

# **Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej telefónnej služby na sieti iného operátora**

## **Článok 1 Úvodné ustanovenia**

Slovanet, akciová spoločnosť, so sídlom na Galvaniho 19, 821 04 Bratislava, IČO: 35 954 612, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 3692/B (ďalej len „Poskytovateľ“) vydáva podľa § 84 ods. 2 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) tieto všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej telefónnej služby (ďalej len „služba“) na sieti iného operátora (ďalej len Prevádzkovateľ). Všeobecné podmienky upravujú podmienky poskytovania služby, ako aj práva a povinnosti Slovanetu ako poskytovateľa služby a fyzických a právnických osôb ako užívateľov služby.

## **Článok 2 Vymedzenie základných pojmov**

2.1 Služba je verejná elektronická komunikačná služba na priame alebo nepriame vytváranie a prijímanie národných a medzinárodných volaní prostredníctvom jedného alebo viacerých čísel národného alebo medzinárodného číslovacieho plánu.

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

2.3 Zmluva o pripojení do siete a poskytovaní elektronickej komunikačnej služby (ďalej aj len „zmluva“) je zmluva uzavretá medzi Poskytovateľom, Prevádzkovateľom a účastníkom podľa § 84 zákona o elektronických komunikáciách; jej súčasťou je špecifikácia služby, tieto všeobecné podmienky a cenník.

2.4 Záujemca je fyzická alebo právnická osoba, ktorá prejaví záujem o poskytovanie služby.

2.5 Účastník je záujemca, s ktorým Poskytovateľ a Prevádzkovateľ uzavreli zmluvu o poskytovaní služby; účastník, Prevádzkovateľ a Poskytovateľ sa spoločne označujú ako zmluvné strany.

2.6 Operátor (Prevádzkovateľ) je právnická osoba, vlastníaca a/alebo prevádzkujúca sieť, na ktorej Slovanet poskytuje svoje služby účastníkom.

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

2.8 Za podstatné zmeny zmluvných podmienok sa považuje taká zmena zmluvných podmienok, ktorá (i) nie je zmenou výhradne v prospech účastníka, (ii) nie je výlučne administratívneho charakteru, (iii) nevyplýva z osobitného právneho predpisu, napr. Občianskeho zákonníka alebo (iv) má negatívny vplyv na účastníka.

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

2.10 Mikropodnik je podnikateľ, ktorý zamestnáva menej ako desať osôb v pracovnom pomere alebo v obdobnom pomere a ktorého ročný obrat alebo ročná bilančná suma je najviac jeden milión eur; pri určení počtu zamestnancov, ročného obratu a ročnej bilančnej sumy sa postupuje podľa osobitného predpisu .

2.11 Malý podnik je podnikateľ, ktorý zamestnáva menej ako dvadsať osôb v pracovnom pomere alebo v obdobnom pomere a ktorého ročný obrat alebo ročná bilančná suma je

najviac dva milióny eur; pri určení počtu zamestnancov, ročného obratu a ročnej bilančnej sumy sa postupuje podľa osobitného predpisu .

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

2.13 Balík je balík služieb alebo balík služieb a koncového zariadenia, ktorý obsahuje aspoň službu prístupu k internetu alebo verejne dostupnú interpersonálnu komunikačnú službu založenú na číslach alebo obidve tieto služby a je poskytovaný Slovanetom na základe jednej zmluvy alebo v rámci úzko súvisiacej alebo spojenej zmluvy, z ktorých povahy pri ich uzavretí vyplývalo, že sú na sebe vzájomne závislé.

### **Článok 3**

#### **Podmienky poskytovania služby**

3.1 Poskytovateľ poskytuje službu na základe zmluvy. Poskytovateľ alebo Prevádzkovateľ môžu odmietnuť uzavrieť zmluvu, ak

3.1.1 poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné (okrem poskytovania univerzálnej služby podľa § 96 ods. 2 písm. a) zákona o elektronických komunikáciách, ak je uvedené aplikovateľné) alebo by bolo možné len s vynaložením neprimeraných vysokých nákladov. 3.1.2 záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu preto, že je dlžníkom Poskytovateľa alebo Prevádzkovateľa alebo iného podniku alebo iný podnik už predtým odstúpil od zmluvy o poskytovaní služby so záujemcom alebo vypovedal s ním zmluvu o poskytovaní služby alebo sa nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitných predpisov, napríklad podľa zákona o sociálnom poistení, zákona o zdravotnom poistení, zákona o poisťovníctve, zákona o správe daní a pod.

3.1.3 Záujemca nesúhlasí s týmito všeobecnými podmienkami alebo s ďalšími podmienkami uvedenými v zmluve.

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

### **Článok 4**

#### **Postup pri uzavieraní zmluvy**

4.1 Zmluva sa uzaviera písomne na základe žiadosti záujemcu alebo na základe ponuky Poskytovateľa alebo Prevádzkovateľa. Formulár na podanie žiadosti je k dispozícii v sídle Prevádzkovateľa,

4.2 Pri uzavieraní zmluvy môže Prevádzkovateľ požadovať od účastníka alebo jeho zástupcu predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami podľa § 110 ods. 2 písm. a) zákona o elektronických komunikáciách.

4.3. Na uzavretie zmluvy sa používajú spravidla formuláre vypracované Prevádzkovateľom. Zmluva sa uzaviera zásadne v prítomnosti záujemcu a to v priestoroch Prevádzkovateľa, Poskytovateľ je návrhom zmluvy viazaný 15 kalendárnych dní odo dňa jeho doručenia záujemcovi.

4.4. Pred uzavretím zmluvy o poskytovaní služby je Prevádzkovateľ oprávnený požadovať od záujemcu o uzavretie zmluvy alebo účastníka, ktorý žiada priznanie práv pre mikropodniky, malé podniky a neziskové organizácie ustanovených v zákone o elektronických komunikáciách, predloženie čestného vyhlásenia o splnení podmienok pre priznanie statusu mikropodniku, malého podniku alebo neziskovej organizácie a v prípade

dôvodných pochybností Prevádzkovateľa o pravdivosti takéhoto vyhlásenia predloženie dokladov preukazujúcich pravdivosť čestného vyhlásenia

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

4.6 Dňom podpísania zmluvy všetkými zmluvnými stranami je zmluva uzavretá a týmto dňom nadobúda aj účinnosť, ak nie je výslovne dojednané, že účinnosť nadobúda neskorším dňom.

4.7 Ak záujemca nie je vlastníkom (správcou) vnútorných rozvodov potrebných na pripojenie koncového zariadenia nevyhnutného na poskytovanie služby, zmluvu možno uzavrieť, len ak záujemca zabezpečí na vlastné náklady a zodpovednosť potrebnú súčinnosť vlastníka (správcu) a jeho súhlas s využitím rozvodov, ak nie je dohodnuté inak.

4.8 V prípade ak je záujemca spotrebiteľom, Prevádzkovateľ poskytne spotrebiteľovi predtým, ako bude viazaný zmluvou o poskytovaní služieb, či akoukoľvek súvisiacou ponukou tieto informácie, a to v rozsahu, v akom sa týkajú poskytovaných služieb a) informácie požadované podľa osobitného predpisu<sup>1</sup> a b) informácie podľa prílohy č. 3 zákona o elektronických komunikáciách. Rovnaké informácie budú poskytnuté aj záujemcovi, ktorí sa prihlási o priznanie statusu mikropodniku, malého podniku alebo neziskovej organizácie v zmysle zákona o elektronických komunikáciách, okrem prípadu, ak účastník výslovne súhlasil s neposkytnutím informácií podľa tohto odseku.

6. V prípade ak Prevádzkovateľ poskytuje iné verejne dostupné služby ako služby komunikácie stroj-stroj (M2M) je povinný poskytnúť spotrebiteľom bezplatne zhrnutie zmluvy o poskytovaní služieb v rozsahu a spôsobom stanovenom v § 84 ods. 8 zákona o elektronických komunikáciách. Rovnaké informácie je Prevádzkovateľ povinný poskytnúť aj záujemcovi, ktorí sa prihlási o priznanie statusu mikropodniku, malého podniku alebo neziskovej organizácie v zmysle zákona o elektronických komunikáciách, okrem prípadu, ak účastník výslovne súhlasil s neposkytnutím zhrnutia informácií podľa tohto odseku.

## **Článok 5**

### **Práva a povinnosti účastníka**

5.1 Účastník má právo na

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

5.1.2 Poskytovanie služby za podmienok uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku.

5.1.3 Bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil.

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

5.1.5 Prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby.

5.1.6 Na reklamáciu kvality poskytnutej služby a správnosti vyúčtovanej čiastky.

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

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

---

<sup>1</sup> Napríklad § 10a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov, § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. v znení neskorších predpisov

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

5.1.10 Zverejnenie týchto údajov v telefónnom zozname: pridelené telefónne číslo, meno, priezvisko, titul a adresu trvalého pobytu (u právnickej osoby obchodné meno a sídlo). Na požiadanie účastníka sa v telefónnom zozname uvedú aj ďalšie údaje alebo sa zapísané údaje upraví alebo zlikvidujú.

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

5.2 Účastník je povinný:

5.2.1 Používať službu v súlade so zmluvou, zákonom o elektronických komunikáciách, ako aj v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

5.2.2 Platiť riadne a včas cenu poskytovanej služby.

5.2.3 Zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby (bod 6.1.9 písm. b/), ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe.

5.2.4 Poskytovať Prevádzkovateľovi ako aj Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť na plnenie zmluvy.

5.2.5 Ohlásiť Prevádzkovateľovi všetky skutočnosti, ktoré by mohli nepriaznivo ovplyvniť poskytovanie služby, a to bez zbytočného odkladu.

5.2.6 Používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky podľa osobitných predpisov (napr. zákon č. 56/2018 Z.z. v platnom znení).

5.2.7 Pri zistení poruchy postupovať podľa reklamačného poriadku.

5.2.8 Neodkladne oznamovať Prevádzkovateľovi zmenu identifikačných údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy.

5.2.9 Pri skončení zmluvy vrátiť všetky telekomunikačné zariadenia, ktoré mu boli prenajaté alebo zapožičané na využívanie služby.

5.2.10 Uhradiť Prevádzkovateľovi všetky náklady spojené s telekomunikačným zariadením alebo zmenou služby, ktoré musel Prevádzkovateľ vynaložiť, pretože účastník nespĺnil podmienky stanovené pre prevádzkovanie týchto zariadení.

5.2.11 Zabezpečiť utajenie prístupového kódu alebo hesla, ak boli pre využívanie služby pridelené.

5.2.12 Poskytovať súčinnosť pri inštalácii a konfigurácii príslušného telekomunikačného zariadenia.

5.2.13 Používať službu v súlade so Poskytovateľom 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 zásadou poctivého obchodného styku, ako aj nepoužívať službu spôsobom ktorým účastník podporí, vytvorí možnosť alebo sa zapojí do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, najmä na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií;

(ii) používať službu výhradne pre svoju potrebu. Účastník sa zaväzuje neposkytovať službu iným osobám a nesprostredkovať poskytovanie služby tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa;

(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 výlučne v mieste zriadenia a poskytovania služby uvedeného v zmluve, neumožniť tretej osobe využívať túto službu na inom mieste a ani neuskutočniť žiadny úkon, ktorý by smeroval k využitiu tejto služby v inom mieste ako je miesto zriadenia a poskytovania služby uvedené v zmluve. Toto ustanovenie platí najmä ak sa služba poskytuje na báze IP protokolu.

## Článok 6

### Práva a povinnosti Poskytovateľa

6.1 Poskytovateľ má právo

6.1.1 Overiť identifikačné a iné údaje záujemcu podľa bodu 4.2.

6.1.2 Na riadne a včasné zaplatenie vyúčtovanej ceny a v prípade, že nebolo možné z technických alebo iných príčin zahrnúť do vyúčtovania časť ceny služby poskytnutej v zúčtovacom období, ktorého sa predmetné vyúčtovanie týkalo, vyúčtovať túto časť ceny služby dodatočne. Poskytovateľ má právo na zaplatenie ceny prostredníctvom Prevádzkovateľa, ak jej vyúčtovanie doručil účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia. Ak účastník napriek písomnej výzve nezaplatí cenu ani do 90 dní odo dňa jej splatnosti, Poskytovateľ môže postúpiť svoju pohľadávku písomnou zmluvou tretej osobe bez súhlasu účastníka.

6.1.3 Na náhradu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení Poskytovateľa.

6.1.4 Obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov.

6.1.5 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;

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

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

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

6.1.9 Poskytovateľ prostredníctvom Prevádzkovateľa má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby, ako aj ďalších verejných elektronických komunikačných služieb, ak účastník

a) nezaplatí cenu služby ani na základe upomienky, v ktorej bol upozornený na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb,

b) zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie; za zneužívanie služby sa považujú najmä zlomyseľné volania a šírenie informácií, ktoré sú v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo zásadami poctivého obchodného styku, ako aj porušenie ustanovení bodu 5.2.13, 5.2.14,

c) podstatným spôsobom porušuje iné zmluvné podmienky a na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb bol upozornený,

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

6.1.10 Na obmedzenie alebo prerušenie služby podľa bodu 6.1.9 je Poskytovateľ oprávnený až dokiaľ nepominú dôvody, ktoré k obmedzeniu alebo prerušeniu služby viedli. Za obnovenie poskytovania služby môže požadovať zaplatenie poplatku podľa cenníka.

6.2 Poskytovateľ je prostredníctvom Prevádzkovateľa 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 Oznámiť účastníkovi čas plánovaného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, a to elektronickou poštou alebo zverejnením na internetovej stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk), alebo iným vhodným spôsobom.

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

6.2.5 viesť evidenciu osobných údajov v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.

6.2.6 Písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok

a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služby bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje.

6.2.7 Predkladať prostredníctvom Prevádzkovateľa prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytnutej služby.

6.2.8 Zabezpečiť prostredníctvom Prevádzkovateľa účastníkovi nepretržitý prístup na všetky čísla tiesňových volaní vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania „112“.

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

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

6.3.2 Účastník zodpovedá za pravdivosť ním poskytnutých údajov;

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

6.4 Pre účely ust. § 92 ods. 1 písm. a) zákona o elektronických komunikáciách v spojení s čl. IV bod 2 ods. 8 všeobecného povolenia č. 1/2014 za predpokladu, že sa nejedná o predplatené služby, Prevádzkovateľ poskytuje bez poplatku základnú úroveň rozpisu účtov v elektronickej na kontaktnú adresu určenú účastníkom pre zasielanie elektronickej pošty.

## **Článok 7 Zmena zmluvy**

7.1 Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, zmluvu o poskytovaní služby možno meniť len dohodou zmluvných strán (ďalej aj len „dodatok k zmluve“). Ak sa tak zmluvné strany dohodnú, dodatok k zmluve možno uzavrieť aj inak ako v písomnej forme, najmä telefonicky; to neplatí, ak má z dodatku k zmluve vzniknúť záväzok účastníka, ktorý podľa Občianskeho zákonníka možno dojednať len písomne (napríklad dohoda o zmluvnej pokute podľa § 544 ods. 2). Ak účastník súhlasí s uzavretím dodatku k zmluve telefonicky, dáva tým zároveň súhlas, že z dôvodu právnej istoty bude rozhovor zaznamenávaný a že ho možno použiť ako dôkaz v prípade reklamácie alebo v prípadnom spore. 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 cenníka, dodatok k zmluve je uzavretý nadobudnutím účinnosti ich zmeny

## **Článok 8 Doba trvania zmluvy**

8.1 Zmluva sa uzaviera na dobu neurčitú, ak v samotnej zmluve nie je dohodnuté, že sa uzaviera na dobu určitú (doba určitá ďalej aj ako „doba viazanosti“). Ak je účastníkom fyzická osoba, doba viazanosti pri prvom uzavretí zmluvy môže byť najviac 24 mesiacov od zriadenia služby. Toto ustanovenie sa vzťahuje aj na mikropodnik, malý podnik alebo neziskovú organizáciu, okrem prípadu ak sa výslovne účastník vzdal uplatnenia tohto ustanovenia. Ustanovenie prvej vety sa nevzťahuje na prípady, ak je predmetom zmluvy poskytovanie interpersonálnych komunikačných služieb nezávislých od čísel ani na prenosové služby používané na poskytovanie služby komunikácie stroj-stroj, rovnako sa nevzťahuje na Zmluvu, ktorej predmetom je zriadenie fyzickej prípojky a úhrada ceny za zriadenie je dohodnutá v splátkach. Ak sa pred uplynutím doby viazanosti zmluvné strany nedohodnú inak, uplynutím doby viazanosti sa zmluva mení na zmluvu uzavretú na dobu neurčitú.

8.2 Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho, výpoveďou a odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v týchto všeobecných podmienkach. K zániku zmluvy dohodou zmluvných strán dôjde aj tým, že Prevádzkovateľ a Poskytovateľ na základe novej zmluvy zriadi účastníkovi produkt alebo službu, ktoré mu bude poskytovať namiesto pôvodného produktu alebo služby.

8.3 Účastník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Dĺžka výpovednej lehoty je upravená v bode 8.9 týchto všeobecných podmienok a závisí od momentu kedy je doručená Poskytovateľovi alebo Prevádzkovateľovi. Ak účastník vypovie zmluvu pred uplynutím lehoty dohodnutej na

zriadenie služby, Poskytovateľ môže požadovať náhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti so zriaďovaním služby v čase od uzavretia zmluvy do doručenia výpovede.

8.4 Účastník môže odstúpiť od zmluvy, ak mu Poskytovateľ alebo Prevádzkovateľ

8.4.1 Oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník túto zmenu neakceptuje; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny,

8.4.2 Neoznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov od účinnosti podstatnej zmeny,

8.4.3 Ani po opakovanej uznanej reklamacii neposkytuje službu podľa zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie a ak porušenie povinnosti pretrváva.

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

8.5 Poskytovateľ resp. Prevádzkovateľ môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník

8.5.1 Opakovane neoprávnenne zasiahne do zariadenia siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobstaranosti.

8.5.2 Nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti.

8.5.3 Pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky príslušných právnych predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa resp. Prevádzkovateľa ho neodpojí.

8.5.4 Opakovane použije službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi resp. Prevádzkovateľovi kontrolu jej používania;

8.5.5 Opakovane porušuje podmienky zmluvy.

8.5.6 Uviedol v zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé;

8.5.7 Je insolventný, najmä ak účastník vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia, alebo ak je účastník v režime vyrovnania alebo núteného vyrovnania;

8.6 Poskytovateľ alebo Prevádzkovateľ môže písomne odstúpiť alebo vypovedať zmluvu o poskytovaní služieb tiež v prípade, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu, alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby (ďalej ako „objektívna nemožnosť poskytovania služby“). V prípade ak nastane skutočnosť objektívnej nemožnosti plnenia Slovanet vyvinie úsilie aby prednostne uplatnil možnosť výpovede a bolo možné službu poskytovať účastníkovi počas výpovednej lehoty výpovede danej Slovanetom z tých istých dôvodov. Poskytovateľ alebo Prevádzkovateľ môže od zmluvy o poskytovaní služieb písomne odstúpiť aj z dôvodu modernizácie služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby v pôvodnej podobe; v tomto prípade je povinný spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy o poskytovaní služieb doručiť užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením.

8.7 Oprávnená strana môže 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.

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

8.9 V prípade, že účastník požiadava o (i) zmenu služby alebo (ii) ukončenie služby formou výpovede a Poskytovateľ prostredníctvom Prevádzkovateľa obdrží 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 Prevádzkovateľovi 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 Prevádzkovateľovi táto požiadavka doručená.

## **Článok 9**

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

9.1 Cenu za poskytovanie služby, vrátane zliav, príplatkov a bezplatného poskytovania služby, ako aj podmienky, za akých sa cena uplatňuje a za akých možno meniť jej výšku, obsahuje cenník, ktorý je k dispozícii v sídle Poskytovateľa a Prevádzkovateľa, jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a je tiež zverejnený na internetovej stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk). Ak cena nie je dojednaná v samotnej zmluve, je určená odkazom na cenník.

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

9.3 Poskytovateľ má právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v cenníku, a to najmä vydaním nového cenníka alebo dodatku k jestvujúcemu cenníku (ďalej len „zmena cenníka“). Zmenu cenníka Poskytovateľ zverejní. Zverejnením zmeny cenníka sa rozumie jej sprístupnenie v sídle Poskytovateľa a Prevádzkovateľa, ich pobočkách a na internetovej stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk) alebo zaslaním zmeneného cenníka účastníkovi elektronickou poštou.

9.4 Poskytovateľ prostredníctvom Prevádzkovateľa môže požadovať zaplatenie ceny alebo jej časti pred začatím poskytovania služby. Na zabezpečenie svojej pohľadávky súvisiacej s poskytovaním služby môže od záujemcu tiež žiadať, aby pred uzavretím zmluvy zložil na účet Prevádzkovateľa primeranú finančnú zábezpeku a udržiaval ju v dohodnutej výške počas celej doby trvania zmluvy.

9.5 Cena za službu bude účastníkovi vyúčtovaná Prevádzkovateľom vo forme faktúry spätne za predchádzajúce fakturačné obdobie (služby čerpané nad rámec predplatného) spolu s predplattým za službu na aktuálne fakturačné obdobie. Fakturačným obdobím je spravidla jeden kalendárny mesiac.

9.6 Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky zo zmluvného vzťahu s Poskytovateľom a Prevádzkovateľom riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca úplne a správne uvedené hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené vo vyúčtovaní a to najmä variabilný symbol, čiastku, číslo účtu a kód banky Prevádzkovateľa. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady úhrada pripísaná na účet Prevádzkovateľa a v prípade úhrady v hotovosti uhradená do pokladne Prevádzkovateľa najneskôr v deň splatnosti faktúry.

9.7 Cena je splatná v lehote uvedenej vo faktúre. Ak účastník nezaplatí cenu za poskytnutú službu riadne a včas, Poskytovateľ prostredníctvom Prevádzkovateľa je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške 0,035 % za každý aj začatý deň omeškania. Tým nie je dotknuté právo na uplatnenie dohodnutej zmluvnej pokuty. Úroky z omeškania a zmluvná pokuta môžu byť súčasťou vyúčtovania za nasledujúci kalendárny mesiac.

9.8 Cenu možno platiť prevodným príkazom z účtu účastníka, inkasom z účtu účastníka, priamym vkladom na účet Prevádzkovateľa, ako aj v hotovosti. O zaplatení ceny v hotovosti vydá Prevádzkovateľ účastníkovi potvrdenie.

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

9.10 V prípade neposkytovania služby zavinenej Poskytovateľom alebo Prevádzkovateľom má účastník právo na pomerné zníženie výšky minimálneho hovorného, pri prerušení poskytovania služby trvajúcim nepretržite dlhšie ako jeden kalendárny deň a to o 1/30 ceny minimálneho hovorného za každý deň neposkytovania služby, za predpokladu, že si účastník právo na vrátenie pomernej časti ceny za neposkytovanie služby uplatní postupom a v lehotách uvedených v článku 11. Začiatok prerušenia služby je momentom ohlásenia a overenia poruchy. Koniec prerušenia služby je momentom obnovenia služby. Ak sa trvanie poruchy predĺži do nasledujúceho zúčtovacieho obdobia, bude mu minimálne hovorné znížené v tom mesiaci, kedy bolo prerušenie ukončené.

### **Elektronická fakturácia**



9.13 Účastník má na výber či faktúra bude vystavená v papierovej alebo elektronickej forme. V prípade, že si účastník spôsobom určeným Prevádzkovateľom zvolí elektronicкую formu vystavovania faktúr, udeľuje týmto v zmysle § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty Prevádzkovateľovi súhlas na to, aby mu Prevádzkovateľ vyúčtoval služby faktúrou vystavenou výlučne v elektrickej forme (ďalej aj „elektronická faktúra“) a berie na vedomie, že Prevádzkovateľ nie je povinný zasielať faktúry v papierovej forme, ak nie je ďalej uvedené inak.

9.14 Prevádzkovateľ sa zaväzuje elektronicкую faktúru doručovať účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty, a to na ním uvedenú e-mailovú adresu. Doručenie elektronickej faktúry na účastníkom určenú e-mailovú adresu sa považuje za riadne doručenie vyúčtovania za poskytnutú službu. Účastníkom určená e-mailová adresa sa popri ním určenej poštovej adrese považuje za adresu na doručovanie aj ďalších oznámení. Prevádzkovateľ je oprávnený namiesto písomného oznámenia oznámiť účastníkovi elektronicickou formou na ním určenú e-mailovú adresu

- a) zvýšenie ceny služieb oproti cene uvedenej v cenníku,
- b) zmenu v programe služieb, ktorá má za následok zrušenie existujúcej služby bez jej nahradenia rovnocennou alebo cenovo výhodnejšou službou,
- c) že je v omeškaní s úhradou ceny za poskytnutú službu (upomienka) a že za upomienku mu v nasledujúcej faktúre bude vyúčtovaný poplatok uvedený v cenníku.

9.15 Účastník vyhlasuje, že má prístup k ním určenej e-mailovej adrese a že softvérové aplikácie, ktoré sú podmienkou úspešného doručenia faktúry v elektronickej forme vlastní a zaväzuje sa ich udržiavať po celú dobu trvania zmluvného vzťahu. 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. Prevádzkovateľ 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 Prevádzkovateľovi akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr, najmä zmenu e-mailovej adresy a pod.

9.16 Prevádzkovateľ nezodpovedá za poškodenie údajov alebo neúplné údaje, kde poškodenie alebo neúplnosť údajov boli spôsobené poruchou na komunikačnej trase pri použití internetu. Prevádzkovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu nekvalitného pripojenia účastníka do siete internet, z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase k účastníkovi, alebo v dôsledku akejkoľvek inej nemožnosti účastníka naviazať príslušné spojenie alebo prístup k internetu.

9.17 V prípade pochybností sa elektronicкая 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 Prevádzkovateľovi ak mu faktúra vystavená elektronickey nebola doručená v deň, v ktorý mu obvykle v predchádzajúcich mesiacoch bola doručená. V prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti účastníka nie je Prevádzkovateľ povinný preukazovať odoslanie takejto faktúry a táto sa považuje za doručení. V prípade, ak nebude možné ani opakovane doručiť účastníkovi elektronicкую faktúru a elektronicкая faktúra nebude ani v zmysle tohto bodu považovaná za doručení účastníkovi, je Prevádzkovateľ povinný doručiť účastníkovi faktúru v papierovej forme.

## **Článok 10** **Zodpovednosť zmluvných strán**

### **Zodpovednosť Poskytovateľa, Prevádzkovateľa**

10.1 Poskytovateľ alebo Prevádzkovateľ zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí účastníkovi zavineným porušením povinností uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach

alebo v cenníku. Za škodu tieto nezodpovedajú, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie). Ak Poskytovateľ alebo Prevádzkovateľ zodpovedá za škodu podľa tohto článku, jeho povinnosť na náhradu vzniknutej škody je obmedzená na povinnosť vrátiť účastníkovi pomernú časť ceny za čas neposkytovania služby alebo neposkytovania služby v rozsahu a kvalite podľa zmluvy a všeobecných podmienok. Poskytovateľ poskytuje službu v závislosti od dostupných technických možností (best effort) a nezodpovedá účastníkovi za akúkoľvek následnú, nepriamu škodu, ani za ušlý zisk.

10.2 Poskytovateľ ani Prevádzkovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú:

10.2.1 Prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve.

10.2.2 Neuskutočnením volania ako dôsledok poruchy, opravy, údržby reštrukturalizácie, rozšírenia alebo prekročenia kapacity siete.

10.2.3 Prepravovanými správami a informáciami.

10.2.4 Nevhodným nastavením služby alebo koncového zariadenia účastníkom.

10.3 Poskytovateľ poskytuje službu, ktorá je závislá od tretej strany, v rozsahu, v akom mu to dovoľí technická spôsobilosť od tejto tretej strany.

### **Zodpovednosť účastníka**

10.4 Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí Poskytovateľovi alebo Prevádzkovateľovi porušením povinností uvedených v zmluve o poskytovaní služby, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku. Najmä zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním služby alebo telekomunikačného zariadenia alebo siete Prevádzkovateľa, neoprávneným zasahovaním do poskytovania služby alebo zneužívaním služby, a tiež umožnením takéhoto zásahu alebo protiprávneho užívania tretej osobe. Účastník nezodpovedá za škodu, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie).

10.5 Účastník zodpovedá za zariadenie prenajaté alebo vypožičané mu Prevádzkovateľom.

10.6 Účastník zodpovedá za všetky volania uskutočnené z jeho prípojky bez ohľadu na to, kto volanie skutočne uskutočnil. V prípade, že sa služba poskytuje prostredníctvom siete internet si je účastník vedomý potenciálneho rizika bezpečnostných incidentov spočívajúcich v neoprávnenom zneužití prihlasovacieho mena a hesla účastníka treťou osobou. Poskytovateľ nezodpovedá za takéto zneužitie služby, ktoré nezavinil a rovnako nezodpovedá za takto vzniknutú škodu účastníkovi. Účastník si je vedomý, že zodpovedá za všetky volania vzniknuté prostredníctvom jeho konta.

## **Článok 11 Reklamačný poriadok**

11.1 Účastník môže reklamovať poruchu v poskytovaní služby alebo zariadenia a správnosť ceny fakturovanej za poskytovanú službu. Reklamáciu treba podať písomne (vrátane faxu) alebo osobne v lehote 30 dní odo dňa zistenia poruchy v poskytovaní služby alebo zariadenia, alebo v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry. Márnym uplynutím týchto lehôt právo na reklamáciu účastníkovi zaniká.

11.2 Účastník postupuje podľa bodu 11.1 aj pri uplatňovaní práva na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny, ak neposkytovanie služby zavinil Poskytovateľ alebo Prevádzkovateľ a ak účastník uplatní právo do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.

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

11.4 Prevádzkovateľ reklamáciu bez zbytočného odkladu prešetrí. Výsledok prešetrenia oznámi účastníkovi písomne, a to v lehote najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Ak nebude možné vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní od jej doručenia, Prevádzkovateľ pred uplynutím uvedenej lehoty oznámi účastníkovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie. Náhradný termín vybavenia reklamácie nemôže byť dlhší ako 60 dní od jej prijatia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Lehota na vybavenie

reklamácie je zachovaná, ak Prevádzkovateľ odošle oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

11.5 Reklamácia vo veci prešetrenia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy fakturovanej za poskytovanú službu. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, Prevádzkovateľ umožní účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo umožní účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby najviac v troch mesačných splátkach. Ak sa služba využíva kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, priemerný rozsah využívania služby sa vypočíta za celé obdobie jej využívania. 11.6 Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa bodu

11.7, Poskytovateľ prostredníctvom Prevádzkovateľa má právo na úroky z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania.

11.8 Ak Poskytovateľ alebo Prevádzkovateľ zistí, že cena za poskytnutú službu nebola fakturovaná v správnej výške, preplatok započíta na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby. Ak započítanie nebude možné, Poskytovateľ prostredníctvom Prevádzkovateľa preplatok účastníkovi vráti spolu s oznámením o prešetrení reklamácie.

11.9 Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny, ak neposkytovanie služby zavinil Poskytovateľ alebo Prevádzkovateľ a ak účastník uplatní právo do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.

11.10 Ak účastník nebude spokojný s vybavením reklamácie, môže požiadať Telekomunikačný úrad SR o mimosúdne riešenie sporu podľa § 75 zákona o elektronických komunikáciách. Návrh treba podať bezodkladne, najneskoršie do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.

11.11 Ak účastník podá opakovane reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, Poskytovateľ ani Prevádzkovateľ nemajú povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

## **Článok 12 Osobné údaje účastníka**

12.1 Ochrana osobných údajov účastníkov fyzických osôb je pre Slovanet trvalým záväzkom. Slovanet je oprávnený spracúvať osobné údaje v rozsahu a spôsobom bližšie uvedeným v Podmienkach spracúvania osobných údajov, ktoré tvoria samostatný dokument prístupný na stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk), sú k nahliadnutiu na predajných miestach Slovanetu a tvoria aj súčasť zmluvnej dokumentácie. Podmienky spracúvania osobných údajov sú zároveň splnením informačnej povinnosti spoločnosti Slovanet vo vzťahu k dotknutým osobám v zmysle článku 13 GDPR. Slovanet si vyhradzuje právo meniť a dopĺňať Podmienky spracúvania osobných údajov z dôvodu ich aktualizácie, zmeny právnych predpisov a pod.

12.2 Účastník je povinný oznámiť Slovanetu zmenu osobných údajov najmä údajov potrebných pre fakturáciu služieb ( fakturačná adresa, adresa elektronickej pošty a pod.) v prípade ak k takej zmene dôjde počas trvania zmluvného vzťahu so Slovanetom.

## **Článok 13 Doručovanie**

13.1 Písomnosti bude Poskytovateľ a Prevádzkovateľ doručovať účastníkovi na adresu jeho bydliska (fyzická osoba) alebo sídla (právnická osoba). V zmluve možno dohodnúť, že písomnosti sa budú doručovať účastníkovi na inú adresu.

13.2 Účastník bude písomnosti doručovať Poskytovateľovi alebo Prevádzkovateľovi na adresu jeho sídla, ak v zmluve alebo v týchto všeobecných podmienkach nie je uvedené inak.

13.3 Pre doručovanie písomností poštou platia ustanovenia Poštového poriadku. Ak sa písomnosť doručuje poštou na poslednú známu adresu ako doporučená listová zásielka s doručenkou, písomnosť sa považuje za doručenú, ak ju pošta vráti odosielateľovi preto, lebo

adresát odoprel zásielku prevziať alebo si ju na pošte nevyzdvihol v odbernej lehote alebo ju pošta vráti s poznámkou adresát neznámy.

13.4 Poskytovateľ a Prevádzkovateľ sú oprávnení doručovať písomnosti a iné informácie aj elektronickou poštou, a to na kontaktnú e-mailovú adresu účastníka uvedenú v zmluve.

## **Článok 14**

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

14.1 Právne vzťahy medzi Poskytovateľom, Prevádzkovateľom a účastníkom súvisiace s poskytovaním služby, ktoré nie sú upravené v zmluve alebo vo všeobecných podmienkach a cenníku, sa spravujú ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách a ak tento zákon niektoré vzťahy výslovne neupravuje, použijú sa príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka.

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

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

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

## **Článok 15**

### **Prenositeľnosť čísla**

15.1 Účastník má v zmysle § 88 zákona o elektronických komunikáciách nárok na ponechanie si svojho telefónneho čísla nezávisle od podniku poskytujúceho telefónnu službu v prípade

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

b) negeografických čísel na ktoromkoľvek mieste

za predpokladu, že o ponechanie si čísla požiada spôsobom upraveným v tomto článku.

15.2 Prenositeľnosť telefónnych čísel zabezpečuje Poskytovateľ v spolupráci so zvoleným poskytovateľom telefónnej služby, ku ktorému účastník prechádza („prijímajúci 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 pridelené národné čísla, z množiny národných čísel začínajúce sa číslicami (0)2 až (0)5. V rámci tejto prenositeľnosti nedochádza ku zmene adresy umiestnenia koncového bodu (umiestnenia telefónnej prípojky). Nie je možné prenášať čísla telefónnych prípojok, ktoré sú zapojené

(i) v skupine sériových liniek

(ii) v rámci virtuálnych privátnych sietí (služba VPN)

(iii) v rámci pobočkových ústrední, ak je požadovaná prenositeľnosť iba u časti číselnej kapacity pobočkovej ústredni alebo jednotlivých čísel predvolby. Prenositeľnosť je v prípade pobočkových ústrední 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 pridelené národné čísla pre geograficky neurčené číslovacie oblasti z množín národných čísel pridelených pre služby volania na účet volaného, služby s rozdelením poplatkov, služby so zvýšenou tarifou ( okrem služby televoting), v súlade s číslovacím plánom vydaným Telekomunikačným úradom. V rámci tejto prenositeľnosti zabezpečuje Poskytovateľ prenositeľnosť prístupových čísel nasledujúcich služieb:

(i) hovory uskutočnené na účet volaného v automatickom telefónnom styku- freephone;

(ii) služby so zvláštnou tarifou;

(iii) služby so zdieľanými nákladmi.

Negeografické telefónne čísla, ktoré sú prenositeľné podľa ustanovení tohto bodu, nie je možné súčasne používať vo verejných pevných elektronických 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 (telefónnej prípojky), ktorú využíva a súčasne si ponechať rovnaké geografické telefónne číslo. Túto prenositeľnosť zabezpečuje Poskytovateľ 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 prijímajúceho podniku.

15.5 Pokiaľ užívateľ iného poskytovateľa, poskytujúceho verejnú telefónnu službu užívateľovi prostredníctvom siete Prevádzkovateľa požaduje preniesť svoje číslo (čísla) k Poskytovateľovi, uplatní požiadavku na prenesenie svojho telefónneho čísla prostredníctvom Prevádzkovateľa. Poskytovateľ 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 zasláť vyjadrenie k opätovnému potvrdeniu žiadosti o prenesenie čísla, podpísať zmluvu s Poskytovateľom a Prevádzkovateľom a uhradiť poplatok za procesy súvisiace s prenesením čísla stanovený v Cenníku.

15.6 Poskytovateľ, v prípade že je odovzdávajúcim podnikom zašle účastníkovi do piatich pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti od prijímajúceho podniku a v prípade prenesenia skupinových účastníckych čísel do desiatich pracovných dní, potvrdenie o prijatí žiadosti o prenesenie čísla alebo mu v tých istých lehotách oznámi odmietnutie prenesenia čísla z dôvodov uvedených v bode 15.7.

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

a) telefónne číslo, o ktorého prenesenie účastník požiadal, nebolo účastníkovi pridelené na užívanie;

b) pre požadované telefónne číslo sa už začal proces prenesenia na základe skoršej žiadosti prijímajúceho podniku;

c) účastník neudelil Poskytovateľovi a prijímajúcemu podniku výslovný súhlas na spracovanie svojich osobných údajov na účely prenesenia čísla.

15.8 Účastník, ktorý prechádza od Poskytovateľa k inému poskytovateľovi musí s prenesením svojho telefónneho čísla súčasne ukončiť svoj zmluvný vzťah s Poskytovateľom a Prevádzkovateľom týkajúci sa prenášaného čísla. O termíne prenesenia telefónneho čísla bude účastník informovaný prijímajúcim podnikom.

15.9 Poskytovateľ verejnej telefónnej služby ku ktorému bolo prenesené číslo (prijímajúci podnik) je zodpovedný za zabezpečenie všetkých vzťahov súvisiacich s ďalším poskytovaním služby účastníkovi, t.j. 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 Prevádzkovateľom a Poskytovateľom (napr. právo Prevádzkovateľa na zaplatenie úhrad). Tiež je účastník uzrozumený s tým, že v prípade ak má uzavretú s Poskytovateľom a Prevádzkovateľom zmluvu na dobu určitú a lehota viazanosti z tejto zmluvy neuplynula pred okamžikom prenesenia čísla, je účastník povinný uhradiť Prevádzkovateľovi zmluvnú pokutu v zmysle bodu 8.10 všeobecných podmienok.

## **Článok 16**

### **Opis a kvalita služby**

16.1 Službu poskytuje Poskytovateľ prostredníctvom Prevádzkovateľa na fyzickom mieste koncového bodu pripojenia k verejnej telefónnej sieti. Služba sa poskytuje v maximálnej možnej kvalite určenej technickým stavom prenosových prostriedkov a to najmä internetu (best effort).

16.2 Poskytovateľ a Prevádzkovateľ poskytujú 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 sú uvedené v cenníku.

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

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 volaným 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 - Záchranná služba, 150 - Hasičský zbor a 112 - Jednotné európske číslo tiesňového volania

## **Článok 17** **Záverečné ustanovenia**

17.1. Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1. 10. 2024. Zverejňujú sa na internetovej stránke Poskytovateľa [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk). Zaujemca môže o ich poskytnutie požiadať v sídle Poskytovateľa alebo Prevádzkovateľa, v jeho pobočkách a u zmluvných predajcov.

V Bratislave, dňa 30.09.2024

**Ing. Peter Máčaj**  
predseda predstavenstva

**Ing. Peter Tomášek**  
člen predstavenstva