

## Všeobecné podmienky na poskytovanie doplnkovej služby ESET NetProtect

### Článok I Úvodné ustanovenia

Slovanet, a. s., so sídlom Galvaniho 19, 821 04 Bratislava, IČO: 35 954 612, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 3692/B (ďalej len „Slovanet“) vydáva podľa § 84 ods. 2 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) tieto všeobecné podmienky na poskytovanie doplnkovej služby ESET NetProtect (ďalej len „služba“). Všeobecné podmienky upravujú podmienky poskytovania doplnkovej služby, ako aj práva a povinnosti Slovanetu ako poskytovateľa služby a fyzických a právnických osôb ako užívateľov služby (ďalej len „VOP“ alebo „Všeobecné podmienky“).

### Článok II Vymedzenie základných pojmov

1. Doplnková služba je služba ESET NetProtect (ďalej v texte aj ako Doplnková služba) poskytovaná Slovanetom v spolupráci so spoločnosťou ESET spol. s r.o. so sídlom Aupark Tower, 16. poschodie Einsteinova 24 851 01 Bratislava Slovenská republika. Doplnková služba je prevádzkovaná Slovanetom na zariadeniach Slovanetu a v rámci siete Slovanet. Služba je určená pre zvýšenie ochrany užívateľov voči určitým kybernetickým hrozbám pozostávajúca z:

- Ochranný filter pre DNS
- Ochranný filter pre malvér
- Filter pre potencionálne nechcený obsah
- Ochranný filter pre phishing
- Filter webového obsahu podľa kategórií
- Vlastný URL filter
- Pravidelný bezpečnostný report
- Manažment portál
- Bezpečné vyhľadávanie

Princípom Doplnkovej služby je z technického hľadiska smerovanie DNS prevádzky domácej siete účastníka na dodacej adrese pripojenia do siete internet, ku ktorému je Doplnková služba aktivovaná na DNS servery, definovanom Slovanetom. V prípade, ak účastník využíva iný DNS server, ako DNS server nastavený Slovanetom, alebo využíva služby, ktorých súčasťou je presmerovanie dátových tokov cez iné DNS servery, Doplnková služba môže byť nefunkčná, alebo môže fungovať nesprávne, prípadne nedostatočne. Zároveň môže byť negatívne ovplyvnené internetové pripojenie účastníka. Podmienkou poskytovania Doplnkovej služby je existencia platnej zmluvy o poskytovaní verejne dostupnej služby pripojenia do siete internet so Slovanetom, pre vybrané produkty prístupu do siete internet dostupných na [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk) a aktivácia doplnkovej služby.

2. **Elektronickou objednávkou** sa rozumie elektronický formulár zverejnený v privátnej zóne, t. j. Môj RadioLAN, prostredníctvom ktorého si záujemca môže objednať doplnkovú službu ESET NetProtect.

3. **Účastníkom** sa pre účely týchto podmienok rozumie fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá má so Slovanetom uzatvorenú zmluvu o poskytovaní verejne dostupnej služby pripojenia do siete internet určenú pre domácnosti a prejaví záujem o poskytovanie Doplnkovej služby prostredníctvom elektronickej objednávky.

4. **Všeobecnými podmienkami** sa rozumejú všeobecné podmienky na poskytovanie Doplnkovej služby ESET NetProtect. Všeobecné podmienky sú k dispozícii v pobočkách Slovanetu a sú tiež zverejnené na internetovej stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk).

5. **Cenníkom** sa rozumie platný sadzobník cien/tarifa na poskytovanie doplnkových služieb, ktorý obsahuje aj podmienky uplatňovania cien.

6. **Držiteľom práv** sa rozumie spoločnosť ESET spol. s r.o. so sídlom Aupark Tower, 16. poschodie Einsteinova 24 85101 Bratislava Slovenská republika, ktorá je vlastníkom a vykonávateľom práv k produktu prostredníctvom, ktorého je Doplnková služba poskytovaná. Na základe osobitného zmluvného vzťahu s Držiteľom práv a týchto Všeobecných podmienok Slovanet udeľuje účastníkovi nevýhradné neprevoditeľné časovo obmedzené právo na využívanie Doplnkovej služby odo dňa jej aktivácie do dňa skončenia jej poskytovania.

7. **Miesto dodania** doplnkovej služby je miesto, ktoré je určené v zmluve o poskytovaní verejne dostupnej služby pripojenia do siete internet uzavretej medzi Slovanetom a účastníkom.

### Článok III

#### Práva a povinnosti Slovanetu a účastníka

1. Slovanet je oprávnený prerušiť alebo obmedziť poskytovanie doplnkovej služby na nevyhnutne dlhú dobu za účelom vykonania plánovanej kontroly, údržby, opravy, zmeny nastavenia alebo aktualizácie hardvérového alebo softvérového vybavenia, prostredníctvom ktorých sa doplnková služba poskytuje.

2. Slovanet je oprávnený prerušiť, obmedziť alebo ukončiť poskytovanie doplnkovej služby na nevyhnutne dlhú dobu, ak je jej poskytovanie znemožnené alebo obmedzené neodvratiteľnou udalosťou, ktorú nebolo možné predvídať alebo jej zabrániť (ďalej len „vyššia moc“) To nezakladá nárok na zníženie poplatku za Doplnkovú službu, poskytnutie náhrady a ani nárok na náhradu škody.

3. O prerušení obmedzení alebo ukončení poskytovania doplnkovej služby podľa bodov 1. a 2. tohto článku bude Slovanet bez zbytočného odkladu informovať Účastníka prostredníctvom svojej internetovej stránky alebo inou vhodnou formou.

4. Slovanet je oprávnený dočasne a bez predchádzajúceho upozornenia prerušiť alebo obmedziť poskytovanie doplnkovej služby, ak účastník porušil niektorú povinnosť vyplývajúcu z týchto podmienok.

5. Slovanet je oprávnený zaviesť dodatočné spôsoby ochrany doplnkovej služby, ak je to potrebné z dôvodu zvýšenia jej ochrany alebo z dôvodu ochrany účastníka, ak zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady na strane účastníka alebo ak účastník s týmito dodatočnými nákladmi súhlasil alebo o zavedenie dodatočného spôsobu ochrany doplnkovej služby požiadal. Slovanet je tiež oprávnený meniť rozhranie, pridať alebo odobrať niektorú funkčnosť doplnkovej služby.

6. Slovanet si vyhradzuje právo rozšíriť, zmeniť alebo zrušiť jednotlivé funkcie alebo vlastnosti Doplnkovej služby a to najmä z bezpečnostných, prevádzkových, ekonomických, legislatívnych alebo regulačných príčin. Slovanet bude o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu informovať účastníka prostredníctvom svojej internetovej stránky alebo inou vhodnou formou. V prípade, ak si takéto zmeny vyžadujú dodatočné opatrenia na strane účastníka a v jeho používateľskom prostredí, je účastník povinný realizovať tieto zmeny na vlastné náklady.

7. V prípade podstatných zmien bezpečnostných, prevádzkových, ekonomických, legislatívnych alebo regulačných noriem si Slovanet vyhradzuje právo ukončiť poskytovanie služby Doplnkovej služby. Slovanet bude o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu informovať účastníka primeranou formou.

8. Účastník si môže aktivovať Doplnkovú službu Elektronickou objednávkou, telefonicky alebo osobne, na ktoromkoľvek predajnom mieste Slovanetu.

9. Doplnkovú službu si môže aktivovať iba účastník, ktorý využíva službu pripojenia do siete internet od Slovanetu.

10. Doplnková služba sa považuje za zriadenú dňom jej aktivácie.

11. Účastník má prístup k svojmu užívateľskému kontu pre správu Doplnkovej služby.

12. Účastník je povinný uhrádzať cenu za doplnkovú službu v zmysle platného Cenníka, okrem prípadov ak Cenník alebo akciový cenník platný v čase aktivácie doplnkovej služby uvádza možnosť bezplatného využívania doplnkovej služby počas určitého času tzv trial perióda.

13. Účastník, ktorému bola aktivovaná trial perióda a dôjde k ukončeniu poskytovania doplnkovej služby z dôvodov na strane účastníka nemá pri opätovnej aktivácii doplnkovej služby pre rovnaké miesto dodania doplnkovej služby nárok na poskytnutie trial periódy.

14. Účastník je oprávnený využívanie doplnkovej služby ukončiť na základe žiadosti o deaktiváciu, pričom doplnková služba bude deaktivovaná najneskôr k poslednému dňu zúčtovacieho obdobia, v ktorom účastník požiadal o jej deaktiváciu.

15. Účastník je povinný používať doplnkovú službu v súlade s týmito podmienkami, v súlade s platnými predpismi, najmä je povinný sa zdržať akéhokoľvek podvodného používania alebo zneužívania doplnkovej služby.

16. Účastník má povinnosť vykonávať pravidelné aktualizácie zariadení ktoré sú využívané v súvislosti s doplnkovou službou a vyvarovať sa konania, ktoré je možné posúdiť ako obídanie zabezpečenia zariadení.

17. Účastník má povinnosť platiť riadne a včas cenu poskytovanej doplnkovej služby.

18. Účastník je povinný poskytovať Slovanetu bezodplatne nevyhnutnú súčinnosť pri plnení zmluvných povinností a to najmä pri riešení incidentov a chybových stavov. Účastník je v rámci poskytovania súčinnosti povinný pravdivo informovať Slovanet o identifikačných znakoch chybových hlásení a napomáhať pri zisťovaní príčiny chyby.

19. Všetky ceny bez DPH, môžu byť použité ako podklady na vystavenie faktúry. Slovanet bude k cenám bez DPH účtovať DPH podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty.

#### **Článok IV Zodpovednosť**

1. Slovanet prevádzkuje technickú podporu doplnkovej služby na čísle **02/208 28 208** alebo e-mailom na **technickapodpora@slovanet.net**. Potrebné informácie o podpore sú uvedené na stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk) v sekcii Kontakty.

2. Ohlásené poruchy, ktoré majú vplyv na funkčnosť doplnkovej služby budú v závislosti od ich závažnosti odstránené v čo najkratšom čase.

3. Slovanet poskytuje doplnkovú službu v súlade s aktuálnymi znalosťami o stave techniky a kybernetických hroziach, ktoré sú priebežne vyhodnocované a implementované do doplnkovej služby, pričom negarantuje nepretržitú funkčnosť a dostupnosť doplnkovej služby.

4. Slovanet zodpovedá účastníkovi za škodu v rozsahu akom to ustanovujú tieto Všeobecné podmienky. Maximálna výška náhrady škody vzniknutej v dôsledku neposkytovania doplnkovej služby, alebo jej poskytovania s podstatnými vadami, je obmedzená najviac do výšky ceny za túto doplnkovú službu.

5. Slovanet nezodpovedá účastníkovi za ušlý zisk.

6. Slovanet nezodpovedá ak ku škode došlo mimo siete Slovanetu, na ktorej je aktivovaná doplnková služba.

7. Slovanet nezodpovedá za škodu v dôsledku nefunkčnosti doplnkovej služby, ak boli tieto škody spôsobené bez zavinenia Slovanetu alebo v dôsledku vyššej moci.

8. Slovanet nezodpovedá za nesprávne, alebo nedostatočné fungovanie Doplnkovej služby v prípade, ak účastník pokračuje v prehliadaní stránok, alebo využívaní dátových služieb, ktoré boli Doplnkovou službou vyhodnotenú ako škodlivé, alebo predstavujúce určitý druh hrozby. Za takéto konanie je zodpovedný v plnom rozsahu výlučne účastník.

9. Slovanet nezodpovedá za škody spôsobené v dôsledku nedostatočného zálohovania.

10. Slovanet nezodpovedá za negatívne dopady na internetové pripojenie, alebo na funkčnosť Doplnkovej služby, vyplývajúce z nevyhovujúceho nastavenia DNS servera.

11. Slovanet nezodpovedá za nesprávne, alebo nedostatočné fungovanie Doplnkovej služby, ku ktorému došlo predovšetkým no nie výhradne z dôvodu pripojenia koncových zariadení užívateľa do internetu prostredníctvom iného pripojenia ako je pripojenie do siete internet, ku ktorému je Doplnková služba aktivovaná, z dôvodu nedostatočnej úrovne nastavení služby, konfigurovateľných zo strany účastníka, z dôvodu prenosu dát do zariadení v domácej sieti účastníka prostredníctvom technológií bluetooth, NFC a iných bezdrôtových technológií, z dôvodu prenosu infikovaných súborov, prostredníctvom prenosných médií, špecifických telekomunikačných služieb a služieb ako sú napríklad služby pre instant messaging prípadne z dôvodu konfliktov služieb tretích strán s Doplnkovou službou.

12. Slovanet vyhlasuje, že opatrenia na zvýšenie ochrany užívateľov služby voči určitým kybernetickým hrozbám sú bez zjavných chýb, vzhľadom na aktuálny stav poznania a techniky a fungujú výhradne v rámci domácej siete účastníka na dodacej adrese pripojenia do siete internet, ku ktorému je Doplnková služba aktivovaná.

13. Slovanet nezodpovedá za skutočnosť, že služby poskytované na špecifický účel podľa týchto obchodných podmienok fungujú úplne bez chýb. Slovanet nepreberá žiadnu zodpovednosť a negarantuje úplne bezchybné fungovanie Doplnkovej služby.

14. Účastník v plnom rozsahu zodpovedá za využívanie doplnkovej služby spôsobom, ktorý nebude viesť k porušovaniu práv Držiteľa práv.

#### **Článok IV Záverečné ustanovenia**

1. Lehota zriadenia doplnkovej služby je maximálne 10 pracovných dní odo dňa doručenia podpísaných dokumentov potrebných k zriadeniu služby, resp. odo dňa odoslania elektronickej objednávky.

2. Slovanet je oprávnený meniť a dopĺňať tieto všeobecné podmienky.

3. Účastník prejavom záujmu o poskytovanie doplnkovej služby, resp. odoslaním elektronickej objednávky potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito podmienkami, ako aj všeobecnými podmienkami na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet a cenníkom.

4. Tieto obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 13.01.2025. Zverejňujú sa na internetovej stránke Slovanetu [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk). Záujemca môže o ich poskytnutie požiadať v pobočkách Slovanetu.

Vydané v Bratislave, 13.01.2025

**Ing. Peter Máčaj**  
člen predstavenstva

**Ing. Peter Tomášek**  
člen predstavenstva