



## Všeobecné podmienky poskytovania služieb na základe zmlúv uzavretých na diaľku

### Článok I Úvodné ustanovenia

Slovanet, a.s., so sídlom Galvaniho 19, 821 04 Bratislava, IČO: 35 954 612, DIČ: 2022059094, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 3692/B (ďalej len „**Podnik**“) je podnikom oprávneným poskytovať verejné elektronické komunikačné služby v zmysle zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

Tieto všeobecné podmienky poskytovania služieb na základe zmlúv uzavretých na diaľku (ďalej len ako „**Podmienky**“) upravujú práva a povinnosti zmluvných strán pri uzatváraní zmlúv s využitím prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti Podniku a Účastníka.

Tieto Podmienky sa v prípadoch, v ktorých je Účastník Spotrebiteľom, spravujú aj ustanoveniami zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. V prípade rozporu týchto Podmienok s uvedeným zákonom má prednosť zákon.

Dozor nad dodržiavaním zákona zo strany Podniku vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia [www.soi.sk](http://www soi sk).

### Článok II Vymedzenie základných pojmov

**Objednávkou** sa rozumie žiadosť Účastníka prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie o preverenie dostupnosti Služieb Podniku, uzatvorenie Zmluvy alebo uzatvorenie Dodatku k Zmluve.

**Službami** sa rozumie verejne dostupná elektronická komunikačná služba, najmä služba sprostredkovania prístupu do siete internet, služba retransmisie, verejná telefónna služba a služba Hlas prostredníctvom siete internet, ktorých poskytovanie je predmetom Zmluvy. Súčasťou dodania služieb môžu byť koncové zariadenia, napr. router, telefón, počítač ponúkané Podnikom. Rozsah Služieb, ktoré je možné objednať prostriedkami diaľkovej komunikácie určuje Podnik. Podnik sprístupňuje Účastníkovi informácie o hlavných vlastnostiach Služby, celkovej cene vrátane dane s pridanou hodnotou, nákladov na dopravu, iných poplatkov v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a službe.

**Overením objednávky** sa rozumie telefonické alebo elektronické overenie Objednávky Podnikom ako aj overenie totožnosti Účastníka. Overením sa tiež

rozumie overenie správnosti a úplnosti údajov uvedených v Objednávke, ako aj preverenie technickej dostupnosti Služby alebo dostupnosti tovaru, ak je súčasťou poskytovanej Služby. Ak Účastník nesplní podmienky pre uzavretie Zmluvy a/alebo nie je možné Objednávku realizovať, Objednávka môže byť Podnikom zrušená.

**Účastníkom** sa rozumie záujemca o Služby ponúkané Podnikom prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie. Účastníkom môže byť aj spotrebiteľ podľa osobitného predpisu.

**Zmluvou (o poskytovaní služieb)** sa rozumie zmluva o poskytovaní verejne dostupných služieb, ktorú uzavrie Podnik s Účastníkom podľa ustanovení § 84 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách prostriedkami diaľkovej komunikácie; súčasťou zmluvy sú zmluvné dokumenty ktorými sú v závislosti od druhu Služby : špecifikácia služieb, všeobecné podmienky a cenníky služieb, v prípade uzatvorenia zmluvy týmto spôsobom sa tieto Podmienky považujú za súčasť zmluvnej dokumentácie. Ak nie je uvedené v zmluve uvedené že zmluva sa uzatvára na dobu určitú (vrátane novej doby viazanosti) trvanie zmluvy sa dojednáva na dobu neurčitú.

**Dodatkom** k zmluve sa rozumie zmena už existujúcej Zmluvy o poskytovaní služieb.

**Všeobecnými podmienkami** sa rozumejú podmienky poskytovania Služieb v závislosti od ich druhu, ktoré sú v zmysle § 84 ods. 2 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách súčasťou Zmluvy. Všeobecné podmienky sú dostupné v sídle Podniku, na všetkých predajných miestach a na internetovej stránke Podniku [www.slovanet.net](http://www.slovanet.net).

**Cenníkmi** sa rozumejú platné sadzobníky cien za poskytovanie Služieb, ktoré obsahujú aj podmienky uplatňovania cien; cenníky obsahujú tiež bližšiu špecifikáciu spôsobu a podmienok poskytovania Služby.

**Zásielkou** je dodanie zmluvných dokumentov najmä Zmluvy podpísanej zo strany Podniku potrebných pre vybavenie Objednávky a/alebo tovarov Účastníkovi. Zásielku je možné doručiť výlučne na miesta nachádzajúce sa na území Slovenskej republiky.

**Reklamačný poriadok** je súčasťou Všeobecných podmienok upravujúci zodpovednosť Podniku za vady Služieb poskytovaných na základe Zmluvy. Účastník má právo zaslať Podniku svoje podnety a sťažnosti prostriedkami ktorými si uplatňuje reklamáciu.

**Predajným miestom** je adresa sídla Podniku, Slovanet a.s. Galvaniho 19, 821 04 Bratislava alebo všetky predajné miesta zmluvných predajcov Podniku, ktorých zoznam je uvedený a aktualizovaný na internetovej stránke Podniku v sekcii Kontakty. Účastník má možnosť získať informácie o predajných miestach aj na infolinke Podniku 02/ 208 28 208.

**Prostriedkami diaľkovej komunikácie** sa rozumie elektronický obchod na internetovej stránke Podniku [www.slovanet.net](http://www.slovanet.net) (e-shop, Môj Slovanet) alebo telefonická linka Podniku, email, iné online rozhranie ak nie je Podnikom stanovené inak.

**Spotrebiteľ** je Účastník, fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.

**Podmienky spracúvania osobných údajov** je dokument dostupný na stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk) v sekcii „Ochrana osobných údajov“. Podnik je oprávnený spracúvať osobné údaje Účastníka, ktorý je fyzickou osobou v rozsahu poskytnutom Objednávkou za účelom vybavenia Objednávky a doručenia Zásielky.

**Online rozhraním** sa rozumie webové sídlo, zákaznícka zóna Môj Slovanet, elektronický obchod, mobilná aplikácia alebo iné online prostredie Podniku, prostredníctvom ktorého môže Účastník na diaľku vykonať Objednávku, uzavrieť Zmluvu, uzavrieť Dodatok k Zmluve alebo aktivovať Službu, ak to Podnik pri konkrétnej Službe umožňuje.

**Funkciou na odstúpenie od zmluvy** sa rozumie online funkcia sprístupnená Podnikom v online rozhraní, prostredníctvom ktorej môže Spotrebiteľ uplatniť právo na odstúpenie od Zmluvy alebo Dodatku k Zmluve uzavretých na diaľku prostredníctvom Online rozhrania, a to vyplnením alebo potvrdením požadovaných údajov a odoslaním oznámenia o odstúpení od zmluvy. Funkcia na odstúpenie od zmluvy je dostupná na [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk) a označená slovami „Formulár na odstúpenie“.

### **Článok III Objednanie služieb a prevzatie zásielky**

1. Účastník môže využitím jedného z prostriedkov diaľkovej komunikácie zadať Podniku Objednávku pričom využitie prostriedkov diaľkovej komunikácie je pre Účastníka bezplatné. Po doručení Objednávky Podnik pristúpi k Overeniu objednávky.
2. Účastník je povinný uvádzať v Objednávke pravdivé, aktuálne a úplné údaje. Ak Objednávka neobsahuje všetky potrebné údaje alebo ak je potrebné odstrániť iné nedostatky Objednávky, Podnik vyzve Účastníka na ich doplnenie alebo opravu. Súčasťou Objednávky je aj uvedenie e-mailovej adresy Účastníka, na ktorú mu môže Podnik zasielať informácie súvisiace s vybavením Objednávky, zmluvnú dokumentáciu alebo elektronickú faktúru za doručenie Zásielky, ak je doručenie spoplatnené. Ak Podnik po preverení Objednávky zistí, že nie sú splnené podmienky na uzatvorenie Zmluvy alebo Dodatku k Zmluve, najmä z dôvodu neúplných alebo nesprávnych údajov, technickej nemožnosti zriadenia Služby alebo nedostupnosti tovaru, Objednávku neakceptuje alebo ukončí jej vybavovanie; o tejto skutočnosti Podnik Účastníka bezodkladne informuje. Účastník je oprávnený Objednávku zrušiť až do okamihu prevzatia Zásielky, ak Podnik neurčí inak.

3. Ak nie je dohodnuté inak, Podnik doručí Účastníkovi Zásielku bezplatne na adresu dodania uvedenú v Objednávke prostredníctvom doručovateľa (poštová služba, kuriér, inštalačný technik) do 30 dní odo dňa Overenia Objednávky. O konkrétnom doručovateľovi bude Účastník vopred informovaný. Ak Účastník odmietne Zásielku prevziať, nie je povinný platiť cenu za jej doručenie. Podnik nie je povinný zasielať Účastníkovi Zásielku, ak ide o uzatvorenie Dodatku k Zmluve a z obsahu Dodatku nevyplýva alebo Podnik neurčí, že je potrebné Účastníkovi Zásielku zaslať.
4. Účastník je pri preberaní Zásielky povinný preukázať svoju totožnosť a pravdivosť údajov, ktoré uviedol v Objednávke. Ak je to vopred dohodnuté zmluvnými stranami, Podnik je oprávnený vyžadovať od Účastníka pred odovzdaním Zásielky uhradenie preddavku alebo poskytnutie inej finančnej zábezpeky na účely vybavenia Objednávky. Pri prevzatí Zásielky je Účastník povinný podľa pokynov Podniku podpísať príslušné dokumenty tvoriace súčasť Zásielky (najmä dodacie listy a Zmluvu). Účastník je oprávnený splnomocniť na prevzatie Zásielky inú osobu, iba ak to umožňujú pokyny Podniku. V mene právnickej osoby podpisuje zmluvné dokumenty jej štatutárny orgán alebo ním písomne splnomocnená osoba.
5. Účastník je oprávnený odmietnuť prevzatie Zásielky; nie je však oprávnený odmietnuť prevzatie len jej časti. Ak Účastník odmietne z akéhokoľvek dôvodu prevziať Zásielku alebo niektorú jej súčasť, alebo ak odmietne podpísať návrh Zmluvy alebo iný dokument, ktorý tvorí súčasť Zásielky (napr. dodací list) Objednávka sa považuje za zrušenú. To platí aj v prípade, ak Zásielku nebolo možné Účastníkovi doručiť, napríklad z dôvodu jeho neprítomnosti v dohodnutom čase na adrese uvedenej v Objednávke alebo z dôvodu, že adresa uvedená v Objednávke neexistuje.
6. Účastník potvrdí prevzatie Zásielky tým, že podpíše dokumenty tvoriace jej súčasť a rovnopisy dokumentov určené Podniku odovzdá doručovateľovi. Podnik nie je povinný začať s poskytovaním Služby skôr, ako mu budú doručené rovnopisy dokumentov podpísané Účastníkom.
7. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, Zmluva a v prípadoch podľa bodu 5 tohto článku aj Dodatok k Zmluve sa považujú za uzavreté dňom ich podpísania. Dodatok k Zmluve, ktorého náležitosti boli dohodnuté prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, sa považuje za uzavretý dňom akceptácie Objednávky Podnikom ak osobitný postup uzatvorenia Dodatku nevyžaduje podpis zmluvných strán.

8. Podnik bude k cenám bez DPH účtovať DPH podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty.

#### **Článok IV Odstúpenie od zmluvy**

1. Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy alebo Dodatku k Zmluve uzavretých na diaľku (ďalej len „Odstúpenie od Zmluvy“) bez uvedenia dôvodu a bez sankcií, a to v lehote a spôsobom uvedeným v týchto Podmienkach a v poučení o práve Spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy. Tým nie je dotknuté právo Spotrebiteľa uplatniť odstúpenie od zmluvy aj iným jednoznačným vyhlásením, z ktorého je zrejmé jeho rozhodnutie odstúpiť od Zmluvy alebo Dodatku k Zmluve..
2. Odstúpenie od Zmluvy je Spotrebiteľ povinný urobiť jedným z nasledujúcich spôsobov:
  - a) jednoznačným vyhlásením, podpísaným listom zaslaným poštou na adresu Slovanet, a.s., Jilemnického 2, 91101 Trenčín,
  - b) skenom podpísaného vyhlásenia o odstúpení zaslaného z kontaktného emailu Účastníka, na adresu: [sluzbyzakaznikom@slovanet.net](mailto:sluzbyzakaznikom@slovanet.net) (prijatie e-mailu Podnik bezodkladne potvrdí automatickou notifikáciou s pridelením čísla požiadavky na trvanlivom médiu - e-mailom),
  - c) Zaslaním skenu vzorového formulára na odstúpenie od Zmluvy, ktorý je prístupný na <https://www.slovanet.net/pomoc-a-podpora/obchodne-dokumenty/> na adresu: [sluzbyzakaznikom@slovanet.net](mailto:sluzbyzakaznikom@slovanet.net) (prijatie e-mailu Podnik potvrdí automatickou notifikáciou s pridelením čísla požiadavky na trvanlivom médiu - e-mailom), jeho použitie však nie je povinné,
  - d) ak bola uzavretá zmluva prostredníctvom Online rozhrania odstúpiť je možné aj prostredníctvom Funkcie na odstúpenie od zmluvy.
3. Prijatie e-mailu Podnik bezodkladne potvrdí automatickou notifikáciou s pridelením čísla požiadavky na trvanlivom médiu.
4. Lehota na Odstúpenie od Zmluvy je 14 dní odo dňa zriadenia Služby, ak Poučenie o práve na odstúpenie spotrebiteľa od zmluvy, ktoré tvorí prílohu Zmluvy, v konkrétnom prípade neustanovuje dlhšiu lehotu 30 dní.
5. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak Spotrebiteľ najneskôr v posledný deň lehoty odošle Podniku oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od Zmluvy. Ak Spotrebiteľ uplatňuje právo na odstúpenie prostredníctvom Funkcie na odstúpenie od zmluvy, lehota je zachovaná, ak Spotrebiteľ najneskôr v posledný deň lehoty odošle oznámenie o odstúpení od zmluvy aktivovaním funkcie „Potvrdiť odstúpenie od zmluvy“ alebo obdobnej funkcie v online rozhraní.

6. V prípade ak súčasťou Služby bolo dodanie tovaru je Spotrebiteľ povinný v lehote do 14 dní odo dňa odstúpenia od Zmluvy vrátiť Podniku tovar funkčný, kompletný, nepoškodený, na adresu: Slovanet, a.s. Jilemnického 2, 91101 Trenčín alebo na pobočke Slovanet a.s. Zoznam miest slúžiacich na osobné vrátenie zariadení je zverejnený na stránke <https://www.slovanet.net/kontakty/predajne-miesta/vratenie-zariadeni/>. Všetky priame náklady na vrátenie tovaru znáša Spotrebiteľ okrem prípadu, ak sa preukáže, že tovar mal v čase odstúpenia vady. Spotrebiteľ zodpovedá za nevrátenie tovaru vo výške hodnoty tovarov podľa § 451 a nasl. Občianskeho zákonníka.
7. Odstúpením od Zmluvy nie je dotknutá povinnosť Spotrebiteľa uhradiť Podniku cenu za plnenia, ktoré mu boli do okamihu odstúpenia preukázateľne poskytnuté, ak Spotrebiteľ výslovne súhlasil so začatím poskytovania Služby pred uplynutím lehoty na Odstúpenie od Zmluvy. V ostatnom sú Podnik a Spotrebiteľ povinní vrátiť si všetko, čo podľa Zmluvy od druhej zmluvnej strany prijali, ak je to možné..
8. Vzorový formulár na odstúpenie od Zmluvy sa nachádza na internetovej stránke Podniku a je súčasťou každej Zásielky.

## **Článok V Záverečné ustanovenia**

1. V prípade vzájomného sporu medzi Účastníkom, ktorý je spotrebiteľom a ktorý si prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie objednal u Podniku Služby má Účastník možnosť obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Účastník, ktorý je spotrebiteľom môže návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podať aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorú nájde na stránke <http://ec.europa.eu/odr/>. Viac informácií o pravidlách riešenia spotrebiteľských sporov je súčasťou Všeobecných podmienok, rovnako sú dostupné na internetovej stránke Podniku alebo na infolinke Podniku **02/208 28 208**.
2. Podnik si vyhradzuje právo zmeniť spôsob doručovania Zásielok. Podnik si tiež vyhradzuje právo obmedziť alebo dočasne či natrvalo zrušiť možnosť objedávania Služieb prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie.
3. Podnik je oprávnený tieto Podmienky kedykoľvek zmeniť pričom vo vzťahu k príslušnej Zmluve alebo dodatku bude platiť vždy tá verzia Podmienok, ktorá bola zverejnená v čase využitia uzavretia Zmluvy alebo Dodatku na internetovej stránke [www.slovanet.net](http://www.slovanet.net). Tieto Podmienky nie sú Všeobecnými podmienkami podľa § 84 ods. 2 zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách. Podmienky sa zverejňujú na internetovej stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk). Účastník môže o ich poskytnutie požiadať v sídle Podniku a na jeho predajných miestach.

Vydané v Bratislave, **19.06.2026**

**Ing. Peter Máčaj**  
predseda predstavenstva

**Ing. Peter Tomášek**  
člen predstavenstva