobu podania doručiť Slovanetu v lehote stanovenej Slovanetom, inak sa na takéto podanie účastníka neprihliada.

## **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 vo všeobecných podmienkach a cenníku, sa spravujú ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách a ak tento zákon niektoré vzťahy výslovne neupravuje, použijú sa príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka a ak je účastníkom fyzická osoba – nepodnikateľ použijú sa ustanovenia Občianskeho 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 nevyrieši podľa odseku 14.3, zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

## **Článok 15**

### **Opis a kvalita služby**

15.1 Slovanet poskytuje službu nepretržite, t.j. 24 hodín denne každý deň v roku.

15.2 Služba je určená najmä na obojsmerný prenos hlasovej komunikácie úplne alebo čiastočne prostredníctvom siete s prepájaním paketov. Služba je určená na uskutočnenie a príjem národných a medzinárodných volaní bez prístupu k tiesňovým volaniam prostredníctvom jedného alebo viacerých čísel národného alebo medzinárodného číslovacieho plánu.

15.3 Pre využívanie služby je potrebné pripojenie do Internetu alebo inej siete s prenosom dát prostredníctvom IP protokolu. Kvalita služby závisí od kvality prenosovej trasy, ktorej parametre sú uvedené v cenníku.

15.4 Slovanet poskytuje službu prostredníctvom jednotlivých volacích programov a s nimi spojených doplnkových a ostatných produktov, ktorých rozsah a charakteristika je uvedená v cenníku.

15.5 Pre využívanie služby je účastníkovi v súlade s číslovacím plánom pridelené negeografické číslo.

15.6 Druhy jednotlivých volaní:

(i) národné volanie do pevnej siete je volanie do pevnej verejnej siete, prepojenej so sieťou poskytujúcou službu. Volanie sa realizuje voľbou telefónneho čísla v národnom formáte, teda vrátane národného rozlišovacieho čísla (0) a národného cieľového kódu (NDC).

(ii) národné volanie do mobilnej siete je volanie do mobilnej verejnej siete, prepojenej so sieťou poskytujúcou službu. Volanie sa realizuje voľbou negeografického čísla, ktoré bolo pridelené účastníkom mobilnej siete.

(iii) národné volanie do inej elektronickej komunikačnej siete je volanie do inej elektronickej komunikačnej siete, prepojenej so sieťou poskytujúcou službu. Volanie sa realizuje voľbou negeografického čísla, ktoré bolo pridelené účastníkom inej elektronickej komunikačnej siete.

(iv) medzinárodné volanie je volanie, pri ktorom cieľové číslo volané volajúcim je v tvare medzinárodného čísla

(v) volanie na informačné služby je volanie na skrátené čísla z množiny 11xx a 12xxx realizované bez voľby národného rozlišovacieho čísla (0)

(vi) volanie na skrátené čísla je volanie na skrátené čísla z množiny 16xxx, 17xxx, 18xxx realizované bez voľby národného rozlišovacieho čísla (0)

(vii) volanie na služby s pridanou hodnotou je volanie na čísla z množín 0800xxxxxx pre služby volania freephone, 0850xxxxxx pre služby s rozdelením poplatkov

## **Článok 16**

### **Záverečné ustanovenia**

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

16.2 Slovanet je oprávnený meniť a dopĺňať tieto všeobecné podmienky.

16.3 Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 4.12.2020. Zverejňujú sa na internetovej stránke Slovanetu [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk). Záujemca môže o ich poskytnutie požiadať v sídle Slovanetu, v jeho pobočkách a u zmluvných predajcov.

16.4 Dňom nadobudnutia účinnosti týchto všeobecných podmienok zrušujú sa všeobecné podmienky, ktoré nadobudli účinnosť dňa 21.5.2018

Vydané v Bratislave, 3.12.2020

**Ing. Peter Máčaj**  
predseda predstavenstva

**Ing. Peter Tomášek**  
člen predstavenstva