



## Všeobecné podmienky na poskytovanie služby TELEFÓN prostredníctvom siete internet

### Článok 1 Úvodné ustanovenia

1.1 Slovanet, a.s., so sídlom Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava, IČO: 35 954 612, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 3692/B (ďalej len „Slovanet“) vydáva podľa § 84 ods.2 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) tieto všeobecné podmienky na poskytovanie elektronickej komunikačnej služby TELEFÓN prostredníctvom siete internet (ďalej len „všeobecné podmienky“ alebo „VOP“), ktoré upravujú podmienky poskytovania uvedenej služby, ako aj práva a povinnosti Slovanetu ako poskytovateľa služby a fyzických a právnických osôb, ako užívateľov služby.

### Článok 2 Vymedzenie základných pojmov

Pre potreby týchto všeobecných podmienok platí :

2.1 **Elektronická komunikačná služba TELEFÓN prostredníctvom siete internet** (ďalej len „služba“) sa pre účely týchto VOP rozumie verejne dostupná interpersonálna komunikačná služba založená na číslach poskytovaná za úhradu, ktorá spočíva úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach. Služba nie je poskytovanie obsahu ani zabezpečenie alebo vykonávanie redakčného dohľadu nad obsahom prenášaným prostredníctvom sietí a služieb.

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

2.3 **Prenosová trasa** je súhrnom všetkých vzájomne prepojených elektronických komunikačných sietí a prístupových liniek, ktoré slúžia k zostaveniu a prenosu volania.

2.4 **Volanie** je elektronické komunikačné spojenie zostavené prostredníctvom služby, ktoré umožňuje obojsmernú komunikáciu v reálnom čase.

2.5 **Negeografické číslo** je číslo z národného číslovacieho plánu, ktoré nie je geografickým číslom

2.6 **Účastnícke telefónne číslo (ďalej len „číslo“)** je negeografické číslo, ktoré identifikuje účastníka služby.

2.7 **Volací program** je súbor údajov o cene a podmienkach používania služby pričom rozsah a podmienky využívania sú uvedené v cenníku.

2.8 **Zmluva o poskytovaní služby** je zmluva o poskytovaní verejne dostupných služieb uzavretá medzi Slovanetom a účastníkom podľa § 84 zákona o elektronických komunikáciách; jej neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o poskytovaní služieb sú jej prílohy, a to najmä je špecifikácia služby, tieto VOP a cenník.

2.9 **Záujemca** je fyzická alebo právnická osoba, prejaví záujem o poskytovanie služby.

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

2.11 **Cenník** je platný sadzobník cien za poskytovanie služby vydaný Slovanetom, ktorý obsahuje ceny produktov a podmienky uplatňovania cien, vrátane údajov o bezplatných volaniach, podrobnosti o jednorazových, pravidelne sa opakujúcich a variabilných cenách, počiatočný a konečný termín zúčtovacích období, spôsob úhrady týchto cien, ako aj spôsob získavania informácií o aktuálnych cenách a prípadných zľavách z cien.

2.12 **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. 2.13 **Porucha** v poskytovaní služby je stav, ktorý znemožňuje užívanie služby v dohodnutom rozsahu, a na obnovenie ktorých je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.

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

2.15 **Mikropodnik** je podnikateľ, 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.

2.16 **Malý podnik** je podnikateľ, 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 .

2.17 **Nezisková organizácia** je právnická osoba, ktorá má v zmysle príslušných právnych predpisov postavenie neziskovej organizácie.

2.18 **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.

### Článok 3

#### Podmienky poskytovania služby

3.1 Slovanet poskytuje službu na základe zmluvy o poskytovaní služby. Slovanet má právo odmietnuť uzavrieť zmluvu, ak

3.1.1 Poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a 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;

3.1.2 záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu o poskytovaní služieb, preto, že je dlžníkom Slovanetu alebo iného podniku, alebo Slovanet alebo iný podnik už predtým odstúpil od zmluvy o poskytovaní služieb 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 poistení, zákona o poisťovníctve, zákona o správe daní.

3.1.3 Záujemca nesúhlasí s týmito podmienkami uvedenými v zmluve, vrátane jej príloh.

3.2 Súčasťou poskytovania služby nie je dodávka koncového zariadenia ibaže je v zmluve o poskytovaní služieb dohodnuté inak.

### Článok 4

#### Postup pri uzavieraní zmluvy

4.1 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](http://www.slovanet.sk).

4.2 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 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. 4.3. 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.

4.4. 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.

4.5. 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 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.

4.6. 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.

4.7 Predložený návrh zmluvy podpisuje záujemca sám alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie originálom písomného plnomocenstva. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa rozhodnutím príslušného orgánu. V mene právnickej osoby zmluvu podpisuje štatutárny orgán zapísaný v príslušnom registri alebo iné osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené.

4.8 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 na poskytovanie služby, účinnosť zmluvy sa odkladá do času predloženia týchto dokladov.

4.9 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 verejných elektronických komunikačných 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.

4.10 Ak je Služba Telefón účtovaná spotrebiteľovi podľa času alebo podľa využitého objemu, Slovanet poskytujúci takúto službu je povinný ponúknuť účastníkovi, ktorý je spotrebiteľom, prostriedok na monitorovanie a kontrolu využívania každej takto poskytovanej služby. Tento prostriedok zahŕňa prístup k včasnej informácii o miere spotreby pre každú takúto službu, ktorá je súčasťou tarifného plánu. Slovanet je najmä povinný upozorniť účastníka, ktorý je spotrebiteľom, pred dosiahnutím limitov spotreby, pred ich vyčerpaním a na úplné vyčerpanie týchto limitov spotreby. Slovanet poskytne informácie podľa tohto odseku aj účastníkom, ktorými sú mikropodniky, malé podniky a neziskové organizácie, ibaže by takýto účastník výslovne súhlasil s tým, že informácie alebo ich časť mu nebudú poskytnuté.

## **Článok 5**

### **Práva a povinnosti účastníka**

5.1 Účastník má právo na

5.1.1 Uzavretie zmluvy, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa bodu 3.1;

5.1.2 Poskytovanie služby za podmienok uvedených v zmluve o poskytovaní služby, v týchto VOP a v cenníku;

5.1.3 Bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil;

5.1.4 Vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineneho Slovanetom; toto právo možno uplatniť v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, najneskoršie však do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.

5.1.5 Prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby;

5.1.6 Na reklamáciu kvality poskytnutej služby a správnosti vyúčtovanej čiastky;

5.1.7 Zasielanie vyúčtovania, ktoré obsahuje informácie o jednotlivých odchádzajúcich volaniach za podmienok stanovených v cenníku, ak o to písomne požiada;

5.1.8 Výberové zablokovanie odchádzajúcich a prichádzajúcich volaní, pokiaľ je to technicky možné za podmienok stanovených v cenníku, ak o to písomne požiada;

5.1.9 Identifikáciu zlomyseľných, obťažujúcich a výhražných volaní za podmienok upravených v zákone o elektronických komunikáciách pokiaľ je to technicky možné, ak o to písomne požiada.

5.1.10 Zverejnenie týchto údajov v telefónnom zozname: pridelené telefónne číslo, meno, priezvisko, titul a adresu trvalého pobytu (u právnickej osoby obchodné meno a sídlo). Na požiadanie účastníka sa v telefónnom zozname uvedú aj ďalšie údaje alebo sa zapísané údaje upravujú alebo zlikvidujú. Nezaradenie osobných údajov účastníka do telefónneho zoznamu, overenie, opravy alebo ich odstránenie je bezplatné. Slovanet nezverejní osobné údaje účastníka vo svojom telefónnom zozname, ak k tomu účastník nedal súhlas, a nesmie ich poskytnúť iným podnikom alebo iným osobám, ktoré vydávajú telefónne zoznamy alebo poskytujú informačné služby o telefónnych číslach.

5.1.11 Využitie služby CLIP, kedy sa mu zobrazí telefónne číslo volajúceho a to aj volajúceho, ktorý požiadal o nezverejnenie údajov v telefónnom zozname, za predpokladu že volajúci nemá aktivovanú službu CLIR (utajenie zobrazenia identifikácie volajúceho);

5.1.12 Využitie služby CLIR (utajenie zobrazenia identifikácie volajúceho);

5.1.13 Prístup k informačným službám Slovanetu, ak sú poskytované.  
5.1.14 Využívať služby viacfrekvenčnej prevádzky, podporovanú Slovanetom.

5.2 Účastník je povinný:

5.2.1 Používať službu v súlade so zmluvou, zákonom o elektronických komunikáciách, ako aj v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi;  
5.2.2 Platiť riadne a včas cenu poskytovanej služby. za poskytnutú verejne dostupnú službu podľa zmluvy o poskytovaní služieb, a ak to povaha služby umožňuje, až na základe predloženej faktúry.  
5.2.3 Zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby (bod 6.1.10 písm. b/), ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe.  
5.2.4 Poskytovať Slovanetu potrebnú súčinnosť k plneniu zmluvy;  
5.2.5 Ohlásiť Slovanetu všetky skutočnosti, ktoré by mohli nepriaznivo ovplyvniť poskytovanie služby a to bez zbytočného odkladu.  
5.2.6 Používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky príslušných právnych predpisov<sup>1</sup> ,  
5.2.7 Pri zistení poruchy postupovať podľa reklamačného poriadku;  
5.2.8 Neodkladne oznamovať Slovanetu zmenu identifikačných údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy o poskytovaní služby;  
5.2.9 Pri skončení zmluvy vrátiť všetky telekomunikačné zariadenia, ktoré mu boli prenajaté alebo vypožičané na využívanie služby.  
5.2.10 Uhradiť Slovanetu všetky náklady spojené s telekomunikačným zariadením alebo zmenou služby, ktoré musel Slovanet vynaložiť, pretože účastník nespĺnil podmienky stanovené pre prevádzkovanie týchto zariadení;  
5.2.11 Zabezpečiť utajenie prístupového kódu alebo hesla ak boli pre využívanie služby pridelené;

5.2.12 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.

## **Článok 6**

### **Práva a povinnosti Slovanetu**

6.1 Slovanet má právo

6.1.1 Overiť identifikačné a iné údaje záujemcu podľa bodu 4.2;

6.1.2 Na riadne a včasné zaplatenie vyúčtovanej ceny a v prípade, že nebolo možné z technických alebo iných príčin zahrnúť do vyúčtovania časť ceny služby poskytnutej v zúčtovacom období, ktorého sa predmetné vyúčtovanie týkalo, vyúčtovať 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. 6.1.3 Postúpiť svoju pohľadávku písomnou zmluvou tretej osobe bez súhlasu účastníka, ak je

---

<sup>1</sup> 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 informačných a komunikačných technológií a o zrušení nariadenia (EÚ) č. 526/2013 (akt o kybernetickej bezpečnosti) (Ú. v. EÚ L 151, 7. 6. 2019).

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;

6.1.4 Na náhradu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení Slovanetu;

6.1.5 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.

6.1.6 počas krízovej situácie alebo mimoriadnej situácie vyhlásenej podľa osobitných predpisov obmedziť poskytovanie služby účastníkom, ktorí nie sú zaradení do prednostných núdzových plánov, a to v rozsahu nevyhnutnom pre zabezpečenie poskytovania prednostnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov;

6.1.7 Informovať účastníka o produktoch, službách, novinkách a o zmenách v službe a tarife v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách;

6.1.8 Uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to nevyhnutné na ochranu siete, účastníkovho užívania služby, za predpokladu že to nespôsobí dodatočné finančné náklady účastníka;

6.1.9 V prípade zlomyseľného volania, šírenia poplašnej správy alebo výhražných informácií, obťažujúcich volaní má právo odpočúvať, nahrávať a uchovávať prenášané informácie;

6.1.10 Slovanet má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby, ako aj ďalších verejných elektronických komunikačných služieb, ak účastník

- a) nezaplatí cenu služby ani na základe upomienky, v ktorej bol upozornený na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb,
- b) zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie; za zneužívanie služby sa považujú najmä zlomyseľné volania a šírenie informácií, ktoré sú v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo zásadami poctivého obchodného styku,
- c) podstatným spôsobom porušuje iné zmluvné podmienky a na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb bol upozornený,
- d) vstúpil do likvidácie, na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo bol zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku, bola povolená reštrukturalizácia alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.

6.1.11 Na obmedzenie alebo prerušenie služby podľa bodu 6.1.10 je Slovanet oprávnený až dokiaľ nepominú dôvody, ktoré k obmedzeniu alebo prerušenie služby viedli. Za obnovenie poskytovania služby môže požadovať zaplatenie poplatku podľa cenníka.

6.1.12 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, 2) a to vrátane preukázania oprávnenia konať za alebo v mene inej osoby.

6.1.13 Slovanet má právo zrušiť telefónne číslo alebo ich množinu pri neaktívnej službe telefonovania. Za neaktívnu službu sa považuje telefónne číslo, ktoré nemalo zrealizovaný prichádzajúci a/alebo odchádzajúci hovor po dobu viac ako 12 mesiacov. Slovanet zruší neaktívnu službu po upozornení na jej neaktivitu čím súčasne dôjde k čiastočnému alebo úplnému ukončeniu služby.

---

<sup>2</sup> § 19 zákona č. 305/2013 Z. z. v znení neskorších predpisov.

Čísla pridelené z natívnej číselnej rady budú vrátene medzi voľné čísla. Prenesené čísla budú vrátene do natívnej číselnej množiny iného operátora.

## 6.2 Slovanet je povinný

6.2.1 Uzavrieť zmluvu s každým záujemcom, ak nie sú dané dôvody na jej odmietnutie podľa bodu 3.1 týchto VOP;

6.2.2 Poskytovať účastníkovi službu v požadovanom rozsahu a primeranej kvalite;

6.2.3 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](http://www.slovanet.sk), alebo iným vhodným spôsobom;

6.2.4 Oznámiť účastníkovi dátum sprístupnenia služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup ku službe.

6.2.5 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 tieto zmeny 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.

6.2.6 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,

6.2.7 Predkladať účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytnutej služby.

6.3 Slovanet ako súčasť služby zabezpečí zverejnenie zoznamu účastníkov za týchto podmienok:

6.3.1 Slovanet si vyhradzuje právo určiť spôsob, formu a obsah vydávaných zoznamov;

6.3.2 Účastník zodpovedá za pravdivosť ním poskytnutých údajov;

6.3.3 V zozname nebudú uverejnení tí účastníci, ktorí o to požiadali.

6.4 Pre účely ust. § 92 ods. 1 písm. a) zákona o elektronických komunikáciách v spojení s čl. IV bod 2 ods. 8 všeobecného povolenia č. 1/2014 za predpokladu, že sa nejedná o predplatené služby, Slovanet poskytuje bez poplatku základnú úroveň rozpisu účtov v elektronickej podobeformou služby Mój Slovanet, ktorá je bezplatne zriadená a poskytovaná každému účastníkovi. Služba Mój 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.

6.5 Slovanet sprístupní:

6.5.1 Základnú úroveň rozpisu účtov v elektronickej podobe a to spôsobom podľa odseku 5 a 6 týchto VOP.

6.5.2 Poradenstvo o tarifách.

6.5.3 Iný prostriedok kontroly nákladov ako podľa písmena a), najmä bezplatné upozornenie spotrebiteľa v prípade neobvyklej alebo nadmernej spotreby.

6.5.4 Prostriedok na deaktiváciu vyúčtovania služby alebo tovaru tretej strany prostredníctvom faktúry za služby podniku

6.5.5 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;

6.5.6 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 7** **Zmena zmluvy**

7.1 Ak nie je v týchto VOP uvedené inak, zmluvu o poskytovaní služby možno meniť len dohodou zmluvných strán (ďalej aj len „dodatok k zmluve“). Ak sa tak zmluvné strany dohodnú, dodatok k zmluve možno uzavrieť aj písomne, alebo 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 alebo na základe ponuky Slovanetu.

7.2 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.

7.3 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.

## **Článok 8** **Doba trvania zmluvy**

8.1 Zmluva sa uzaviera na dobu neurčitú, ak v samotnej zmluve nie je dohodnuté, 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“). Ak sa účastník – spotrebiteľ zaviazal 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. Ustanovenie prvej vety 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. Ak sa zmluvné strany nedohodli inak,



v prípade zmluvy uzavretej na dobu určitú sa táto zmení na zmluvu neurčitú ak pred uplynutím doby viazanosti niektorá zmluvná strana, písomne neoznami druhej zmluvnej strane minimálne jeden kalendárny mesiac pred uplynutím doby viazanosti, že žiada zmluvu ukončiť uplynutím doby viazanosti.

8.2 Zmluva o poskytovaní služieb 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 VOP. 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, ktorý/ú mu bude poskytovať namiesto pôvodného produktu alebo služby.

8.3 Účastník je oprávnený kedykoľvek a z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvod 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 doba 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.

8.4 Účastník môže písomne odstúpiť od zmluvy a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, ak mu Slovanet

8.4.1 Oznamí 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,

8.4.2 Neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred;

8.4.3 Ani po opakovanej uznanej reklamácií 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.

8.4.4 Neoznami výsledok prešetrenia reklamácie v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.

8.5 Slovanet môže písomne odstúpiť od zmluvy, ak účastník

8.5.1 Opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia verejnej siete, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobstaranosti;

8.5.2 Nezaplatí cenu za poskytovanú službu ani do 45 dní po dni splatnosti;

8.5.3 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.

8.5.4 Opakovane používa poskytovanú verejne dostupnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje Slovanetu kontrolu jej používania;

8.5.5 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.

8.5.6 Uviedol v zmluve o poskytovaní služieb údaje, ktoré sa ukážu ako nepravdivé

8.5.7 Je 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;

8.6 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 neuskutočiteľnosti 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 o poskytovaní služieb 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 o poskytovaní služieb doručiť užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením.

8.7 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 písomného odstúpenia druhej zmluvnej strane. Plnenia, ktoré si zmluvné strany poskytli do dňa odstúpenia od zmluvy o poskytovaní služieb, si nevracajú. 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.

8.8 Ukončením trvania zmluvy nezaniká povinnosť účastníka uhradiť cenu poskytnutých služieb ako aj vysporiadať všetky svoje ostatné záväzky voči Slovanetu.

## **Článok 9**

### **Cena za poskytovanie služby a platobné podmienky**

9.1 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](http://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.

9.2 Pre určenie ceny je rozhodujúci odpočet poskytnutých služieb účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme Slovanetu.

9.3 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](http://www.slovanet.sk) alebo zaslaním zmeneného cenníka účastníkovi elektronickou poštou.

9.4 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 zložil na účet Slovanetu primeranú finančnú zábezpeku a udržiaval ju v dohodnutej výške počas celej doby trvania zmluvy o poskytovaní služby.

9.5 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.

9.6 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 vo vyúčtovaní a to najmä variabilný symbol, čiastku, číslo účtu a kód banky Slovanetu. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady úhrada pripísaná na účet Slovanetu a v prípade úhrady v hotovosti uhradená do pokladne Slovanetu najneskôr v deň splatnosti faktúry.

9.7 Za predpokladu, že zúčtovacím obdobím je jeden kalendárny mesiac a účastníkovi nebude doručené vyúčtovanie do 15.dňa zúčtovacieho obdobia, je povinný túto skutočnosť najneskôr v priebehu 18. dňa zúčtovacieho obdobia oznámiť Slovanetu. V prípade, že nedoručenie vyúčtovania neoznámí podľa predošlej vety, považuje sa vyúčtovanie za riadne doručené uplynutím 18. dňa zúčtovacieho obdobia. Ak účastník podľa prvej vety oznámí Slovanetu, že vyúčtovanie mu nebolo doručené, bude mu doručený opis vyúčtovania.

9.8 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.

9.9 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 služby 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](http://www.slovanet.sk).

9.10 Ak má účastník preplatok na cene za poskytovanú službu, Slovanet môže preplatok započítať na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby.

9.11 Slovanet je oprávnený započítať akékoľvek zálohy, záväzky Slovanetu z vystavených dobropisov a preplatky účastníka s jeho existujúcimi záväzkami voči Slovanetu, vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už premlčané, a to aj bez ďalšieho výslovného súhlasu účastníka.

9.12 V prípade neposkytovania služby zavinenej Slovanetom má účastník právo na pomerné zníženie výšky pravidelného mesačného poplatku, a to pri prerušení poskytovania služby trvajúcim 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 11. 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.

### **Elektronická fakturácia**

9.13 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 vyúčtoval služby faktúrou vystavenou výlučne v elektronickej 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.

9.14 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.

9.15 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 a pod.

9.16 Slovanet nezodpovedá za poškodenie údajov alebo neúplné údaje, kde 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.

9.17 V prípade pochybností sa elektronická faktúra, alebo akákoľvek písomnosť zaslaná v zmysle všeobecných podmienok považuje za doručení 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 doručení. V prípade, ak nebude možné ani opakovane doručiť účastníkovi elektronickú faktúru a elektronická faktúra nebude ani v zmysle tohto bodu považovaná za doručení účastníkovi, je Slovanet povinný doručiť účastníkovi faktúru v papierovej forme.

## **Článok 10**

### **Zodpovednosť zmluvných strán**

#### **Zodpovednosť Slovanetu**

10.1 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 a VOP.

10.2 Slovanet nezodpovedá za škodu spôsobenú:

10.2.1 prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve;

10.2.2 neuskutočnením volania ako dôsledok poruchy, opravy, údržby reštrukturalizácie, rozšírenia alebo prekročenia kapacity verejnej siete;

10.2.3 prepravovanými správami a informáciami;

10.2.4 nevhodným nastavením služby alebo koncového zariadenia účastníkom.

10.3 Slovanet nezodpovedá za služby sprístupnené v sieti, ktoré poskytujú tretie osoby.

10.4 Slovanet poskytuje službu, ktorá je závislá od tretej strany, v rozsahu, v akom mu to dovolí technická spôsobilosť od tejto tretej strany.

### **Zodpovednosť účastníka**

10.5 Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí Slovanetu porušením povinností uvedených v zmluve, v týchto VOP 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).

10.6 Účastník zodpovedá za zariadenie prenajaté alebo vypožičané mu Slovanetom.

10.7 Účastník zodpovedá za všetky volania uskutočnené z jeho čísla bez ohľadu na to, kto volanie skutočne uskutočnil.

## **Článok 11**

### **Reklamačný poriadok**

11.1 Účastník môže reklamovať poruchu v poskytovaní služby alebo zariadenia a správnosť ceny fakturovanej za poskytovanú službu. Reklamáciu treba podať písomne (vrátane faxu) 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.

11.2 Účastník postupuje podľa bodu 11.1 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 najskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.

11.3 Reklamácia musí byť doručená na Oddelenie služieb zákazníkom, a to na adresu Záhradnícka 151, 821 08, 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.

11.4 V reklamácii je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje zo zmluvy o poskytovaní služby, 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 nesprávnej ceny služby aj uvedenie, v čom vidí účastník nesprávnosť výpočtu.

11.5 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. 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 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.

11.6 Reklamácia vo veci prešetrovania úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie ceny za poskytnuté služby, ibaže cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, kedy Slovanet umožní účastníkovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo umožní účastníkovi zaplatenie časti ceny 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.

11.7 Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa bodu 11.5. Slovanet má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady 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.

11.8 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 prešetrovaní reklamácie.

11.9 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](mailto: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 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.

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

## **Článok 12**

### **Osobné údaje účastníka**

12.1 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](http://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.

12.2 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 13**

### **Doručovanie**

13.1 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.

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

13.3 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.

13.4 Slovanet je oprávnený doručovať písomnosti a iné informácie aj elektronicou poštou, a to na kontaktnú e-mailovú adresu účastníka uvedenú v zmluve o poskytovaní služieb.

13.5 Slovanet je oprávnený prijímať písomnosti a iné informácie od účastníka aj elektronicou 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 14**

### **Príslušné právo a riešenie sporov**

14.1 Právne vzťahy medzi Slovanetom a účastníkom súvisiace s poskytovaním služby, ktoré nie sú upravené v zmluve alebo vo VOP a cenníku, sa spravujú ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách a ak tento zákon niektoré vzťahy výslovne neupravuje, použijú sa príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka a ak je účastníkom fyzická osoba – nepodnikateľ použijú sa ustanovenia Občianskeho zákonníka.

14.2 Právom Slovenskej republiky sa spravujú právne vzťahy medzi Slovanetom a účastníkom aj vtedy, ak účastník nie je občanom Slovenskej republiky alebo nemá na jej území pobyt alebo sídlo.

14.3 Spory vzniknuté z právnych vzťahov podľa odsekov 14.1 a 14.2 budú zmluvné strany riešiť najskôr rokovaním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku.

14.4 Ak sa spor nevyrieši podľa odseku 14.3, zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

## **Článok 15**

### **Opis a kvalita služby**

- 15.1 Slovanet poskytuje službu nepretržite, t.j. 24 hodín denne každý deň v roku.
- 15.2 Služba je určená najmä na obojsmerný prenos hlasovej komunikácie úplne alebo čiastočne prostredníctvom siete s prepájaním paketov. Služba je určená na uskutočnenie a príjem národných a medzinárodných volaní bez prístupu k tiesňovým volaniam prostredníctvom jedného alebo viacerých čísel národného alebo medzinárodného číslovacieho plánu.
- 15.3 Pre využívanie služby je potrebné pripojenie do Internetu alebo inej siete s prenosom dát prostredníctvom IP protokolu. Kvalita služby závisí od kvality prenosovej trasy, ktorej parametre sú uvedené v cenníku.
- 15.4 Slovanet poskytuje službu prostredníctvom jednotlivých volacích programov a s nimi spojených doplnkových a ostatných produktov, ktorých rozsah a charakteristika je uvedená v cenníku.
- 15.5 Pre využívanie služby je účastníkovi v súlade s číslovacím plánom pridelené negeografické číslo.
- 15.6 Druhy jednotlivých volaní:
- (i) národné volanie do pevnej siete je volanie do pevnej verejnej siete, prepojenej so sieťou poskytujúcou službu. Volanie sa realizuje voľbou telefónneho čísla v národnom formáte, teda vrátane národného rozlišovacieho čísla (0) a národného cieľového kódu (NDC).
  - (ii) národné volanie do mobilnej siete je volanie do mobilnej verejnej siete, prepojenej so sieťou poskytujúcou službu. Volanie sa realizuje voľbou negeografického čísla, ktoré bolo pridelené účastníkom mobilnej siete.
  - (iii) národné volanie do inej elektronickej komunikačnej siete je volanie do inej elektronickej komunikačnej siete, prepojenej so sieťou poskytujúcou službu. Volanie sa realizuje voľbou negeografického čísla, ktoré bolo pridelené účastníkom inej elektronickej komunikačnej siete.
  - (iv) medzinárodné volanie je volanie, pri ktorom cieľové číslo volané volajúcim je v tvare medzinárodného čísla
  - (v) volanie na informačné služby je volanie na skrátené čísla z množiny 11xx a 12xxx realizované bez voľby národného rozlišovacieho čísla (0)
  - (vi) volanie na skrátené čísla je volanie na skrátené čísla z množiny 16xxx, 17xxx, 18xxx realizované bez voľby národného rozlišovacieho čísla (0)
  - (vii) volanie na služby s pridanou hodnotou je volanie na čísla z množín 0800xxxxxx pre služby volania freephone, 0850xxxxxx pre služby s rozdelením poplatkov

## **Článok 16**

### **Záverečné ustanovenia**

- 16.1 Zmluvy o pripojení uzavreté medzi Slovanetom a účastníkmi podľa doterajších predpisov sa považujú za zmluvy o poskytovaní služby podľa týchto VOP.
- 16.2 Slovanet je oprávnený meniť a dopĺňať tieto VOP.
- 16.3 Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 01.07.2023. Zverejňujú sa na internetovej stránke Slovanetu [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk). Zaujemca môže o ich poskytnutie požiadať v sídle Slovanetu, v jeho pobočkách a u zmluvných predajcov.
- 16.4 Dňom nadobudnutia účinnosti týchto všeobecných podmienok zrušujú sa všeobecné podmienky, ktoré nadobudli účinnosť dňa 01.02.2022

Vydané v Bratislave, 25.5.2023

**Ing. Peter Máčaj**  
predseda predstavenstva

**Ing. Peter Tomášek**  
člen predstavenstva



