

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

### Článok I Úvodné ustanovenia

- Slovanet, akciová spoločnosť, so sídlom Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava, IČO: 35 765 143, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 2103/B (ďalej len „Slovanet“) vydáva podľa § 40 zákona č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovanie prístupu do siete Internet (ďalej len „všeobecné podmienky“), ktoré upravujú podmienky poskytovania služby, ako aj práva a povinnosti Slovanetu ako poskytovateľa služby a fyzických a právnických osôb, ktoré požiadajú Slovanet o poskytovanie služby a uzavruť s ním zmluvu o pripojení.
- Slovanet je oprávnený poskytovať službu v zmysle § 76 ods. 4 zákona o elektronických komunikáciách na základe licencie vydané Telekomunikačným úradom SR, č. 9673/2002 zo dňa 4. 12. 2002, ktorá nadobudla právoplatnosť a účinnosť dňa 19. 12. 2002.

### Článok II Vymedzenie základných pojmov

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

### Článok III Základná charakteristika služby a podmienky jej poskytovania

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

### Článok IV Zmluva o pripojení- postup pri uzavieraní zmluvy

- Zmluva sa uzaviera na základe žiadosti záujemcu. Formulár na podanie žiadosti je k dispozícii v sídle Slovanetu, v jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a je tiež zverejnený na internetovej stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk).
- Po podaní žiadosti Slovanet pripraví návrh zmluvy a po podpísaní ho v dvoch vyhotoveniach predloží záujemcovi. K návrhu pripojí špecifikáciu služby, tieto všeobecné podmienky a tarifu, ako aj zoznam dokladov, ktoré je záujemca povinný zabezpečiť pre jednotlivé spôsoby pripojenia. Slovanet je návrhom zmluvy viazaný 21 dňi odo dňa jeho predloženia záujemcovi.
- Predložený návrh zmluvy podpisuje záujemca sám alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom alebo kópiou rozhodnutia príslušného orgánu. V mene právnickej osoby návrh zmluvy podpisuje štatutárny orgán zapísaný v obchodnom alebo inom zákonom určenom registri alebo ine osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené.
- Podpísanú zmluvu záujemca (jeho zástupca) v jednom vyhotovení bez zbytočného odkladu doručí Slovanetu. Dňom doručenia je zmluva uzavretá a týmto dňom nadobúda aj účinnosť, ak nie je výslovne dojednané, že účinnosť

nadobúda neskorším dňom. Ak účastník nepredloží spolu so zmluvou aj doklady, ktoré je povinný zabezpečiť pre jednotlivé spôsoby pripojenia, účinnosť zmluvy sa odkladá do času predloženia týchto dokladov.

### Článok V Práva a povinnosti účastníka

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

### Článok VI Práva a povinnosti Slovanetu

- Slovanet má právo
  - na riadne a včasné zaplatenie ceny poskytovanej služby a v prípade, že nebolo možné z technických alebo iných príčin zahrnúť do faktúry časť ceny služby poskytnutej v zúčtovacom období, ktorého sa týka predmetná faktúra, vyfakturovať túto časť ceny služby dodatočne; Slovanet má právo na zaplatenie ceny, ak jej vyúčtovanie doručil účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia
  - na náhradu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení Slovanetu; obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov;
  - kontrolovať odchádzajúcu elektronickej pošte účastníka antivírusovým programom a antispamom za účelom zabezpečenia ochrany svojej siete a služieb;
  - odmietnuť vystavenie dynamických www stránok účastníka, ak nespĺňajú bezpečnostné kritériá určené Slovanetom;
  - zablkovať schránku alebo www priestor účastníka, ak jeho schránka alebo www priestor prekračujú objemnú veľkosť a ak túto veľkosť účastník neupraví ani po upozornení zo strany Slovanetu;
  - informovať účastníka o produktoch, novinkách a o zmenách v službe a v doplnkových službách, ako aj o zavedení nových doplnkových služieb, k čomu účastník uzavretím zmluvy o pripojení udeľuje svoj súhlas;
  - uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to nevyhnutné na ochranu siete, účastníkovho užívania služby, za predpokladu že to nespôsobí dodatočné finančné náklady účastníka.
- Slovanet má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby ďalej vtedy, ak účastník
  - nezaplatí cenu poskytovanej služby v lehote splatnosti uvedenej vo faktúre alebo vo vyúčtovaní;
  - poruší zmluvné podmienky;
  - zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie; za „zneužívanie služby“ sa považuje najmä: šírenie SPAM, prenikanie do systémov iných účastníkov a podnikov, DoS útoky, šírenie vírusov, pornografie, informácií propagujúcich násilie, ako aj ďalších informácií, ktoré sú v rozpore s právom, dobrými mravmi alebo zásadami poctiveho obchodného styku, umožnenie využívanie poskytovanej služby za odplatu tretím osobám, ak účastník uviedol o svojej osobe nesprávne identifikačné údaje, alebo ak zmeny v údajoch včas neoznámil, porušenie povinnosti uvedenej v čl. V ods. 2 písm. d) a písm. i).
  - vstúpil do likvidácie, alebo na účastníka alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.
- Na obmedzenie alebo prerušenie služby podľa odseku 2 je Slovanet oprávnený, až dokiaľ nepominú dôvody, ktoré viedli k obmedzeniu alebo prerušeniu služby. Za obnovenie poskytovania služby môže požadovať zaplatenie poplatku podľa tarify.
- Slovanet je povinný
  - uzavrieť zmluvu o pripojení s každým záujemcom, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie podľa čl. III ods. 1;
  - poskytovať účastníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite;
  - bezodplatne odstrániť poruchy v poskytovaní služby, ktoré zavinil;
  - oznámiť účastníkovi čas plánovaného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, a to elektronickej poštou alebo zverejnením na internetovej stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk);
  - oznámiť účastníkovi dátum sprístupnenia služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup do Internetu;
  - viest evidenciu osobných údajov podľa zákona č. 428/2002 Z. z. v platnom znení alebo údajov ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva podľa príslušných ustanovení zákona o elektronických komunikáciách.

### Článok VII Zmena zmluvy

- Zmluvu možno meniť len dohodou zmluvných strán formou písomných dodatkov. Ak dôjde k zmene všeobecných podmienok alebo tarify, dodatok k zmluve je uzavretý nadobudnutím účinnosti zmeny všeobecných podmienok alebo tarify. Pre postup pri uzavieraní dodatkov inak platia ustanovenia čl. IV.
- Dodatok k zmluve možno uzavrieť aj tak, že Slovanet vykoná zmenu v službe na základe účastníkom vyplnenej a doručenej žiadosti.

### Článok VIII Doba trvania zmluvy

- Zmluva o pripojení sa uzaviera na dobu neurčitú, ak v samotnej zmluve nie je dohodnuté že sa uzaviera na dobu určitú (doba určitá ďalej aj ako „doba viazanosti“).
- Pokiaľ bola zmluva dojednaná na dobu určitú a podmienky na predĺženie poskytovania služby nie sú výslovne dojednané v samotnej zmluve, platí, že ak niektorá zo zmluvných strán najneskôr 30 dní pred uplynutím doby platnosti zmluvy neoznámí písomnou formou druhej zmluvnej strane, že nemá záujem na predĺžení platnosti zmluvy, jej platnosť sa predlžuje na dobu, na ktorú bola pôvodne uzavretá.
- Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho a výpovedou resp. odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v týchto všeobecných podmienkach.
- Účastník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je jeden kalendárny mesiac, pričom začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená výpoveď druhej zmluvnej strane.

5. Účastník môže odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak mu Slovanet
  - a) oznámí zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník tieto zmeny neakceptuje; v takomto prípade môže účastník doručiť oznámenie o odstúpení od zmluvy najneskôr ku dňu, kedy takáto zmena nadobudne účinnosť;
  - b) opakovane ani po reklamácií neposkytuje službu podľa zmluvy alebo službu poskytuje s podstatnými vadami;
  - c) opakovane neodstráni poruchu služby v čase uvedenom v oznámení o prešetrení reklamácie, ak ide o poruchu ktorú Slovanet zavinil.
6. Slovanet môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník
  - a) opakovane neoprávnené zasiahne do zariadenia verejnej siete, ktorá sa používa na poskytovanie služby, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobavlivosti;
  - b) nezaplátí cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti;
  - c) pripojí na sieť, ktorá sa používa na poskytovanie služby zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Slovanetu ho neodpojí;
  - d) opakovane použije poskytnutú službu spôsobom, ktorý znemožňuje Slovanetu kontrolu používania služby;
  - e) opakovane poruší podmienky zmluvy o pripojení;
7. Slovanet môže odstúpiť od zmluvy tiež v prípade, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Slovanet môže od zmluvy odstúpiť aj z dôvodu modernizácie verejnej sieti, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby; v tomto prípade je povinný spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy doručiť užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo bližšie verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.
8. Oprávnená strana môže odstúpiť od zmluvy, ak to oznámí 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 poskytlí do dňa odstúpenia od zmluvy si nevracajú.

#### Článok IX

#### Cena za poskytovanie služby a platobné podmienky

1. Cena 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 tarifu, ktorá je k dispozícii v sídle Slovanetu, jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a je tiež zverejnená na internetovej stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk). Pokiaľ cena nie je dojednaná v samotnej zmluve, je určená odkazom na tarifu.
2. Pre určenie faktúrovanej ceny za poskytnutú službu je rozhodujúci odpočet poskytnutých služieb účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme Slovanetu.
3. Cena za službu bude počas platnosti zmluvy vyúčtovaná Slovanetom účastníkovi vo forme faktúry spätne za predchádzajúce fakturačné obdobie (služby čerpané nad rámec predplateného) spolu s predplateným za službu na aktuálne fakturačné obdobie.
4. V cene služby nie je zahrnutá cena verejných elektronických komunikačných služieb, ktoré účastníkovi poskytuje iný podnik a ktoré umožňujú, aby bolo možné poskytovať službu.
5. Slovanet má právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v tarife, a to najmä vydaním novej tarify alebo dodatku k existujúcej tarife (ďalej len „zmena tarify“). Slovanet bude vopred informovať účastníkov o zvýšení tarify a to zverejnením jej zmeny. Zverejnením zmeny tarify sa rozumie jej sprístupnenie v sídle Slovanetu, jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a na internetovej stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk) alebo zaslaním zmenenej tarify účastníkovi elektronickou poštou.
6. Slovanet môže požadovať zaplatenie ceny alebo jej časti pred začatím poskytovania služby. Ak zmluva o pripojení zanikne odstúpením od zmluvy zo strany Slovanetu, na základe výpovede danej účastníkom, dohodou zmluvných strán na návrh účastníka alebo ak dôjde zo strany účastníka k zmene služby na službu s nižším mesačným poplatkom, účastníkovi sa nevracia pomerná časť predplateného za službu.
7. Cenu možno platiť prevodným príkazom z účtu účastníka, inkasom z účtu účastníka, priamym vkladom na účet Slovanetu, ako aj v hotovosti v sídle Slovanetu. O zaplatení ceny v hotovosti vydá Slovanet účastníkovi potvrdenie.
8. Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky zo zmluvného vzťahu so Slovanetom riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca úplne a správne uvedené hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, časťku, číslo účtu a kód banky spoločnosti Slovanet. Za časnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady, úhrada pripísaná na účet Slovanetu najneskôr v deň splatnosti faktúry a v prípade hotovostnej úhrady do pokladne Slovanetu najneskôr v deň splatnosti uvedenej na faktúre.
9. U účastníkov u ktorých platné právne predpisy dovoľujú doručovanie faktúr v inej ako písomnej forme, alebo pokiaľ postačuje predloženie len výúčtovania v inej ako písomnej forme, je Slovanet oprávnený doručovať faktúru resp. vyúčtovanie v elektronickej forme.
10. Za predpokladu, že právne predpisy budú umožňovať Slovanetu doručovať faktúry účastníkovi v elektronickej forme do jeho kontaktnej e-mailovej schránky uvedenej v zmluve o pripojení, je Slovanet oprávnený na takýto spôsob vyúčtovania ceny. Za deň doručenia faktúry podľa predsej vety sa bude pokladať deň, v ktorý bola táto preukázateľne doručená účastníkovi do jeho kontaktnej e-mailovej schránky.
11. Ak účastník nezaplátí cenu za poskytnutú službu riadne a včas, Slovanet je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania. Tým nie je dotknuté právo na uplatnenie zmluvnej pokuty podľa tarify. Úroky z omeškania a zmluvná pokuta môžu byť súčasťou vyúčtovania za nasledujúci kalendárny mesiac.
12. Cena je splatná v lehote uvedenej vo faktúre resp. vo vyúčtovaní.
13. Ak má účastník preplatoť na cenu za poskytovanú službu, Slovanet môže preplatoť započítať na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby.
14. Slovanet je oprávnený započítať akékoľvek zálohy, záväzky Slovanetu z vystavených dobropisov a preplátky účastníka s jeho existujúcimi záväzkami voči Slovanetu, vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už premičané, a to aj bez ďalšieho výslovného súhlasu účastníka.

#### Článok X

#### Zodpovednosť Slovanetu

1. Slovanet zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí účastníkovi porušením povinností uvedených v zmluve o pripojení, v týchto všeobecných podmienkach alebo v tarife len v prípade, že Slovanet porušením týchto povinností zavinil. Za škodu nezodpovedá, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie). Nahrádza sa skutočná škoda, nie ušlý zisk, a to uvedením do predchádzajúceho stavu alebo v peniazoch.
2. Slovanet nezodpovedá za škodu, ak účastník spôsobí výpadok alebo obmedzenie pripojenia nesprávnym zásahom v delegovanej administrácii cez webové rozhranie doplnkových služieb, prípadne iným svojím konaním. Slovanet tiež nezodpovedá za škodu vzniknutú prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré sú v jeho vlastníctve, ale sú súčasťou poskytovania pripojenia. Slovanet nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla účastníkovi vymazaním e-mailu, prítomnosťou vírusu v e-maili účastníka, a to ani v prípade, keď e-mail prešiel antivírusovou kontrolou alebo v prípade, keď antivírus identifikoval e-mail ako zavírený, aj keď v skutočnosti zavírený nebol.
3. Slovanet nezodpovedá za poškodenie alebo stratu informácií, elektronických súborov a dát účastníka. Slovanet ďalej nezodpovedá za dobu trvania úkonov súvisiacich s registráciou domény druhej úrovne, keďže ide o úkony správcu národnej domény.
4. Slovanet nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania služby účastníkom, v prípade nevyžadanej prevádzky na sieti (útoky typu DoS, a pod.).
5. Ak Slovanet zodpovedá za škodu v zmysle tohto článku, jeho povinnosť na náhradu vzniknutej škody je obmedzená na povinnosť vrátiť účastníkovi pomernú časť ceny za čas neposkytovania služby, resp. neposkytovania služby v rozsahu a kvalite podľa všeobecných podmienok a zmluvy o pripojení.

#### Článok XI

#### Zodpovednosť účastníka

1. Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí Slovanetu porušením povinností uvedených v zmluve o pripojení, v týchto všeobecných podmienkach a v tarife. Najmä zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním pripojenia alebo telekomunikačného zariadenia alebo siete Slovanetu, neoprávneným zasahovaním do poskytovania služby alebo zneužívaním služby a tiež umožnením takéhoto zásahu, resp. protiprávnym užívaním tretej osoby. Účastník nezodpovedá za škodu, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie). Nahrádza sa skutočná škoda, a to uvedením do predchádzajúceho stavu alebo v peniazoch.
2. Účastník zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielením SPAM-u alebo iným neoprávneným konaním.
3. Účastník zodpovedá za obsah svojich www stránok.

#### Článok XII

#### Reklamačný poriadok

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

#### Článok XIII

#### Osobné údaje účastníka

1. Slovanet je oprávnený na základe zákona o elektronických komunikáciách a zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov zhromažďovať a spracúvať tieto osobné údaje účastníka
  - a) meno, priezvisko a akademický titul;
  - b) adresu trvalého (prechodného) bydliska;
  - c) číslo dokladu totožnosti, dátum a miesto vydania;
  - d) výška pohľadávky za poskytovanú službu;
  - e) označenie peňažného ústavu a číslo účtu, ak sa cena za poskytnutú službu bude platiť na inkaso.
2. Údaje uvedené v odseku 1 je Slovanet oprávnený zhromažďovať a spracúvať za účelom:
  - a) uzavretia a plnenia zmluvy o pripojení,
  - b) fakturácie resp. vyúčtovania ceny a evidencie pohľadávok,
  - c) vypracovania zoznamu účastníkov,
  - d) spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa zákona o elektronických komunikáciách.
3. Doba zhromažďovania a spracúvania osobných údajov v rozsahu podľa týchto všeobecných podmienok sa zdohoduje s dobou trvania zmluvy o pripojení a v prípadoch uskutočňovania vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnutú službu, na vybavenie podaní účastníka, na uplatnenie práva alebo na splnenie iných povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi je Slovanet oprávnený viesť evidenciu osobných údajov aj po zániku zmluvy o pripojení. V zmysle § 13 ods. 3 zákona o ochrane osobných údajov účastník berie na vedomie, že Slovanet nie je oprávnený po zániku zmluvy až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje účastníka.
4. Účastník uzavretím zmluvy o pripojení udeľuje súhlas so zhromažďovaním a spracúvaním osobných údajov v rozsahu týchto všeobecných podmienok ako aj za účelom ich poskytnutia zmluvným predajcom a osobám oprávneným vymáhať pre Slovanet pohľadávky za poskytovanú službu.
5. Účastník je oprávnený písomne odvolať svoj súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie osobných údajov udelený Slovanetu v zmysle týchto všeobecných podmienok až po uplynutí doby uvedenej v ods. 3.
6. Na účel preukázania skutočnosti, či nie je dôvod odmietnuť uzavretie zmluvy o pripojení podľa čl. III ods. 1 a v záujme svojej účelnej ochrany Slovanet môže získavať od iných podnikov nevyhnutné osobné údaje na zistenie, či záujemca nie je ich dlžníkom za poskytnutú sieť, službu alebo sieť a službu, alebo osobou, ktorá odoslala alebo poškodila telekomunikačné zariadenie alebo zneužila telekomunikačné zariadenie alebo službu. Nevyhnutnými osobnými údajmi sú meno, priezvisko, akademický titul a adresa, ak ide o fyzickú osobu, alebo obchodné meno a sídlo, ak ide o právnickú osobu, alebo obchodné meno a miesto podnikania, ak ide o podnikateľa fyzickú osobu. Obdobne môže Slovanet poskytovať tieto osobné údaje na uvedeny účel iným podnikom.

#### Článok XIV

#### Doručovanie

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

#### Článok XV

#### Prislušné právo a riešenie sporov

1. Právne vzťahy medzi Slovanetom a účastníkom súvisiace s poskytovaním služby, ktoré nie sú upravené v zmluve o pripojení alebo v týchto všeobecných podmienkach, sa spravujú ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách. Ak tento zákon niektoré vzťahy neupravuje, použijú sa ustanovenia Obchodného zákonníka.
2. Právom Slovenskej republiky sa spravujú právne vzťahy medzi Slovanetom a účastníkom aj vtedy, ak účastník nie je občanom Slovenskej republiky alebo nemá na jej území pobyt alebo sídlo, ako aj v prípade, že služba sa poskytuje mimo územia Slovenskej republiky.
3. Spory vzniknuté z právnych vzťahov podľa odsekov 1 a 2 budú zmluvné strany riešiť najskôr rokováním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku.
4. Ak sa spor nevyrieši podľa odseku 3, zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na prislušnom sídle Slovenskej republiky. Miestne prislušný je súd, v obvode ktorého má Slovanet sídlo.

#### Článok XVI

#### Záverné ustanovenia

1. Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 7.7.2005
2. Všeobecné podmienky sa zverejňujú na internetovej stránke Slovanetu [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk). Záujemca môže o ich poskytnutie požiadať v sídle Slovanetu, v jeho pobočkách a u zmluvných predajcov.
3. Dňom nadobudnutia účinnosti týchto všeobecných podmienok zrušujú sa všeobecné podmienky, ktoré nadobudli účinnosť dňa 1.6.2005.

V Bratislave, dňa 15.6.2005

Ing. Peter Máčaj  
podpredseda predstavenstva  
v. r.