

## Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej telefónnej služby spoločnosti Slovanet, a.s.

### Článok 1 Úvodná ustanovenia

1.1 Slovanet, akčiová spoločnosť, so sídlom na Zahradnícka 151, 821 08 Bratislava, IČO: 35 765 143, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel S, 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“) tieto všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej telefónnej služby (ďalej len „všeobecné podmienky“), ktoré upravujú podmienky poskytovania verejnej telefónnej 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.

1.2 Slovanet je oprávnený poskytovať službu v zmysle § 76 ods. 4 zákona na základe licencie vydanéj Telekomunikačným úradom SR, č. 9673/2002 v platnom znení.

### Článok 2 Vymedzenie základných pojmov

Pre potreby týchto všeobecných podmienok platí:

2.1 **Verejná telefónna služba** (ďalej len **Služba**) je verejne dostupná elektronická komunikačná služba na uskutočnenie a príjem miestnych, národných a medzinárodných volaní a na prístup k tiesňovým volaniam prostredníctvom jedného alebo viacerých čísel národného alebo medzinárodného číslovacieho plánu. Službu poskytuje Slovanet v zmysle Zákona, týchto všeobecných podmienok, zmluvy o pripojení a tarify.

2.2 **Sieť Slovanetu**, je verejná elektronická komunikačná sieť Slovanetu, prostredníctvom ktorej Slovanet poskytuje svoje služby.

2.3 **Elektronická komunikačná sieť** (ďalej len **Sieť**) je funkčne prepojená sústava prenosových systémov ako aj iných prostriedkov, umožňujúcich prenos signálov po vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami. Sieť Slovanetu je časťou elektronickej komunikačnej siete. Podľa kontextu všeobecných podmienok sa myslí buď sieť Slovanetu, alebo sieť iného podniku.

2.4 **Zmluva o pripojení** (ďalej aj ako **Zmluva**) je písomná zmluva uzavretá podľa § 43 zákona medzi Slovanetom a účastníkom za účelom poskytovania služby. Slovanet sa ňou zaväzuje účastníkovi zriadiť prístup k sieti a sprístupniť mu službu a účastník sa ňou zaväzuje platiť cenu za zriadenie prístupu a poskytovanie služby. Súčasťou zmluvy o pripojení sú všeobecné podmienky a tarifa.

2.5 **Zaujímca** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala Slovanet o poskytovanie podľa článku 4 o poskytovanie služby.

2.6 **Účastník** je fyzická alebo právnická osoba, s ktorou uzavrel Slovanet zmluvu o pripojení; účastník a Slovanet sa spoločne označujú ako zmluvné strany.

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

2.8 **Porucha** v poskytovaní služby je stav, ktorý znemožňuje užívanie služby v dohodnutom rozsahu a na obnovenie ktorého je potrebné vykonať technicky zŕšah alebo prevádzkové opatrenie zo strany Slovanetu. Nie je ňou výpadok elektrického prúdu.

2.9 **Zmluvný predajca** je právnická alebo fyzická osoba, ktorá má so Slovanetom uzavretú zmluvu o obchodnom zastúpení alebo o sprostredkovaní. Zoznam oprávnených zmluvných predajcov je uverejnený na stránke Slovanetu.

### Článok 3 Podmienky uzavretia zmluvy o pripojení

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

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

3.1.2 Zaujímca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu o pripojení, najmä preto, že je dŕžkom Slovanetu alebo iného podniku alebo nesplní povinnosti uvedené v bode 4.2;

3.1.3 Zaujímca nesúhlasí so všeobecnými podmienkami.

3.2 Práva a povinnosti zmluvných strán upravuje zákon, ďalej zákon č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov - Obchodný zákonník a podrobnosti o nich upravuje zmluva o pripojení, všeobecné podmienky a tarifa.

3.3 Súčasťou poskytovania služby nie je dodávka koncového zariadenia ibaže je v zmluve o pripojení dohodnuté inak.

### Článok 4 Postup pri uzavieraní zmluvy o pripojení

4.1 Zmluva o pripojení sa uzaviera na základe žiadosti záujemcu. Pokiaľ záujemca nie je osobne prítomný v priestoroch Slovanetu, resp. u jeho zmluvných predajcov tak svoj záujem o uzavretie zmluvy o pripojení môže prejavíť vyplnením a odoslaním formulára (žiadost), ktorý je zverejnený na internetovej stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk).

4.2 Zaujímca je pred uzavretím zmluvy o pripojení povinný na požiadanie Slovanetu predložiť platné doklady vzťahujúce sa na jeho osobu, ako aj doklady stanovené Slovanetom potrebné k jeho riadnej identifikácii a k prevereniu splnenia podmienok nevyhnutných k uzavretiu zmluvy o pripojení a samotnej spôsobilosti záujemcu plniť záväzky zo zmluvy o pripojení. Doklady nevyhnutnými na riadnu identifikáciu záujemcu sú v prípade občana SR platný občiansky preukaz alebo cestovný pas alebo povolenie k pobytu v Slovenskej republike. V prípade, ak je záujemca podnikateľom, resp. právnickou osobou je nevyhnutným dokladom k jeho riadnej identifikácii kôpiu originálu alebo kôpiu výpisu z príslušného registra preukazujúcu právnu subjektivitu. Okrem vyššie uvedených dokladov je Slovanet oprávnený požadovať od záujemcu aj iné doklady a písomnosti (a to najmä vodičský preukaz, zdravotný preukaz, vyúčtovanie za telekomunikačné služby poskytnuté iným podnikom, vyúčtovanie za elektrinu, plyn, vodu a iné) alebo splnenie iných podmienok (napr. zloženie zábezpeky), ak je to podľa Slovanetu potrebné k prevereniu identifikácie záujemcu, ako aj k prevereniu splnenia podmienok potrebných na uzavretie zmluvy o pripojení a samotnej spôsobilosti záujemcu plniť záväzky zo zmluvy o pripojení. Slovanet je oprávnený predložené doklady kopírovať, archivovať a spracúvať ich spôsobom a na účel špecifikovaný týmto všeobecnými podmienkami a zmluvou o pripojení.

4.3 Po splnení podmienok podľa bodu 4.2 a za predpokladu, že nie je dôvod na odmietnutie uzavretia zmluvy o pripojení podľa bodu 3.1 Slovanet alebo zmluvný predajca pripraví návrh zmluvy o pripojení a po podpísaní ho v dvoch rovnakých exemplároch zaslá na adresu príjemcu tieto všeobecné podmienky a tarifu. Slovanet je návrhom zmluvy o pripojení viazaný 15 dní odo dňa jeho predloženia záujemcovi.

4.4 Návrh zmluvy o pripojení 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 o pripojení podpisuje štatutárny orgán zapísaný v príslušnom registri alebo iné osobu na to oprávnenú podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoba ním písomne splnomocnená.

4.5 Pokiaľ sa zmluva o pripojení neuzavrela v priestoroch Slovanetu resp. v priestoroch zmluvných predajcov, tak účastník jeden ním podpísaný rovnopis zmluvy o pripojení bez zbytočného odkladu, avšak najneskôr do uplynutia lehoty podľa bodu 4.3, doručí Slovanetu alebo zmluvnému predajcovi. Dňom obdržania podpísanej zmluvy je zmluva o pripojení uzavretá rovnako dňom nadobudnutia účinnosti. K dňu uzavretia zmluvy v zmysle týchto všeobecných podmienok, že účinnosť nadobúda neskorším dňom.

4.6 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 služby na základe žiadosti záujemcu alebo na základe súhlasu účastníka.

4.7 Ak záujemca nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných telekomunikačných rozvodov potrebných na pripojenie koncového zariadenia nutného pre poskytovanie služby, je možné uzavrieť zmluvu o pripojení len za podmienky, že záujemca zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas

vlastníka alebo správcu s využitím týchto rozvodov a zabezpečí potrebnú súčinnosť.

4.8 Slovanet účastníkovi zriadi službu najneskôr do 30 dní od nadobudnutia účinnosti zmluvy, pričom ho bude o zriadení služby informovať elektronickou poštou alebo telefonicky.

4.9 Ustanovenia bodov 4.1 až 4.8 platia, ak sa zmluvné strany nezhodnú inak.

### Článok 5 Práva a povinnosti účastníka

5.1 Okrem iných oprávnení upravených v zákone a vo všeobecných podmienkach, má účastník právo na:

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

5.1.2 Poskytovanie služby za podmienok uvedených v zmluve o pripojení, v týchto všeobecných podmienkach a v tarife;

5.1.3 Bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil;

5.1.4 Vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby, ak Slovanet neposkytuje službu zavinil; toto právo musí uplatniť v lehotách a postupom podľa článku 11;

5.1.5 Prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby;

5.1.6 Reklamáciu kvality poskytnutej služby a správnosti vyúčtovanej čiastky;

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

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

5.1.9 Identifikáciu zlomyseľných, obťažujúcich a vyhrožujúcich volaní za podmienok upravených v zákone (§ 62 a 64) pokiaľ je to technicky možné, ak o to písomne požiada;

5.1.10 Zverejnenie týchto údajov v zozname účastníkov: pridelene telefónne číslo, meno, priezvisko, titul a adresu trvalého pobytu (u právnickej osoby obchodné meno a sídlo). Na požiadanie účastníka sa v zozname uvedú aj údaje o poskytovaní alebo zastúpení údajov upravu alebo zlikvidujúci;

5.1.11 Využitie služby CLIP, kedy 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 (tajenie zobrazenia identifikácie volajúceho);

5.1.12 Prístup k informačným službám Slovanetu, ak sú poskytované.

5.2 Okrem iných povinností upravených v zákone a vo všeobecných podmienkach, má účastník povinnosť:

5.2.1 Používať službu v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, zmluvnými dohodami a počasom vo výnimkových prípadoch aj podľa osobitných pokynov a usmernení Slovanetu;

5.2.2 Riadne a včas úhrádzať vyúčtovávanú cenu za službu;

5.2.3 Zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívajúce služby (bod 6.1.4 i) ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe;

5.2.4 Poskytovať Slovanetu potrebnú úroveň k plneniu zmluvy o pripojení;

5.2.5 Ochrániť Slovanetu všetky skutočnosti, ktoré by mohli nepriamo ovplyvniť poskytovanie služby a to bez zbytočného odkladu.

5.2.6 Používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky podľa osobitných predpisov (napr. zákon č. 264/1999 Z.z. v platnom znení);

5.2.7 Pri zistení poruchy alebo závažných postupov podľa reklamačného poriadku;

5.2.8 Neodkladne oznamovať Slovanetu zmenu identifikačných údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy o pripojení;

5.2.9 Vrátiť všetky telekomunikačné zariadenia, ktoré mu boli poskytnuté na využívanie služby pri ukončení zmluvy o pripojení alebo na písomnú žiadosť Slovanetu;

5.2.10 Uhradiť Slovanetu všetky náklady spojené s telekomunikačnými zariadeniami alebo zmenou služby, ktoré musel Slovanet vynaložiť, pretože účastník nespĺnil podmienky stanovené pre prevádzkovanie týchto zariadení;

5.2.11 Zabezpečiť prístupové kódy alebo heslá ak boli pre využívanie služby pridelené pretože Slovanet nezodpovedá za škody spôsobené neoprávneným použitím hesla alebo prístupového kódu tretími osobami;

5.2.12 Poskytovať súčinnosť pri inštalácii a konfigurácii príslušného telekomunikačného zariadenia;

5.2.13 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 resp. so zásadami poctového 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 vyhrožujúcich 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.

5.2.14 Využívať službu po dobu jej poskytovania len v mieste zariadenia a poskytovania služby, neumožniť tretej osobe využívať túto službu v inom mieste ako je miesto jej zriadenia a poskytovania a ani neuskutočniť žiadny úkon, ktorý by smeroval k využitiu tejto služby v inom mieste ako je miesto zriadenia a poskytovania služby. Toto ustanovenie platí najmä ak sa služba poskytuje na báze IP protokolu.

### Článok 6 Práva a povinnosti Slovanetu

6.1 Okrem iných oprávnení upravených v zákone a vo všeobecných podmienkach má Slovanet právo:

6.1.1 Overiť identifikáciu 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 zahnúť do vyúčtovania časť ceny služby poskytnutej v zúčtovacom období, ktorého sa predmetné vyúčtovanie týkala, vyúčtovať túto časť ceny služby dodatočne;

6.1.3 Na náhradu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení poskytnutom Slovanetom;

6.1.4 Obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby bez predloženia upozornenia

(i) na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete, alebo z iných záväzných prevádzkových alebo technických dôvodov;

(ii) ak účastník zneužíva službu, alebo umožní jej zneužívanie, pričom za zneužívanie sa považuje najmä:

- používanie služby v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi a/alebo zmluvnými dohodami;
- používanie služby v rozpore so zásadami používania služby definovanými v bodoch 5.2.13 a 5.2.14;

(iii) ak účastník nezaplátal vyúčtovanú cenu v lehote splatnosti; z tohto dôvodu možno dočasne prerušiť poskytovanie služby na prvom mieste pripojenia k sieti iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a to po dobu dodatku lehoty ktorá je dňmi odo dňa splatnosti ceny.

Na obmedzenie alebo prerušenie poskytovania služby podľa tohto bodu je Slovanet oprávnený až do doby dokiaľ nepominú dôvody, ktoré viedli k obmedzeniu alebo prerušeniu poskytovania služby. Za obnovenie poskytovania služby má Slovanet právo požadovať zaplatenie poplatku podľa tarify.

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

6.1.6 Informovať účastníka o produktoch, službách a novinkách Slovanetu, k čomu účastník uzavretím zmluvy o pripojení udeluje svoj súhlas, ktorý môže kedykoľvek v písomnej forme odvolať;

6.1.7 Uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany siete ak je to nevyhnutné na ochranu siete, účastníkov užívajúcich službu, za predpokladu že to nespôsobí dodatočné finančné náklady účastníka;

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

6.2 Okrem iných povinností upravených v zákone a vo všeobecných podmienkach je Slovanet povinný

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

6.2.2 Poskytovať účastníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite;

6.2.3 Bezodplatne odstrániť poruchy, ktoré nezavinil účastník;

6.2.4 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;

6.2.5 Oznámiť účastníkovi dátum sprístupnenia resp. obnovenia poskytovania služby pokiaľ je tento Slovanetu známy

6.2.6 Oznámiť účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o pripojení bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje, najmäme jeden mesiac vopred;

6.2.7 Viest evidenciu osobných údajov podľa bodu 12.1.1 a 12.1.2 všetkých účastníkov;

6.2.8 Zverejniť zmenu týchto všeobecných podmienok v lehote najneskôr 15 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny na internetovej stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk) alebo iným vhodným spôsobom;

6.2.9 Predkladať účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytnutej služby ako z povahy služby nevyplyva, že vyúčtovanie nie je podané;

6.2.10 Vzhľadom na charakter poskytovanej služby zabezpečí účastníkovi nepretržitý prístup na všetky čísla tiesňových volaní vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania „112“;

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 Slovanet zodpovedá za pravdivosť ním poskytnutých údajov;

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

6.4 Slovanet poskytuje službu pri dodržaní základných parametrov kvality služieb a rozvojových parametrov stanovených zákonom, licenciou č. 9673/2002 v platnom znení a príslušnými všeobecnými povoleniami a inými všeobecne záväznými právnymi predpismi vydanými Telekomunikačným úradom SR.

### Článok 7 Zmena zmluvy o pripojení

7.1 Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, zmluvu o pripojení 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.

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

7.3 Slovanet je oprávnený upraviť, zmeniť alebo zrušiť program služieb, ktorý je uvedený v tarife. So zmenou ako aj s dátumom účinnosti takejto zmeny je Slovanet povinný účastníka oboznámiť minimálne 15 dní vopred ibaže ide o také zmeny ktoré spočívajú v rozšírení základných, voľiteľných, doplnkových a ostatných produktov alebo ktoré spočívajú v nahradení pôvodných takýchto produktov novými základnými, voľiteľnými, doplnkovými, alebo ostatnými produktami za predpokladu, že to účastníkovi nespôsobí zvýšenie ním platennej ceny.

### Článok 8 Doba trvania zmluvy o pripojení

8.1 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“).

8.2 Pokiaľ bola zmluva o pripojení uzavretá na dobu určitú, platí, že uplynutím doby viazanosti sa trvanie zmluvy mení na dobu neurčitú.

8.3 Zmluva o pripojení zaniká okrem spôsobov stanovených osobitným predpisom aj:

8.3.1 Pisomnou dohodou zmluvných strán; k zániku zmluvy dohodou zmluvných strán dôjde aj tým, že Slovanet na základe novej zmluvy o pripojení zriadi účastníkovi produkt alebo službu, ktoré mu bude poskytovať namiesto pôvodného produktu alebo služby

8.3.2 Smrťou alebo zánikom účastníka;

8.3.3 Pisomnou výpovedou resp. písomným odstúpením od zmluvy o pripojení za podmienok uvedených v týchto všeobecných podmienkach

8.4 Účastník môže výpovedť zmluvu o pripojení uzavretú na dobu neurčitú alebo zmluvu o pripojení z ktorej lehoty vopred vyplývajú, z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je jeden kalendárny mesiac, pričom začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Slovanetu. Ak účastník výpoveď zmluvy 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.

8.5 Účastník môže odstúpiť od zmluvy o pripojení, ak mu Slovanet

8.5.1 Oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmäme jeden mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje; v takomto prípade musí byť oznámenie o odstúpení od zmluvy o pripojení doručené Slovanetu najneskôr deň predchádzajúci dňu, kedy takáto zmena zmluvných podmienok má nadobudnúť účinnosť;

8.5.2 Nezaplatí podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmäme jeden mesiac vopred alebo ho neinformoval najmäme jeden mesiac vopred o jeho práve odstúpiť od zmluvy o pripojení bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje;

8.5.3 Opakovane ani po reklamácii neposkytuje službu podľa zmluvy o pripojení alebo službu poskytuje s podstatnými vadami;

8.5.4 Opakovane neodstráni poruchu služby v čase uvedenom v oznámení o presťahovaní reklamácie.

8.6 Slovanet môže odstúpiť od zmluvy o pripojení, ak účastník

8.6.1 Opakovane neoprávnené zasiahne do zariadenia siete, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoc aj z neďanlivosti;

8.6.2 Nezaplátal cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti;

8.6.3 Pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so zákonnými a/alebo zmluvnými podmienkami a ani na vyzýv Slovanetu ho neodpojí;

8.6.4 Opakovane použije službu spôsobom, ktorý znemožňuje Slovanetu kontrolu jej používania;

8.6.5 Opakovane porušuje podmienky zmluvy o pripojení;

8.6.6 Uvedie v zmluve o pripojení údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé, čo sa bude vykladať ako uvedenie Slovanetu do omylu;

8.6.7 Službu alebo jej časť opakovane zneužíva na porušovanie zákona;

8.6.8 Je insolventný, najmä ak účastník vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok účelovej služby v právnej súvislosti s povinnosťou oznámenia alebo iná exekúcia, alebo ak je účastník v režime vyrovnania alebo núteného vyrovnania;

8.7 Ďalej môže Slovanet odstúpiť od zmluvy o pripojení ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho v poskytovania služby, alebo z dôvodu modernizácie verejnej služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania telefónnej služby v povahy služby alebo z dôvodu oznámenia o odstúpení od zmluvy doručit účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo bližšej verejnej služby s jej zhodnoteným zriadením.

8.8 Oprávnená strana môže odstúpiť od zmluvy o pripojení, ak to oznámí dňom zmluvnej strane bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedela o dôvodoch na odstúpenie uvedených v bodoch 8.5, 8.6 a 8.7 a tento dôvod aj uvedie v oznámení o odstúpení od zmluvy o pripojení. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom nasledujúcim po dni doručenia oznámenia druhej zmluvnej strane, ibaže ide o prípad odstúpenia podľa bodu 8.5.1. Plnenia ktoré si zmluvné strany poskytlí do dňa odstúpenia od zmluvy o pripojení si nevračiať.

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

8.10 Zmluvné strany dohodli, že v prípade, ak účastník ukončí zmluvu o pripojení pred uplynutím doby viazanosti, alebo ak pred uplynutím doby viazanosti účastník nespĺňa alebo inak poruší svoje zmluvné a/alebo zákonné povinnosti z dôvodu ktorých bude Slovanet nútený prerušiť poskytovanie služby (najmä poruší povinnosť uvedenú v bode 5.2.2), je účastník povinný zaplatiť za každý mesiac od dátumu prerušenia poskytovania služby do konca doby viazanosti zmluvnú pokutu vo výške pravidelného mesačného poplatku účelovej služby v povahy služby o pripojení. Zmluvná pokuta bude vyúčtovaná účastníkovi samostatne. Zmluvná pokuta sa nezaplatuje v prípade, ak účastník ukončí zmluvu o pripojení podľa

8.11 V prípade že účastník požiada o zrušenie služby, je zrušenie realizované k poslednému dňu v mesiaci, v ktorom uplynie výpovedná lehota.

8.12 V prípade, že účastník požiada o (i) zmenu služby alebo (ii) ukončenie služby formou výpovede a Slovanet odbrží túto požiadavku resp. výpoveď najneskôr 20. dňa kalendárneho mesiaca, tak požadovaná zmena sa uplatňuje resp. výpovedná lehota začína plynúť 1. dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola Slovanetu táto požiadavka doručená, v prípadoch doručenia tejto požiadavky 21. až posledného dňa kalendárneho mesiaca bude zmena uplatnená resp. výpovedná lehota začne plynúť až 1. dňa kalendárneho mesiaca ktorý je tretím kalendárnym mesiacom v poradí po mesiaci, v ktorom bola Slovanetu táto požiadavka doručená.

## Článok 9

### Cena za poskytovanie služby a platobné podmienky

9.1 Ceny služby, vrátane zliav, príplátok a bezplatného poskytovania služby, ako aj podmienky, za ktorých sa platia, sa na základe možnosti stanovujú vo výške, obsahuje tarify, 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.

9.2 Na vyúčtovanie služby 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 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 elektronickou poštou.

9.4 Slovanet je oprávnený požadovať zaplatenie ceny alebo jej časti pred začatím poskytovania služby. Ak zmluva o pripojení zanechal 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.

9.5 Služba bude účastníkovi vyúčtovaná mesačne späť na jeho účtovacia banka (službu čerpanie nad rámec predplateného) spolu s predplátnym za službu na aktuálne fakturačné obdobie, ak nie je v zmluve o pripojení alebo tarife stanovené inak. Fakturačným (zúčtovacím) obdobím je spravidla jeden kalendárny mesiac.

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 výúčtovaní a to najmä variabilný symbol, číslo účtu a kód banky Slovanetu. Za včas úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady úhrada pripísaná na účet Slovanetu prípadne v hotovosti uhradená do pokladne Slovanetu najneskôr v deň splatnosti.

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 nedoručené vyúčtovanie nezoprotivuje podľa predchádzajúcej vety, považuje sa vyúčtovanie za riadne doručené uplynutím 18. dňa zúčtovacieho obdobia. Ak účastník podľa prvej vety oznámí Slovanetu, že vyúčtovanie nebolo doručené, bude mu doručený opis vyúčtovania.

9.8AK účastník nezaplätí vyúčtovánu cenu riadne a včas, je povinný uhradiť Slovanetu úrok z omeškania vo výške 0,05% denne za každý aj začiaty deň omeškania, tým nie je dotknuté právo na uplatnenie zmluvnej pokuty. Úroky z omeškania a zmluvná pokuta sú spravidla súčasťou nasledujúceho vyúčtovania.

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. inkasom ako prevodným príkazom z účtu účastníka, inkasom z účtu účastníka alebo priamym vkladom na účet Slovanetu v banke), bude mu účtovaný poplatok podľa podmienky administratívnych poplatkov ostatných služieb, ktoré je zverejnené na internetovej stránke poskytovateľa www.slovanet.sk.

9.10 Cena je splatná v lehote uvedenej vo vyúčtovaní.

9.11 Ak má účastník preplátok na cenu, Slovanet ho spravidla započíta na úhradu v najbližšom vyúčtovaní.

9.12 Zmluvné strany sa dohodli že Slovanet je oprávnený započítať zaplatené zálohy, zábezpeky na cenu za poskytnuté služby, alebo preplátky účastníka a to bez ďalšieho právneho účinku. Účastník je povinný zaplatiť faktúru Slovanetu vrátane tých, ktoré ešte nie sú splatené alebo ktoré sú už premlčané a to momentom kedy sa pohľadávky vzájomne stretli. Slovanet má právo účastníkom poskytnuté úhrady, prípadne preplátky zúčtovať v tomto poradí:

- 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;
- na úhradu úrokov z omeškania, ako aj na úhradu škody vzniknutej porušením niektorej zo zákonných a/alebo zmluvných povinností účastníka;
- na cenu posledne poskytnutých služieb.

9.13 V prípade neposkytovania služby zavineného Slovanetom má účastník právo na pomerné zníženie výšky minimálneho horného, pri prerušení poskytovania služby v súlade s nariadením vlády, ako 1. kalendárny deň a to o 1/30 čísla minimálneho horného 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 horné zníženie v tom mesiaci, kedy bolo prerušenie ukončené.

9.14 Pokiaľ za nedodržanie lehoty splatnosti môže Slovanet požadovať v prípade, ak účastník neuhradí faktúru za tovar alebo službu v lehote splatnosti. Pokiaľ bude spravidla účtovaná v rámci pravidelnej fakturácie a jej výška je uvedená v tarife.

### Elektronická fakturácia

9.15 Účastník má na výber či vyúčtovanie služieb (faktúra) bude v papierovej alebo elektronickej forme. V prípade, že si účastník spôsobom úhrady Slovanetom zvolí elektrickú 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 faktúru v papierovej forme, ak nie je ďalej uvedené inak. V prípade voľby elektronickej faktúry sa uplatnia nasledovné ustanovenia:

9.16 Slovanet sa zaväzuje elektrickú faktúru 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 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 elektronickou formou na ním určenú e-mailovú adresu (i) zverejnenie účtovníctva oproti tomu uvedenej v tarife; (ii) zmenu v programe služieb, ktorá má za následok zrušenie existujúcej služby; (iii) bez náhrady rovnomernou alebo cenovo vyhodnotenou službou; (iii) v prípade omeškania s úhradou ceny služieb zo strany účastníka zaslať mu upomienku k úhrade ceny a vyúčtovánu mu spravidla v nasledujúcej faktúre poplatok za upomienku uvedený v tarife.

9.17 Účastník vyhlasuje, že má prístup k ním určenej e-mailovej adrese a že softvérové aplikácie, ktoré sú podmienkou úspešného doručenia faktúry v elektronickej forme vlastná i 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 túto telekomunikačnú 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 faktúr, najmä zmenu e-mailovej adresy a pod.

9.18 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 nekválieho pripojenia účastníka do siete internet, z dôvodov porúch vzniknutých na komunikačnej trase k účastníkovi, alebo v dôsledku akýchkoľvek inej nemožnosti účastníka naviazat prístupné spojenie alebo prístup k internetu.

9.19 V prípade pochybnosti 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 elektricky 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 doručení. V prípade, ak nebude možné ani opakované doručiť účastníkovi elektrickú faktúru a elektronickej faktúry 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 účastníkovi za škodu, ktorú mu spôsobí porušením zákonných a/alebo zmluvných povinností za podmienky, že Slovanet porušením týchto povinností zavini. Náhrada za skutočnú škodu, nie úsly zisk, pričom náhrada škody zo strany Slovanetu je obmedzená na povinnosť vrátiť účastníkovi pomernú časť ceny za neposkytovanie služby, resp. neposkytovania služby v rozsahu a kvalite podľa všeobecných podmienok a zmluvy o pripojení za predpokladu, že si ju účastník uplatní spôsobom uvedeným v článku 11.

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 Neukončené volania ako dôsledok poruchy, opravy, údržby reštrukturalizácie, rozšírenia alebo prekročenia kapacity verejnej siete;
- 10.2.3 V dôsledku udalostí ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť za škodu podľa Obchodného zákonníka;
- 10.2.4 Prepravovanými správi a informáciami;
- 10.2.5 Nevhodným nastavením služby alebo koncového zariadenia účastníkom.

10.3 Slovanet nezodpovedá za služby sprístupnené v sieti Slovanetu, 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, od ktorej funkčnosti Slovanetom poskytovaná služba závisí.

#### Zodpovednosť účastníka

10.5 Účastník zodpovedá Slovanetu za škodu, ktorú mu spôsobí porušením zákonných a/alebo zmluvných povinností a to najmä za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním služby, neoprávneným zasahovaním do poskytovania služby alebo telekomunikačného zariadenia, alebo zneužívaním služby a tiež v znení tohto článku zasaťu tretie osoby.

Účastník nezodpovedá za škodu, ak porušeniu vyúčtovania ceny. Märnym uplynutím týchto lehôt právo na reklamáciu účastníka zaniká.

10.6 Účastník zodpovedá za zariadenie prenajaté alebo vypožičané mu Slovanetom.

10.7 Účastník berie na vedomie, že zodpovedá za všetky volania uskutočnené z jeho prípojky bez ohľadu na to kto volanie skutočne uskutočnil.

10.8 Účastník môže používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky podľa osobitných predpisov (napr. zákon č. 264/1999 Z.z. v platnom znení) a sú Slovanetom odporúčané na pripojenie do jeho verejnej siete. Zoznam odporúčených zariadení je uverejnený na web stránke Slovanetu.

## Článok 11

### Reklamačný poriadok

11.1 Právo účastníka na reklamáciu kvality poskytnutej služby a správnosti úhrady upravuje zákon a spôsob jeho uplatňovania a vybavenia je upravený v tomto reklamačnom poriadku.

11.2 Reklamácia treba podať písomne (vrátane faxu) alebo osobne na Oddelenie služieb zákazníkom Slovanetu v lehote 30 dní odo dňa zistenia, že služba nie je poskytovaná v dojednanú kvalite, príp. nie je poskytovaná v lehote 30 dní odo dňa porušenia vyúčtovania ceny. Märnym uplynutím týchto lehôt právo na reklamáciu účastníka zaniká.

11.3 V reklamacii je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje zo zmluvy o pripojení, a to najmä meno, priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska alebo sídla alebo miesta podnikania, IČO, číslo zmluvy o pripojení ktorej sa reklamácia týka, a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať čoho sa reklamácia týka.

11.4 Účastník má právo vrátenie pomernej časti ceny, ak neposkytovanie služby zavini Slovanet a ak účastník uplatní právo do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Märnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.

11.5 Oddelenie služieb zákazníkom Slovanetu reklamáciu bez zbytočného odkladu prešetrí. Výsledok prešetrovania oznámi účastníkovi písomne, a to v lehote 60 dní odo dňa prijatia reklamácie. V prípade, že Slovanet nezoznámi účastníkovi výsledok prešetrovania reklamácie v lehote uvedenej v predchádzajúcej vete, považuje sa reklamácia účastníka za uznanú a Slovanet bude postupovať podľa bodu 11.8.

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, keď Slovanet umožní účastníkovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej trojnásobok mesačného priemerného 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 vyznaťva kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, priemerný rozsah využívania služby sa vypočíta za celobý obdobie jej vyúčtovania.

11.7 Ak sa preháťá, že reklamácia bola podaná neodvodenne a účastník nespĺňa podmienku na odklad pláťby podľa bodu 11.6, Slovanet má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady vo výške uvedenej v bode 9.8.

11.8 Ak na základe uskutočneného šetroenia Slovanet uzná reklamáciu, ako opodstatnenú, započíta preplátok na úhradu za najbližšie fakturačné obdobie. Ak započítanie nebude možné, Slovanet vráti zaplatenú cenu spôsobom jednoduchým účastníkom.

11.9 V prípade reklamácie účastníka za neposkytovanie služby, má účastník právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas jej neposkytovania podľa bodu 9.14, ak neposkytovanie služby zavini Slovanet a po splnení podmienok na jej uplatnenie podľa tohto článku.

11.10 Ak účastník nebude spokojný s vybavením reklamácie, môže požiadať Telekomunikačný úrad SR o mimosúdne riešenie sporu podľa § 73 zákona o elektronickej komunikácii. Tým nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde alebo v rozhodovacom konaní.

## Článok 12

### Osobné údaje účastníka

12.1 Slovanet je oprávnený zhromažďovať a spracúvať tieto osobné údaje účastníka:

- 12.1.1 Meno, priezvisko a akademický titul resp. obchodné meno;
- 12.1.2 Adresu trvalého (prechodného) bydliska resp. sídlo;
- 12.1.3 Telefónne číslo ako má byť utájené;
- 12.1.4 Druh a číslo dokladu totožnosti, dátum a miesto vydania;
- 12.1.5 Zistenie či záujemca nie je ich držiteľom z pohľadom účastníka berie na vedomie, že Slovanet nie je oprávnený po ukončení trvania zmluvy o pripojení ať spracúvať za účelom:
- 12.2.1 Uzavretia a plnenia zmluvy o pripojení;
- 12.2.2 Vyúčtovania ceny, evidencie a vymáhania pohľadávok;
- 12.2.3 Vypracovania zoznamu účastníkov;
- 12.2.4 Spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa zákona;
- 12.2.5 Podávania informácií v rámci činnosti koordináčnych a operačných stredísk tlesťových volaní.

12.3 Doba zhromažďovania a spracúvania osobných údajov v rozsahu podľa týchto všeobecných podmienok sa zhruduje s dobou trvania zmluvy o pripojení a v prípadoch uskutočňovania vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnuté služby, na vybavenie podaní účastníka, na uplatnenie právo 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 príslušných ustanovení zákona o ochrane osobných údajov účastník berie na vedomie, že Slovanet nie je oprávnený po ukončení trvania zmluvy o pripojení ať do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje účastníka.

12.4 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 partnerom, iným osobám a iným právnickým osobám ak je to nevyhnutné na dosiahnutie účelu získavania a spracúvania osobných údajov podľa tohto článku a osobám oprávneným vymáhať pre Slovanet pohľadky príom berie na vedomie, že je oprávnený odvolať tento súhlas písomne až po uplynutí doby uvedenej v bode 12.3.

12.5 Účastník berie na vedomie, že Slovanet je oprávnený k nahrávaniu jeho volaní na čísla líniek oddelenia služieb zákazníkom Slovanetu a na vytváranie údajov z hľadiska zručností volaní ako je to nevyhnutné na použitie takto získaných záznamov na účely vyhodnocovania požiadaviek účastníka, príp. na vyhodnocovanie poskytovateľských služieb Slovanetom a na účel uvedeny v bode 7.3.

12.6 Na účel preukázania skutočnosti či nie je dôvod odmietnuť uzavrieť zmluvu o pripojení podľa bodu 3.1.2 a v záujme účelnejšej ochrany podnikov, môže Slovanet získavať od iných podnikov informácie podľa bodu 12.1. a to v zmysle zistenia či záujemca nie je ich držiteľom z pohľadom účastníka berie na vedomie, že Slovanet nie je oprávnený po ukončení trvania zmluvy o pripojení ať do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje účastníka, príp. na vyhodnocovanie poskytovateľských služieb Slovanetom a na účel uvedeny v bode 7.3.

12.7 Účastník berie na vedomie, že zodpovedá za všetky volania uskutočnené z jeho prípojky bez ohľadu na to kto volanie skutočne uskutočnil.

12.8 Účastník môže používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky podľa osobitných predpisov (napr. zákon č. 264/1999 Z.z. v platnom znení) a sú Slovanetom odporúčané na pripojenie do jeho verejnej siete. Zoznam odporúčených zariadení je uverejnený na web stránke Slovanetu.

12.7 Účastník berie na vedomie, že ochrana osobných údajov v zmysle zákona č. 428/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov sa vzťahuje iba na údaje fyzických osôb - nepodnikateľov.

## Článok 13

### Oznamovanie

13.1 Písomnosti bude Slovanet doručovať účastníkovi na adresu jeho bydliska (fyzická osoba) alebo sídla (právnická osoba) uvedenú v zmluve o pripojení, ibaže je v zmluve o pripojení účastníkom určená odlišná adresa na doručovanie.

13.2 Oznámenia, informácie, požiadavky, výpoved príp. odstúpenie od zmluvy o pripojení zo strany účastníka sa budú považovať za oznámené Slovanetu: 13.2.1 Dňom prevzatia písomnosti v sídle Slovanetu, alebo dňom doručenia písomnosti ak sa podľa zmluvy o pripojení alebo všeobecných podmienok vyžaduje písomná forma, pričom účastník doručuje na adresu sídla Slovanetu, ak v zmluve o pripojení nie je uvedená iná adresa; 13.2.2 Dňom telefonického, príp. elektronického oznámenia v prípadoch uvedených v zmluve o pripojení alebo vo všeobecných podmienkach. 13.3 Oznámenia, informácie, požiadavky, vyúčtovania ceny, upomienky, výpoved resp. odstúpenie od zmluvy o pripojení a iné zo strany Slovanetu sa budú považovať za oznámené účastníkovi :

13.3.1 Tretí deň od preukázateľného odoslania písomnosti adresovanej na príslušnú adresu účastníka, alebo dňom doručenia písomnosti s doručenou na poslednú známu adresu účastníka, pričom za doručení sa považuje aj zásielka uložená u subjektu povereného doručovaním a aj vrátená bez uloženia, ak sa adresat odstavho, je neznámy, prípadne je daný iný dôvod prečo zásielku nie je možné riadne doručiť, pričom v týchto prípadoch sa za deň doručenia považuje prvý deň odbernej lehoty určenej na jej vyváženie po tom, ako bola táto zásielka u subjektu povereného doručovaním uložená, i keď sa účastník o uložení listiny nedozvedel, prípadne deň, v ktorom doručovateľ zistil nedoručiteľnosť zásielky a túto na zásielke vyznačil, prípadne deň v ktorý adresat odoprie zásielku prevziať a to v tých prípadoch keď sa vyžaduje podľa zmluvy o pripojení alebo všeobecných podmienok konkrétna forma oznamovania; 13.3.2 Dňom telefonického, príp. elektronického oznámenia v prípadoch, kedy je Slovanet podľa všeobecných podmienok oprávnený oznamovať takýto spôsobom.

13.4 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 14

### Príslušné právo a riešenie sporov

14.1 Právne vzťahy medzi Slovanetom a účastníkom súvisiace s poskytovaním služby, ktoré nie sú upravené v zmluve o pripojení alebo vo všeobecných podmienkach a tarife sa spravujú ustanoveniami zákona a ak tento zákon niektoré vzťahy výlučne neurčuje neupravuje, použijú sa príslušné ustanovenia Obchodného 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 Zmluvné strany súhlasia, že všetky prípadné spory vzniknuté zo zmluvy o pripojení budú prednostne riešiť mimosúdnu cestou - rokováním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku.

14.4 V rámci mimosúdneho riešenia sporu je účastník oprávnený predložiť Telekomunikačnému úradu Slovenskej republiky spr týkajúci sa správnosti úhrady a kvality služby, o ktorom prebehlo reklamačné konanie a účastník nie je s výsledkom jeho prešetrovia spokojný.

14.5 V prípadoch, v ktorých sa spor nevriešiť podľa bodov 14.3 a 14.4 sú zmluvné strany oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

## Článok 15

### Prenositeľnosť čísla

15.1 Účastník má v zmysle § 48 zákona nárok na ponechanie si svojho telefónneho čísla nezávisle od podniku poskytujúceho telefónnu službu v prípade

a) geografických čísel v rámci geograficky určenej čísovej oblasti vymedzenej Telekomunikačným úradom na špecifickom mieste pripojenia účastníka a

b) negeografických čísel na ktoromkoľvek mieste za predpokladu, že o ponechanie si čísla požiadá spôsobom upraveným v tomto článku.

15.2 Prenositeľnosť telefónnych čísel zabezpečuje Slovanet v spolupráci so zvoleným poskytovateľom telefónnej služby ku ktorému účastník prechádza ( „prijímateľ podnik“).

15.3 Prenositeľnosť telefónnych čísel je definovaná ako:

- a) prenositeľnosť geografických čísel pri zmene poskytovateľa služby. Geografické čísla sú účastnícke čísla telefónnych prípojok v pevnej sieti, ktorých koncové body majú vždy jednoznačne definované geografické (adresné) umiestnenie. Prenesenie geografických čísel sa vzťahuje na prídelené národné čísla, z množiny národných čísel začínajúce sa číslicami (0)2 až (0)5. V rámci tejto prenositeľnosti neodchádza ku zmene adresy umiestnenia koncového bodu (umiestnenie telefónnej prípojky). Nie je možné prenášať čísla telefónnych prípojok, ktoré sú zapojené

- (i) v skupine sériových líniek
- (ii) v rámci virtuálnych privátnych sietí (služba VPN)
- (iii) v rámci pobočkových ústredí, ak je požadovaná prenositeľnosť iba v časti číselnej kapacity pobočkového ústredia alebo jednotlivých čísel predvoľby. Prenositeľnosť je v prípade pobočkových ústredí možné zabezpečiť iba pre ich celú číselnú kapacitu.

- b) prenositeľnosť negeografických čísel pri zmene poskytovateľa služby. Negeografické čísla sú prístupové čísla k službám alebo k sieťam ktorých koncové body nemajú jednoznačne definované geografické umiestnenie. Prenesenie negeografických čísel sa vzťahuje na prídelené národné čísla pre geograficky neurčené čísové oblasti a z množiny národných čísel prídelených pre služby voľania na účet volaného, služby s rozdelením poplatkov, služby so zvýšenou tarifou ( okrem služby televoting), v súlade s číslacivím plánom vydaným Telekomunikačným úradom. V rámci tejto prenositeľnosti zabezpečuje Slovanet prenositeľnosť prístupových čísel nasledujúcich služieb:

- hovory uskutočnené na účet volaného v automatickom telefónnom styku - freephone;
  - služby so zľavňovaním tarifo;
  - služby so zľavňovaním nákladmi.
- Negeografické telefónne čísla, ktoré sú prenositeľné podľa ustanovení tohto bodu, nie je možné súčasne používať vo verejných pevných elektronickej sieťach viacerých podnikov.
- c) prenositeľnosť telefónnych čísel pri zmene zemepisného umiestnenia koncového bodu, v ktorom je účastníkovi poskytovaná služba pri nezmenení poskytovateľa služby. Pri tomto druhu prenositeľnosti je umožnené účastníkovi zmeniť zemepisné umiestnenie koncového bodu služby (telefóna prípojky), ktorú využíva a súčasne si ponechať rovnaké geografické telefónne číslo. Túto prenositeľnosť zabezpečuje Slovanet výhradne vo svojej telefónnej sieti a to iba v rámci územno-sieťového celku, ktorým je telefónny obvod.

15.4 Požiadavku na prenesenie telefónneho čísla uplatňuje účastník vždy u prijímateľu podniku.

15.5 Pokiaľ užívateľ telefónneho poskytovateľa požaduje preniesť svoje číslo (čísla) k Slovanetu, uplatní požiadavku na prenesenie svojho telefónneho čísla na miestach predaja spoločnosti Slovanet. Slovanet je zodpovedný za zaslanie žiadosti o prenesenie čísla k odovzdávajúcemu podniku a dodržanie postupov smerujúcich k preneseniu čísla. Účastník sa zaväzuje poskytnúť potrebnú súčinnosť v procese prenášania čísla, najmä sa zaväzuje v požadovanom čase zaslať podnikovi, ktorý má na úmysle preniesť čísla, žiadosti o prenesenie čísla, podpísať zmluvu o pripojení so Slovanetom a uhradiť poplatok za procesy súvisiace s prenesením čísla stanovený v Tarife.

15.6 Slovanet, v prípade že je odovzdávajúcim podnikom zále účastníkovi do piatich pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti od prijímateľu podniku a v prípade prenesenia skupinových účastníckych čísel do desiatich pracovných dní, potvrdenie o prijatí žiadosti o prenesenie čísla alebo mu v tých istých dňoch oznámi odmietnutie prenesenie čísla z dôvodov uvedených v bode 15.

15.7 Požiadavku na prenesenie čísla Slovanet ako odovzdávajúci podnik odmietne a túto skutočnosť oznámi účastníkovi, ak:

- a) telefónne číslo, o ktorého prenesenie účastník požiadal, nebolo účastníkovi prídelené na užívanie;
- b) požadované telefónne číslo sa už začal proces prenesenia na základe skoršej žiadosti prijímateľu podniku;
- c) účastník nedal písomnú potvrdenú žiadosti o prenesenie čísla, spracúvanie svojich osobných údajov na účely prenesenia čísla.

15.8 Účastník, ktorú prechádza od Slovanetu k inému poskytovateľovi musí s prenesením svojho telefónneho čísla súčasne ukončiť svoj zmluvný vzťah so Slovanetom týkajúci sa prenášaného čísla. O termíne prenesenia telefónneho čísla bude účastník informovaný prijímateľom podnikom.

15.9 Poskytovateľ verejnej telefónnej služby, ku ktorému bolo prenášané číslo (prijímateľ podnik) je zodpovedný za zabezpečenie všetkých vzťahov súvisiacich s ďalším poskytovaním služby účastníkovi. Tj. hlavne ale nie výlučne, za fakturáciu poskytovaných služieb, vybavovanie reklamácií a nárokov plynúcich zo zodpovednosti za vady pri poskytovaní verejnej telefónnej služby podľa ním vydaných všeobecných podmienok.

15.10 Účastník si je vedomý, že okamžikom prenesenia čísla nezanikajú jeho záväzky zo zmluvy o pripojení uzavretej medzi účastníkom a Slovanetom (napr. právo Slovanetu na zaplatenie úhrad). Tiež je účastník uzrozumený s tým, že v prípade ak má uzavreté so Slovanetom zmluvu o pripojení na dobu určitú a lehota viazanosti z tejto zmluvy neuplynula pred okamžikom prenesenia čísla, je účastník povinný uhradiť Slovanetu zmluvnú pokutu v zmysle bodu 8.10 všeobecných podmienok.

## Článok 16

### Opis a kvalita služby

16.1 Službu poskytuje Slovanet na fyzickom mieste koncového bodu pripojenia k verejnej telefónnej sieti.

16.2 Slovanet poskytuje službu nepretržite, t.j. 24 hodín denne každý deň v roku. Služba umožňuje nepretržitý prístup k tiesňovým volaniam. Služba sa poskytuje prostredníctvom jednotlivých volacích programov a s nimi spojených doplnkových a ostatných produktov, ktorých rozsah a charakteristika je uvedená v tarife.

16.3 Volací program je súbor údajov o cene a podmienkach používania služby pričom rozsah a podmienky využívania sú uvedené v tarife.

16.4 Druhy jednotlivých volaní:

(i) miestne volanie je volanie uskutočnené v rámci jednej geograficky ohraničenej oblasti. Účastnícke číslo sa volí bez národného rozlišovacieho čísla (0) a bez národného cieľového kódu (NDC)

(ii) medzimestské volanie je volanie medzi dvomi rôznymi geograficky ohraničenými číslovacími oblasťami. Účastnícke číslo sa volí v národnom formáte, teda vrátane národného rozlišovacieho čísla (0) a národného cieľového kódu (NDC)

(iii) medzinárodné volanie je volanie, pri ktorom cieľové číslo volené volajúcim je v tvare medzinárodného čísla

(iv) mobilné volanie je volanie na negeografické číslo pridelené účastníkom mobilnej siete

(v) tiesňové volanie je volanie na služby so špeciálnym očíslovaním voľbou trojmiestneho čísla typu "1xx": 158 – Polícia, 155 - Záchraná služba, 150 - Hasičský zbor, 159 – Mestská polícia a 112 - Jednotné európske číslo tiesňového volania

## Článok 17

### Záverečné ustanovenia

17.1 Účastník vyhlasuje, že pred uzavretím zmluvy o pripojení mal možnosť sa v zmysle § 53 ods.3 písm. a) Občianskeho zákonníka oboznámiť s podmienkami, ktoré sa zaviazal podľa zmluvy o pripojení, všeobecných podmienok a tarify splniť; keďže zmluva o pripojení a jej nedeliteľné prílohy mu bola za týmto účelom predložená.

17.2 V prípade, ak by sa dostalo niektoré ustanovenie zmluvy o pripojení a všeobecných podmienok alebo tarify do vzájomného rozporu, platí nasledovné poradie záväznosti:

1. zmluva o pripojení

2. tarifa

3. tieto všeobecné podmienky

4. ďalšie listiny.

17.3 Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1.6.2010

17.4 Všeobecné podmienky sa zverejňujú 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.

17.5 Dňom nadobudnutia účinnosti týchto všeobecných podmienok sa zrušujú všeobecné podmienky, ktoré nadobudli účinnosť dňa 1.3.2010.

V Bratislave, dňa 25.5.2010

Ing. Peter Máčaj  
predseda predstavenstva  
v. r.

Ing. Peter Tomášek  
člen predstavenstva  
v. r.