Všeobecné podmienky na poskytovanie služby Slovanet TV

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 viažuce sa k poskytovaniu služby Slovanet TV. Všeobecné podmienky upravujú podmienky poskytovania služby, ako aj práva a povinností Slovanetu ako poskytovateľa služby a fyzických a právnických osôb ako užívateľov služby (ďalej len „VOP“ alebo „Všeobecné podmienky“).

Článok II
Vymedzenie základných pojmov

1. Retransmisia je príjem a súčasný, úplný a nezmenený prenos pôvodného vysielania programovej služby alebo jeho podstatnej časti vysielateľom určenej na príjem verejnosťou, uskutočnený elektronickou komunikačnou sieťou.

2. Slovanet TV je služba retransmisie ponúkaná Slovanetom pod obchodným názvom „Slovanet TV“, ktorá je poskytovaná Účastníkovi v rámci siete Slovanetu s využitím protokolu IP. Podmienky poskytovania Slovanet TV na jednotlivých produktových radoch sa riadia týmito podmienkami a Cenníkom služby. Slovanet TV je poskytovaná prostredníctvom koncového zariadenia služby Slovanet TV a/alebo prostredníctvom aplikácie dostupnej v rámci zobrazovacieho zariadenia TV prijímač.

3. Slovanet TV+ je doplnková služba k službe Slovanet TV umožňujúca účastníkovi využívanie retransmisie prostredníctvom internetu na rôznych typoch vedľajších zobrazovacích zariadeniach a jej poskytovanie je podmienené zriadením a poskytovaním služby televízie Slovanet TV. Pre využívanie služby Slovanet TV+ je nevyhnutné pripojenie do siete internet zo strany účastníka, ktoré nie je súčasťou poskytovania služby Slovanet TV+ a inštalácia aplikácie do vedľajšieho zobrazovacieho zariadenia. Pripojenie do siete internet, parametre pripojenia a dostupnosť sú v kompetencii účastníka, pričom na zodpovednosti účastníka je tiež zabezpečenie takého poskytovateľa pripojenia do siete internet, ktorého obchodné podmienky pre pripojenie do siete internet nebudú využívaním služby porušené. Za súlad medzi využívaním služby plne zodpovedá Účastník a taktiež aj za podmienky dohodnutými s poskytovateľom pripojenia do siete internet, ako aj za prípadné porušenie dohodnutých podmienok s poskytovateľom pripojenia do siete internet. Služba Slovanet TV a služba Slovanet TV+ sa ďalej v texte spoločne označujú aj ako „služba"; ak sa podľa povahy poskytovaného plnenia alebo podľa osobitného predpisu na niektorú z nich vzťahuje osobitná úprava (najmä úprava digitálneho plnenia podľa § 852a a nasl. Občianskeho zákonníka vo vzťahu k službe Slovanet TV+ a Aplikácii), použije sa vo vzťahu k tejto službe prednostne táto osobitná úprava pred všeobecnými ustanoveniami týchto VOP týkajúcimi sa služby.

4. Programová služba je zámerné časové usporiadanie relácií vysielania a ďalších zložiek tejto služby, ktoré vytvárajú uzatvorený celok poskytovaný vysielateľom verejnosti; programová služba je obsahovou službou; základnou zložkou programovej služby je relácia.

5. Programová ponuka je súbor programových služieb, ktoré Slovanet v rámci služby poskytuje. Programová ponuka môže obsahovať rôzne kombinácie televíznych a rozhlasových služieb, rozdelených do balíkov. Podrobné rozdelenie do balíkov a ich zloženie je špecifikované v Cenníku a je dostupné aj na stránke www.slovanet.sk. Programová ponuka pre službu Slovanet TV a doplnkovú službu Slovanet TV+ sa môže líšiť, ich poskytovanie je závislé od vysielacích a licenčných práv poskytovateľa.

6. Cenník je platný sadzobník cien za poskytovanie služby vydávaný Slovanetom, ktorý obsahuje aj podmienky uplatňovania cien; cenník obsahuje tiež bližšiu špecifikáciu spôsobu a podmienok poskytovania služby.

7. Koncové zariadenie je zariadenie Slovanetu umožňujúce využívanie služby Slovanet TV. Za koncové zariadenie sa nepovažujú zobrazovacie zariadenia ako sú TV prijímač, mobilný telefón, tablet, osobný počítač, domáce kino, videorekordér a podobne.

8. Set Top Box je koncové zariadenie na vstupe pripojené priamo do zdroja signálu alebo do zariadenia sprostredkujúceho pripojenie na internet a na výstupe pripojené do TV prijímača umožňujúce využívanie Slovanet TV.

9. Media box je koncové multimediálne zariadenie, určené pre využívanie služby Slovanet TV, ktoré obsahuje fyzické rozhranie pre pripojenie TV prijímača alebo iného kompatibilného zobrazovacieho zariadenia Účastníka a aplikačné rozhranie umožňujúce sledovanie retransmisie prostredníctvom Aplikácie. Media box používa systém AndroidTV (s certifikáciou AndroidTV od fy. Google).

10. Zobrazovacie zariadenie je TV prijímač, tablet, mobilný telefón, osobný počítač. Zobrazovacie zariadenia nie sú súčasťou poskytovania služby Slovanet TV.

11. Vedľajšie zobrazovacie zariadenia sú zobrazovacie zariadenia účastníka, ktoré umožňujú využívanie doplnkovej služby Slovanet TV+. Využívanie doplnkovej služby Slovanet TV+ na vedľajších zobrazovacích zariadeniach je podmienené inštaláciou aplikácie. Vedľajšími zobrazovacími zariadeniami sa rozumejú osobný počítač, mobilný telefón, tablet podporujúce inštaláciu Aplikácie a pripojenie k sieti internet.

12. Aplikácia - hnuteľná nehmotná vec - počítačový program, ku ktorému vykonáva majetkové práva Slovanet. Aplikácia je digitálnym obsahom. Aplikácia pre sledovanie TV môže byť súčasťou koncového zariadenia alebo iných zobrazovacích zariadení Účastníka (TV prijímač, PC, Mobilný telefón, tablet). Aktuálna dostupnosť Aplikácie pre typy zobrazovacích zariadení alebo koncových zariadení a pod. je uvedená na web stránke www.slovanet.sk a je závislá od podmienok online obchodov platforiem ako aj od technických možností typov zobrazovacích alebo koncových zariadení. Aplikácia je v online obchodoch dostupná pod názvom „Slovanet TV“ a jej využívanie je podmienené registráciou, súhlasom s licenčnými a obchodnými podmienkami online obchodu a správnou inštaláciou aplikácie do príslušného zariadenia zo strany účastníka.

13. PIN kód je bezpečnostný údaj, ktorý je tvorený štvormiestnou kombináciou určených čísiel, ktorá umožní Účastníkovi, aby neoprávnené osoby nemali prístup k ním určeným televíznym programom alebo k ich častiam. Rozsah televíznych programov, ich častí alebo doplnkových a pridružených služieb, pri ktorých je využitie PIN kódu Účastníkovi umožnené, stanovuje Podnik v rámci svojich technických možností.

14. Párovací kód (PIN kód) - je bezpečnostný údaj, ktorý je tvorený deväťmiestnou kombináciou čísiel, ktorá umožní Účastníkovi aktiváciu služby Slovanet TV prostredníctvom dodaného koncového zariadenia.

15. Prihlasovacie údaje sú bezpečnostné údaje zákazníka, ktoré obsahujú jedinečné meno a heslo účastníka potrebné pre prihlásenie a využívanie služby Slovanet TV. Heslo si môže účastník kedykoľvek zmeniť. Za prihlasovacie údaje sa považuje aj párovací kód (PIN kód), Prostredníctvom prihlasovacích údajov, účastník vykonáva administráciu služby prostredníctvom užívateľského webového rozhrania, ktoré je dostupné na internetovej adrese www.slovanet.sk.

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

17. IPTV (Internet Protocol Television) je televízne a rozhlasové vysielanie šírené prostredníctvom širokopásmového internetu.

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

19. Záujemca je fyzická osoba, ktorá prejaví záujem o poskytovanie služby.

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

21. Zmluva o poskytovaní verejne dostupnej služby (ďalej aj len „zmluva o poskytovaní služieb“) je zmluva uzavretá medzi Slovanetom a účastníkom podľa § 84 zákona o elektronických komunikáciách. Zmluva v rozsahu poskytovania služby Slovanet TV+ a Aplikácie sa uzatvára so spotrebiteľom aj podľa § 852a Občianskeho zákonníka; jej neoddeliteľnou súčasťou sú jej prílohy, a to najmä špecifikácia služby, tieto VOP a cenník a podmienky kampane ak kampaň využil.

22. Za podstatné zmeny zmluvných podmienok sa považuje taká zmena zmluvných podmienok, ktorá (i) nie je zmenou výhradne v prospech účastníka, (ii) nie je výlučne administratívneho charakteru, (iii) nevyplýva z osobitného právneho predpisu, napr. Občianskeho zákonníka alebo (iv) má negatívny vplyv na účastníka.
    Podstatnou zmenou zmluvných podmienok nie je ani zmena programovej ponuky retransmisie.

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

24. Podnik je každá osoba, ktorá splnila oznamovaciu povinnosť podľa § 10 zákona o elektronických komunikáciách, ako aj každá osoba podľa § 3 písm. a/ zákona o elektronických komunikáciách[1]

[1] Podnikom sa rozumie osoba, ktorá poskytuje siete alebo služby na základe všeobecného povolenia na poskytovanie sietí alebo služieb podľa § 8 (ďalej len „všeobecné povolenie“), všeobecného povolenia na používanie frekvencií podľa § 34, individuálneho povolenia na používanie frekvencií podľa § 35 alebo na základe individuálneho povolenia na používanie čísel podľa § 55 okrem subjektov podľa § 55 ods. 3 zákona o elektronických komunikáciách.

25. Mikropodnik je podnikateľ,[2] ktorý zamestnáva menej ako desať osôb v pracovnom pomere alebo v obdobnom pomere a ktorého ročný obrat alebo ročná bilančná suma je najviac jeden milión eur; pri určení počtu zamestnancov, ročného obratu a ročnej bilančnej sumy sa postupuje podľa osobitného predpisu[3].

26. Malý podnik je podnikateľ,[4] ktorý zamestnáva menej ako dvadsať osôb v pracovnom pomere alebo v obdobnom pomere a ktorého ročný obrat alebo ročná bilančná suma je najviac dva milióny eur; pri určení počtu zamestnancov, ročného obratu a ročnej bilančnej sumy sa postupuje podľa osobitného predpisu[5].

27. Nezisková organizácia je právnická osoba, ktorá má v zmysle príslušných právnych predpisov postavenie neziskovej organizácie.[6]

28. Balík je balík služieb alebo balík služieb a koncového zariadenia, ktorý obsahuje aspoň službu prístupu k internetu alebo verejne dostupnú interpersonálnu komunikačnú službu založenú na číslach alebo obidve tieto služby a je poskytovaný Slovanetom na základe jednej zmluvy alebo v rámci úzko súvisiacej alebo spojenej zmluvy, z ktorých povahy pri ich uzavretí vyplývalo, že sú na sebe vzájomne závislé.

29. Pridružená služba je služba pridružená k sieti alebo službe, ktorá umožňuje alebo podporuje poskytovanie služieb, poskytovanie služieb bez priameho zásahu poskytovateľa alebo automatizované poskytovanie služieb prostredníctvom takejto siete alebo služby alebo má takéto predpoklady a zahŕňa prevod čísel alebo systémy ponúkajúce rovnocennú funkciu, systémy podmieneného prístupu a elektronických programových sprievodcov, ako aj iné služby, ako sú služba identifikácie, lokalizácie a prítomnosti.

30. Nahrávanie - umožňuje nahrávanie vybraných televíznych programov. Rozsah uloženia nahrávania je uvedený v cenníku služby. Užívateľ má predplatený maximálny počet minút, ktoré môže pre nahranie programov (programu) využiť.

31. Archív – služba spätného prehrávania je zoznam relácií, ktorý môže byť dostupný 7 dní odo dňa vysielania, pričom zoznam relácií určuje vysielateľ týchto programov. Rozsah a dostupnosť relácii odo dňa vysielania, určuje vlastník vysielacích práv.

32. EPG – elektronický programový sprievodca poskytuje účastníkovi informácie o vysielaných reláciách, programoch, filmoch.

33. Pridružené doplnkové služby sú služby, ktoré môžu byť súčasťou služby Slovanet TV. Rozsah a dostupnosť ich poskytovania je podmienená technickou dostupnosťou alebo vysielacími právami. Takýto službami sú EPG, nahrávanie, archív.

34. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci podnikateľskej činnosti alebo povolania. Na spotrebiteľskú zmluvu s digitálnym plnením sa uplatnia najmä § 852a a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník.

Článok III

[2] § 2 ods. 2 Obchodného zákonníka.
[3] Čl. 2 ods. 1 prílohy I nariadenia Komisie (EÚ) č. 651/2014 zo 17. júna 2014 o vyhlásení určitých kategórií pomoci za zlučiteľné s vnútorným trhom podľa článkov 107 a 108 zmluvy (Ú. v. EÚ L 187, 26. 6. 2014) v platnom znení.
[4] § 2 ods. 2 Obchodného zákonníka.
[5] Čl. 2 ods. 1 prílohy I nariadenia Komisie (EÚ) č. 651/2014 zo 17. júna 2014 o vyhlásení určitých kategórií pomoci za zlučiteľné s vnútorným trhom podľa článkov 107 a 108 zmluvy (Ú. v. EÚ L 187, 26. 6. 2014) v platnom znení.
[6] Zákon č. 213/1997 Z. z. v znení novely zákona č. 35/2002 definuje neziskovú organizáciu poskytujúcu všeobecne prospešné služby ako právnickú osobu, ktorá poskytuje všeobecne prospešné služby za vopred určených a pre všetkých používateľov rovnakých podmienok a ktorej zisk sa nesmie použiť v prospech zakladateľov, členov orgánov ani jej zamestnancov a musí sa použiť v celom rozsahu na zabezpečenie všeobecne prospešných služieb.

Podmienky poskytovania služby

1. Slovanet poskytuje službu na základe zmluvy o poskytovaní služby. Slovanet môže odmietnuť uzavrieť zmluvu, ak
   a) poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky neuskutočniteľné (okrem poskytovania univerzálnej služby podľa § 96 ods. 2 písm. a) zákona o elektronických komunikáciách, ak je uvedené aplikovateľné) alebo by bolo možné len s vynaložením neprimeraných vysokých nákladov,
   b) záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu, preto, že on je dlžníkom Slovanetu alebo iného podniku, alebo Slovanet alebo iný podnik už predtým odstúpil od zmluvy o poskytovaní služby so záujemcom alebo vypovedal s ním zmluvu o poskytovaní služby alebo sa nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitných predpisov, napríklad podľa zákona o sociálnom poistení, zákona o zdravotnom poisťovníctve, zákona o správe daní a pod.
   c) záujemca nesúhlasí s podmienkami uvedenými v zmluve, vrátane jej príloh.
2. Služba umožňuje účastníkovi príjem vybranej rozhlasovej a televíznej programovej služby určenej vysielateľom na príjem verejnosťou.
3. K službe si účastník môže objednať doplnkové služby a pridružené doplnkové služby v zmysle cenníka služby. Informácie o nich sú zverejnené na internetovej stránke Slovanetu www.slovanet.sk. Tam sú zverejnené aj informácie o druhoch servisných a podporných služieb a kontaktné údaje na tieto služby.
4. Slovanet negarantuje funkčnosť služby na iných zariadeniach ako dodaných Slovanetom pre poskytovanie TV. Účastník môže používať iba také koncové zariadenia, ktorých technická spôsobilosť je v súlade s predpismi o technických požiadavkách na výrobky a o posudzovaní zhody.
5. Podmienky poskytovania služby sú stanovené vzhľadom na právne a licenčné podmienky stanovené držiteľmi TV/rozhlasových práv.
6. Slovanet stanovuje podmienky používania služby vzhľadom na technické možnosti technológii potrebných pre poskytovanie služby ako aj vzhľadom na technické možnosti koncových alebo zobrazovacích zariadení a/alebo aplikácií v zobrazovacích zariadeniach a pod.. Spoločnosť Slovanet je oprávnená obmedziť sprístupňovanie poskytovania služby prostredníctvom jednotlivých koncových alebo zobrazovacích zariadení alebo aplikácií umiestnených v zobrazovacích zariadeniach z hľadiska ich počtu, alebo aj vzhľadom na technológie a softvér používaný v jednotlivých koncových a/alebo zobrazovacích zariadeniach, alebo z ohľadom na iné relevantné kritéria určené spoločnosťou Slovanet (tieto obmedzenia sa vykonávajú najmä z technických a právnych dôvodov, ktoré sú väčšinou mimo kontroly spoločnosti).
7. V prípade služby je pre jej správnu funkčnosť, kompatibilitu a iné vlastnosti osobitne dôležité, aby boli služba ako aj Aplikácia pravidelne aktualizované. Slovanet v dostupnom rozsahu zabezpečí dostupnosť potrebných aktualizácií, samotné vykonanie aktualizácií je však v zodpovednosti účastníka a prípadná strata funkčnosti, kompatibility alebo iných vlastností služby nie je vadou Služby. Slovanet o dostupnosti aktualizácií informuje najmä prostredníctvom samotnej služby, Aplikácie, na svojej internetovej stránke alebo inými vhodnými spôsobmi. Ak je strata funkčnosti služby, kompatibility služby alebo iných vlastností služby dôsledkom absencie potrebných nastavení alebo aktualizácií zariadenia, na ktorom je služby využívaná, nejde o vadu služby. Slovanet sa zaväzuje poskytovať bezplatné aktualizácie Aplikácie a služby Slovanet TV+ potrebné na zachovanie ich súladu so zmluvou nepretržite počas celej doby platnosti a účinnosti zmluvy o poskytovaní služieb.

Článok IV

Postup pri uzavieraní zmluvy o poskytovaní služby

1. Zmluva o poskytovaní služby 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.
2. Pri uzavieraní zmluvy o poskytovaní služby môže Slovanet požadovať od účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu preukázanie totožnosti predložením občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti; pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb na účely overenia poskytnutých údajov koncového užívateľa z predloženého občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti aj bez súhlasu dotknutých osôb môže Slovanet získavať údaje podľa § 110 ods. 2 písm. a) a dátum vydania a skončenia platnosti občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, záznam o obmedzení alebo pozbavení spôsobilosti na právne úkony, meno, priezvisko, dátum narodenia, rodné číslo a adresu trvalého pobytu opatrovníka, a ak ide o právnickú osobu, názov, sídlo a identifikačné číslo organizácie, a to kopírovaním, skenovaním, odčítaním elektronickými prostriedkami aj z elektronického čipu alebo iným zaznamenávaním na nosič informácií v rozsahu údajov potrebných na účely podľa § 110 ods. 2 zákona o elektronických komunikáciách uvedených v občianskom preukaze alebo inom doklade totožnosti.
3. Pred uzavretím zmluvy o poskytovaní služby je Slovanet oprávnený požadovať od záujemcu o uzavretie zmluvy alebo účastníka, ktorý žiada priznanie práv pre mikropodniky, malé podniky a neziskové organizácie ustanovených v zákone o elektronických komunikáciách, predloženie čestného vyhlásenia o splnení podmienok pre priznanie statusu mikropodniku, malého podniku alebo neziskovej organizácie a v prípade dôvodných pochybností Slovanet o pravdivosti takéhoto vyhlásenia predloženie dokladov preukazujúcich pravdivosť čestného vyhlásenia.
4. Na uzavretie zmluvy o poskytovaní služby sa používajú spravidla formuláre vypracované Slovanetom. Ak sa zmluva o poskytovaní služby 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.
5. V prípade ak je záujemca spotrebiteľom, Slovanet poskytne spotrebiteľovi predtým, ako bude viazaný zmluvou o poskytovaní služieb, či akoukoľvek súvisiacou ponukou tieto informácie, a to v rozsahu, v akom sa týkajú poskytovaných služieb : a) informácie požadované podľa osobitného predpisu[7] a b) informácie podľa prílohy č. 3 zákona o elektronických komunikáciách. Rovnaké informácie budú poskytnuté aj záujemcovi, ktorí sa prihlási o priznanie statusu mikropodniku, malého podniku alebo neziskovej organizácie v zmysle zákona o elektronických komunikáciách, okrem prípadu, ak účastník výslovne súhlasil s neposkytnutím informácií podľa tohto odseku.
6. V prípade ak Slovanet poskytuje iné verejne dostupné služby ako služby komunikácie stroj-stroj (M2M) je povinný poskytnúť spotrebiteľom bezplatne zhrnutie zmluvy o poskytovaní služieb v rozsahu a spôsobom stanovenom v § 84 ods. 8 zákona o elektronických komunikáciách. Rovnaké informácie je Slovanet povinný poskytnúť aj záujemcovi, ktorí sa prihlási o priznanie statusu mikropodniku, malého podniku alebo neziskovej organizácie v zmysle zákona o elektronických komunikáciách, okrem prípadu, ak účastník výslovne súhlasil s neposkytnutím zhrnutia informácií podľa tohto odseku.
7. Predložený návrh zmluvy podpisuje záujemca sám, alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom alebo

[7] Napríklad § 10a zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov, § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. v znení neskorších predpisov.

kópiou rozhodnutia príslušného orgánu. V mene právnickej osoby návrh zmluvy podpíše štatutárny orgán zapísaný v obchodnom alebo inom zákonom určenom registri alebo iné osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené.

8. 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 pre jednotlivé spôsoby poskytovania služby, účinnosť zmluvy sa odkladá do času predloženia týchto dokladov. Digitálne plnenie v rámci služby Slovanet TV+ sa považuje za dodané okamihom sprístupnenia Aplikácie v príslušnom aplikačnom obchode alebo odoslaním/sprístupnením funkčných Prihlasovacích údajov alebo Párovacieho kódu účastníkovi v súlade s § 852c Občianskeho zákonníka.
9. Ak záujemca nie je vlastníkom (správcom) 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 správcom 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 verejne dostupných služieb súhlas vlastníka nehnuteľnosti k zriadeniu alebo poskytovaniu služby. Nepredloženie písomného súhlasu nezbavuje 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 V
Práva a povinnosti účastníka

1. Účastník má právo na
   a) poskytovanie služby za podmienok uvedených v zmluve v týchto VOP a v cenníku,
   b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,
   c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného Slovanetom; toto právo možno uplatniť v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, ktorý je súčasťou týchto VOP najneskoršie však do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby,
   d) prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby**,**
   e) uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady digitálneho plnenia podľa § 852k a § 852l Občianskeho zákonníka, vrátane práva na bezplatné odstránenie vady (uvedenie do súladu) v primeranej lehote, práva na primeranú zľavu z ceny alebo práva na odstúpenie od zmluvy za podmienok stanovených zákonom a týmito VOP.
2. Účastník je povinný :

a) platiť riadne a včas za poskytnutú verejne dostupnú službu podľa zmluvy o poskytovaní služieb, a ak to povaha služby umožňuje, až na základe predloženej faktúry
b) používať službu v súlade so zmluvou o poskytovaní služieb, zákonom o elektronických komunikáciách, ako aj v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
c) používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky príslušných právnych predpisov[8],

[8] Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/881 zo 17. apríla 2019 o agentúre ENISA (Agentúra Európskej únie pre kybernetickú bezpečnosť) a o certifikácii kybernetickej bezpečnosti

d) chrániť prístupové údaje k službe pred ich poskytnutím tretej osobe, zverejnením a pri podozrení z ich zneužitia bez zbytočného odkladu zabezpečiť ich zmenu a oznámiť Slovanetu, že došlo k takej skutočnosti. Slovanet je následne oprávnený po doručení takéhoto oznámenia prerušiť účastníkovi v potrebnom rozsahu poskytovanie služby a pokiaľ je to technicky možné, prideliť nové prístupové údaje. V prípade, že z dôvodu porušenia povinností účastníka uvedených v tomto článku vznikne škoda, či už Slovanetu, alebo tretej osobe, je účastník povinný túto uhradiť v plnom jej rozsahu,

e) pri zistení poruchy v poskytovaní služby postupovať podľa reklamačného poriadku,

f) oznamovať Slovanetu bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy o poskytovaní služieb,

g) zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby (čl. VI bod 2 písm. b/) ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe,

h) 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.

i) poskytovať Slovanetu potrebnú súčinnosť na plnenie zmluvy o poskytovaní služby, ako aj primeranú a nevyhnutnú súčinnosť za účelom overenia, či vada digitálneho plnenia nevznikla v dôsledku nevyhovujúceho digitálneho prostredia účastníka (spotrebiteľa) podľa § 852i ods. 1 Občianskeho zákonníka.

j) pri skončení zmluvy o poskytovaní služby vrátiť všetky telekomunikačné zariadenia, ktoré mu boli prenajaté alebo vypožičané na poskytovanie a využívanie služby.

k) v prípade, ak žiada priznanie práv ustanovených zákonom o elektronických komunikáciách pre mikropodniky, malé podniky alebo neziskové organizácie, predložiť Slovanetu čestné vyhlásenie a ďalšie požadované dokumenty o splnení podmienok pre priznanie statusu mikropodniku, malého podniku alebo neziskovej organizácie, a to pri uzavretí zmluvy o poskytovaní služby alebo kedykoľvek počas jej trvania; to platí aj pre záujemcu o uzavretie zmluvy.

l) používať službu Slovanet TV+ na území Slovenskej republiky, je však oprávnený dočasne použiť službu Slovanet TV+ pri cestovaní po členských štátoch Európskeho hospodárskeho priestoru (ďalej len „EHP“) v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady 2017/1128 o cezhraničnej prenositeľnosti on-line služieb poskytujúcich obsah v rámci vnútorného trhu.

Článok VI
Práva a povinnosti Slovanetu

1. Slovanet má právo

---

informačných a komunikačných technológií a o zrušení nariadenia (EÚ) č. 526/2013 (akt o kybernetickej bezpečnosti) (Ú. v. EÚ L 151, 7. 6. 2019).

a) na riadne a včasné zaplatenie ceny poskytovanej služby a v prípade, že nebolo možné z technických, alebo iných príčin zahrnúť do faktúry časť ceny služby poskytnutej v zúčtovacom období, ktorého sa týka predmetná faktúra, vyfakturovať 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;

b) postúpiť svoju pohľadávku písomnou zmluvou tretej osobe bez súhlasu účastníka, ak je účastník napriek písomnej výzve Slovanetu v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči Slovanetu dlhšie ako 90 dní odo dňa jeho splatnosti, súčasne s postúpením pohľadávky a jej príslušenstva Slovanet odovzdá postupníkovi aj zmluvnú dokumentáciu, na základe ktorej pohľadávka vznikla. Toto právo Slovanet nemôže uplatniť, ak účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil Slovanetu omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva.

c) na náhradu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení Slovanetu,

d) 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,

e) počas krízovej situácie alebo mimoriadnej situácie vyhlásenej podľa osobitných predpisov obmedziť poskytovanie služby v prospech orgánov krízového riadenia a ostatných účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov, a to v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov,

f) zhromažďovať štatistické údaje o využívaní služby,

g) zmeniť obsah programovej ponuky, najmä prechodne znížiť počet ponúkaných televíznych alebo programových služieb, zaradiť novú alebo vypustiť doterajšiu televíznu alebo rozhlasovú programovú službu z programovej ponuky; zmenu programovej ponuky nie je Slovanet povinný osobitne oznamovať,

h) informovať účastníka o nových produktoch, novinkách a tarife v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách,

i) uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to nevyhnutné na ochranu siete, účastníkovho užívania služby, za predpokladu že to nespôsobí dodatočné finančné náklady účastníka,

j) vykonať také technické opatrenia a zmeny parametrov poskytovanej služby, ktoré zabezpečia primeranú kvalitu služby pre všetkých účastníkov.

k) na účely uzatvorenia zmluvy o poskytovaní služieb, ak sa preukazuje totožnosť s použitím úradného autentifikátora, prostredníctvom rozhrania podľa § 110 ods. 5 zákona o elektronických komunikáciách napojeného na evidenciu občianskych preukazov a register fyzických osôb postupovať rovnako ako pri identifikácii a autentifikácii podľa osobitného predpisu,[9] a to vrátane preukázania oprávnenia konať za alebo v mene inej osoby.

2. Slovanet má právo dočasne obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby, ako aj ďalších verejne dostupných služieb, ak účastník

a) nezaplatí spätnú cenu služby ani na základe upomienky, v ktorej bol upozornený na možnosť obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služieb, a to po uplynutí primeranej lehoty určenej v upomienke až do zaplatenia splatnej ceny služby alebo do zániku zmluvy o poskytovaní služieb,,

b) zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie; za zneužívanie služby sa považuje najmä prekonanie alebo pokus o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania služby spočívajúce v umožnení využívania služby v rozpore s jej určením, šírenie na

[9] § 19 zákona č. 305/2013 Z.z. v znení neskorších predpisov

verejných priestranstvách, prenikanie do dodaného hardwarového a softwarového vybavenia za účelom poskytovania služby tretím osobám, šírenie vírusov, pornografie, informácií propagujúcich násilie, ako aj ďalších informácií, ktoré sú v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo zásadami poctivého obchodného styku,

c) podstatným spôsobom porušuje iné zmluvné podmienky a na možnosť obmedzenia alebo prerušenie poskytovanie služieb bol výslovne upozornený,

d) vstúpil do likvidácie, na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo bolo konkurzné konanie zastavené pre nedostatok majetku, bola povolená reštrukturalizácia alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.

3. Slovanet je oprávnený obmedziť alebo prerušiť služby podľa odseku 2 na obdobie, kým nepominú dôvody, ktoré k obmedzeniu alebo prerušenie služby viedli. Za obnovenie poskytovania služby môže požadovať zaplatenie poplatku podľa cenníka.
4. Slovanet je povinný
   a) uzavrieť zmluvu s každým záujemcom, ak nie sú dané dôvody na jej odmietnutie podľa čl. III ods. 1 týchto VOP,
   b) poskytovať účastníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite,
   c) 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,
   d) oznámiť účastníkovi dátum sprístupnenia služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup ku službe,
   e) 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,
   f) písomne, elektronickou poštou alebo službou krátkych správ (SMS) oznámiť účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred každú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služby bez sankcií, ak je táto zmena podstatnou zmenou a účastník túto zmenu neakceptuje. Splnením tejto povinnosti je aj oznámenie podstatnej zmeny SMS správou s informáciou, kde účastník nájde informácie o zmene zmluvných podmienok v prípadoch, ak je to odôvodnené,
   g) dodávať digitálne plnenie v rámci služby Slovanet TV+ a Aplikácie v súlade s dohodnutými požiadavkami a všeobecnými požiadavkami na kvalitu, funkčnosť a bezpečnosť podľa § 852d Občianskeho zákonníka nepretržite počas celej dohodnutej doby jeho poskytovania.
5. Pre účely ust. § 92 ods. 1 písm. a) zákona o elektronických komunikáciách za predpokladu, že sa nejedná o predplatené služby, Slovanet poskytuje bez poplatku základnú úroveň rozpisov účtov v elektronickej podobe 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. Na základe žiadosti účastníka Slovanet bezplatne sprístupní rozpis účtov žiadosti účastníka na kontaktnú adresu určenú účastníkom pre zasielanie elektronickej pošty.
6. V prípade, ak si účastník zvolí listinnú podobu sprístupnenia základnej úrovne rozpisu účtov, Slovanet bezplatne zašle listinnú podobu na poštovú kontaktnú adresu uvedenú účastníkom v zmluve o poskytovaní služby. V prípade, ak si účastník zvolí elektronickú podobu sprístupnenia základnej úrovne rozpisu účtov, Slovanet bezplatne zašle

elektronický dokument na kontaktnú adresu určenú účastníkom pre zasielanie elektronickej pošty.

7. Slovanet sprístupní
   a) základnú úroveň rozpisu účtov v elektronickej podobe a to spôsobom podľa odseku 5 a 6 týchto VOP,
   b) poradenstvo o tarifách,
   c) iný prostriedok kontroly nákladov ako podľa písmena a), najmä bezplatné upozornenie spotrebiteľa v prípade neobvyklej alebo nadmernej spotreby,
   d) prostriedok na deaktiváciu vyúčtovania služby alebo tovaru tretej strany prostredníctvom faktúry za služby podniku,
   e) na žiadosť účastníka, ktorému poskytuje súčasne so službou prístupu k internetu aj adresu elektronickej pošty na doméne využívajúcej obchodné meno alebo ochrannú známku podniku poskytujúceho službu prístupu k internetu, v prípade ukončenia zmluvy o poskytovaní služby prístupu k internetu účastníkom preposielanie elektronickej pošty odoslanej z tejto adresy elektronickej pošty na novú adresu elektronickej pošty určenú pre tento účel účastníkom pri ukončení zmluvy o poskytovaní služby prístupu k internetu počas prechodného obdobia šiestich mesiacov od skončenia zmluvy o poskytovaní služby internetového prístupu, alebo prístup k elektronickej pošte na tejto adrese elektronickej pošty počas uvedeného prechodného obdobia, ak je to technicky uskutočniteľné,
   f) možnosť predplatiť si prístup k sieti alebo službe a postupné platby poplatkov za pripojenie, v prípade ak tak úrad určí vo všeobecnom povolení podľa § 8 ods. 3 písm. c) bod 3 zákona o elektronických komunikáciách.

Článok VII
Zmena zmluvy

1. Ak nie je v týchto VOP uvedené inak, zmluvu o poskytovaní služieb možno meniť len dohodou zmluvných strán (ďalej aj len „dodatok k zmluve“). Ak sa tak zmluvné strany dohodnú, dodatok k zmluve možno uzavrieť písomne, alebo aj 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 akceptovanej Slovanetom alebo na základe ponuky Slovanetu prijatej účastníkom.
2. Ak dôjde k zmene VOP alebo cenníka, dodatok k zmluve je uzavretý nadobudnutím účinnosti ich zmeny. Účastník má právo pri zmene zmluvy o poskytovaní služieb zo strany Slovanetu odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb do jedného mesiaca odo dňa oznámenia zmeny zmluvy o poskytovaní služieb účastníkovi, bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, avšak výlučne v prípade ak došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok.
3. Slovanet oznámi každú zmenu zmluvných podmienok účastníkovi na trvanlivom nosiči, jasným a zrozumiteľným spôsobom, aspoň mesiac vopred a zároveň ho informuje o práve na odstúpenie od zmluvy, v prípade ak sa jedná o podstatné zmeny (napr. zaslanie oznámenia o zmene zmluvných podmienok vrátane všetkých dokumentov na emailovú adresu určenú účastníkom). Splnením povinnosti podľa tohto ustanovenia je aj oznámenie

podstatnej zmeny SMS správou s informáciou, kde účastník nájde informácie o zmene zmluvných podmienok v prípadoch, ak je to odôvodnené.

4. Zmena digitálneho plnenia (funkcionalít Aplikácie alebo doplnkovej služby Slovanet TV+) nad rámec potrebných aktualizácií je v zmysle § 852f Občianskeho zákonníka prípustná výlučne z dôvodov technologického a funkčného rozvoja, optimalizácie používateľského rozhrania, zmeny licenčných podmienok vysielateľov alebo zaistenia kybernetickej bezpečnosti, a to bez dodatočných nákladov pre spotrebiteľa.
5. Ak zmena digitálneho plnenia podľa bodu 4 negatívne ovplyvní prístup spotrebiteľa k digitálnemu plneniu alebo jeho využívanie vo viac ako zanedbateľnom rozsahu, Slovanet vopred v primeranom predstihu informuje spotrebiteľa na trvanlivom nosiči o vlastnostiach a čase zmeny a o práve bezplatne odstúpiť od zmluvy v lehote 30 dní od doručenia oznámenia alebo od vykonania zmeny podľa § 852f ods. 2 Občianskeho zákonníka. To neplatí, ak Slovanet umožní spotrebiteľovi bez dodatočných nákladov zachovať prístup k nezmenenému digitálnemu plneniu.

Článok VIII
Doba trvania zmluvy

1. Zmluva sa uzaviera na dobu neurčitú, ak v nej nie je výslovne uvedené, že sa uzaviera na dobu určitú s dobou viazanosti (doba počas ktorej sa účastník zaviazal využívať určitú verejne dostupnú službu ďalej aj ako „doba viazanosti“).
2. Ak sa účastník - spotrebiteľ zaviaže využívať verejne dostupnú službu Slovanetu počas doby 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 účastník vzdal uplatnenia tohto ustanovenia.
3. Ustanovenie predchádzajúceho odseku sa nevzťahuje na prípady, ak je predmetom Zmluvy poskytovanie interpersonálnych komunikačných služieb nezávislých od čísel ani na prenosové služby. používané na poskytovanie služby komunikácie stroj-stroj, rovnako sa nevzťahuje na Zmluvu, ktorej predmetom je zriadenie fyzickej prípojky a úhrada ceny za zriadenie je dohodnutá v splátkach.
4. Ak sa zmluvné strany nedohodli inak, v prípade zmluvy uzavretej na dobu určitú sa táto zmení na zmluvu na dobu neurčitú, ak pred uplynutím doby viazanosti niektorá zmluvná strana, písomne neoznámi druhej zmluvnej strane minimálne jeden kalendárny mesiac pred uplynutím doby viazanosti, že žiada zmluvu ukončiť uplynutím doby viazanosti.
5. Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho, zánikom účastníka (iného ako fyzickej osoby), písomnou výpoveďou a písomným odstúpením od zmluvy o poskytovaní služieb za podmienok uvedených v týchto všeobecných podmienkach. K zániku zmluvy o poskytovaní služieb dohodou zmluvných strán dôjde aj tým, že Slovanet na základe novej zmluvy o poskytovaní služieb zriadi účastníkovi produkt alebo službu, ktorú mu bude poskytovať namiesto pôvodného produktu alebo služby.
6. Účastník je oprávnený kedykoľvek a z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvodu písomne vypovedať zmluvu o poskytovaní služieb uzavretú na dobu neurčitú. Výpovedná doba **je jeden kalendárny mesiac**, ak v zmluve o poskytovaní služieb nie je uvedené inak. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Pre ukončenie zmluvného vzťahu Slovanet akceptuje podpísanú výpoveď, doručenú v listinnej forme poštou na adresu sídla podniku, faxom, skenom výpovede zaslanej z kontaktného emailu účastníka na adresu sluzbyzakaznikom@slovanet.net alebo podanú osobne na predajných miestach Slovanetu. 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 o poskytovaní služieb do doručenia výpovede.

7. Účastník môže písomne odstúpiť od zmluvy bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, ak mu Slovanet
   a) 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, uplynutím jedného mesiaca právo na odstúpenie od zmluvy v dôsledku podstatnej zmeny zmluvných podmienok zaniká,
   b) neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred;
   c) ani po opakovanej uznanej reklamácii neposkytuje službu podľa zmluvy o poskytovaní služieb alebo ju neposkytuje v ustanovenej kvalite; v tomto prípade môže účastník od zmluvy o poskytovaní služieb odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie a výlučne za podmienky, ak porušenie povinnosti na strane Slovanetu pretrváva,
   d) neoznámi výsledok prešetrenia reklamácie v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku; v tomto prípade môže účastník od zmluvy o poskytovaní služieb odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 91 zákona o elektronických komunikáciách**,**
   e) pri digitálnom plnení (služba Slovanet TV+ a Aplikácia), ak nastanú dôvody na odstúpenie podľa § 852c ods. 4 (nedodanie plnenia ani v dodatočnej lehote), § 852f ods. 2 (neakceptovanie zmeny digitálneho plnenia) alebo § 852l Občianskeho zákonníka (neodstránenie vady v primeranej lehote alebo odmietnutie jej odstránenia). Ak účastník odstúpi od zmluvy v časti týkajúcej sa digitálneho plnenia, má v zmysle § 852a ods. 5 Občianskeho zákonníka právo odstúpiť od zmluvy aj vo vzťahu k viazanej hlavnej službe Slovanet TV, ak od neho nemožno spravodlivo požadovať, aby zotrval v zmluve len vo vzťahu k tejto zostávajúcej časti.
   f) v prípade oneskorenia Podniku s poskytnutím Aktivačných údajov.
8. Slovanet môže písomne odstúpiť od zmluvy, ak účastník
   a) opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
   b) nezaplatí cenu za poskytovanú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
   c) 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,
   d) opakovane používa poskytovanú verejne dostupnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje Slovanetu kontrolu jej používania,
   e) opakovane porušuje podmienky zmluvy o poskytovaní služieb alebo ak podstatne poruší podmienky zmluvy o poskytovaní služieb, pričom podstatným porušením podmienok zmluvy o poskytovaní je zneužitie služby spočívajúce v umožnení využívania služby v rozpore s jej určením alebo prekonanie alebo pokus o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania služby oprávnenými subjektmi.
9. Slovanet môže písomne odstúpiť alebo vypovedať zmluvu o poskytovaní služieb tiež v prípade, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu, alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby (ďalej ako „objektívna nemožnosť poskytovania služby“). V prípade, ak nastane skutočnosť objektívnej nemožnosti plnenia Slovanet vyvinie úsilie aby prednostne uplatnil možnosť výpovede a bolo možné službu poskytovať účastníkovi počas výpovednej lehoty výpovede danej Slovanetom z tých istých dôvodov.. 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.

10. Slovanet môže písomne odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb, ak účastník uviedol v zmluve o poskytovaní služieb údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé.
11. Slovanet môže písomne odstúpiť od zmluvy ak je účastník insolventný, najmä ak účastník vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo bolo konkurzné konanie zastavené alebo bola súdom povolená reštrukturalizácia alebo bol zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bola zavedená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia, alebo ak je účastník v režime vyrovnania alebo núteného vyrovnania.
12. 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 o poskytovaní služieb. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom nasledujúcim po doručení písomne odstúpenia druhej zmluvnej strane. Plnenia, ktoré si zmluvné strany poskytli do dňa odstúpenia od zmluvy o poskytovaní služieb, si nevracajú, pričom vzájomné vysporiadanie pri odstúpení od digitálneho plnenia (vrátenie pomernej časti ceny, zamedzenie prístupu k Aplikácii) sa riadi ustanoveniami § 852m a § 852n Občianskeho zákonníka. V prípade ak účastník odstúpi od zmluvy o poskytovaní služieb, na ktorej základe alebo v súvislosti s ktorou mu bolo poskytnuté koncové zariadenie za zvýhodnených podmienok a ktorá má charakter závislej zmluvy podľa ustanovenia § 87 ods. 14 zákona o elektronických komunikáciách, Slovanet má nárok na kompenzáciu za poskytnuté zariadenie v alikvótnej výške. Ustanovenie predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zmluvy o poskytovaní služieb, na základe ktorých účastník využíva koncové zariadenia vo forme nájmu alebo výpožičky.

Článok IX
Cena za poskytovanie služby a platobné podmienky

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. Ak cena nie je dojednaná v samotnej zmluve o poskytovaní služieb, je určená odkazom na cenník platný v deň uzavretia zmluvy o poskytovaní služieb.
2. Pre určenie ceny je rozhodujúci odpočet poskytnutých služieb účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme Slovanetu.
3. 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 VOP 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.
4. V cene služby nie je zahrnutá cena verejne dostupných služieb, ktoré účastníkovi poskytuje iný podnik a ktoré umožňujú, aby bolo možné poskytovať službu v zmysle zmluvy o poskytovaní služieb.
5. 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. Pre zmeny cenníka podľa tohto bodu sa uplatňujú ustanovenia týchto VOP o podstatnej zmene.
6. 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 o poskytnutí služby zložil na účet Slovanetu primeranú finančnú zábezpeku a udržiaval ju v dohodnutej výške počas celej doby trvania zmluvy o poskytnutí služby.

7. 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 službu 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.
8. 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 na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku, číslo účtu a kód banky spoločnosti Slovanet. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady, úhrada pripísaná na účet Slovanetu a v prípade úhrady uhradená do pokladne Slovanetu najneskôr v deň splatnosti faktúry.
9. 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.
10. Ak má účastník preplatok na cene za poskytovanú službu, Slovanet môže preplatok započítať na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby.
11. Slovanet je oprávnený započítať zálohy, záväzky Slovanetu z vystavených dobropisov a preplatky účastníka s jeho existujúcimi záväzkami voči Slovanetu, vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné, a to aj bez ďalšieho výslovného súhlasu účastníka.
12. Účastník má na výber či faktúra bude vystavená v listinnej 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 vyúčtovával služby faktúrou vystavenou výlučne v elektrickej forme (ďalej aj „elektronická faktúra“) a berie na vedomie, že Slovanet nie je povinný zasielať faktúry v listinnej forme, ak nie je ďalej uvedené inak.
13. 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.
14. 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.

15. Slovanet nezodpovedá za poškodenie údajov alebo neúplné údaje, keď 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.
16. V prípade pochybností sa elektronická faktúra, alebo akákoľvek písomnosť zaslaná v zmysle VOP považuje za doručenú 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 elektronicky 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 doručenú. V prípade, ak nebude možné ani opakovane doručiť účastníkovi elektronickú faktúru a elektronická faktúra nebude ani v zmysle tohto bodu považovaná za doručenú účastníkovi, je Slovanet povinný doručiť účastníkovi faktúru v papierovej forme.
17. V prípade neposkytovania služby zavinenej Slovanetom má účastník právo na pomerné zníženie výšky pravidelného mesačného poplatku, a to pri prerušení poskytovania služby trvajúcom 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 XII. 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.
18. 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 X
Zodpovednosť Slovanetu

1. Slovanet zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí účastníkovi zavineným porušením povinností uvedených v zmluve o poskytovaní služieb, v týchto VOP 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 o poskytovaní služby a VOP.
2. Slovanet nezodpovedá za škodu, ak účastník spôsobí výpadok alebo obmedzenie pripojenia nesprávnym zásahom v delegovanej administrácii cez webové rozhranie doplnkových služieb, prípadne iným svojím konaním. Slovanet tiež nezodpovedá za škodu vzniknutú prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve, ale sú súčasťou poskytovania pripojenia. Slovanet nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla účastníkovi vymazaním e-mailu, prítomnosťou vírusu v e-maili účastníka, a to ani v prípade, keď e-mail prešiel antivírusovou kontrolou alebo v prípade, keď antivírus identifikoval e-mail ako zavírený, aj keď v skutočnosti zavírený nebol.

3. Slovanet nezodpovedá za poškodenie alebo stratu informácií, elektronických súborov a dát účastníka, ktoré vznikli používaním užívateľského rozhrania set-top boxu.
4. Slovanet nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania služby účastníkom v prípade nevyžiadanej prevádzky na sieti (útoky typu DoS, a pod.). Slovanet tiež nezodpovedá účastníkovi za neposkytovanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, ak účastník nepoužíva vhodné koncové zariadenie dodané Slovanetom.
5. Slovanet zodpovedá spotrebiteľovi za vady digitálneho plnenia (služby Slovanet TV+ a Aplikácie), ktoré sa vyskytnú alebo prejavia počas celej dohodnutej doby jeho poskytovania v zmysle § 852h ods. 2 Občianskeho zákonníka. Slovanet nezodpovedá za vadu digitálneho plnenia, ak preukáže, že vada vznikla výlučne z dôvodu nevyhovujúceho digitálneho prostredia na strane účastníka (napr. nepodporované zariadenie, nekompatibilný operačný systém alebo nedostatočné internetové pripojenie tretej strany), alebo ak účastník neposkytol nevyhnutnú a primeranú súčinnosť potrebnú na zistenie príčiny vady podľa § 852i Občianskeho zákonníka.

Článok XI
Zodpovednosť účastníka

1. 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).
2. Účastník zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, alebo iným neoprávneným konaním.

Článok XII
Reklamačný poriadok

1. Účastník môže reklamovať poruchu v poskytovaní služby alebo zariadenia a správnosť ceny fakturovanej za poskytovanú službu. Reklamáciu treba podať písomne (vrátane faxu) , elektronicky z kontaktného e-mailu alebo osobne v lehote tridsať dní odo dňa zistenia poruchy v poskytovaní služby alebo zariadenia, alebo v lehote tridsať dní odo dňa doručenia faktúry. Márnym uplynutím týchto lehôt právo na reklamáciu účastníkovi zaniká. V prípade digitálneho plnenia (Slovanet TV+ a Aplikácia) spotrebiteľ uplatňuje práva zo zodpovednosti za vady (vytknutie vady) podľa § 852j a nasl. Občianskeho zákonníka, pričom zodpovednosť Slovanetu trvá nepretržite počas celej dohodnutej doby poskytovania digitálneho plnenia.
2. Účastník postupuje podľa odseku 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 zavinil Slovanet . Toto právo si musí uplatniť najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.
3. V reklamácií je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje zo zmluvy o poskytovaní služieb, 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, resp. jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať reklamovanú vadu, a to najmä uvedením jej prejavov a miesta výskytu vady, v prípade reklamovanej nesprávnosti ceny služby aj uvedenie, v čom

vidí účastník nesprávnosť výpočtu. Pri digitálnom plnení sa odporúča priložiť aj snímky obrazovky (screenshoty) alebo identifikáciu verzie Aplikácie a typu zariadenia.

4. Reklamácia musí byť doručená na Oddelenie služieb zákazníkom, a to na adresu Galvaniho 19, 821 04, Bratislava. Reklamácia musí byť písomná a musí byť doručená Slovanetu, pričom písomná forma sa považuje za zachovanú aj vtedy, ak bola doručená Slovanetu na faxové číslo 02/208 28 627 alebo elektronicky z kontaktného e-mailu na adresu sluzbyzakaznikom@slovanet.net.
5. Reklamácie prešetruje oddelenie služieb zákazníkom. Výsledok prešetrenia oznámi účastníkovi na trvalom nosiči, a to v lehote najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V prípade vytknutia vady digitálneho plnenia spotrebiteľom poskytne Slovanet bezodkladne po vytknutí vady písomné potvrdenie o vytknutí vady s uvedením primeranej lehoty, v ktorej vadu odstráni (uvedie plnenie do súladu), pričom táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní od vytknutia vady, ibaže dlhšiu lehotu odôvodňuje objektívny dôvod, ktorý Slovanet nemôže ovplyvniť. 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 dni 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. Účastník si môže zvoliť spôsob informovania o vybavení reklamácie, ktorý umožňuje trvalé uchovanie informácie.
6. Reklamácia vo veci prešetrenia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy fakturovanej za poskytovanú službu. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, Slovanet umožní účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo umožní účastníkovi zaplatenie časti sumy 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.
7. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník alebo koncový užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie jej využívania.
8. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa odseku 4, Slovanet má právo na úroky z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady, a to 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.
9. 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.
10. 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.

    Spotrebiteľ má v zmysle § 126 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 tridsať 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 o poskytovaní služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny Služieb; v ostatných prípadoch (vrátane sporov z poskytovania digitálneho plnenia podľa Občianskeho zákonníka) 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.
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 § 127 zákona o elektronických komunikáciách a bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa doručenia výsledku vybavenia reklamácie užívateľovi alebo márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa § 91 ods. 3 zákona o elektronických komunikáciách. Tým nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.

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

Článok XIII
Osobné údaje účastníka

1. Ochrana osobných údajov účastníkov fyzických osôb je pre Slovanet trvalým záväzkom. Slovanet je oprávnený spracúvať osobné údaje v rozsahu a spôsobom bližšie uvedeným v Podmienkach spracúvania osobných údajov, ktoré tvoria samostatný dokument prístupný na stránke 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.
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 XIV
Doručovanie

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

4. Slovanet je oprávnený doručovať písomnosti a iné informácie aj elektronickou poštou, a to na kontaktnú emailovú adresu účastníka uvedenú v zmluve o poskytovaní služieb.
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 XV
Príslušné právo a riešenie sporov

1. Právne vzťahy medzi Slovanetom a účastníkom súvisiace s poskytovaním služby, ktoré nie sú upravené v zmluve o poskytovaní služby alebo v týchto VOP, sa spravujú ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách. Ak tento zákon niektoré vzťahy neupravuje, použijú sa ustanovenia Obchodného zákonníka, a ak je účastníkom fyzická osoba – nepodnikateľ použijú sa ustanovenia Občianskeho zákonníka.
2. Právom Slovenskej republiky sa spravujú právne vzťahy medzi Slovanetom účastníkom aj vtedy, ak účastník nie je občanom Slovenskej republiky alebo nemá na jej území pobyt alebo sídlo, ako aj v prípade, že služba sa poskytuje mimo územia Slovenskej republiky.
3. Spory vzniknuté z právnych vzťahov podľa odsekov 1 a 2 budú zmluvné strany riešiť najskôr rokovaním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku.
4. Ak sa spor nevyrieši podľa odseku 3, zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

Článok XVI
Prechodné a záverečné ustanovenia

1. Zmluvy o pripojení uzavreté medzi Slovanetom a účastníkmi podľa doterajších predpisov sa považujú za zmluvy o poskytovaní služby podľa týchto VOP.
2. Slovanet je oprávnený meniť a dopĺňať tieto VOP.
3. Ak je účastníkom spotrebiteľ, podľa osobitného predpisu tieto podmienky sa riadia aj ustanoveniami § 852a a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (osobitné ustanovenia o spotrebiteľských zmluvách s digitálnym plnením), ktoré majú prednosť pred ustanoveniam týchto VOP. Nič vo VOP nevylučuje ani neobmedzuje zodpovednosť, ktorú nemožno podľa zákona obmedziť, najmä zákonné práva spotrebiteľa.
4. Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 01.11.2026. Zverejňujú na internetovej stránke Slovanetu www.slovanet.sk. Záujemca môže o ich poskytnutie požiadať v sídle Slovanetu, v jeho pobočkách a u zmluvných predajcov.

Vydané v Bratislave, 01.11.2026

Ing. Peter Máčaj
predseda predstavenstva

Ing. Peter Tomášek
člen predstavenstva