

Všeobecné obchodné podmienky pre výpožičku a nájom telekomunikačných zariadení

Slovanet, akciová spoločnosť, 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 tieto všeobecné obchodné podmienky:

Článok I Úvodné ustanovenia

1. Všeobecné obchodné podmienky pre výpožičku a nájom telekomunikačných zariadení (ďalej ako „Obchodné podmienky“) upravujú výpožičku a nájom telekomunikačných zariadení (ďalej len „Zariadenie“) ako súčasť vybraných verejne dostupných elektronických komunikačných služieb (ďalej len „Služba“) poskytovaných na základe zmluvy o poskytovaní verejne dostupných komunikačných služieb vrátane jej príloh, najmä všeobecných podmienok týkajúcich sa služby (ďalej ako „Zmluva“) a platného cenníka.
2. Obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti Slovanetu ako poskytovateľa Služby a fyzických a právnických osôb ako užívateľov Služby (ďalej len „Účastník“), ak ohľadom výpožičky alebo nájmu Zariadení nie je v zmluve dohodnuté niečo iné. Ak Slovanet prenecháva Zariadenie Účastníkovi do nájmu, výška nájomného a podmienky jeho platenia sú dohodnuté v Zmluve alebo v cenníku.
3. Ak niektoré práva a povinnosti Slovanetu a Účastníka k zariadeniam nie sú v Zmluve ani v týchto obchodných podmienkach upravené, spravujú sa ustanoveniami Občianskeho zákonníka o zmluve o výpožičke a nájomnej zmluve.
4. Ak je Účastník spotrebiteľom podľa osobitných právnych predpisov, na právne vzťahy podľa Obchodných podmienok sa primerane použijú aj ustanovenia právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Ak by niektoré ustanovenie týchto obchodných podmienok bolo v rozpore s kogentnými ustanoveniami právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa, použije sa príslušný právny predpis.
5. Ukončením Zmluvy nezanikajú tie práva a povinnosti zmluvných strán týkajúce sa Zariadenia, ktoré majú podľa svojej povahy trvať aj po skončení Zmluvy, najmä povinnosť Zariadenie vrátiť, nahradiť škodu, zaplatiť nájomné, zmluvnú pokutu, poplatok alebo inú peňažnú pohľadávku vzniknutú v súvislosti so Zariadením.
6. Ak tieto Obchodné podmienky neustanovujú inak, pojmy použité v týchto Obchodných podmienkach majú rovnaký význam ako vo všeobecných podmienkach Slovanetu pre poskytovanie príslušnej Služby.

Článok II Práva a povinnosti Slovanetu a Účastníka

1. Právny vzťah k Zariadeniu vzniká na základe Zmluvy, jej dodatku, preberacieho alebo zriaďovacieho protokolu, cenníka alebo iného dokumentu Slovanetu, z ktorého vyplýva, že Zariadenie bolo Účastníkovi poskytnuté do nájmu alebo výpožičky.

2. Montáž a výmena Zariadenia (výmenou sa myslí inštalácia nového zariadenia, nevyhnutného pre poskytovanie služby v rozsahu Zmluvy), ktoré je súčasťou zariadenia Služby, zabezpečuje Slovanet alebo ním poverená osoba ak nie je v zmluve uvedené inak alebo nie je zariadenie inštalované formou samoinštalácie. Úkony a materiál nad rámec zariadenia Služby sú účtované Účastníkovi samostatne v zmysle platného cenníka. Účastník je povinný poskytnúť Slovanetu alebo poverenej osobe potrebnú súčinnosť, najmä umožniť prístup na miesto, kde bude Zariadenie umiestnené. O montáži a výmene Zariadenia sa vyhotoví protokol, ktorý podpíše Účastník a za Slovanet alebo poverenú osobu ten, kto práce vykonal. Demontáž zariadenia Slovanetom alebo ním poverenou osobou nie je zahrnutá v cene Služby.
3. Inštaláciu Zariadení poskytovaných Slovanetom, ktoré Slovanet umožňuje inštalovať formou samoinštalácie napríklad: Set top box, Media Box, Wifi router, IP Telefón, Mesh zariadenie, prevodník a im príbuzné Zariadenia vykonáva Účastník. Účastník môže požiadať o ich inštaláciu aj Slovanet. Slovanet má v takomto prípade právo uplatniť inštalčný poplatok resp. poplatok za servisný výjazd podľa platného cenníka.
4. Slovanet je povinný odovzdať Účastníkovi Zariadenie v stave spôsobilom na riadne užívanie Služby. Ak sa počas poskytovania služby bez zavinenia Účastníka vyskytne na zariadení vada, ktorá znemožňuje využívanie Služby, je Účastník povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť Slovanetu. Slovanet vymení vadné Zariadenie bez zbytočného odkladu za bezvadné.
5. Ak sa Účastník domnieva, že Zariadenie dodané Slovanetom v rámci Služby vykazuje vadu, môže požiadať o podporu oddelenie Technickej podpory za účelom preverenia funkčnosti Zariadenia. Takéto oznámenie alebo podnet na preverenie sa nepovažuje za reklamáciu a slúži len pre účely technickej podpory (najmä hlásenie poruchy, diagnostiku, nastavenie, overenie funkčnosti, servisné úkony, pomoc s používaním Zariadenia). Účastník je však povinný uviesť všetky skutočnosti dôležité pre preverenie podnetu (najmä miesto poskytovania služby, druh zariadenia, vonkajšie prejavy zariadenia). Účastník má právo podať reklamáciu Zariadenia, pričom je povinný postupovať podľa reklamačného poriadku, ktorý je uvedený v článku III týchto podmienok.
6. Vadou Zariadenia nie je jeho bežné opotrebenie. Vadou zariadenia nie je ani jeho poškodenie, zničenie alebo odcudzenie, ktoré spôsobil Účastník alebo tretie osoby. Technická podpora rieši výhradne základnú konfiguráciu Zariadenia, nie je zodpovedná za nesprávne zapojenie Zariadenia Účastníkom.
7. Účastník je povinný :
 - užívať Zariadenie len na účely poskytovania Služby,
 - umiestniť Zariadenie na vhodnom mieste a chrániť pred poškodením, prepätím, zničením, stratou alebo odcudzením,
 - platiť zaň nájomné ak má Zariadenie v nájme, vo výške určenej Zmluvou,
 - vykonávať bežnú používateľskú starostlivosť o Zariadenie v rozsahu primeranom jeho povahe a spôsobu používania,
 - nebrániť aktualizácii firmware alebo software Zariadenia. Ak je aktualizácia sprístupnená priamo Účastníkovi a jej vykonanie je potrebné na riadne fungovanie Zariadenia alebo poskytovanie Služby, Slovanet môže Účastníka o dostupnosti aktualizácie informovať a vyzvať ho na jej vykonanie v primeranej lehote.

8. Poškodenie, zničenie alebo stratu Zariadení je Účastník povinný bezodkladne, najneskôr v lehote 3 pracovných dní, oznámiť Slovanetu a to niektorým z týchto spôsobov:
 - na adresu Slovanet, a.s. Galvaniho 19, 821 04 Bratislava (odporúčame doporučenou poštovou zásielkou),
 - na faxové číslo 02/208 28 627,
 - na ktorejkoľvek pobočke Slovanetu,
 - elektronickou formou z kontaktného e-mailu Účastníka uvedeného v Zmluve.
9. Účastník nie je oprávnený prenechať Zariadenie na užívanie tretej osobe, ani nijakým spôsobom zasahovať do Zariadenia alebo vykonávať zmeny Zariadenia alebo umožniť zásah do Zariadenia alebo vykonávanie zmien Zariadenia tretej osobe. Účastník je povinný po ukončení trvania Zmluvy Zariadenia požadované Slovanetom vrátiť najneskôr do 15 pracovných dní od ukončenia Zmluvy, ak nie je v Zmluve uvedená iná lehota. Účastník môže požiadať o deinštaláciu Zariadenia Slovanet, ktorý mu má právo účtovať za tento úkon poplatok podľa platného cenníka administratívnych poplatkov. V prípade demontáže Slovanetom alebo ním poverenej osoby je Účastník povinný poskytnúť súčinnosť a strpieť samotnú demontáž. Slovanet si vyhradzuje právo na nevrátenie Zariadenia alebo jeho časti, ktoré bolo dodané Účastníkovi v súvislosti so Službou na základe oznámenia Účastníkovi, že netrvá na vrátení Zariadenia.
10. Účastník je pri skončení Zmluvy povinný vrátiť Zariadenie na ktorúkoľvek pobočku Slovanetu, na adresu Slovanet, a.s. Jilemnického 2, Trenčín 911 01 alebo na adresu, ktorú mu poskytnú pracovníci služieb zákazníkov na telefónnom čísle 02 208 28 208 voľba č.1.
11. Ak Účastník poruší niektorú povinnosť uvedenú v odseku 7, Slovanet môže odstúpiť od Zmluvy. Slovanet môže odstúpiť od Zmluvy tiež vtedy, ak dôjde k poškodeniu, zničeniu alebo odcudzeniu Zariadenia, ktoré spôsobil Účastník alebo tretie osoby v dôsledku neplnenia si povinností zo strany Účastníka; v tomto prípade môže požadovať od Účastníka aj zaplatenie zmluvnej pokuty, ak bola dohodnutá . Dohodnutú zmluvnú pokutu môže Slovanet žiadať aj v prípade, ak mu Účastník neumožní demontovať Zariadenie po skončení poskytovania Služby ak Slovanet demontáž takéhoto Zariadenia vykonáva/vyžaduje, ktorej súčasťou bolo Zariadenie alebo Zariadenie nevráti kompletné, v stave v akom ho prebral v s prihliadnutím na bežné opotrebenie.
12. Ak dôjde k demontáži Zariadenia na žiadosť Účastníka alebo jeho predčasnemu vráteniu Účastníkom bez zavinenia Slovanetu pred riadnym ukončením poskytovania Služby alebo pred zánikom Zmluvy, Účastník nemá nárok na odpustenie, zníženie ani pozastavenie fakturácie ceny za poskytované Služby až do dňa ich riadneho ukončenia v súlade s týmito Obchodnými podmienkami.
13. Kvalita, stabilita a dosah bezdrôtového signálu poskytovaného prostredníctvom prenajatého zariadenia závisia od viacerých technických a fyzických faktorov, najmä od stavebných materiálov, hrúbky a členitosti stien, dispozičného riešenia priestoru, umiestnenia zariadenia a prítomnosti iných fyzických prekážok. Kvalita Služby môže byť ovplyvnená počtom súčasne pripojených zariadení, ich technickými parametrami a spôsobom používania siete. Mesh systém slúži na zlepšenie pokrytia bezdrôtovým signálom, avšak negarantuje úplné ani rovnomerné pokrytie všetkých priestorov objektu.

14. 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 III Reklamačný poriadok

1. Účastník môže reklamovať vadu **Zariadenia a správnosť ceny fakturovanej za nájom Zariadenia alebo za iné plnenie bezprostredne súvisiace so Zariadením**. Reklamáciu je potrebné podať spôsobmi uvedenými v tomto článku v lehote tridsať dní odo dňa zistenia vady Zariadenia, alebo v lehote tridsať dní odo dňa doručenia faktúry.

Tento reklamačný poriadok rozlišuje spôsoby reklamácie:

a. Vady Zariadenia – bližšie popísané v bode 3 tohto článku a

b. Ostatné reklamácie súvisiace so Zariadením (napr. zle vyúčtovaná cena za Zariadenie) ktorej spôsob je bližšie popísaný v bode 4 tohto článku.

2. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje výlučne na reklamácie týkajúce sa Zariadenia podľa odseku 1 tohto článku.
Reklamácia kvality, rozsahu alebo ceny poskytovanej Služby, ako aj uplatnenie práva na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby, sa spravujú všeobecnými podmienkami Slovanetu pre poskytovanie príslušnej Služby.
3. **V prípade reklamácie vady Zariadenia** je Účastník povinný doručiť reklamované Zariadenie poštou na adresu: Slovanet, a.s. Jilemnického 2, Trenčín 911 01.

Súčasťou zásielky reklamovaného Zariadenia musí byť sprievodný list obsahujúci identifikačné údaje Účastníka, identifikáciu Zariadenia a popis reklamovanej vady, aby bolo možné jednoznačne určiť, že ide o reklamáciu Zariadenia, a nie o vrátenie Zariadenia po ukončení nájmu alebo výpožičky. Funkčnosť a správnosť reklamovaného Zariadenia preveruje oddelenie logistiky Slovanetu. Reklamáciu a prijatie Zariadenia je možné ďalej podať aj na ktorejkoľvek pobočke Slovanetu. Za deň doručenia reklamácie vady Zariadenia sa v takom prípade považuje deň, v ktorom bolo Slovanetu doručené alebo odovzdané reklamované Zariadenie spolu s údajmi potrebnými na vybavenie reklamácie. Zariadenie nie je možné reklamovať zaslaním e-mailu alebo faxu bez fyzického odovzdania/doručenia tohto Zariadenia.

4. **Ostatné reklamácie súvisiace so Zariadením**, najmä reklamácie týkajúce sa vyúčtovania ceny za nájom Zariadenia alebo iného plnenia súvisiaceho so Zariadením, je Účastník povinný uplatniť spôsobom podľa tohto článku na Oddelení služieb zákazníkom. Pri Ostatných reklamáciách nie je potrebné doručiť Zariadenie Slovanetu.

4.1. Reklamácia musí byť doručená na Oddelenie služieb zákazníkom, a to niektorým z týchto spôsobov:

- na adresu Slovanet, a.s. Galvaniho 19, 821 04 Bratislava (odporúčame doporučenou poštovou zásielkou),
- na faxové číslo 02/208 28 627,
- na ktorejkoľvek pobočke Slovanetu,
- elektronickou formou.

Za elektronickú formu podania reklamácie sa považuje jej odoslanie e-mailom na adresu sluzbyzakaznikom@slovanet.net pričom podmienkou uplatnenia reklamácie je jej odoslanie z kontaktného e-mailu Účastníka uvedeného v Zmluve.

- 4.2. Reklamácia uplatnená elektronickou formou sa považuje za riadne doručení a zaevidovanú dňom doručenia automatickej potvrdzujúcej správy, ktorú Slovanet odošle Účastníkovi na e-mailovú adresu, z ktorej bola reklamácia zaslaná. Potvrdzujúca správa obsahuje jedinečné identifikačné číslo. V prípade, ak Účastník automatickú potvrdzujúcu správu neobdrží, reklamácia sa považuje za nedoručenú. Účastník je povinný v takom prípade overiť doručenie reklamácie alebo ju opätovne zaslať, prípadne uplatniť reklamáciu iným spôsobom.
5. V reklamacii je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje zo Zmluvy, a to najmä meno, priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska alebo sídla alebo miesta podnikania, IČO, číslo Zmluvy, ktorej sa reklamácia týka, a jasným a zrozumiteľným spôsobom opísať, čoho sa reklamácia týka. V prípade reklamácie vady Zariadenia je Účastník povinný uviesť najmä prejavy vady a miesto jej výskytu; v prípade Ostatných reklamácií súvisiacich so Zariadením je povinný uviesť v čom spočíva reklamácia.
6. **Reklamácie vady Zariadenia** prešetruje a vybavuje **oddelenie logistiky Slovanetu. Ostatné reklamácie prešetruje Oddelenie služieb zákazníkom.** Výsledok prešetrenia Slovanet oznámi Účastníkovi na trvalom nosiči, a to v lehote najviac 30 dní odo dňa fyzického doručenia zariadenia do Slovanetu alebo v prípade ostatných reklamácií odo dňa prijatia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Ak nebude možné vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní od jej doručenia, Slovanet pred uplynutím uvedenej lehoty oznámi Účastníkovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie. Náhradný termín vybavenia reklamácie nemôže byť dlhší ako 60 dní odo dňa 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.
7. Reklamácia vo veci prešetrenia vady Zariadenia, faktúry za nájom Zariadenia alebo za iné plnenie bezprostredne súvisiace so Zariadením nemá odkladný účinok na zaplatenie fakturovanej sumy, ak osobitný právny predpis neustanovuje inak.
8. Pobočkou sa na účely Zmluvy rozumie obchodný priestor Slovanetu vykonávajúci obchodnú činnosť, ktorého adresa je zverejnená na internetovej stránke <https://www.slovanet.net/kontakty/> s označením „pobočka“.
9. Ak sa na základe reklamácie zistí, že cena za nájom Zariadenia alebo za iné plnenie bezprostredne súvisiace so Zariadením nebola fakturovaná v správnej výške, vzniknutý preplatok Slovanet započíta na úhradu najbližšej splatnej pohľadávky Účastníka, ak to povaha pohľadávky umožňuje; ak započítanie nebude možné, Slovanet preplatok Účastníkovi vráti spolu s oznámením o prešetrení reklamácie.
10. Ak sa preukáže, že reklamácia týkajúca sa ceny za Zariadenie bola podaná neopodstatnene a Účastník je v omeškaní s úhradou reklamovanej sumy, Slovanet má právo na úroky z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady, a to vo výške 0,05 % za každý aj začatý deň omeškania. Ak je Účastníkom fyzická osoba – nepodnikateľ, Slovanet je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške podľa predpisov občianskeho práva.
11. 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

12. 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.
13. 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 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.
14. 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 Účastníkovi 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.
15. Ak Účastník podá opakovane reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, Slovanet nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

Článok IV Záverečné ustanovenia

1. Slovanet uverejňuje Obchodné podmienky na svojej internetovej stránke www.slovanet.sk. Každý sa s nimi môže oboznámiť aj v sídle Slovanetu, v jeho pobočkách a u jeho obchodných zástupcov.
2. Slovanet je oprávnený meniť a dopĺňať tieto Obchodné podmienky.
3. Tieto Obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 01.07.2026 a vzťahujú sa na Zmluvy a dodatky k Zmluvám uzavreté odo dňa 01.07.2026 vrátane. Právne vzťahy vzniknuté pred 01.07.2026 sa spravujú obchodnými podmienkami účinnými a zverejnenými v čase vzniku príslušného právneho vzťahu, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

Vydané v Bratislave, 23.06.2026

Ing. Peter Máčaj
predseda predstavenstva

Ing. Peter Tomášek
člen predstavenstva