

Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby fax:LINK

Článok I

Úvodné ustanovenia

1. Slovanet, akciová spoločnosť, so sídlom Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava, IČO: 35 765 143, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 2103/B (ďalej len „Slovanet“) vydáva podľa § 40 zákona č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby fax:LINK (ďalej len „všeobecné podmienky“), ktoré upravujú podmienky poskytovania služby, ako aj práva a povinnosti Slovanetu ako poskytovateľa služby a fyzických a právnických osôb, ktoré požiadajú Slovanet o poskytovanie služby a uzavrú s ním zmluvu o pripojení.

2. Slovanet je oprávnený poskytovať službu v zmysle § 76 ods. 4 zákona o elektronických komunikáciách na základe licencie vydané Telekomunikačným úradom SR, č. 9673/2002 do dňa 4. 12. 2002.

Článok II

Vymedzenie základných pojmov

1. **Služba** je verejná elektronická komunikačná služba pozostávajúca zo služby faximilného prenosu dát a služby elektronickej pošty.

2. **Produkt** je reprezentácia služby voči záujemcovi, charakterizovaná svojím názvom, parametrami a cenou.

3. **Sieť Slovanetu** je verejná elektronická komunikačná sieť, ktorú tvorí súbor navzájom prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných Slovanetom a používaných na poskytovanie služby.

4. **Zmluva o pripojení** je zmluva o poskytovaní služby uzavretá podľa § 43 zákona o elektronických komunikáciách medzi Slovanetom a účastníkom; jej súčasťou je špecifikácia, tieto všeobecné podmienky a tarifa.

5. **Záujemca** je fyzická osoba, ktorá požiadala Slovanet o poskytovanie služby.

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

7. **Tarifa** je platný sadzobník cien za poskytovanie služby vydávaný Slovanetom, ktorý obsahuje aj podmienky uplatňovania cien; tarifa obsahuje tiež bližšiu špecifikáciu spôsobu a podmienok poskytovania služby.

8. **Podstatná zmena zmluvných podmienok** je taká zmena zmluvy o pripojení, ktorá spôsobí v zvýšení ceny služby, alebo ktorá inak objektívne spôsobuje obmedzenie práv alebo rozšírenie povinností účastníka nad rozsah výslovne dohodnutých v zmluve o pripojení.

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

10. **Podnik** je každá osoba, ktorá je oprávnená poskytovať sieť, službu alebo sieť a službu podľa zákona o elektronických komunikáciách.

11. **Zmluvný predajca** je právnická alebo fyzická osoba, ktorá má so Slovanetom uzavretú zmluvu o obchodnom zastúpení a ktorá je oprávnená uzavierať a meno Slovanetu zmluvu o pripojení.

Článok III

Podmienky poskytovania služby a jej základná charakteristika

1. Slovanet poskytuje službu na základe zmluvy o pripojení. Slovanet môže odmietnuť uzavrieť zmluvu o pripojení, ak

a) poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky neuskutočniteľné,

b) záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu o pripojení, najmä preto, že je dŕžiteľom Slovanetu alebo iného podniku alebo nepredloží doklady preukazujúce jeho totožnosť, právnu subjektivitu, miesto podnikania, adresu trvalého bydliska, sídlo,

c) záujemca nesúhlasí s týmito všeobecnými podmienkami.

2. Služba umožňuje účastníkovi faximilný prenos dát s využitím služby elektronickej pošty.

3. Súčasťou poskytovanej služby je pridelenie telefónneho čísla.

4. Súčasťou služby nie je poskytovanie verejnej telefónnej služby.

5. Ak tieto všeobecné podmienky neupravujú niektoré vzťahy týkajúce sa poskytovania služby, podľa povahy veci sa použijú

a) všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet,

b) všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej telefónnej služby, Zmluva o pripojení

Článok IV

Postup pri uzavieraní zmluvy

1. Zmluva sa uzaviera na základe žiadosti záujemcu a po preverení, či sú splnené podmienky na poskytovanie služby (čl. III bod 1). Ak záujemca nepožiadala o uzavretie zmluvy v priestoroch Slovanetu alebo u jeho zmluvného predajcu, záujem o uzavretie zmluvy môže prejaviť vyplnením a odoslaním formulára, ktorý je zverejnený na internetovej stránke www.slovanet.sk.

2. Návrh zmluvy o pripojení pripraví Slovanet (zmluvný predajca). Predložený návrh zmluvy podpisuje záujemca sám alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným splnomocnením. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom alebo kópiou rozhodnutia príslušného orgánu. V mene právnickej osoby návrh zmluvy podpíše štatutárny orgán zapísaný v obchodnom alebo inom zákonom určenom registri alebo iné osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené.

3. Ak nedôjde k súčasnému podpisaniu zmluvy obidvomi zmluvnými stranami, Slovanet (zmluvný predajca) pripraví návrh zmluvy a po podpísaní ho v dvoch vyhotoveniach predloží záujemcovi. Slovanet je návrhom zmluvy viazaný 15 pracovných dní odo dňa jeho predloženia záujemcovi.

4. Podpísanú zmluvu záujemca (jeho zástupca) v jednom vyhotovení bez zbytočného odkladu doručí Slovanetu (zmluvnému predajcovi). Dňom doručenia je zmluva uzavretá a týmto dňom nadobúda aj účinnosť, ak nie je výslovne dojednané, že účinnosť nadobúda neskorším dňom.

5. Postup a podmienky podľa odsekov 1 až 4 platia, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

Článok V

Práva a povinnosti účastníka

1. Účastník má právo na:

a) poskytovanie služby za podmienok uvedených v zmluve o pripojení, v špecifikácii služby, v týchto všeobecných podmienkach a v tarife,

b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,

c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby, ak Slovanet neposkytovanie služby zaviniť; toto právo možno uplatniť v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, najneskoršie však do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby,

d) prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby.

2. Účastník je povinný:

a) platiť riadne a včas cenu poskytovanej služby,

b) používať službu v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách, zmluvou o pripojení, týmito všeobecnými podmienkami a v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi,

c) chrániť prístupové údaje k službe pred zverejnením a pri podozrení z ich zneužitia bez zbytočného odkladu zabezpečiť ich zmenu,

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

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

f) zdržať sa konania, ktoré možno kvalifikovať ako zneužívanie služby, ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe,

g) poskytovať Slovanetu potrebnú súčinnosť k plneniu zmluvy.

Článok VI

Práva a povinnosti Slovanetu

1. Slovanet má právo:

a) na riadne a včasné zaplatenie ceny poskytovanej služby a v prípade, že nebolo možné z technických, alebo iných príčin zahrnúť do faktúry časť ceny služby poskytnutej v účtovacom období, ktorého sa týka predmetná faktúra, vyfakturovať túto časť ceny služby dodatočne; Slovanet má právo na zaplatenie ceny, ak jej vyúčtovanie doručí účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa účtovacieho obdobia,

b) obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete Slovanetu alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov,

c) počas krízovej situácie a 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,

d) zhromažďovať štatistické údaje o využívaní služby,

e) informovať účastníka o nových produktoch, novinkách a o podstatných zmenách v službe ako aj o zavedení nových doplnkových služieb, k čomu účastník uzavretím zmluvy udeľuje svoj súhlas,

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

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

2. Slovanet má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby ďalej vtedy, ak účastník

a) nezaplatí cenu poskytovanej služby v lehote splatnosti uvedenej vo faktúre alebo vo vyúčtovaní;

b) zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie,

c) porušuje iné zmluvné podmienky,

d) vstúpil do likvidácie, na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo bol zamietnutý pre nedostatok majetku, alebo bola uvalená nútená správa, alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.

3. Na obmedzenie alebo prerušenie služby podľa odseku 2 je Slovanet oprávnený, až dokiaľ nepominú dôvody, ktoré viedli k obmedzeniu alebo prerušeniu služby. Za obnovenie poskytovania služby môže požadovať zaplatenie poplatku podľa tarify.

4. Slovanet je povinný:

a) uzavrieť zmluvu o pripojení s každým záujemcom, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie podľa čl. III bod. 1,

b) zriadiť účastníkovi službu najneskoršie do 30 dní odo dňa účinnosti zmluvy o pripojení,

c) poskytovať účastníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite,

d) bezodplatne odstrániť poruchy v poskytovaní služby, ktoré nezavinil účastník,

e) oznámiť účastníkovi v predstihu čas plánovaného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete Slovanetu alebo jeho telekomunikačného zariadenia, a to elektronicou poštou alebo zverejnením na internetovej stránke www.slovanet.sk,

f) oznámiť účastníkovi dátum sprístupnenia služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup ku službe,

g) viesť evidenciu osobných údajov podľa zákona č. 428/2002 Z. z. v platnom znení alebo údajov, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva podľa príslušných ustanovení zákona o elektronických komunikáciách,

h) najmenej jeden mesiac vopred oznámiť účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o pripojení bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje.

Článok VII

Zmena zmluvy

1. Zmluvu možno meniť len dohodou zmluvných strán formou písomných dodatkov. Ak dôjde k zmene všeobecných podmienok alebo tarify, dodatok k zmluve je uzavretý nadobudnutím účinnosti zmeny všeobecných podmienok alebo tarify. Pre postup pri uzavieraní dodatkov inak platia ustanovenia čl. IV.

2. Dodatok k zmluve možno uzavrieť aj tak, že Slovanet vykoná zmenu v službe na základe žiadosti účastníka.

Článok VIII Doba trvania zmluvy

1. Zmluva o pripojení sa uzaviera na dobu neurčitú, ak v samotnej zmluve nie je dohodnuté že sa uzaviera na dobu určitú (doba určitá ďalej aj ako „doba viazanosti“).
2. Ak bola zmluva dojednaná na dobu určitú a podmienky na predĺženie poskytovania služby nie sú výslovne dojednané v samotnej zmluve, uplynutím doby viazanosti sa zmluva považuje za zmluvu uzavretú na dobu neurčitú.
3. Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho, výpoveďou alebo odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v týchto všeobecných podmienkach.
4. Účastník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je jeden kalendárny mesiac, pričom začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená výpoveď druhej zmluvnej strane. Ak účastník vypovie zmluvu pred uplynutím lehoty dohodnutej na zriadenie služby, Slovanet môže požadovať náhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti so zriadením služby v čase od uzavretia zmluvy do doručenia výpovede.
5. Účastník môže odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak mu Slovanet
a) oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje; v takomto prípade môže účastník doručiť oznámenie o odstúpení od zmluvy najneskôr ku dňu, ku ktorému takáto zmena nadobudne účinnosť.
b) neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred, alebo ho neinformoval najmenej jeden mesiac vopred o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje,
c) opakovane ani po reklamácii neposkytuje službu podľa zmluvy alebo službu poskytuje s podstatnými vadami,
d) opakovane neodstráni poruchu služby v čase uvedenom v oznámení o prešetrení reklamácie.
6. Slovanet môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník
a) opakovane neoprávnené zasiahne do zariadenia verejnej siete, ktorá sa používa na poskytovanie služby, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
b) nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
c) pripojí na sieť, ktorá sa používa na poskytovanie služby zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Slovanetu ho neodpojí,
d) opakovane použije poskytovanú službu spôsobom, ktorý znemožňuje Slovanetu kontrolu používania služby,
e) opakovane poruší podmienky zmluvy o pripojení.
7. Slovanet môže odstúpiť od zmluvy tiež v prípade, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu, alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Slovanet môže od zmluvy odstúpiť aj z dôvodu modernizácie Služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby v pôvodnej podobe; v tomto prípade je povinný spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy doručiť užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej Služby s jej zvýhodneným zriadením. Oprávnená strana môže 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. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom nasledujúcim po doručení oznámenia druhej zmluvnej strane. Plnenia, ktoré si zmluvné strany poskytli do dňa odstúpenia od zmluvy si nevracajú.

Článok IX Cena za poskytovanie služby a platobné podmienky

1. Ceny služby, vrátane zliav, príplatkov a bezplatného poskytovania služby, ako aj podmienky, za akých sa cena uplatňuje a za akých možno meniť jej výšku, obsahuje tarifa, ktorá je k dispozícii v sídle Slovanetu, jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a je tiež zverejnená na internetovej stránke www.slovanet.sk. Pokiaľ cena nie je dojednaná v samotnej zmluve o pripojení, je určená odkazom na tarifu. Ceny sú uvedené v slovenských korunách bez dane z pridanej hodnoty, ktorá bude účastníkovi riadne vyúčtovaná.
2. Na vyúčtovanie služby je rozhodujúci odpočet poskytnutých služieb účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme Slovanetu.
3. Slovanet má právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v tarife, a to najmä vydaním novej tarify alebo dodatku k existujúcej tarife. Zverejnením tarify sa rozumie jej sprístupnenie v sídle Slovanetu, jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a na internetovej stránke www.slovanet.sk alebo zaslaním novej tarify účastníkovi elektronicou poštou.
4. Slovanet je oprávnený požadovať zaplatenie ceny alebo jej časti pred začatím poskytovania služby. Ak zmluva o pripojení zanikne odstúpením zo strany Slovanetu z dôvodov uvedených v bode 8.6, na základe výpovede danej účastníkom, alebo ak dôjde zo strany účastníka k zmene produktu na produkt s nižším mesačným poplatkom, účastníkovi sa nevracia pomerná časť predplateného za službu.
5. Služba bude účastníkovi vyúčtovaná mesačne späť za predchádzajúce fakturačné obdobie (služby čerpané nad rámec predplateného) spolu s predplateným za služby na aktuálne fakturačné obdobie, ak nie je v zmluve o pripojení alebo tarife stanovené inak. Fakturačným (zúčtovacím) obdobím je spravidla jeden kalendárny mesiac.
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, časťku, číslo účtu a kód banky Slovanetu. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady úhrada pripísaná na účet Slovanetu prípadne v hotovosti uhradená do pokladne Slovanetu najneskôr v deň splatnosti.
7. 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.
8. Ak účastník nezaplatí vyúčtovanú cenu riadne a včas, je povinný uhradiť Slovanetu i úrok z omeškania vo výške 0,05% denne za každý aj začatý deň

9. omeškania, tým nie je dotknuté právo na uplatnenie zmluvnej pokuty. Úroky z omeškania a zmluvná pokuta sú spravidla súčasťou nasledujúceho vyúčtovania.
10. Cenu za službu možno platiť spôsobom dohodnutým v zmluve o pripojení.
11. Cena je splatná v lehote uvedenej vo vyúčtovaní.
12. Ak má účastník preplatok na cene, Slovanet ho spravidla započíta na úhradu v najbližšom vyúčtovaní.
13. Zmluvné strany sa dohodli že Slovanet je oprávnený započítať zaplatené zálohy, zábezpeky na cenu za poskytnuté služby, alebo preplatky účastníka a to bez ďalšieho právneho úkonu proti všetkým nezaplateným pohľadávkam Slovanetu vrátane tých, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už premlčané a to momentom kedy sa pohľadávky vzájomne stretli. Slovanet má právo účastníkom poskytnutú úhradu, prípadne preplatky zúčtovať v tomto poradí:
a) na cenu služieb poskytnutých v predchádzajúcich zúčtovacích obdobiach a to v poradí najskôr splatných, s úhradou ktorých je účastník v omeškani, následne na cenu zmluvných pokút a poplatkov s doručením upomienky;
b) na úhradu úrokov z omeškania, ako aj na úhradu škody vzniknutej porušením niektorej zo zákonných a/alebo zmluvných povinností účastníka;
c) na cenu posledne poskytnutých služieb.
14. V prípade neposkytovania služby zavinené Slovanetom má účastník právo na pomerné zníženie výšky minimálneho hovorného, pri prerušení poskytovania služby trvajúcim nepretržite dlhšie ako 1 kalendárny deň a to o 1/30 ceny minimálneho hovorného 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. Začiatok prerušenia služby je momentom ohlásenia a overenia poruchy. Koniec prerušenia služby je momentom obnovenia služby. Ak sa trvanie poruchy predĺži do nasledujúceho zúčtovacieho obdobia, bude mu minimálne hovorné znížené v tom mesiaci, kedy bolo prerušenie ukončené.
15. Pokutu za nedodržanie lehoty splatnosti môže Slovanet požadovať v prípade, ak účastník neuhradí faktúru za tovar alebo službu v lehote splatnosti. Pokuta bude spravidla účtovaná v rámci pravidelnej fakturácie a jej výška je uvedená v tarife.

Elektronická fakturácia

15. Účastník má na výber či vyúčtovanie služieb (faktúra) bude v papierovej alebo elektronickej forme. V prípade, že si účastník spôsobom určeným Slovanetom zvolí elektronickej 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 vyhotovenou výlučne v elektronickej forme (ďalej aj ako „elektronická faktúra“) a berie na vedomie, že Slovanet nie je povinný zaslať faktúry v papierovej forme, ak nie je ďalej uvedené inak. V prípade voľby elektronickej faktúry sa uplatnia nasledovné ustanovenia:
16. Slovanet sa zaväzuje elektronickej faktúrou doručovať účastníkovi formou elektronickej pošty a to na ním uvedenú e-mailovú adresu. Zmluvné strany sa dohodli na tom, že doručenie elektronickej faktúry na účastníkom určenú e-mailovú adresu považujú za predloženie a doručenie vyúčtovania za poskytnutú službu účastníkovi. Zmluvné strany sa dohodli, že účastníkom určená e-mailová adresa sa popri ním určenej poštovej adrese, považuje za adresu pre zaslanie faktúr a písomností v zmysle všeobecných podmienok. Zmluvné strany sa dohodli na nasledovnej odchýlke od všeobecných podmienok:
Slovanet je oprávnený namiesto písomného oznámenia oznámiť účastníkovi elektronicou formou na ním určenú e-mailovú adresu:
a) zvýšenie ceny služieb oproti cene uvedenej v tarife;
b) zmenu v programe služieb, ktorá má za následok zrušenie existujúcej služby bez jej nahradenia rovnocennou alebo cenovo výhodnejšou službou;
c) v prípade omeškania s úhradou ceny služieb zo strany účastníka zaslať mu upomienku k úhrade ceny a vyúčtovať mu spravidla v nasledujúcej faktúre poplatok za upomienku uvedený v tarife.
17. 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 elektronickej faktúry, najmä zmenu e-mailovej adresy a pod.
18. 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 navietať príslušné spojenie alebo prístup k internetu.
19. V prípade pochybnosti sa elektronickej faktúry, alebo akokoľvek písomnosti zaslaná v zmysle všeobecných podmienok považuje za doručenu 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 elektronickejšou formou 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 odoslania takejto faktúry a táto sa považuje za doručenu. V prípade, ak nebude možné ani opakovane doručiť účastníkovi elektronickej faktúry a elektronickej faktúry nebude ani v zmysle tohto bodu považovaná za doručenu účastníkovi, je Slovanet povinný doručiť účastníkovi faktúru v papierovej forme.

Článok X Zodpovednosť Slovanetu

1. Slovanet zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí účastníkovi porušením povinností uvedených v zmluve o pripojení, v týchto všeobecných podmienkach alebo v tarife, prípadne porušením inej právnej povinnosti. Za škodu nezodpovedá, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie). Nahrádza sa skutočná škoda, nie ušlý zisk, a to uvedením do predošlého stavu alebo v peniazoch.
2. Ak Slovanet zodpovedá za škodu v zmysle tohto článku, jeho povinnosť na náhradu vzniknutej škody je obmedzená na povinnosť vrátiť účastníkovi pomernú

časť ceny za čas neposkytovania služby, resp. neposkytovania služby v rozsahu a kvalite podľa všeobecných podmienok a zmluvy o pripojení.

Článok XI

Zodpovednosť účastníka

1. Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí Slovanetu porušením povinností uvedených v zmluve o pripojení, v týchto všeobecných podmienkach alebo v tarife, prípadne porušením inej právnej povinnosti. Najmä zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním služby, neoprávneným využívaním siete Slovanetu alebo neoprávneným zasahovaním do poskytovania služby alebo zneužívaním služby a tiež umožnením protiprávneho zásahu alebo užívania tretej osoby. Účastník nezodpovedá za škodu, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie). Náhrádza sa skutočná škoda, a to uvedením do predošlého stavu alebo v peniazoch.
2. Účastník zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, alebo iným neoprávneným konaním.

Článok XII

Reklamačný poriadok

1. Účastník môže reklamovať kvalitu služby a správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú službu. Reklamáciu treba podať písomne (vrátane faxu) alebo osobne na oddelení služieb zákazníkom Slovanetu v lehote 30 dní odo dňa zistenia, že služba nie je poskytovaná v dojednannej kvalite, alebo v lehote 30 dní odo dňa doručenia vyúčtovania ceny. Márnym uplynutím týchto lehôt právo na reklamáciu účastníkovi zaniká.
2. Účastník postupuje podľa reklamačného poriadku 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 a ak účastník uplatní právo do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.
3. Oddelenie služieb zákazníkom Slovanetu reklamáciu bez zbytočného odkladu prešetrí. Výsledok prešetrovania oznámi účastníkovi písomne, a to v lehote najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie. Ak nebude možné vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní od jej doručenia, Slovanet oznámi účastníkovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie, čo sa nebude považovať za porušenie zmluvy o pripojení. Náhradný termín vybavenia reklamácie nemôže byť dlhší ako 60 dní od jej prijatia, inak sa reklamácia považuje za uznanú.
4. Reklamácia vo veci vyúčtovania ceny, ako aj reklamácia kvality poskytnutej služby nemá odkladný účinok na úhradu ceny za poskytovanú službu. Ak cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využitia služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, Slovanet umožní účastníkovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využitia služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo umožní účastníkovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využitia služby najviac v troch mesačných splátkach. Ak sa služba využíva kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, priemerný rozsah využitia služby sa vypočíta za celé obdobie využitia služby.
5. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník alebo koncový užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využitia služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využitia služby za celé obdobie využitia služby.
6. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa odseku 4, Slovanet má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady, a to vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania.
7. Ak Slovanet zistí, že cena za poskytnutú službu nebola vyúčtovaná 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 prešetroaní reklamácie.
8. Ak účastník nebude spokojný s vybavením reklamácie, môže požiadať Telekomunikačný úrad SR o mimosúdne riešenie sporu podľa § 73 zákona o elektronických komunikáciách. Tým nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde alebo v rozhodcovskom konaní.
9. Ak účastník podá opakovanú reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, Slovanet nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

Článok XIII

Osobné údaje účastníka

1. Slovanet je oprávnený na základe zákona o elektronických komunikáciách a zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov zhromažďovať a spracúvať tieto osobné údaje účastníka:
 - a) meno, priezvisko a akademický titul,
 - b) adresu trvalého (prechodného) bydliska,
 - c) číslo dokladu totožnosti, dátum a miesto jeho vydania,
 - d) výšku pohľadávky za poskytovanú službu,
 - e) označenie peňažného ústavu a číslo účtu, ak sa cena za poskytnutú službu bude platiť na základe príkazu na inkaso.
2. Údaje uvedené v odseku 1 je Slovanet oprávnený zhromažďovať a spracúvať za účelom:
 - a) uzavretia a plnenia zmluvy o pripojení, jej zmeny alebo ukončenia,
 - b) fakturácie vyúčtovania úhrady a evidencie pohľadávok,
 - c) vypracovania zoznamu účastníkov,
 - d) spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa zákona o elektronických komunikáciách.
3. Doba zhromažďovania a spracúvania osobných údajov v rozsahu podľa týchto všeobecných podmienok sa zhoduje s dobou trvania zmluvy o pripojení a v prípadoch uskutočňovania vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnutú službu, na vybavenie podaní účastníka, na uplatnenie práv alebo na splnenie iných povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi je Slovanet oprávnený viesť evidenciu osobných údajov aj po zániku zmluvy o pripojení. V zmysle § 13 ods. 3 zákona o ochrane

osobných údajov účastník berie na vedomie, že Slovanet nie je oprávnený po zániku zmluvy až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje účastníka.

4. Účastník uzavretím zmluvy o pripojení udeľuje súhlas so zhromažďovaním a spracúvaním osobných údajov v rozsahu týchto všeobecných podmienok, ako aj za účelom ich poskytnutia zmluvným predajcom a osobám oprávneným vymáhať pre Slovanet pohľadávky za poskytovanú službu.
5. Účastník je oprávnený písomne odvolať svoj súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie osobných údajov udelený Slovanetu v zmysle týchto všeobecných podmienok až po uplynutí doby uvedenej v ods. 3.
6. Na účel preukázania skutočnosti, či nie je dôvod odmietnuť uzavretie zmluvy o pripojení podľa čl. III ods. 1 a v záujme svojej účinnej ochrany Slovanet môže zisťovať od iných podnikov nevyhnutné osobné údaje na zistenie, či záujemca nie je ich dlžníkom za poskytnutú sieť, službu alebo sieť a službu, alebo osobou, ktorá od cudzila, alebo poškodila telekomunikačné zariadenie, alebo zneužila telekomunikačné zariadenie, alebo službu. Nevyhnutnými osobnými údajmi sú meno, priezvisko, akademický titul a adresa, ak ide o fyzickú osobu, alebo obchodné meno a sídlo, ak ide o právnickú osobu, alebo obchodné meno a miesto podnikania, ak ide o podnikateľa fyzickú osobu. Obdobne môže Slovanet poskytovať tieto osobné údaje na uvedený účel iným podnikom.

Článok XIV

Doručovanie

1. Písomnosti bude Slovanet doručovať účastníkovi na adresu jeho bydliska (fyzická osoba) alebo sídla (právnická osoba). V zmluve o pripojení možno dohodnúť, že písomnosti sa budú doručovať účastníkovi na inú adresu.
2. Účastník bude písomnosti doručovať Slovanetu na adresu jeho sídla, ak v zmluve o pripojení alebo v týchto všeobecných podmienkach nie je uvedené inak.
3. Pre doručovanie písomností poštou platia ustanovenia Poštového poriadku. Ak sa písomnosť doručuje poštou ako doporučená listová zásielka s doručenkou, písomnosť sa považuje za doručенú, ak ju pošta vráti odosielateľovi preto, lebo adresát odoprel zásielku prevziať alebo si ju na pošte nevyzdvihol v odbernej lehote.
4. Slovanet je oprávnený doručovať písomnosti a iné informácie aj elektronickou poštou, a to na kontaktnú emailovú adresu účastníka uvedenú v zmluve o pripojení.

Článok XV

Príslušné právo a riešenie sporov

1. Právne vzťahy medzi Slovanetom a účastníkom súvisiace s poskytovaním služby, ktoré nie sú upravené v zmluve o pripojení alebo v týchto všeobecných podmienkach, sa spravujú ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách. Ak tento zákon niektoré vzťahy neupravuje, použijú sa ustanovenia Obchodného zákonníka.
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, ako aj v prípade, že služba sa poskytuje mimo územia Slovenskej republiky.
3. Spory vzniknuté z právnych vzťahov podľa odsekov 1 a 2 budú zmluvné strany riešiť najskôr rokováním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku.
4. Ak sa spor nevyrieši podľa odseku 3, zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

Článok XVI

Záverčné ustanovenia

1. Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1.8.2008
2. Všeobecné podmienky sa zverejňujú na internetovej stránke Slovanetu www.slovanet.sk. Záujemca môže o ich poskytnutie požiadať v sídle Slovanetu, v jeho pobočkách a u zmluvných predajcov.

V Bratislave, dňa 31.7.2008

Ing. Peter Máčaj
predseda predstavenstva
v. r.

Ing. Juraj Kováčik
člen predstavenstva
v. r.