

Všeobecné podmienky poskytovania služieb na základe zmlúv uzavretých na diaľku

Článok I Úvodné ustanovenia

Slovanet, akciová spoločnosť, so sídlom Galvaniho 19, 821 04 Bratislava, IČO: 35 954 612, DIČ: 2022059094, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 3692/B (ďalej len „Podnik“) je podnikom oprávneným poskytovať verejné elektronické komunikačné služby v zmysle zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

Tieto všeobecné podmienky (ďalej len „Podmienky“) upravujú práva a povinnosti zmluvných strán pri uzatváraní zmlúv s využitím prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti Podniku a Účastníka,.

Tieto Podmienky sa v prípadoch v ktorých je účastník spotrebiteľom riadia ustanoveniami zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa Podniku v prípade ich rozporu so zákonom má vždy prednosť ustanovenie zákona. Dozor nad dodržiavaním zákona zo strany Podniku vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia www.soi.sk.

Článok II Vymedzenie základných pojmov

1. **Objednávkou** sa rozumie prejav vôle Účastníka prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie objednať si u Podniku Služby.
2. **Službami** sa rozumie verejne dostupná elektronická komunikačná služba, najmä služba sprostredkovania prístupu do siete internet, služba retransmisie, verejná telefónna služba a služba Hlas prostredníctvom siete internet, ktorých poskytovanie je predmetom Zmluvy. Súčasťou dodania služieb môžu byť koncové zariadenia, napr. router, telefón, počítač ponúkané Podnikom. Rozsah Služieb, ktoré je možné objednať prostriedkami diaľkovej komunikácie určuje Podnik. Podnik sprístupňuje Účastníkovi informácie o hlavných vlastnostiach Služby, celkovej cene vrátane dane s pridanou hodnotou, nákladov na dopravu, iných poplatkov v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a službe.
3. **Overením Objednávky** sa rozumie telefonické alebo elektronické overenie Objednávky Podnikom ako aj overenie totožnosti Účastníka. Ak Účastník nespĺní podmienky pre uzavretie Zmluvy, Objednávka môže byť Podnikom bez náhrady zrušená.

4. **Účastníkom** sa rozumie záujemca o Služby ponúkané Podnikom prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie. Účastníkom môže byť aj spotrebiteľ podľa osobitného predpisu.
5. **Zmluvou (o poskytovaní služieb)** sa rozumie zmluva o poskytovaní verejne dostupných služieb, ktorú uzavrie Podnik s Účastníkom podľa ustanovení § 84 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách prostriedkami diaľkovej komunikácie; súčasťou zmluvy sú zmluvné dokumenty ktorými sú v závislosti od druhu Služby : špecifikácia služieb, všeobecné podmienky a cenníky služieb. Ak nie je uvedené v zmluve uvedené že zmluva sa uzatvára na dobu určitú (vrátane novej doby viazanosti) trvanie zmluvy sa dojednáva na dobu neurčitú.
6. **Dodatkom k zmluve** sa rozumie zmena už existujúcej Zmluvy o poskytovaní služieb.
7. **Všeobecnými podmienkami** sa rozumejú podmienky poskytovania Služieb v závislosti od ich druhu, ktoré sú v zmysle § 84 ods. 2 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách súčasťou Zmluvy. Všeobecné podmienky sú dostupné v sídle Podniku, na všetkých predajných miestach a na internetovej stránke Podniku www.slovanet.sk. Súčasťou Všeobecných podmienok sú aj Podmienky spracúvania osobných údajov, ktorých aktuálne znenie je dostupné na stránke www.slovanet.sk v sekcii „Ochrana osobných údajov“.
8. **Cenníkmi** sa rozumejú platné sadzobníky cien za poskytovanie Služieb, ktoré obsahujú aj podmienky uplatňovania cien; cenníky obsahujú tiež bližšiu špecifikáciu spôsobu a podmienok poskytovania Služby.
9. **Zásielkou** je dodanie zmluvných dokumentov najmä Zmluvy podpísanej zo strany Podniku potrebných pre vybavenie Objednávky a/alebo tovarov Účastníkovi. Zásielku je možné doručiť výlučne na miesta nachádzajúce sa na území Slovenskej republiky.
10. **Reklamačný poriadok** Podniku je súčasťou Všeobecných podmienok upravujúci zodpovednosť Podniku za vady Služieb poskytovaných na základe Zmluvy. Účastník má právo zaslať Podniku svoje podnety a sťažnosti prostriedkami ktorými si uplatňuje reklamáciu.
11. **Predajným miestom** je adresa sídla Podniku, Slovanet a.s. Galvaniho 19, 821 04 Bratislava alebo všetky predajné miesta zmluvných predajcov Podniku, ktorých zoznam je uvedený a aktualizovaný na internetovej stránke Podniku v sekcii Kontakty. Účastník má možnosť získať informácie o predajných miestach aj na infolinke Podniku 02/ 208 28 208.
12. **Prostriedkami diaľkovej komunikácie** sa rozumie elektronický obchod na internetovej stránke Podniku www.slovanet.sk (e-shop, Môj Slovanet) alebo telefonická linka Podniku, email, iné online rozhranie ak nie je Podnikom stanovené inak.

Článok III Objednanie služieb a prevzatie zásielky

1. Účastník môže využitím jedného z prostriedkov diaľkovej komunikácie zadať Predávajúcemu Objednávku pričom využitie prostriedkov diaľkovej komunikácie je pre Účastníka bezplatné.

2. Podnik je oprávnený spracúvať osobné údaje Účastníka, ktorý je fyzickou osobou v rozsahu poskytnutom Objednávkou za účelom vybavenia Objednávky a doručenia Zásielky.
3. Podnik sa zaväzuje dodržať podmienky ponuky Služieb, vrátane ceny platnej v čase odoslania Objednávky až do uzavretia Zmluvy alebo do momentu zániku viazanosti Podniku Objednávkou.
4. Účastník je povinný uvádzať v Objednávke pravdivé, aktuálne a úplné údaje. Ak Objednávka neobsahuje všetky údaje, Podnik vyzve Účastníka na ich doplnenie. Súčasťou Objednávky je aj uvedenie emailu Účastníka, na ktorý mu Podnik môže zaslať informácie, ktoré je Podnik povinný oznámiť, prípadne elektronickú faktúru za dodanie Zásielky (ak je Zásielka spoplatnená). Ak Podnik po overení Objednávky zistí, že zo strany Účastníka neboli splnené podmienky ustanovené týmito Podmienkami, viazanosť Podniku Objednávkou zaniká momentom zistenia takejto skutočnosti. Viazanosť zaniká aj oznámením Účastníkovi že služby nemožno dodať na základe dodatočného technického šetrenia alebo zistenia, že tovar, ktorý je súčasťou poskytovanej Služby nie je k dispozícii. O tejto skutočnosti je Podnik povinný bezodkladne informovať Účastníka. Účastník môže Objednávku zrušiť až do momentu prevzatia Zásielky.
5. Ak nie je dohodnuté inak Podnik doručí Účastníkovi Zásielku bezplatne na adresu dodania uvedenú v Objednávke prostredníctvom doručovateľa (poštová služba, kuriér, inštalачný technik) do 30 dní odo dňa Overenia Objednávky. O konkrétnom doručovateľovi bude Účastník vopred informovaný. Ak Účastník odmietne Zásielku prevziať nie je povinný platiť cenu za doručenie. Podnik nie je povinný zasielať Účastníkovi Zásielku pokiaľ sa jedná o uzatvorenie Dodatku k Zmluve a z obsahu Dodatku nevyplýva alebo Podnik neurčí, že je potrebné Účastníkovi zasielať Zásielku.
6. Účastník je pri preberaní Zásielky povinný preukázať svoju totožnosť a pravdivosť údajov, ktoré uviedol v Objednávke. Ak je to vopred dohodnuté zmluvnými stranami Podnik je oprávnený vyžadovať od Účastníka pred odovzdaním Zásielky uhradenie preddavku alebo poskytnúť inú finančnú zábezpeku pre účely vybavenia Objednávky. Pri prevzatí Zásielky je Účastník povinný podpísať príslušné dokumenty tvoriace Zásielku (dodacie listy, Zmluva) podľa pokynov Podniku. Účastník je oprávnený splnomocniť na prevzatie Zásielky inú osobu, iba v prípade ak to umožnia pokyny Podniku. V mene právnickej osoby podpisujú zmluvné dokumenty štatutárny orgán alebo ním písomne splnomocnená osoba.
7. Účastník je oprávnený odmietnuť prevzatie Zásielky, nie je však oprávnený neprijať iba jej časť. Ak Účastník odmietne z akéhokoľvek dôvodu prevziať Zásielku alebo niektorú jej súčasť, alebo ak odmietne podpísať návrh Zmluvy alebo iný dokument, ktorý je súčasťou Zásielky (napr. dodací list), viazanosť Podniku Objednávkou zaniká. To platí aj v prípade, ak Zásielku nebolo možné

doručiť Účastníkovi (napr. z dôvodu jeho neprítomnosti v dohodnutom čase na adrese zadanej v rámci Objednávky alebo z dôvodu, že adresa uvedená v Objednávke neexistuje).

8. Účastník potvrdí prevzatie Zásielky tak, že podpíše dokumenty tvoriace súčasť Zásielky a rovnopisy dokumentov určené Podniku odovzdá doručovateľovi. Podnik nie je povinný začať s poskytovaním Služby skôr ako mu budú doručené rovnopisy dokumentov podpísané Účastníkom.
9. Ak nie je v Zmluve uvedené inak Zmluva a v prípadoch podľa bodu 5 tohto článku Dodatok ku zmluve sa považujú za uzavreté dňom ich podpísania. Dodatok ku zmluve ktorého náležitosti boli dohodnuté prostriedkami diaľkovej komunikácie považuje za uzavretý dňom akceptácie Objednávky.

Článok IV Odstúpenie od zmluvy

1. Účastník ktorý je spotrebiteľom (t.j. fyzickou osobou, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti) je oprávnený odstúpiť od Zmluvy alebo Dodatku ku zmluve (ďalej len „odstúpenie od Zmluvy“) bez udania dôvodu a bez sankcií spôsobom uvedeným v týchto Podmienkach. Odstúpenie od Zmluvy musí urobiť jednoznačným vyhlásením, podpísaným listom zaslaným poštou na adresu Slovanet, a.s., Jilemnického 2, 91101 Trenčín alebo skenom podpísaného vyhlásenia o odstúpení zaslaného z kontaktného emailu, ktorý je uvedený ako kontakt v Zmluve, na adresu: sluzbyzakaznikom@slovanet.net (prijatie e-mailu bezodkladne potvrdíme automatickou notifikáciou s pridelením čísla požiadavky na trvanlivom médiu - e-mailom). Podniku najneskôr v štrnásty deň odo dňa zriadenia Služby alebo tridsiaty deň odo dňa zriadenia Služby . Lehota na odstúpenie je závislá od spôsobu uzavretia Zmluvy definovanej v bode 3 Poučenia o práve na odstúpenie spotrebiteľa od zmluvy, ktorý tvorí prílohu Zmluvy.
2. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak Účastník, ktorý je spotrebiteľom zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.
3. V prípade ak súčasťou Služby bolo dodanie tovaru Účastník je povinný v lehote do 14 dní odo dňa odstúpenia od Zmluvy vrátiť Predávajúcemu tovar funkčný, nepoškodený, v originálnom balení, kompletný, vrátane príslušenstva a záručného listu na adresu: Slovanet, a.s. Jilemnického 2, 91101 Trenčín alebo ho prineste na pobočku Slovanet a.s.. Zoznam miest slúžiacich na osobné vrátenie zariadení je zverejnený na stránke <https://www.slovanet.net/kontakty/predajne-miesta/vratenie-zariadeni/>. Všetky priame náklady na vrátenie tovaru znáša Účastník okrem prípadu, ak sa

preukáže, že tovar mal v čase odstúpenia vady. Účastník zodpovedá za nevrátenie tovaru vo výške hodnoty tovarov podľa § 451 a nasl. Občianskeho zákonníka.

4. Ak bolo odstúpenie od zmluvy vykonané v rozpore s týmito Podmienkami, považuje sa za neplatné.
5. Odstúpením od Zmluvy nie je dotknutá povinnosť Účastníka zaplatiť Podniku za plnenia, ktoré Podnik poskytol Účastníkovi do momentu odstúpenia, ak Účastník súhlasil so začatím poskytovania Služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie. Okrem uvedeného sú Podnik a Účastník povinní vrátiť si všetko, čo podľa danej Zmluvy, ktorá zanikla odstúpením, od druhej zmluvnej strany dostali ak je to.
6. Vzorový formulár na odstúpenie od Zmluvy sa nachádza na internetovej stránke Podniku a je súčasťou každej Zásielky.

Článok V Záverečné ustanovenia

1. V prípade vzájomného sporu medzi Účastníkom, ktorý je spotrebiteľom a ktorý si prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie objednal u Podniku Služby má Účastník možnosť obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Účastník, ktorý je spotrebiteľom môže návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podať aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorú nájde na stránke <http://ec.europa.eu/odr/>. Viac informácií o pravidlách riešenia spotrebiteľských sporov je súčasťou Všeobecných podmienok, rovnako sú dostupné na internetovej stránke Podniku alebo na infolinke Podniku **02/208 28 208**.
2. Podnik si vyhradzuje právo zmeniť spôsob doručovania Zásielok. Podnik si tiež vyhradzuje právo obmedziť alebo dočasne či natrvalo zrušiť možnosť objedávania Služieb prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie.
3. Podnik je oprávnený tieto Podmienky kedykoľvek zmeniť. Tieto Podmienky nie sú Všeobecnými podmienkami podľa § 84 ods. 2 zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách.
4. Zverejňujú sa na internetovej stránke www.slovanet.sk. Účastník môže o ich poskytnutie požiadať v sídle Podniku a na jeho predajných miestach.

Vydané v Bratislave, **01.10.2024**

Ing. Peter Máčaj
predseda predstavenstva

Ing. Peter Tomášek
člen predstavenstva