

Všeobecné podmienky zmeny poskytovateľa služby prístupu k sieti internet

Časť I. Odovzdávajúci podnik

Článok 1

Úvodné ustanovenie

1. Slovanet, akciová spoločnosť, so sídlom na 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 § 89 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon“) a v súlade s vyhláškou Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb o podrobnostiach týkajúcich sa zmeny podniku poskytujúceho službu prístupu k internetu č. 137/2024 Z.z. (ďalej ako „vyhláška“) tieto podmienky zmeny poskytovateľa služby prístupu k sieti internet (ďalej len „podmienky“), ktoré sa uplatnia v prípadoch, v ktorých je Slovanet v pozícii odovzdávajúceho podniku.
2. Tieto podmienky stanovujú práva a povinnosti spoločnosti Slovanet ako odovzdávajúceho podniku (časť I.) resp. prijímajúceho podniku (časť II.) a účastníka v zmysle § 89 zákona súvisiacich so zmenou podniku poskytujúceho službu prístupu k sieti internet.

Článok 2

Vymedzenie základných pojmov

Pre potreby týchto obchodných podmienok platí:

- 2.1 Podnik poskytuje účastníkovi službu prístupu k internetu podľa zákona.
- 2.2 Prijímajúci podnik je podnik, s ktorým účastník uzatvoril zmluvu o uskutočnení zmeny podniku poskytujúceho službu prístupu k internetu.
- 2.3 Odovzdávajúci podnik je podnik, ktorý účastník prostredníctvom Prijímajúceho podniku požiadal o uskutočnenie zmeny poskytovateľa služby prístupu k internetu. Pre účely tejto časti podmienok je odovzdávajúcim podnikom Slovanet. Pre účely druhej časti podmienok je Slovanet v pozícii prijímajúceho podniku.
- 2.4 Žiadosť je zámer účastníka o zmenu poskytovateľa služby prístupu k internetu, ktorá má náležitosti : údaje žiadateľa v rozsahu meno, priezvisko a rodné číslo, ak ide o fyzickú osobu, obchodné meno a identifikačné číslo, ak bolo pridelené, ak ide o fyzickú osobu – podnikateľa, alebo obchodné meno a identifikačné číslo, ak ide o právnickú osobu, identifikátor služby prístupu k

internetu, názov odovzdávajúceho podniku a prijímajúceho podniku, na základe ktorej prijímajúci podnik identifikuje súbor parametrov a dát vytvorený z údajov v žiadosti, ktorý je potrebný na uskutočnenie zmeny poskytovateľa služby prístupu k internetu.

- 2.5 Žiadateľ je žiadateľom o zmenu poskytovateľa služby prístupu k internetu, v tejto časti podmienok je žiadateľom účastník, ktorý má so Slovanetom uzavretú zmluvu o službách. Žiadateľ môže byť v texte označený aj ako účastník.
- 2.6 Zmluva o prenose je zmluvou uzavretou podľa § 89 ods. 2 zákona medzi účastníkom a prijímajúcim podnikom, na základe ktorej sa uskutoční zmena poskytovateľa služby prístupu k internetu.
- 2.7 Zmluva o službách je zmluva uzavretá medzi Slovanetom a účastníkom podľa § 84 zákona o elektronických komunikáciách; neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o poskytovaní služieb sú jej prílohy, a to najmä špecifikácia služby, Všeobecné podmienky služby a cenník.
- 2.8 Pripojenie definuje spôsob prístupu k sieti internet a službám podniku na základe ktorých je účastníkovi poskytovaná služba prístupu k internetu. Pripojenie môže byť fixné (pevné), pričom rozhraním pripojenia umožňujúcim prístup k sieťam a službám môže byť pripojenie káblom alebo inak riešeným rádiovým spojením alebo iný technický spôsob umožňujúci prístup k sieťam a službám podniku.
- 2.9 Zmena poskytovateľa služby prístupu k internetu je činnosť, ktorou prijímajúci a odovzdávajúci podnik zabezpečujú, aby si účastník mohol v stanovenej lehote zmeniť podnik, ktorý mu poskytuje službu prístupu k internetu.
- 2.10 Prístupovou sieťou je časť siete zahŕňajúca sieťové prvky a rozhrania, ktoré poskytujú požadované prenosové spôsobilosti a základnú transportnú prepojitelnosť internetovým protokolom medzi koncovým zariadením a uzlom chrbticevej siete na poskytovanie služby prístupu k internetu a prípadne ďalších služieb.

Článok 3

Podmienky prenositeľnosti

- 3.1 Zmenu poskytovateľa služby prístupu k internetu je možné uskutočniť iba na základe zmluvy uzavretej na základe žiadosti účastníka. Žiadosť prijatá zo strany prijímajúceho podniku sa bezodkladne spracuje a spracovaná žiadosť sa bezodkladne zašle odovzdávajúcemu podniku pre uskutočnenie zmeny

poskytovateľa služby prístupu k internetu podľa podmienok uvedených v tomto článku podmienok.

- 3.2 Ak je rovnaká prístupová sieť zdieľaná odovzdávajúcim podnikom a prijímajúcim podnikom, môžu byť na jednej účastníckej prípojke pripojené len koncové zariadenia od jedného podniku; to nevyklučuje pripojenie iných zariadení umožňujúcich nepriame pripojenie koncového zariadenia k rozhraniu verejnej siete.
- 3.3 Bez ohľadu na to, aké boli parametre služby prístupu k internetu poskytovanej žiadateľovi odovzdávajúcim podnikom, po zmene poskytovateľa služby prístupu k internetu sa žiadateľovi poskytne služba prístupu k internetu s takými parametrami, ktoré má prijímajúci podnik vo svojej produktovej ponuke.
- 3.4 Odovzdávajúci podnik poskytuje žiadateľovi službu prístupu k internetu za rovnakých podmienok, za akých službu prístupu k internetu účastníkovi poskytoval na základe zmluvy o službách platnej v deň jej uzatvorenia.
- 3.5 Žiadateľ zodpovedá za úplné a správne poskytnutie všetkých údajov potrebných k uskutočneniu zmeny poskytovateľa služby prístupu k internetu a poskytnutiu potrebnej súčinnosti. V opačnom prípade zodpovedá za zlyhanie procesu zmeny poskytovateľa služby prístupu k internetu.

Článok 4

Postup prenositeľnosti

- 4.1 Počas realizácie zmeny poskytovateľa služby prístupu k internetu, prijímajúci a odovzdávajúci podnik poskytnú žiadateľovi také informácie pred zmenou ako aj počas jej realizácie, aby nedošlo k prerušeniu poskytovania služby prístupu k internetu, ak je to technicky uskutočniteľné. Prerušenie poskytovania služby počas procesu zmeny poskytovateľa služby prístupu k internetu nesmie trvať dlhšie ako jeden pracovný deň.
- 4.2 Za deň prijatia žiadosti sa považuje deň, v ktorý bola žiadosť prijatá prijímajúcim podnikom, pokiaľ však bola žiadosť prijatá v iný ako pracovný deň, za deň prijatia žiadosti sa považuje najbližší nasledujúci pracovný deň.
- 4.3 Odovzdávajúci podnik bezodkladne po dni prijatia žiadosti začne proces zmeny poskytovateľa služby prístupu k internetu ak nie sú dôvody pre jej odmietnutie. Žiadosť prijatá od prijímajúceho podniku sa overí a potvrdí prijímajúcemu podniku a žiadateľovi dohodnutým spôsobom spolu s informáciou, že neexistujú dôvody na jej odmietnutie, alebo sa im oznámi jej odmietnutie s uvedením dôvodu odmietnutia žiadosti. Žiadosť môže byť odovzdávajúcim podnikom odmietnutá, ak:

- a) je v súvislosti s prijatou žiadosťou evidovaná iná neukončená žiadosť pre uskutočnenie zmeny poskytovateľa služby prístupu k internetu,
- b) žiadosť bola v čase od jej prijatia do zaslania odpovede prijímajúcemu podniku zrušená alebo stornovaná,
- c) služba prístupu k internetu s daným identifikátorom nie je zriadená v sieti odovzdávajúceho podniku, je zrušená alebo nie je poskytovaná, dôvodom na odmietnutie podľa tohto bodu nie je prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služieb prístupu k internetu,
- d) je uskutočnenie zmeny poskytovateľa služby prístupu k internetu uvedenej v žiadosti v rozpore so zákonom alebo právnymi predpismi vydanými na základe zákona,
- e) je žiadosť podľa bodu 2.2, článku 2, časti II neúplná alebo identifikačné údaje v nej sa nezhodujú s údajmi evidovanými odovzdávajúcim podnikom,
- f) je žiadosť prijatá od subjektu, ktorý nespĺnil oznamovaciu povinnosť na poskytovanie služby prístupu k internetu podľa § 10 zákona, alebo z adresy elektronickej pošty, ktorá nebola zriadená s cieľom komunikácie medzi podnikmi vo veci zmeny podniku poskytujúceho službu prístupu k internetu podľa § 1 ods. 1 vyhlášky, alebo správa nebola zašifrovaná v súlade s § 1 ods. 1 vyhlášky,
- g) ak je tu iný dôvod oprávňujúci odovzdávajúci podnik odmietnuť zmenu služby prístupu k internetu v súlade s ustanoveniami platných právnych predpisov.

4.4 Podľa konkrétneho technického riešenia sa prijímajúcemu podniku poskytne informácia odovzdávajúcim podnikom o akomkoľvek prevádzkovateľovi siete, ako aj o vlastníkovi siete, prostredníctvom infraštruktúry ktorého je realizovaná služba prístupu k internetu poskytovaná odovzdávajúcim podnikom, a informácia, či je dotknutá služba prístupu k internetu súčasťou balíka služieb alebo balíka služieb a koncového zariadenia podľa § 90 zákona.

4.5 V prípade koncových zariadení, pri ktorých má oprávnenie inštalovať alebo deinštalovať v zmysle zmluvy o službách iba odovzdávajúci podnik, nesmie účastník do doby deinštalácie koncového zariadenia s ním manipulovať.

Článok 5

Žiadosť o jej účinnosť

5.1 Žiadosť doručená odovzdávajúcemu podniku sa považuje za žiadosť účastníka o ukončenie zmluvy o službách dohodou u odovzdávajúceho podniku.

5.2 V prípade, ak účastník na jednom bode pripojenia na základe tej istej zmluvy o službách využíva viaceré služby Slovanetu ako odovzdávajúceho podniku alebo

služby na viacerých bodoch pripojenia, no iba niektoré z nich sú predmetom žiadosti, tak žiadosť sa považuje za žiadosť o ukončenie dohodou časti zmluvy o službách a to v rozsahu, ktorý sa vzťahuje na poskytované služby prístupu k internetu resp. predmetné body pripojenia.

- 5.3 V prípade, ak je žiadateľovi na základe zmluvy o službách poskytovaná služba počas stanovenej doby (doba viazanosti) a podal žiadosť na zmenu poskytovateľa služby prístupu k internetu u prijímacieho podniku, Slovanet má z dôvodu porušenia doby viazanosti zmluvy právo na úhradu sankcie vo výške stanovenej v zmluve v lehote splatnosti stanovenej vo výzve na zaplatenie.
- 5.4 Po prijatí žiadosti od prijímajúceho podniku sa bezodkladne potvrdí prijímajúcemu podniku jej prijatie a bezodkladne sa oznámia účastníkovi dohodnutým spôsobom, a to telefonicky, krátkou textovou správou alebo e-mailom, ak týmito údajmi odovzdávajúci podnik disponuje, podmienky ukončenia zmluvy o poskytovaní služieb vrátane sankcií súvisiacich s nedodržaním záväzku plnenia zmluvy účastníkom počas doby viazanosti podľa § 87 ods. 1 zákona a § 4 ods. 7 vyhlášky.
- 5.5 Zánik platnosti žiadosti po potvrdení doručenia žiadosti odovzdávajúcim podnikom môže nastať po zrušení žiadosti ako celku zo strany účastníka alebo v ostatných prípadoch, s ktorými je v zmysle platných právnych predpisov spojený zánik platnosti žiadosti a zmluvy.
- 5.6 Na reklamáciu zmeny poskytovateľa služby prístupu k internetu sa vzťahujú ustanovenia všeobecných podmienok, ktorými sa riadi zmluva o službách. V prípade vzniku sporu v súvislosti so zmenou poskytovateľa služby prístupu k internetu sa aplikujú ustanovenia všeobecných podmienok, ktorými sa riadi zmluva o službách, v ostatných prípadoch neupravených týmito podmienkami sa primerane použijú ustanovenia všeobecných podmienok, ktorými sa riadi zmluva o službách.
- 5.7 Slovanet je oprávnený jednostranne a bez súhlasu účastníkov tieto podmienky meniť alebo dopĺňať. Zmenu podmienok a dátum účinnosti nových podmienok je Slovanet povinný zverejniť vhodným spôsobom.

Časť II. Prijímajúci podnik

Článok 1

Úvodné ustanovenia

1. Tieto podmienky zmeny poskytovateľa služby prístupu k sieti internet (ďalej len „podmienky“) sa uplatnia v prípadoch, v ktorých je Slovanet v pozícii prijímajúceho podniku.

2. Tieto podmienky stanovujú práva a povinnosti spoločnosti Slovanet a účastníka v zmysle § 89 Zákona súvisiacich so zmenou podniku poskytujúceho službu prístupu k internetu, keď spoločnosť Slovanet je v pozícii prijímajúceho podniku. Pre účely týchto podmienok sa použijú základné pojmy ako sú definované v čl. 2 prvej časti podmienok.
3. Slovanet ako prijímajúci podnik realizuje službu prenosu internetu iba za plnej súčinnosti odovzdávajúceho podniku ak aj o účastníka, ktorý je žiadateľom o zmenu poskytovateľa služby prístupu k sieti internet.

Článok 2

Podmienky prenosu

- 2.1 Žiadateľ, ktorý má záujem o zmenu poskytovateľa služby prístupu k internetu požiada Slovanet ako prijímajúci podnik o realizovanie zmeny a súčasne s ním uzavrie zmluvu o službách. Žiadateľ je povinný podať žiadosť písomne, výlučne osobne alebo v zastúpení, a to na ktoromkoľvek predajnom mieste alebo pobočke Slovanetu, pokiaľ sa žiadateľ a Slovanet nedohodnú inak.
- 2.2 O zmenu požiada žiadateľ prostredníctvom žiadosti, v ktorej uvedie svoje identifikačné údaje, identifikáciu služieb, ktoré majú byť predmetom Zmeny poskytovateľa služby prístupu k internetu a jej súčasťou je súhlas so spracúvaním osobných údajov. Slovanet prideli žiadosti číslo za účelom identifikácie žiadosti.
- 2.3 Žiadosť sa overí a potvrdí žiadateľovi dohodnutým spôsobom spolu s informáciou, že neexistujú dôvody na jej odmietnutie, alebo sa im oznámi jej odmietnutie s uvedením dôvodu odmietnutia žiadosti. Žiadosť môže byť odmietnutá, ak:
- je v súvislosti s prijatou žiadosťou evidovaná iná neukončená žiadosť pre uskutočnenie zmeny poskytovateľa služby prístupu k internetu,
 - žiadosť bola v čase od jej prijatia do zaslania odpovede prijímajúcemu podniku zrušená alebo stornovaná,
 - služba prístupu k internetu s daným identifikátorom nie je zriadená v sieti odovzdávajúceho podniku, je zrušená alebo nie je poskytovaná, dôvodom na odmietnutie podľa tohto bodu nie je prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služieb prístupu k internetu,
 - je uskutočnenie zmeny poskytovateľa služby prístupu k internetu uvedenej v žiadosti v rozpore so zákonom alebo právnymi predpismi vydanými na základe zákona,
 - je žiadosť podľa bodu 2.2, článku 2, časti II neúplná alebo identifikačné údaje v nej sa nezhodujú s údajmi evidovanými odovzdávajúcim podnikom.

- ak je tu iný dôvod oprávňujúci odovzdávajúci podnik odmietnuť zmenu služby prístupu k internetu v súlade s ustanoveniami platných právnych predpisov.

2.4 Žiadateľ je oprávnený zrušiť žiadosť alebo odstúpiť od zmluvy len v čase stanovenom zmluvou, ak žiadateľ platne zruší žiadosť alebo odstúpi od zmluvy, proces zmeny poskytovateľa služby prístupu k internetu sa zastaví.

2.5 Žiadateľ súčasne alebo podľa dohody s prijímajúcim podnikom s podpisom žiadosti uzatvorí so Slovanetom aj zmluvu o službách. Uzavretie zmluvy o službách sa riadi všeobecnými podmienkami a cenníkmi, ktoré sa na danú službu vzťahujú a v prípade, ak je Slovanet oprávnený odmietnuť uzavretie zmluvy o službách je súčasne oprávnený aj odmietnuť žiadosť.

2.6 V deň prijatia žiadosti prijímajúcim podnikom sa žiadosť bezodkladne doručí odovzdávajúcemu podniku. Ak je žiadosť prijatá prijímajúcim podnikom mimo pracovný deň, za deň jej prijatia sa považuje najbližší nasledujúci pracovný deň.

2.7 Slovanet postupuje v súčinnosti s odovzdávajúcim podnikom tak, aby bola zmena realizovaná k dohodnutému dátumu.

2.8 Pre uskutočnenie zmeny poskytovateľa služby prístupu k internetu musia byť splnené najmä nasledovné podmienky :

a) v mieste poskytovania služby je poskytovanie služby prístupu k internetu Slovanetom technicky realizovateľné a technicky pripravené

b) uskutočneniu zmeny poskytovateľa služby prístupu k internetu nebráni skoršia neukončená žiadosť o uskutočnenie zmeny poskytovateľa služby prístupu k internetu týkajúca sa rovnakého účastníckeho prístupu

c) žiadateľ poskytol súčinnosť potrebnú pre začatie poskytovania služby prístupu k internetu Slovanetom, najmä prevzal a inštaloval alebo umožnil inštaláciu koncového zariadenia poskytnutého Slovanetom alebo inštaloval koncové zariadenie, ktoré zodpovedá požiadavkám Slovanetu na poskytovanie danej služby.

Článok 3

Súhlas so zhromažďovaním a spracúvaním osobných údajov

3.1 Žiadateľ podaním žiadosti/uzavretím zmluvy udeľuje súhlas so zhromažďovaním a spracúvaním jeho osobných údajov v rozsahu uvedenom v žiadosti pre účely súvisiace s procesom zmeny poskytovateľa služby prístupu k internetu (a to najmä za účelom evidencie, poskytnutia osobných údajov žiadateľa pre odovzdávajúci podnik, v súvislosti s prípadným vymáhaním pohľadávok prijímajúceho podniku). Žiadateľ je oprávnený písomne odvolať svoj súhlas na

zhromažďovanie a spracúvanie osobných údajov udelený prijímajúcemu podniku v zmysle tohto bodu až po uplynutí doby uvedenej v zmluve.

Článok 4 **Záverečné ustanovenia**

- 4.1 Na reklamáciu zmeny poskytovateľa služby prístupu k internetu sa vzťahujú ustanovenia Všeobecných podmienok, ktorými sa riadi zmluva o službách. V prípade vzniku sporu v súvislosti so zmenou poskytovateľa služby prístupu k internetu sa aplikujú ustanovenia Všeobecných podmienok ktorými sa riadi zmluva o službách, v ostatných prípadoch neupravených týmito podmienkami sa primerane použijú ustanovenia Všeobecných podmienok ktorými sa riadi zmluva o službách. V prípade rozporu medzi znením podmienok a zákona/ vyhlášky má prednosť zákon/vyhláška.
- 4.2 Slovanet je oprávnený jednostranne a bez súhlasu účastníka tieto podmienky meniť. Zmenu podmienok a dátum účinnosti nových podmienok je Slovanet povinný zverejniť vhodným spôsobom.
- 4.3 Táto verzia podmienok nadobúda účinnosť dňa 1.1.2025.
- 4.4 Podmienky sú zverejnené na internetovej stránke Slovanetu www.slovanet.net. Žiadateľ môže o ich poskytnutie požiadať v sídle Slovanetu, v jeho pobočkách a u zmluvných predajcov. Obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.

Vydané v Bratislave, dňa 18.12.2024

Ing. Peter Máčaj
predseda predstavenstva

Ing. Peter Tomášek
člen predstavenstva