

Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet

Článok I Úvodné ustanovenia

- 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 (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovanie prístupu do siete Internet (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 uzavzú s ním zmluvu o pripojení.
- Slovanet je oprávnený poskytovať službu v zmysle § 76 ods. 4 zákona o elektronických komunikáciách na základe licencie vydané Telekomunikačným úradom SR, č. 9673/2002 zo dňa 4. 12. 2002, ktorá nadobudla právoplatnosť a účinnosť dňa 19. 12. 2002.

Článok II Vymedzenie základných pojmov

- Služba** je verejná elektronická komunikačná služba sprostredkovania prístupu do siete Internet poskytovaná prostredníctvom
 - analogovej linky, ISDN linky alebo mobilného telefónu (dial-up pripojenie),
 - DSL pripojky (ADSL pripojenie),
 - verejnej bezdrôtovej prístupovej siete typu bod – multibod (mikrovlnné pripojenie),
 - dátového okruhu typu bod – bod (pripojenie pevnom linkou),splošťovaná je prostredníctvom **Produktov**, ktorých názov, predmet, obsah, vlastnosti a podmienky poskytovania sú vymedzené v platnej Tarife podľa zvoleného typu služby.
- Internet** je celosvetová počítačová sieť, umožňujúca účastníkom komunikovať medzi sebou, používať technické, programové a informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do Internetu, riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP.
- Prístup** do siete Internet je Slovanetom poskytované pripojenie jednotlivého zariadenia alebo siete účastníka do Internetu umožňujúce používať jeho jednotlivé aplikácie, napr. e-mail, www, FTP, diskusné skupiny.
- Doplnkové služby** sú služby umožňujúce využívanie aplikácií, ako napríklad elektronická pošta, doménové služby, služby www serverov, služby diskového priestoru a služby www serverov.
- Zmluva o pripojení** je zmluva o poskytovaní služby uzavretá medzi Slovanetom a účastníkom; jej súčasťou je špecifikácia služby, tieto všeobecné podmienky a tarifa.
- Záujemca** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala Slovanet o poskytovanie služby.
- Účastník** je záujemca, s ktorým Slovanet uzavrel zmluvu o pripojení; účastník a Slovanet sa spoločne označujú ako zmluvné strany.
- Tarifa** je platný sadzbník cien za poskytovanie služby vydávaný Slovanetom, ktorý obsahuje aj podmienky uplatňovania cien; tarifa obsahuje tiež bližšiu špecifikáciu spôsobu a podmienok poskytovania služby.
- Zriaďovací protokol** je doklad, ktorým Slovanet potvrdzuje, že služba bola účastníkovi sprístupnená.
- Prístupové meno a heslo** slúžia na overenie prístupu účastníka pri prihlasovaní sa do siete Slovanetu. Prístupové meno je pridelené účastníkovi Slovanetom.
- Sieť** Slovanetu je elektronická komunikačná sieť, ktorú tvorí súbor navzájom prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných Slovanetom a používaných na prenos dát, súčastou siete sú jej rozhrania.
- Porucha** v poskytovaní služby je stav, ktorý znemožňuje používanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite a na obnovenie ktorých je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.
- Vírus** je počítačový program, ktorý sa od iných programov líši najmä tým, že je schopný sa šíriť aj bez vedomia účastníka spolu s inými programami, súbormi, e-mailami a e-mailovými prílohami; prejavuje sa rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahŕňa IP sieť, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom.
- Antivírus** je špeciálny počítačový program alebo súbor opatrení určených na identifikovanie a prípadne aj na odstraňovanie vírusov.
- SPAM** je nevyžiadaná správa, ktoré bola doručená účastníkovi spravídla elektronickou poštou. Takáto nevyžiadaná správa obsahuje najčastejšie reklamné informácie.
- Antispam** je súbor opatrení určených na identifikáciu a prípadne aj na zamedzenie spamu. Ak antispam identifikuje správu ako spam, vykoná definované opatrenia (oznámenie alebo vymazanie).
- Nevyžiadaná prevádzka** na sieti je tvorená dátami, ktoré zamedzujú alebo obmedzujú používanie služby účastníkovi bez jeho vedomia alebo jeho požiadavky (útoky typu DoS, a pod.).
- Podnik** je každá osoba, ktorá je oprávnená poskytovať sieť, službu alebo sieť a službu podľa zákona o elektronických komunikáciách.
- Zmluvný predajca** je právnická alebo fyzická osoba, ktorá má so Slovanetom uzavretú zmluvu o obchodnom zastúpení na predaj služby.

Článok III Základná charakteristika služby a podmienky jej poskytovania

- Slovanet poskytuje službu na základe zmluvy o pripojení, ktorú uzavrie s účastníkom podľa § 43 zákona o elektronických komunikáciách. Slovanet môže odmietnuť uzavrieť zmluvu o pripojení, ak
 - poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky neuskutočiteľné;
 - záujemca neďáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu o pripojení, najmä preto, že je dlžníkom Slovanetu alebo iného podniku alebo nepredložil doklady preukazujúce jeho totožnosť, právnu subjektivitu, miesto podnikania, adresu trvalého bydliska, sídlo;
 - záujemca nesúhlasí s týmito všeobecnými podmienkami.
- Služba umožňuje účastníkovi prístup do siete Internet, a to za podmienok uvedených v zmluve o pripojení, v špecifikácii služby, v týchto všeobecných podmienkach a v tarife. K službe si účastník môže objednať doplnkové služby.
- Podrobnosti o službe vrátane doplnkových služieb sú uvedené v špecifikácii služby, tarife a zriaďovacom protokole.
- Službu možno poskytovať, len ak záujemca zabezpečí doklady potrebné pre jednotlivé spôsoby pripojenia (čl. II ods.1) a ak má funkčné a správne nakonfigurované technické vybavenie, ktoré spĺňa technické normy a technické špecifikácie platné pre službu.
- Slovanet sprístupní službu účastníkovi dňom vystavenia zriaďovacieho protokolu.

Článok IV Zmluva o pripojení- postup pri uzavieraní zmluvy

- Zmluva sa uzaviera na základe žiadosti záujemcu. 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.
- Po podaní žiadosti Slovanet pripraví návrh zmluvy a po podpísaní ho v dvoch vyhotoveniach predloží záujemcovi. K návrhu pripojí špecifikáciu služby, tieto všeobecné podmienky a tarifu, ako aj zoznam dokladov, ktoré je záujemca povinný zabezpečiť pre jednotlivé spôsoby pripojenia. Slovanet je návrhom zmluvy viazaný 21 dní odo dňa jeho predloženia záujemcovi.
- Predložený návrh zmluvy podpisuje záujemca sám alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom alebo kópiou rozhodnutia príslušného orgánu. V mene právnickej osoby návrh zmluvy podpisuje 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.
- 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 pre jednotlivé spôsoby pripojenia, účinnosť zmluvy sa odkladá do času predloženia týchto dokladov.
- Zmluvu o pripojení možno uzavrieť aj inak ako v písomnej forme, najmä telefonicky. Ak účastník súhlasí s uzavretím zmluvy telefonicky, dáva tým zároveň súhlas, že z dôvodu právnej istoty bude rozhovor zaznamenaný a že ho možno použiť ako dôkaz v prípade reklamácie alebo v prípadnom spore. K uzavretiu zmluvy o pripojení dôjde aj zriadením novej služby (produktu) na základe žiadosti záujemcu alebo na základe ponuky Slovanetu.
- Postup podľa odsekov 1 až 5 platí, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

Článok V Práva a povinnosti účastníka

- Účastník má právo na
 - poskytovanie služby za podmienok uvedených v zmluve o pripojení, v špecifikácii služby, v týchto všeobecných podmienkach a v tarife;
 - bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezávisí;
 - 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;
 - prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby.
- Účastník je povinný
 - platiť riadne a včas cenu poskytovanej služby;
 - používať službu v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách, zmluvou o pripojení, týmito všeobecnými podmienkami a v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi;
 - používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky príslušných právnych predpisov;
 - dodržiavať pri tvorbe dynamických www stránok bezpečnostné nastavenia operačného systému a po vyzvaní administrátorom systému predložiť zdroje texty programov (scriptov) na nahľadnutie za účelom overenia ich bezpečnosti;
 - chrániť prístupové meno a heslo pred zverejnením a pri podozrení z ich zneužitia bez zbytočného odkladu zabezpečiť zmenu hesla;
 - pri zistení poruchy v poskytovaní služby postupovať podľa reklamačného poriadku;
 - oznamovať Slovanetu bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy o pripojení;
 - zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby (čl. VI ods. 2 písm. c) ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe;
 - nevyužívať službu na prenos hlasu akýmkoľvek technológiou, ibaže ide o prenos hlasu prostredníctvom IP protokolu;
 - poskytovať Slovanetu potrebnú súčinnosť k plneniu zmluvy o pripojení.

Článok VI Práva a povinnosti Slovanetu

- Slovanet má právo
 - 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 zúčtovacom 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 zúčtovacieho obdobia
 - na návrhu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení Slovanetu;
 - 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;
 - 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; kontrolovať odchádzajúcu elektronickú poštu účastníka antivírusovým programom a antispamom za účelom zabezpečenia ochrany svojej siete a služieb;
 - odmietnuť vystavenie dynamických www stránok účastníka, ak nespĺňajú bezpečnostné kritériá určené Slovanetom;
 - zablokovať schránku alebo www priestor účastníka, ak jeho schránka alebo www priestor prekražujú objednanú veľkosť a ak túto veľkosť účastník neupraví ani po upozornení zo strany Slovanetu;
 - informovať účastníka o produktoch, novinách a o zmenách v službe a v doplnkových službách, ako aj o zavedení nových doplnkových služieb, k čomu účastník uzavretím zmluvy o pripojení udeľuje svoj súhlas;
 - uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to nevyhnutné na ochranu siete, účastníkovho užívania služby, za predpokladu že to nespôsobí dodatočné finančné náklady účastníka.
 - vykonať technické opatrenia nevyhnutné na zabezpečenie primeranej kvality služby pre všetkých účastníkov.
- Slovanet má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby ďalej vtedy, ak účastník
 - nezaplatí cenu poskytovanej služby v lehote splatnosti uvedenej vo faktúre alebo vo vyúčtovaní;
 - poruší zmluvné podmienky;
 - zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie; za „zneužívanie služby“ sa považuje najmä: šírenie SPAM, prenikanie do systémov iných účastníkov a podnikov, DoS útoky, šírenie vírusov, pornografie, informácií propagujúcich násilie, ako aj ďalších informácií, ktoré sú v rozpore s právom, dobrými mravmi alebo zásadami poctiveho obchodného styku, umožnenie využívania poskytovanej služby za odplatu tretím osobám, ak účastník uviedol o svojej osobe nesprávne identifikčné údaje, alebo ak zmeny v údajoch bez nezáväznosti, porušenie povinnosti uvedenej v čl. V ods. 2 písm. d) a písm. i);
 - vstúpil do likvidácie, alebo na účastníka alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku, povolená reštrukturalizácia, alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.
- Na obmedzenie alebo prerušenie služby podľa odseku 2 je Slovanet oprávnený, až doiaľ nepominú dôvody, ktoré viedli k obmedzeniu alebo prerušeniu služby. Za obnovenie poskytovania služby môže požadovať zaplatenie poplatku podľa tarify.
- Slovanet je povinný
 - uzavrieť zmluvu o pripojení s každým záujemcom, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie podľa čl. III ods. 1;
 - poskytovať účastníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite;
 - bezodplatne odstrániť poruchy v poskytovaní služby, ktoré zaviniť;
 - 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;
 - oznámiť účastníkovi dátum sprístupnenia služby, identifikčné údaje a technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup do Internetu;
 - viest 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;
 - oznámiť účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o pripojení bez sankcií, ak tieto zmeny neaktualizuje, najmenšie jeden mesiac vopred.

Článok VII Zmena zmluvy

- Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, zmluva o pripojení alebo zmluva možno meniť len dohodou zmluvných strán (ďalej aj len „dodatok k zmluve“). Ak bola zmluva uzavretá v písomnej forme, aj dodatok k zmluve sa uzavrie písomne. Dodatok k zmluve možno uzavrieť aj inak ako v písomnej forme, najmä telefonicky. Ak účastník súhlasí s uzavretím dodatku k zmluve telefonicky, dáva tým zároveň súhlas, že z dôvodu právnej istoty bude rozhovor zaznamenaný a že ho možno použiť ako dôkaz v prípade reklamácie alebo v prípadnom spore. K uzavretiu dodatku k zmluve dôjde aj zriadením novej služby (produktu) na základe žiadosti účastníka alebo na základe ponuky Slovanetu.

- Ak dôjde k zmene všeobecných podmienok alebo tarify, dodatok k zmluve je uzavretý nadobudnutím účinnosti zmeny všeobecných podmienok alebo tarify.

Článok VIII Doba trvania zmluvy

- 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“).
- Pokiaľ bola zmluva o pripojení uzavretá na dobu určitú, platí, že uplynutím doby viazanosti sa trvanie zmluvy mení na dobu neurčitú.
- Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho a výpovedou alebo odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v týchto všeobecných podmienkach. K zániku zmluvy dohodou zmluvných strán dôjde aj tým, že Slovanet na základe novej zmluvy o pripojení zriadí účastníkovi produkt alebo službu, ktoré mu bude poskytovať namiesto pôvodného produktu alebo služby.
- Účastník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo jeho vyhlásením za mŕtveho a výpovedou alebo odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v týchto všeobecných podmienkach. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom alebo kópiou rozhodnutia príslušného orgánu. V mene právnickej osoby návrh zmluvy podpisuje 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.
- Účastník môže odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak mu Slovanet
 - oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenšie jeden mesiac vopred a účastník túto zmenu neaktualizuje; v takomto prípade môže účastník doručiť oznámenie o odstúpení od zmluvy najneskôr k dňu, kedy takáto zmena nadobudne účinnosť;
 - neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenšie jeden mesiac vopred, alebo ho neinformoval najmenšie jeden mesiac vopred o jeho práve odstúpiť od zmluvy o pripojení bez sankcií, ak tieto zmeny neaktualizuje;
 - opakovane ani po reklamácií neposkytuje službu podľa zmluvy alebo služby poskytute s podstatnými vadami;
 - opakovane neodstráni poruchu služby v čase uvedenom v oznámení o prešetrení reklamácie, ak ide o poruchu ktorú Slovanet zaviniť.
- Slovanet môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník
 - opakovane neoprávnené zasiahne do zariadenia verejnej siete, ktorá sa používa na poskytovanie služby, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobľivosťou;
 - nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti;

- c) pripoji na sieť, ktorá sa používa na poskytovanie služby zariadenia, ktoré nesplňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa takéto zariadenia a schvaľovaný program, ktoré sú v súlade s týmto Zmluvným dodatkom; neopodporuje;
- d) opakovane použije poskytovateľ 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 verejnej služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby. Slovanet v tomto prípade je povinný spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy doručiť užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technickej a cenovo bližšej verejnej služby s jej zvýhodneným zmluvným.

8. 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. Cena za poskytovanie služby vrátane zliav, príplátok 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, je určená odkazom na tarifu.

2. Pre určenie fakturovanej ceny za poskytovanie služby je rozhodujúci odpočet poskytnutých služieb účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme Slovanetu.

3. Cena za službu bude počas platnosti zmluvy vyúčtovaná Slovanetom účastníkovi vo forme faktúry so spätnou za predchádzajúce fakturačné obdobie (služby čerpané nad rámec predplateného) spolu s predplátnym za službu na aktuálne fakturačné obdobie.

4. V cene služby nie je zahrnutá cena verejných elektronických komunikačných služieb, ktoré účastníkovi poskytuje iný podnik a ktoré umožňujú, aby bolo možné poskytovať službu.

5. Slovanet má právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v tarife, a to najmä vydaním novej tarify alebo dodatku k existujúcej tarife (ďalej len „zmena tarify“). Slovanet bude vopred informovať účastníkov o zverejnení tarify a to zverejnením jej zmeny. Zverejnením zmeny tarify sa rozumie jej sprístupnenie v sídle Slovanetu, jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a na internetovej stránke www.slovanet.sk alebo zaslaním zmenenej tarify účastníkovi elektronickou poštou.

6. Slovanet môže požadovať zaplatenie ceny alebo jej časti pred začatím poskytovania služby. Ak zmluva o pripojení zanikne odstúpením od zmluvy zo strany Slovanetu, na základe výpovede danej účastníkom, dohodou zmluvných strán na návrh účastníka alebo ak dôjde zo strany účastníka k zmene služby na službu s nižším mesačným poplatkom, účastníkovi sa nevracia pomerná časť predplateného za službu.

7. 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 službu inak ako bezhotovostne (tzn. inkasom 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.

8. 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 na faktúre, najmä variabilný symbol, čísloku, číslo účtu a kód banky spoločnosti Slovanet. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady, úhrada pripísaná na účet Slovanetu najneskôr v deň splatnosti faktúry a v prípade hotovostnej úhrady do pokladne Slovanetu najneskôr v deň splatnosti uvedenej na faktúre.

9. 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 príjmov spoločnosti Slovanet súhlas na to, aby mu Slovanet vyúčtovával služby faktúrou vyhotovenou výlučne v elektronickej forme (ďalej aj „elektronická faktúra“) a berie na vedomie, že Slovanet nie je povinný zaslať faktúru v papierovej forme, ak nie je ďalej uvedené inak. V prípade voľby elektronickej faktúry sa uplatnia nasledovné ustanovenia

10. 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 poskytnuté služby účastníkovi. Zmluvné strany sa dohodli, že účastníkom určená e-mailová adresa sa považuje za jedinečnú a bezpečnú adresu, ktorá je určená na zaslanie faktúr a písomností v zmysle všeobecných podmienok. Zmluvné strany sa dohodli na nasledovnej odchylke od všeobecných podmienok: Slovanet je oprávnený namiesto písomného oznámenia oznámiť účastníkovi elektronickej formou na ním určenú e-mailovú adresu
- zvýšenie ceny služieb oproti cene uvedenej v tarife;
 - zmenu v programe služieb, ktorá má za následok zrušenie existujúcej služby bez jej nahradenia rovnocennou alebo cenovo výhodnejšou službou;
 - v prípade omeškania s úhradou ceny služieb zo strany účastníka zaslať mu upomienku k úhrade ceny a vyúčtovať mu správidla v nasledujúcej faktúre poplatok za upomienku uvedený v tarife.

11. Účastník vyhlasuje, že má prístup k ním určenej e-mailovej adrese a že softvérové aplikácie ktoré sú podmienkou úspešného doručenia faktúry v elektronickej forme vlastniť 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 akokoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronickej faktúry, najmä zmenu e-mailovej adresy a pod.

12. Slovanet nezodpovedá za poskydenie údajov alebo neúplné údaje, keď poskydenie alebo neúplnosť údajov bol spôsobené poruchou na komunikačnej trase pri použití internetu. Slovanet nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu neaktívneho pripojenia účastníka do siete internet, z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase k účastníkovi, alebo v dôsledku akokoľvek inej nemožnosti účastníka naviazať príslušné spojenie alebo prístup k internetu.

13. V prípade pochybností sa elektronickej faktúra, alebo akokoľvek písomnosť zaslaná v zmysle všeobecných podmienok považuje za doručenie uplynulým 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 elektronickej formou 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 doručenie. V prípade, ak nebude možné ani opakovane doručiť účastníkovi elektronickej faktúry a elektronickej faktúra nebude ani v zmysle tohto bodu považovaná za doručenie účastníkovi, je Slovanet povinný doručiť účastníkovi faktúru v papierovej forme.

14. 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. Tým nie je dotknuté právo na uplatnenie zmluvnej pokuty podľa tarify. Úroky z omeškania a zmluvná pokuta môžu byť súčasťou vyúčtovania za nasledujúci kalendárny mesiac.

15. Cena je splatná v lehote uvedenej vo faktúre resp. vo vyúčtovaní.

16. Ak má účastník preplatoť na cene za poskytovanú službu, Slovanet môže preplatoť započítavať na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby.

17. Slovanet je oprávnený započítavať akokoľvek 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.

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 len v prípade, že Slovanet porušenie týchto povinností zaviniť. Za škodu nezodpovedá, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie). Náhrádza sa skutočná škoda, nie ušlý zisk, a to uvedením do predchádzajúceho stavu alebo v peniazoch.

2. Slovanet nezodpovedá za škodu, ak účastník spôsobí výpadok alebo obmedzenie pripojenia nesprávnym zásahom v delegovanej administrácii cez webové rozhranie doplnkových služieb, prípadne iným svojim konaním. Slovanet tiež nezodpovedá za škodu vzniknutú prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve, ale sú súčasťou poskytovania pripojenia. Slovanet nezodpovedá ani za škodu, ktorú vzniká účastníkovi vymazaním e-mailu, prítomnosťou vírusu v e-maili účastníka, a to ani v prípade, keď e-mail prešiel antivírusovou kontrolou alebo v prípade, keď antivírus identifikoval e-mail ako zavirý, aj keď v skutočnosti zavirý nebol.

3. Slovanet nezodpovedá za poskydenie alebo stratu informácií, elektronických súborov a dát účastníka. Slovanet ďalej nezodpovedá za dobu trvania úkonov súvisiacich s registráciou domény druhej úrovne, keďže ide o úkony správcu národnej domény.

4. Slovanet nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania služby účastníkom, v prípade nevyžiadanej prevádzky na sieti (útoky typu DoS, a pod.).

5. 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 účastníkovi porušením povinností uvedených v zmluve o pripojení, v týchto všeobecných podmienkach a v tarife. Najmä zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním pripojenia alebo telekomunikačného zariadenia alebo siete Slovanetu, neoprávneným zasahovaním do poskytovania služby alebo zneužívaním služby a tiež umoznením takejto zásahu, resp. protiprávnym užívaním 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 predchádzajúceho stavu alebo v peniazoch.

2. Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí v sieti internet alebo treťou osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozoslaním SPAM-u alebo iným neoprávneným konaním.

3. Účastník zodpovedá za obsah svojich www stránok.

Článok XII Reklamčný 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 dojednaný kvalite alebo v lehote 30 dní odo dňa odoslania vyúčtovania ceny. Märnym 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 zaviniť Slovanet a ak účastník uplatní právo do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Märnym 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 vybrať 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 poskytnutú službu. Ak cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, Slovanet určí 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.

5. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v rozspech účastníka, ale nie poskytnutú verejnú službu ani cenu za jej poskytnutie nemôže preukázateľne zistiť, účastník alebo koncový užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.

6. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nesplnil 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, preplatoť započíta na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby. Ak započítanie nebude možné, Slovanet preplatoť účastníkovi vrátiť spolu s oznámením o prešetrovaní 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 rozhodovacom konaní.

9. Ak účastník podá opakovane 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

- meno, priezvisko a akademický titul;
- adresu trvalého (prechodného) bydliska;
- číslo dokladu totožnosti, dátum a miesto vydania;
- výška pohľadávky za poskytovanie služby;
- 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:

- uzavretia a plnenia zmluvy o pripojení,
- fakturácie resp. vyúčtovania ceny a evidencie pohľadávok,
- vypracovania zoznamu účastníkov,
- 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 prípade uskutočňovania vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnutú službu, na vybavenie podaní účastníka, na uplatnenie práv alebo na splnenie ich 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 poskytovanie služby.

5. Účastník je oprávnený písomne odvolať svoj súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie osobných údajov udelení Slovanetu v zmysle týchto všeobecných podmienok až po uplynutí doby uvedenej v ods. 3.

6. Na účel preukázania skutočností, či nie je dôvod odmietnuť uzavretie zmluvy o pripojení podľa čl. III ods. 1 a v záujme svojej účinnej ochrany Slovanet môže získavať 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 odoslala údaje poškodila telekomunikačné zariadenie alebo zneužívala 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 udelení 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 Poštovej poriadku. Ak sa písomnosť doručuje poštou ako doporučená listová zásielka s doručenkou, písomnosť sa považuje za doručenie, ak ju pošta vráť 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 e-mailovú 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 nevrieši podľa odseku 3, zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

Článok XVI Záverecné ustanovenia

1. Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1.7.2010.

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.

3. Dňom nadobudnutia účinnosti týchto všeobecných podmienok zrušujú sa všeobecné podmienky, ktoré nadobudli účinnosť dňa 1.6.2010.

V Bratislave, dňa 25.6.2010

Ing. Peter Máčaj
predseda predstavenstva
v. r.

Ing. Peter Tomášek
člen predstavenstva
v. r.