

VŠEOBECNÉ PODMIENKY POSKYTOVANIA VEREJNE DOSTUPNÝCH ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKAČNÝCH SLUŽIEB

pre poskytovanie služby prístupu k internetu

Poskytovateľ:

SatLan ISP, s.r.o.

Koškovce 72, 067 12 Koškovce

IČO: 50 104 349

zapísaná v Obchodnom registri, oddiel Sro, vložka č. 23841/P

Web: satlan.sk

Zákaznícky portál: portal.satlan.sk

d ďalej len „Poskytovateľ“

Účinnosť od 26. 09. 2026.

Článok I

Úvodné ustanovenia a pôsobnosť

- 1.1.** Tieto všeobecné podmienky upravujú práva a povinnosti Poskytovateľa a Účastníka pri poskytovaní verejne dostupných elektronických komunikačných služieb, najmä služby prístupu k internetu.
- 1.2.** Poskytovateľ poskytuje Služby v súlade so zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení, priamo uplatniteľnými právnymi predpismi Európskej únie a ostatnými príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 1.3.** Tieto VOP tvoria súčasť Zmluvy o poskytovaní služieb v rozsahu, v akom sa na príslušný zmluvný vzťah vzťahujú.
- 1.4.** Súčasťou zmluvného vzťahu môžu byť najmä Zmluva, Súhrn zmluvy, Cenník, Technická špecifikácia, tieto VOP, dodatky, individuálne dohodnuté podmienky a SLA.
- 1.5.** Individuálne dohodnuté ustanovenie Zmluvy alebo dodatku má prednosť pred všeobecným ustanovením týchto VOP, pokiaľ právny predpis neurčuje inak.
- 1.6.** Aktuálne znenie VOP a Cenníka Poskytovateľ zverejňuje na svojom webovom sídle a sprístupňuje spôsobom vyžadovaným právnymi predpismi.

Článok II

Vymedzenie pojmov

- 2.1.** Poskytovateľ je osoba označená v Zmluve, ktorá poskytuje Účastníkovi Službu.
- 2.2.** Účastník je osoba, ktorá uzatvorila s Poskytovateľom Zmluvu.
- 2.3.** Koncový užívateľ je užívateľ, ktorý neposkytuje verejnú elektronickú komunikačnú sieť ani verejne dostupnú elektronickú komunikačnú službu.
- 2.4.** Spotrebiteľ je fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
- 2.5.** Služba je verejne dostupná elektronická komunikačná služba poskytovaná na základe Zmluvy.

- 2.6.** Služba prístupu k internetu je verejne dostupná elektronická komunikačná služba poskytujúca prístup k internetu a konektivitu prakticky ku všetkým koncovým bodom internetu bez ohľadu na použité sieťovú technológiu a koncové zariadenie.
- 2.7.** Sieť Poskytovateľa je elektronická komunikačná sieť alebo jej časť používaná Poskytovateľom na poskytovanie Služby.
- 2.8.** Prípojka je technické riešenie umožňujúce pripojenie miesta poskytovania Služby k Sieti Poskytovateľa, najmä prostredníctvom optickej alebo pevnej bezdrôtovej technológie.
- 2.9.** Rozhranie je bod, v ktorom Poskytovateľ odovzdáva Službu Účastníkovi a na ktorom sa posudzujú príslušné technické parametre Služby.
- 2.10.** Koncové zariadenie je zariadenie pripojené priamo alebo nepriamo k Rozhraniu.
- 2.11.** ONT je optické koncové zariadenie používané pri optickej prípojke, ktoré, ak nebolo dohodnuté inak, zostáva vo vlastníctve Poskytovateľa.
- 2.12.** CPE je zariadenie používané najmä pri bezdrôtovej prípojke, vrátane vonkajšieho prijímača alebo antény, ktoré, ak nebolo dohodnuté inak, zostáva vo vlastníctve Poskytovateľa.
- 2.13.** Zmluva je zmluva o poskytovaní služieb uzatvorená medzi Poskytovateľom a Účastníkom.
- 2.14.** Cenník je aktuálny cenník Poskytovateľa obsahujúci ceny Služieb a ďalších plnení.
- 2.15.** Zákaznícky portál je elektronická služba umožňujúca Účastníkovi získavať informácie najmä o Službách, faktúrach a platbách.
- 2.16.** Porucha je stav, pri ktorom Služba nie je dostupná alebo nie je poskytovaná v dohodnutých parametroch. Príčina Poruchy môže byť na strane Poskytovateľa, Účastníka alebo tretej osoby.
- 2.17.** SLA je osobitne dohodnutá úroveň poskytovania Služby, ktorá môže obsahovať najmä reakčné, servisné alebo iné garantované parametre.

Článok III

Uzatvorenie Zmluvy a zriadenie Služby

- 3.1.** Zmluvou sa Poskytovateľ zaväzuje zriadiť pripojenie alebo poskytovať Službu a Účastník sa zaväzuje platiť dohodnutú cenu a plniť ďalšie povinnosti podľa Zmluvy.
- 3.2.** Poskytovateľ poskytne pred uzatvorením Zmluvy informácie a Súhrn zmluvy v prípadoch a rozsahu vyžadovanom právnymi predpismi.
- 3.3.** Zmluva môže byť uzatvorená písomne, elektronicky alebo iným právne prípustným spôsobom.
- 3.4.** Pred zriadením Služby je Poskytovateľ oprávnený overiť technickú dostupnosť a realizovateľnosť prípojky. Všeobecná dostupnosť Služby v určitej lokalite nezaručuje možnosť jej zriadenia v každom konkrétnom objekte.
- 3.5.** Ak je na zriadenie prípojky potrebný súhlas vlastníka alebo inej oprávnenej osoby, Účastník zabezpečí potrebnú súčinnosť alebo súhlas.
- 3.6.** Poskytovateľ môže odmietnuť zriadenie Služby z objektívnych technických alebo iných zákonných dôvodov.
- 3.7.** Program Služby, miesto poskytovania, cena, rýchlostné parametre, doba trvania, prípadná viazanosť a ďalšie individuálne podmienky sa určujú v Zmluve a súvisiacich dokumentoch.
- 3.8.** Ak nie je výslovne dohodnutá doba viazanosti, Služba sa poskytuje bez viazanosti.
- 3.9.** Poskytovateľ môže ponúkať programy s dobou viazanosti, najmä na 12 alebo 24 mesiacov. Dĺžka viazanosti, poskytnuté zvýhodnenie a podmienky predčasného ukončenia sa určia v Zmluve alebo dodatku v súlade s právnymi predpismi.

Článok IV

Cena, fakturácia a platobné podmienky

- 4.1.** Účastník je povinný platiť cenu za Službu podľa Zmluvy a aktuálneho Cenníka.
- 4.2.** Cena môže pozostávať najmä z pravidelného mesačného poplatku, jednorazového poplatku za zriadenie alebo aktiváciu, ceny zariadenia a ďalších dohodnutých plnení.
- 4.3.** Jednorazový poplatok za zriadenie alebo aktiváciu Služby sa účtuje podľa aktuálneho Cenníka.
- 4.4.** Individuálne dohodnutá cena alebo zľava má prednosť pred všeobecnou cenou uvedenou v Cenníku počas obdobia, na ktoré bola dohodnutá.
- 4.5.** Lehota splatnosti faktúry je 14 dní, ak Zmluva, faktúra alebo právny predpis neurčuje inak.
- 4.6.** Účastník je povinný pri úhrade použiť platobné údaje umožňujúce správne priradenie platby.
- 4.7.** Ak Účastník neuhradí splatnú cenu, Poskytovateľ ho môže vyzvať na jej zaplatenie.
- 4.8.** Prvá elektronická upomienka za neuhradenú faktúru je bezplatná.
- 4.9.** Poskytovateľ poskytne Účastníkovi vo výzve dodatočnú lehotu najmenej 7 dní od jej doručenia na úhradu dlžnej sumy.
- 4.10.** Ak Účastník neuhradí dlžnú sumu ani v dodatočnej lehote a sú splnené zákonné podmienky, Poskytovateľ môže Službu dočasne obmedziť alebo prerušiť.
- 4.11.** Po úhrade dlžnej sumy Poskytovateľ obnoví poskytovanie Služby bez zbytočného odkladu. Za samotné obnovenie Služby po úhrade sa neúčtuje poplatok.
- 4.12.** Obmedzenie alebo prerušenie Služby nezbavuje Účastníka povinnosti uhradiť už vzniknuté záväzky.
- 4.13.** Dlhodobé neplnenie platobných povinností môže viesť k ukončeniu Zmluvy za podmienok ustanovených právnymi predpismi a Článkom IX.

Článok V

Práva a povinnosti Účastníka a Poskytovateľa

- 5.1.** Účastník má právo najmä na poskytovanie Služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, informácie o Službe a jej cene, nahlasovanie Porúch, uplatnenie reklamácie a využívanie ďalších práv podľa Zmluvy a právnych predpisov.
- 5.2.** Účastník je povinný najmä riadne a včas platiť cenu, používať Službu v súlade so Zmluvou a právnymi predpismi, chrániť zariadenia Poskytovateľa, nezasahovať neoprávnene do Siete alebo zariadení Poskytovateľa, hlásiť Poruchy a poškodenia, poskytovať potrebnú súčinnosť a oznamovať zmeny údajov potrebných na plnenie Zmluvy.
- 5.3.** Ak je to potrebné na zriadenie, kontrolu, údržbu, opravu alebo demontáž zariadenia Poskytovateľa, Účastník umožní v primeranom čase prístup k zariadeniu a miestu jeho inštalácie. Ak nejde o naliehavú situáciu, termín návštevy sa podľa možností vopred dohodne.
- 5.4.** Účastník môže za Rozhraním používať vlastné kompatibilné koncové zariadenia. Poskytovateľ nezodpovedá za zníženie kvality spôsobené poruchou, nesprávnou konfiguráciou, nedostatočným výkonom alebo nekompatibilitou zariadenia Účastníka, pokiaľ príčinu nespôsobil Poskytovateľ.
- 5.5.** Kvalitu Wi-Fi môžu ovplyvniť najmä vzdialenosť, stavebné prekážky, rádiové rušenie, použité frekvenčné pásmo a vlastnosti koncových zariadení. Rýchlosť prostredníctvom Wi-Fi preto nemusí zodpovedať rýchlosti dostupnej na Rozhraní.
- 5.6.** Účastník môže umožniť používanie Služby ďalším osobám v rámci miesta poskytovania Služby. Bez súhlasu Poskytovateľa nesmie Službu ďalej komerčne poskytovať alebo predávať tretím osobám.

5.7. Poskytovateľ je oprávnený vykonávať údržbu, diagnostiku a potrebné technické zmeny Siete, požadovať úhradu ceny a za zákonných a zmluvných podmienok Službu obmedziť alebo prerušiť.

5.8. Poskytovateľ je povinný poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu a kvalite, udržiavať svoju Sieť a zariadenia, riešiť Poruchy a reklamácie a plniť ďalšie povinnosti vyplývajúce z právnych predpisov.

Článok VI

Kvalita a rýchlosť Služby

6.1. Poskytovateľ poskytuje Službu s parametrami dohodnutými v Zmluve, Cenníku, Technickej špecifikácii alebo inom príslušnom zmluvnom dokumente.

6.2. Pre jednotlivé programy pevného prístupu k internetu sa určujú samostatne pre sťahovanie a odosielanie dát najmä proklamovaná, maximálna, bežne dostupná a minimálna rýchlosť.

6.3. Proklamovaná rýchlosť je rýchlosť používaná Poskytovateľom pri označení alebo propagácii príslušného programu.

6.4. Maximálna rýchlosť predstavuje najvyššiu rýchlosť určenú pre príslušný program.

6.5. Bežne dostupná rýchlosť pri pevnom prístupe k internetu sa určuje v súlade s príslušnými právnymi a regulačnými požiadavkami. Konkrétne hodnoty jednotlivých programov sú uvedené v Technickej špecifikácii, Cenníku alebo Zmluve.

6.6. Minimálna rýchlosť predstavuje najnižšiu dohodnutú rýchlosť príslušného programu uvedenú v zmluvných dokumentoch.

6.7. Konkrétne rýchlostné parametre jednotlivých programov Poskytovateľ uvádza v Technickej špecifikácii, Cenníku, Zmluve alebo inom príslušnom dokumente.

6.8. Rýchlosť a kvalita Služby sa posudzujú na Rozhraní a spôsobom zodpovedajúcim príslušným právnym a technickým pravidlám. Pri meraní má byť vhodné koncové zariadenie podľa technických možností pripojené káblovým ethernetovým pripojením a ostatné zariadenia nemajú významne zaťažovať pripojenie. Samotné meranie prostredníctvom Wi-Fi nemusí preukazovať nedodržanie parametrov Služby na Rozhraní.

6.9. Skutočne dosahovanú rýchlosť môžu ovplyvňovať najmä koncové zariadenia, vnútorná LAN, súbežné využívanie pripojenia, Wi-Fi, vzdialený server a okolnosti mimo Siete Poskytovateľa. Pri pevnom bezdrôtovom pripojení môžu mať vplyv aj vlastnosti rádiového prostredia.

6.10. Služby Poskytovateľa nemajú mesačný dátový limit ani FUP, pokiaľ konkrétna Zmluva alebo osobitná ponuka výslovne neurčuje inak. Poskytovateľ neznižuje rýchlosť iba z dôvodu množstva dát prenesených Účastníkom.

Článok VII

Poruchy, servis a údržba

7.1. Účastník oznámi Poruchu bez zbytočného odkladu prostredníctvom kontaktných kanálov Poskytovateľa a poskytne údaje potrebné na identifikáciu Služby a primeraný opis Poruchy.

7.2. Poskytovateľ môže vykonať vzdialenú diagnostiku. Účastník poskytne primeranú súčinnosť. Ak Poruchu nemožno odstrániť vzdialene, Poskytovateľ podľa potreby zabezpečí servisný zásah.

7.3. Ak je potrebný servisný zásah technika v mieste poskytovania Služby, Poskytovateľ ho vykoná spravidla najneskôr do 3 pracovných dní od riadneho nahlásenia Poruchy, pokiaľ tomu nebránia objektívne okolnosti. Táto lehota nie je garantovanou dobou úplného odstránenia Poruchy.

7.4. Ak je dohodnuté SLA, reakčné, servisné a ďalšie osobitne garantované parametre sa riadia SLA.

7.5. Za Poruchu spôsobenú Poskytovateľom sa nepovažuje problém spôsobený najmä vlastným zariadením Účastníka, jeho konfiguráciou, vnútornou LAN alebo Wi-Fi sieťou, výpadkom elektrického napájania v jeho objekte alebo poškodením spôsobeným Účastníkom.

7.6. Ak sa servisným zásahom preukáže funkčnosť Služby a zariadení Poskytovateľa a príčina problému je na strane Účastníka, zásah môže byť spoplatnený podľa Cenníka. Účastník bude pred potenciálne spoplatneným zásahom informovaný o možnosti jeho spoplatnenia.

7.7. Poskytovateľ môže vykonávať plánovanú údržbu, opravy a modernizáciu Siete. Ak možno predpokladať významnejšie prerušenie Služby, Účastníkov primerane vopred informuje, ak je to vzhľadom na okolnosti možné.

7.8. Pri havárii, bezpečnostnom incidente alebo inej mimoriadnej udalosti môže Poskytovateľ vykonať nevyhnutné opatrenia na ochranu alebo obnovenie Siete.

7.9. Porucha Služby, ktorú Účastník nezavinil a za ktorej odstránenie zodpovedá Poskytovateľ, sa odstráni bezplatne v rozsahu vyžadovanom právnymi predpismi.

Článok VIII

Reklamácie a nápravné prostriedky

8.1. Účastník má právo reklamovať najmä správnosť vyúčtovania, kvalitu alebo dostupnosť Služby, nedodržanie dohodnutých parametrov alebo inú vadu Služby. Podrobnosti upravuje Reklamačný poriadok Poskytovateľa.

8.2. Reklamácia musí umožňovať identifikáciu Účastníka a Služby a obsahovať primeraný opis reklamovanej skutočnosti.

8.3. Lehota na uplatnenie reklamácie sa určuje v Reklamačnom poriadku v súlade s právnymi predpismi a nesmie byť kratšia ako zákonom ustanovená minimálna lehota.

8.4. Poskytovateľ prešetrí a vybaví reklamáciu a oznámi jej výsledok Účastníkovi na trvanlivom médiu v lehote ustanovenej právnymi predpismi. Ak právne predpisy umožňujú predĺženie lehoty v zložitom prípade, Poskytovateľ postupuje podľa nich.

8.5. Oznámenie o výsledku reklamácie obsahuje náležitosti vyžadované právnymi predpismi.

8.6. Pri reklamacii rýchlosti alebo kvality pripojenia sa prihliada na meranie vykonané spôsobom zodpovedajúcim technickým a právnym pravidlám. Účastník môže využiť aj certifikovaný nástroj na meranie internetového pripojenia prevádzkovaný regulačným úradom.

8.7. Ak Poskytovateľ zavinil neposkytovanie Služby, Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny v rozsahu a za podmienok ustanovených právnymi predpismi a Reklamačným poriadkom.

8.8. Práva Účastníka pri opakovanej uznanej reklamacii a trvajúcom porušení Zmluvy sa riadia príslušnými právnymi predpismi.

8.9. Reklamácia faktúry sama osebe nemá odkladný účinok na povinnosť zaplatiť cenu, pokiaľ právny predpis pre konkrétny prípad neurčuje inak.

Článok IX

Trvanie, zmena a ukončenie Zmluvy

9.1. Zmluva sa uzatvára na dobu uvedenú v Zmluve. Ak nie je výslovne dohodnuté inak, uzatvára sa na dobu neurčitú bez viazanosti.

9.2. Poskytovateľ môže ponúkať zvýhodnené podmienky spojené s dobou viazanosti, najmä 12 alebo 24 mesiacov, v rozsahu dovoľenom právnymi predpismi.

- 9.3.** Pri viazanosti Zmluva alebo dodatok určí jej dĺžku, poskytnuté zvýhodnenie a podmienky predčasného ukončenia.
- 9.4.** Účastník môže Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú bez viazanosti vypovedať aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná doba je jeden mesiac, ak Zmluva alebo právny predpis neurčuje inak. Rovnaká výpovedná doba sa uplatní pri riadnej výpovedi Poskytovateľa, pokiaľ nejde o osobitný dôvod ukončenia.
- 9.5.** Pri neplatení Poskytovateľ postupuje podľa Článku IV a príslušných právnych predpisov.
- 9.6.** Poskytovateľ môže Zmluvu ukončiť z dôvodov a spôsobom dovoleným právnymi predpismi, najmä pri závažnom alebo opakovanom porušovaní zmluvných povinností alebo ak ďalšie poskytovanie Služby objektívne nie je možné.
- 9.7.** Práva súvisiace s opakovanou uznanou reklamáciou sa riadia Článkom VIII a právnymi predpismi.
- 9.8.** Poskytovateľ môže meniť zmluvné podmienky iba spôsobom dovoleným právnymi predpismi. Ak zmena zakladá právo Účastníka ukončiť Zmluvu bez sankcie, Poskytovateľ ho o tomto práve riadne informuje.
- 9.9.** Po skončení Zmluvy Účastník umožní demontáž zariadení Poskytovateľa alebo ich vráti dohodnutým spôsobom. Týka sa to najmä ONT a vonkajšieho CPE. Wi-Fi router vo vlastníctve Účastníka sa nevracia.
- 9.10.** Skončením Zmluvy nevzniká automatická povinnosť odstrániť všetku pasívnu kabeláž alebo stavebné prvky prípojky. Ich ďalší režim závisí od vlastníctva, technických možností, dohody strán a právnych predpisov.
- 9.11.** Skončením Zmluvy nezanikajú už vzniknuté záväzky a nároky zmluvných strán.

Článok X

Zariadenia, zodpovednosť a bezpečnosť Siete

- 10.1.** Ak nebolo dohodnuté inak, optické ONT a vonkajšie bezdrôtové CPE alebo anténa zostávajú vo vlastníctve Poskytovateľa.
- 10.2.** Wi-Fi router, ktorý Účastník kúpil alebo inak nadobudol do vlastníctva, je majetkom Účastníka a po skončení Zmluvy sa Poskytovateľovi nevracia.
- 10.3.** Účastník primerane chráni zariadenia Poskytovateľa pred poškodením, stratou a neoprávneným zásahom a bez súhlasu Poskytovateľa ich nesmie neoprávnene rozoberať, premiestňovať alebo meniť ich technickú konfiguráciu. Bežné vypnutie alebo odpojenie napájania sa samo osebe nepovažuje za neoprávnený zásah.
- 10.4.** Účastník nesmie bez súhlasu Poskytovateľa zasahovať do optickej časti prípojky. Pri poškodení spôsobenom Účastníkom môže Poskytovateľ požadovať náhradu preukázanej škody alebo oprávnených nákladov na opravu.
- 10.5.** Pri bezdrôtovej prípojke Účastník nesmie bez súhlasu Poskytovateľa meniť smerovanie, umiestnenie alebo technickú konfiguráciu vonkajšieho CPE spôsobom ovplyvňujúcim Službu alebo Sieť.
- 10.6.** Poskytovateľ nezodpovedá za zníženie kvality spôsobené zariadením Účastníka, jeho vnútornou sieťou alebo konfiguráciou, pokiaľ príčinu nespôsobil Poskytovateľ.
- 10.7.** Zodpovednosť za poškodenie spôsobené výpadkom elektrického napájania, prepätím, atmosférickým výbojom alebo inou udalosťou sa posudzuje podľa príčiny, okolností konkrétneho prípadu a právnych predpisov.
- 10.8.** Zmluvné strany zodpovedajú za škodu v rozsahu ustanovenom právnymi predpismi a Zmluvou.
- 10.9.** Účastník nesmie Službu úmyselne používať spôsobom, ktorý závažne narúša alebo ohrozuje bezpečnosť, integritu alebo prevádzku Siete Poskytovateľa alebo sietí tretích osôb.

10.10. Účastník zodpovedá za primerané zabezpečenie svojich koncových zariadení, účtov, hesiel, Wi-Fi a vlastnej LAN.

10.11. Bežné opotrebenie zariadenia pri riadnom používaní sa nepovažuje za poškodenie spôsobené Účastníkom.

Článok XI

Otvorený internet a riadenie prevádzky

11.1. Účastník má právo prostredníctvom Služby pristupovať k informáciám a obsahu a šíriť ich, používať a poskytovať aplikácie a služby a používať koncové zariadenia podľa vlastného výberu v rozsahu právnych predpisov.

11.2. Poskytovateľ zaobchádza s internetovou prevádzkou v súlade s pravidlami otvoreného internetu, bez neoprávnenej diskriminácie, obmedzovania alebo zasahovania.

11.3. Poskytovateľ môže používať primerané, transparentné, nediskriminačné a proporcionálne opatrenia riadenia prevádzky založené na objektívnych technických požiadavkách.

11.4. Poskytovateľ môže v nevyhnutnom rozsahu a na nevyhnutnú dobu prijať ďalšie opatrenia najmä na splnenie právnej povinnosti alebo rozhodnutia oprávneného orgánu, ochranu integrity a bezpečnosti Siete alebo riešenie hroziaceho, výnimočného alebo dočasného preťaženia Siete.

11.5. Pri kybernetickom útoku, DDoS útoku, škodlivej prevádzke alebo inom bezpečnostnom incidente môže Poskytovateľ prijať nevyhnutné a primerané technické opatrenia v súlade s právnymi predpismi.

11.6. Riadenie prevádzky určené na riešenie výnimočného alebo dočasného preťaženia sa nepoužíva ako náhrada za dlhodobu nedostatočnú kapacitu Siete.

11.7. Služby prístupu k internetu poskytované Poskytovateľom nemajú mesačný dátový limit ani FUP, pokiaľ konkrétna Zmluva alebo osobitná ponuka výslovne neurčuje inak. Poskytovateľ neznižuje rýchlosť Služby iba z dôvodu množstva dát prenesených Účastníkom.

11.8. Účastník môže používať vlastné kompatibilné koncové zariadenia. Tým nie je dotknuté vlastníctvo ONT alebo CPE Poskytovateľa tvoriaceho súčasť technického riešenia prípojky.

Článok XII

Ochrana osobných údajov a dôvernosť komunikácie

12.1. Poskytovateľ spracúva osobné údaje v súlade s nariadením (EÚ) 2016/679 (GDPR), príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a pravidlami elektronických komunikácií.

12.2. Osobné údaje môže Poskytovateľ v rozsahu príslušného právneho základu spracúvať najmä na účely uzatvorenia a plnenia Zmluvy, poskytovania Služby, zákazníckej evidencie, fakturácie, evidencie platieb, technickej podpory, riešenia Porúch a reklamácií, bezpečnosti, právnych nárokov a plnenia zákonných povinností.

12.3. Účastník poskytne údaje potrebné na plnenie Zmluvy a oznámi ich zmeny.

12.4. Poskytovateľ zachováva telekomunikačné tajomstvo v rozsahu ustanovenom právnymi predpismi.

12.5. Prevádzkové, lokalizačné, technické a bezpečnostné údaje Poskytovateľ spracúva iba v rozsahu a počas obdobia, pre ktoré existuje príslušný právny základ.

12.6. Osobné údaje môžu byť sprístupnené sprostredkovateľom, zmluvným partnerom alebo orgánom verejnej moci iba v rozsahu príslušného právneho základu alebo zákonnej povinnosti.

12.7. Dotknutá osoba môže uplatňovať práva podľa GDPR a ďalších právnych predpisov za podmienok, ktoré tieto predpisy ustanovujú.

12.8. Podrobné informácie o spracúvaní osobných údajov sú uvedené v samostatnom dokumente Informácie o spracúvaní osobných údajov.

12.9. Poskytovateľ prijíma primerané technické a organizačné opatrenia na ochranu osobných údajov, dôverylosti komunikácie a informačných systémov.

Článok XIII

Doručovanie a komunikácia

13.1. Účastník poskytne aktuálne kontaktné údaje potrebné na komunikáciu a bez zbytočného odkladu oznámi ich zmenu.

13.2. Poskytovateľ môže komunikovať najmä elektronickou poštou, SMS, telefonicky, prostredníctvom Zákazníckeho portálu, poštou, osobne alebo iným dohodnutým spôsobom.

13.3. Prevádzkové informácie, informácie o Poruchách, odstávkach, údržbe, fakturácii alebo platbách môžu byť zasielané elektronicky.

13.4. Zákaznícky portál je dostupný na adrese portal.satlan.sk a môže slúžiť najmä na sprístupnenie údajov o Službách, faktúrach a platbách.

13.5. Faktúry môžu byť poskytované elektronicky, najmä e-mailom alebo prostredníctvom Zákazníckeho portálu, ak je taký spôsob dohodnutý alebo právne prípustný.

13.6. Oznámenia, pri ktorých právny predpis vyžaduje trvanlivé médium alebo inú osobitnú formu, Poskytovateľ doručuje spôsobom spĺňajúcim príslušné požiadavky.

13.7. Pri neuhradenej faktúre môže Poskytovateľ zaslať výzvu alebo upomienku prostredníctvom evidovaných kontaktných údajov. Prvá elektronická upomienka je bezplatná.

13.8. Poruchy možno hlásiť prostredníctvom kontaktných kanálov určených Poskytovateľom na technickú podporu.

13.9. Ak Účastník neoznámi zmenu kontaktných údajov, Poskytovateľ nezodpovedá za následky nemožnosti alebo sťaženia komunikácie v rozsahu, v akom ich nemohol primerane ovplyvniť.

13.10. Prevádzková a zmluvná komunikácia potrebná na poskytovanie Služby sa odlišuje od marketingovej komunikácie, ktorá sa riadi príslušnými právnymi predpismi.

Článok XIV

Riešenie sporov

14.1. Poskytovateľ a Účastník sa prednostne pokúsia spor vyriešiť vzájomnou komunikáciou, reklamáciou alebo iným príslušným postupom. Tým nie je dotknuté právo obrátiť sa na súd alebo príslušný orgán.

14.2. Spory týkajúce sa najmä kvality alebo dostupnosti Služby, jej parametrov alebo vyúčtovania môže Účastník riešiť reklamáciou podľa Článku VIII a Reklamačného poriadku.

14.3. Spotrebiteľ má právo podať Poskytovateľovi žiadosť o nápravu. Ak Poskytovateľ na žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ môže za zákonných podmienok podať návrh na alternatívne riešenie sporu. Ak Poskytovateľ žiadosť zamietne, informuje spotrebiteľa na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov.

14.4. V oblasti elektronických komunikácií môže byť príslušným subjektom alternatívneho riešenia sporov Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, ak sú splnené zákonné podmienky.

14.5. Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom, môže pri splnení zákonných podmienok využiť mimosúdne riešenie sporu pred príslušným orgánom podľa zákona o elektronických komunikáciách.

14.6. Alternatívnym alebo mimosúdny m riešením sporu nie je dotknuté právo domáhať sa ochrany na príslušnom súde.

14.7. Poskytovateľ poskytuje príslušnému orgánu súčinnosť v rozsahu ustanovenom právnymi predpismi.

Článok XV

Prechodné ustanovenia a existujúce Zmluvy

15.1. Tieto VOP sa použijú na Zmluvy uzatvorené odo dňa ich účinnosti, pokiaľ Zmluva alebo právny predpis neurčuje inak.

15.2. Na Zmluvy uzatvorené pred účinnosťou týchto VOP sa tieto VOP použijú iba v rozsahu, v akom sa stanú súčasťou existujúceho zmluvného vzťahu v súlade so Zmluvou a právnymi predpismi.

15.3. Pri zmene zmluvných podmienok existujúceho Účastníka Poskytovateľ oznámi zmenu spôsobom a v lehote vyžadovanej právnymi predpismi a, ak zmena zakladá právo ukončiť Zmluvu bez sankcie, informuje Účastníka aj o tomto práve.

15.4. Ak právne predpisy vyžadujú trvanlivé médium, Poskytovateľ použije spôsob komunikácie spĺňajúci túto požiadavku.

15.5. Právo Účastníka ukončiť Zmluvu v súvislosti s jednostrannou zmenou zmluvných podmienok a prípadné výnimky z tohto práva sa riadia aktuálnymi právnymi predpismi.

15.6. Samotným nadobudnutím účinnosti nových VOP sa nemení individuálne dohodnutá cena, program, rýchlosť, zľava, viazanosť ani iná individuálna podmienka existujúcej Zmluvy.

15.7. Individuálne dohodnuté ustanovenie Zmluvy má prednosť pred všeobecným ustanovením VOP, pokiaľ právny predpis neurčuje inak.

15.8. Poskytovateľ zabezpečí primeranú dostupnosť aktuálnych a predchádzajúcich verzií VOP potrebných na určenie podmienok príslušných zmluvných vzťahov.

Článok XVI

Záverečné ustanovenia

16.1. Tieto VOP upravujú práva a povinnosti Poskytovateľa a Účastníka pri poskytovaní verejne dostupných elektronických komunikačných služieb, najmä Služby prístupu k internetu.

16.2. Zmluvný vzťah môže byť tvorený najmä Zmluvou, Súhrnom zmluvy, ak sa vyžaduje, týmito VOP, Cenníkom, Technickou špecifikáciou, dodatkami, individuálnymi dohodami a SLA.

16.3. Individuálne ustanovenie Zmluvy alebo dodatku má prednosť pred všeobecným ustanovením VOP, pokiaľ právny predpis neurčuje inak. SLA má prednosť vo veciach, ktoré osobitne upravuje.

16.4. Ak sa niektoré ustanovenie VOP stane neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, nemá táto skutočnosť vplyv na ostatné ustanovenia, pokiaľ z právnych predpisov alebo povahy veci nevyplýva inak.

16.5. Právne vzťahy neupravené Zmluvou alebo VOP sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení a priamo uplatniteľnými právnymi predpismi Európskej únie.

16.6. Aktuálne znenie VOP Poskytovateľ zverejňuje na svojom webovom sídle. Predchádzajúce verzie uchováva alebo sprístupňuje v rozsahu potrebnom na určenie podmienok jednotlivých zmluvných vzťahov.

16.7. Poskytovateľ môže meniť tieto VOP iba spôsobom dovoľeným Zmluvou a právnymi predpismi. Zmena podmienok existujúcich Zmlúv sa vykonáva podľa Článku XV.

16.8. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňa: 26. 09. 2026.