

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

1. Vymedzenie základných pojmov

- 1.1 „**Poskytovateľ**“ je spoločnosť CHARINET Slovakia, s.r.o. sídlo: Hollého 508, 034 01 Ružomberok, IČO: 48 036 986.
- 1.2 „**Objednávateľ**“/„**Užívateľ**“ je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá požiadala Poskytovateľa o poskytovanie Služieb.
- 1.3 „**Internet**“ je medzinárodná, verejná, informačná a dátová telekomunikačná sieť.
- 1.4 „**Sieť CHARINET**“ je sústava funkčne prepojených telekomunikačných, rádiových, káblových a iných elektronických zariadení prevádzkovaných a/alebo používaných Poskytovateľom na účel pripojenia Zákazníka do siete Internet.
- 1.5 „**Zmluva**“ je akákoľvek zmluva, na základe ktorej sa Poskytovateľ zaväzuje za odplatu pripojiť Objednávateľa k sieti CHARINET a prostredníctvom nej do siete Internet a/alebo poskytovať mu iné dohodnuté Služby. V Zmluve môže byť obsiahnutá aj dohoda o predaji resp. o nájme technických zariadení potrebných pre poskytovanie/prijímanie Služieb alebo iné dojednania. Zmluva môže byť v praxi označená rôznym názvom, najmä „Zmluva o poskytovaní služieb elektronických komunikácií.“. Podpisom Zmluvy sa Objednávateľ stáva Zákazníkom.
- 1.6 „**Zákazník**“ je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá s Poskytovateľom uzatvorila Zmluvu.
- 1.7 „**Služby**“ sú služby, ktorých popis je uvedený v článku 2 a ktoré Poskytovateľ je oprávnený poskytovať resp. poskytuje Zákazníkovi.
- 1.8 „**Cenník**“ je aktuálna tarifa Poskytovateľa za poskytovanie Služieb, iných doplnkových služieb a ďalších plnení.
- 1.9 „**Zriadenie pripojenia**“ predstavuje súhrn úkonov, ktorých vykonanie zabezpečuje Poskytovateľ a po vykonaní ktorých je možné pripojiť Zákazníka do siete CHARINET. Zriadenie pripojenia zahŕňa nastavenie technických parametrov siete CHARINET a v prípade, že je to potrebné, aj zriadenie a prenájom prístupového okruhu a inštaláciu potrebných technických a iných zariadení.
- 1.10 „**Dočasné prerušenie poskytovania služieb**“ je úkon Poskytovateľa, ktorý dočasne znemožní Zákazníkovi využívanie Služieb.
- 1.11 „**Porucha**“ je taký stav Služieb, kedy Zákazník nemôže využívať Služby, resp. kedy Služby nedosahujú dohodnutú úroveň parametrov. Poruchou nie je prerušenie dodávky elektrickej energie na strane Zákazníka.

2. Popis Služieb

- 2.1 Poskytovateľ poskytuje najmä elektronické komunikačné služby a s tým súvisiace služby a plnenia; tieto sa na účel týchto VOP považujú za Služby a zahŕňajú najmä nasledovné:
 - a) poskytovanie prístupu k Internetu,
 - b) sprístupňovanie televíznych a rozhlasových služieb (IPTV),
 - c) mailhosting a serverhosting,
 - d) poskytovanie virtuálnej privátnej siete (VPN, virtual private network),

- e) prenájom hnutel'nych vecí, najmä technických zariadení potrebných pre riadne a/alebo lepšie poskytovanie Služieb (najmä WIFI router, switch, firewall a iné),
 - f) predaj hnutel'nych vecí, najmä technických zariadení potrebných pre riadne a/alebo lepšie poskytovanie Služieb.
- 2.2 Ak sa na poskytovanie Služieb vyžaduje pripojenie do Internetu, toto je realizované pripojením do siete CHARINET, odkiaľ je prevádzka smerovaná do verejnej internetovej siete. Prenosové médium pre pripojenie Zákazníka je zabezpečené mikrovlnným spojom Point-to-Point, Point-to-Multipoint, optickou alebo metalickou trasou. Koncový bod pripojenia je v prípade mikrovlnného pripojenia mikrovlnný prístupový bod, v prípade pripojenia optického alebo metalického je ním ethernetová zásuvka a v prípade pripojenia optického je ním optická zásuvka a ONT zariadenie. Konektivita je zabezpečená cez iného internetového operátora.
- 2.3 VPN je permanentné prepojenie dvoch a viac LAN sietí Zákazníka do jednej virtuálnej siete v prostredí chrbticovej siete CHARINET komunikačným protokolom IP (Internet Protocol).
- 2.4 Všetky informácie o poskytovaných Službách a o ostatných s tým súvisiacich informáciách sa nachádzajú na URL adrese: www.charinet.sk alebo na požiadanie u Poskytovateľa.
- 2.5 Osobitne vo vzťahu k službám IPTV sa uvádza:
- a) Objednávateľ berie na vedomie, že nositeľom všetkých práv a povinností k šíreniu prevzatého TV a rozhlasového vysielania služba je spoločnosť SledovanieTV.sk s.r.o., sídlo: Miletičova 3/a, 821 08 Bratislava - mestská časť Ružinov, IČO: 47 374 063 (ďalej aj len „Garant IPTV“), ktorá na základe osobitnej dohody umožňuje Poskytovateľovi, aby umožnil používanie tejto Služby Objednávateľovi.
 - b) Programová ponuka služby IPTV zahŕňa zoznam jednotlivých televíznych kanálov. Aktuálna programová ponuka je k dispozícii u Poskytovateľa. Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne meniť programovú ponuku a počet poskytovaných televíznych a rozhlasových programov (najmä s ohľadom na zmenu podmienok jednotlivých dodávateľov).
 - c) Poskytovateľ je oprávnený kedykoľvek prestať s poskytovaním tejto služby, pokiaľ ďalšie poskytovanie tejto služby nie je možné vzhľadom na konanie Garanta IPTV a/alebo vzhľadom na zánik zmluvy s Garantom IPTV.
 - d) Sprístupňovanie obsahov získaných v rámci tejto služby tretím osobám odlišným od Objednávateľa je výslovne zakázané, najmä je výslovne zakázané akékoľvek reprodukovanie obsahu, jeho šírenie a pozmeňovanie.
 - e) Poskytovateľ nezodpovedá za obsah prevzatého televízneho a rozhlasového vysielania.

3. Podmienky na uzavretie Zmluvy

- 3.1 Poskytovateľ na základe požiadavky Objednávateľa s ním môže uzatvoriť Zmluvu.
- 3.2 Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy za podmienok podľa príslušných právnych predpisov, najmä v prípadoch, ak:
- a) poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,

- b) Objednávateľ nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu (najmä ak je dlžníkom Poskytovateľa alebo dlžníkom iného podniku poskytujúceho sieť alebo elektronické komunikačné služby),
- c) Objednávateľ nesúhlasí s podmienkami Zmluvy.

4. Zmluva

- 4.1 Súčasťou Zmluvy sú tieto VOP.
- 4.2 Ak je Zmluva písomná, je možné ju meniť aj inou ako písomnou formou; to neplatí pre záväzky, ktoré podľa Občianskeho zákonníka možno dojednať len v písomnej forme.
- 4.3 Ak nebolo dohodnuté inak, Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu všetkými zmluvnými stranami.
- 4.4 Zmluva je uzatvorená na dobu uvedenú v Zmluve; ak v Zmluve lehota nie je uvedená, uzatvára sa na dobu neurčitú.
- 4.5 Zákazník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov podľa príslušných právnych predpisov.
- 4.6 Zákazník je oprávnený Zmluvu vypovedať za podmienok podľa príslušných právnych predpisov.
- 4.7 Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy, ak Zákazník
 - a) opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia verejnej siete, siete CHARINET alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
 - b) nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
 - c) pripojí na verejnú sieť alebo sieť CHARINET zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa osobitných predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí,
 - d) opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania,
 - e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy alebo ak podstatne poruší podmienky Zmluvy, pričom podstatným porušením podmienok Zmluvy je zneužitie Služby spočívajúce v umožnení využívania Služby v rozpore s jej určením alebo prekonanie alebo pokus o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania Služby oprávnenými subjektmi.
- 4.8 Zmluva, ktorá bola uzatvorená na dobu určitú, sa automaticky predlžuje, ak ani jedna zo zmluvných strán pred uplynutím doby jej trvania neoznámí druhej strane, že nemá záujem na ďalšom pokračovaní Zmluvy; kedykoľvek po takomto predĺžení doby má Zákazník právo za podmienok podľa príslušných právnych predpisov vypovedať Zmluvu. Výpovedná lehota je jeden mesiac.
- 4.9 Účastník má právo pri zmene Zmluvy (vrátane zmeny VOP) zo strany Poskytovateľa odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa oznámenia zmeny Zmluvy Zákazníkovi, a to bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady; to neplatí, ak ide o zmeny Zmluvy, ktoré
 - a) sú výhradne v prospech účastníka alebo
 - b) sú výlučne administratívneho charakteru alebo
 - c) nemajú negatívny vplyv na účastníka alebo
 - d) vyplývajú z právnych predpisov.

5. Povinnosti Poskytovateľa

- 5.1 V prípade zavineneho neposkytnutia dohodnutej služby Poskytovateľom má Zákazník právo na vrátenie príslušnej časti odplaty.
- 5.2 Ak je poskytovanie Služieb spojené a/alebo podmienené zadaním hesla, Poskytovateľ nezodpovedá za žiadne škody spôsobené prezradením Zákazníkovho hesla, ktoré si Zákazník sám zvolil a ktorého utajenie je povinný sám zabezpečiť.
- 5.3 V prípade vzniku škody za ktorú zodpovedá Poskytovateľ, je tento povinný nahradiť Zákazníkovi skutočne vzniknutú škodu, nie však ušlý zisk.

Ak ide o poskytovanie elektronických komunikačných služieb, uplatnia sa aj nasledovné ustanovenia:

- 5.4 V prípade zavineneho neposkytnutia dohodnutej Služby Poskytovateľom má Zákazník právo na vrátenie príslušnej časti ceny. Toto právo zaniká ak sa neuplatní písomne u Poskytovateľa v lehote troch mesiacov po zjednaní nápravy.
- 5.5 Poskytovateľ sa zaväzuje, že Služby bude prevádzkovať tak, aby mesačná dostupnosť služby poskytovanej sieťou CHARINET bola minimálne 97 %.
- 5.6 V prípade, že nastane Porucha, za ktorej vznik je zodpovedný Poskytovateľ, je povinný začať s jej odstraňovaním v najkratšom možnom čase, najneskôr však do 72 hodín. Do tejto lehoty sa nezapočítava deň, v ktorom bola porucha Zákazníkom nahlásená. Týmto ustanovením VOP nie je dotknuté právo Zákazníka uplatniť si u Poskytovateľa nárok na zľavu z ceny za poskytovanú Službu.
- 5.7 Odstránenie Poruchy za vznik, ktorej je zodpovedný Zákazník, môže Poskytovateľ uskutočniť na základe žiadosti Zákazníka v dohodnutej lehote, a to za odplatu a na náklady Zákazníka.
- 5.8 S ohľadom na charakter Služieb je výhradne Objednávateľ / Zákazník zodpovedný za druh a objem dát prenesených v rámci týchto Služieb. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Zákazníkovi ako následok spammingu, phishingu pôsobenia, počítačových vírusov a pod., súvisia s prenosom dát nevyžiadaných Zákazníkom, a to bez ohľadu na ich druh a spôsob ich vzniku. Objednávateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ nie je povinný zisťovať a/alebo preukazovať pôvod prenesených dát.
- 5.9 Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vzniknú Zákazníkovi a súvisia s obsahom a bezpečnosťou prepravovaných správ a údajov cez Internet.
- 5.10 V prípade, ak sú Služby poskytované s agregáciou, nemôže byť Zákazníkovi garantované dodržanie kapacitných (rýchlostných) parametrov takto poskytovaných Služieb. Z uvedeného vyplýva že Poskytovateľ zaručuje Zákazníkovi v prípade týchto Služieb (poskytovaných s agregáciou) len cieľovú a časovú dostupnosť služieb.

6. Povinnosti Zákazníka

- 6.1 Zákazník sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť potrebnú pre riadne plnenie Zmluvy.
- 6.2 Zákazník sa zaväzuje platiť všetky peňažné záväzky včas a v dohodnutej výške v súlade s podmienkami Zmluvy.
- 6.3 Zákazník sa zaväzuje nezneužiť žiadnu zo Služieb, a to najmä na:
- podporu, vytvorenie priestoru alebo na zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej aktivity vrátane prenosu obscénnej alebo urážlivej komunikácie alebo uverejňovanie takýchto materiálov na sieti Internet, rozširovanie počítačových vírusov, neoprávnený zásah do materiálov podliehajúcich autorskému právu publikovanie ohováračských materiálov,
 - narušenie bezpečnosti systému alebo siete pokusom o získanie neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich použitím, vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušenie bezpečnostných opatrení alebo o patrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete,
 - svojvoľné pokusy o preťaženie systému a iné zlovoľné kroky,
 - zmeniť si alebo pokúsiť sa zmeniť si pridelenú IP adresu.
- 6.4 Ak Zákazník nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných rozvodov, potrebných pre pripojenie príslušného zariadenia, je povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka a/alebo správcu vnútorných rozvodov s umiestnením komponentov, najmä potrebných koncových zariadení, s vybudovaním potrebných káblových trás, ako aj s využitím vnútorných rozvodov na zriadenie pripojenia a poskytovanie Služieb v požadovanom rozsahu, inak je Poskytovateľ oprávnený od Zmluvy odstúpiť. Zákazník je povinný zabezpečiť súhlas podľa predchádzajúcej vety najneskôr k dohodnutému dňu inštalácie zariadení, inak zodpovedá za všetku škodu a ušlý zisk, ktorý Poskytovateľovi alebo tretím osobám vznikne; ak Objednávateľ túto povinnosť nesplní, Poskytovateľ je oprávnený aj odstúpiť od Zmluvy.

7. Niektoré oprávnenia Poskytovateľa

- 7.1 Poskytovateľ je za podmienok podľa príslušných právnych predpisov oprávnený dočasne prerušiť poskytovanie Služieb, a to najmä z dôvodu:
- verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu,
 - vyššej moci, teda vzniku skutočnosti, ktorú Poskytovateľ nemôže ovplyvniť a ktorá bráni v riadnom poskytovaní Služieb,
 - rozhodnutia príslušného orgánu,
 - nevyhnutnej údržby, servisu, upgrade-u alebo v snahe vyhnúť sa vzniku alebo zhoršeniu Poruchy,
 - Zákazník porušuje svoje povinnosti, a to až do odstránenia porušenia a zjednania nápravy,
 - zneužívania Služby, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
 - ochrany práv Objednávateľa, Zákazníka alebo inej osoby.

- 7.2 Poskytovateľ je ďalej za podmienok podľa príslušných právnych predpisov oprávnený pri získavaní, overovaní a aktualizácii údajov na účely plnenia Zmluvy požadovať od Zákazníka a Objednávateľa preukázanie totožnosti predložením občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti.
- 7.3 Poskytovateľovi patrí odplata aj za obdobie prerušenia poskytovania Služieb, ak k nemu nedošlo výlučne z dôvodov spočívajúcich v porušení jeho povinností.

8. Ceny a platobné podmienky

- 8.1 Ak nie je dohodnuté inak, Zákazníkovi bude účtovaná cena podľa Cenníka platného a účinného v čase začatia poskytovania Služby. Ak sa z akéhokoľvek dôvodu v Cenníku nenachádza cena za príslušnú Službu, patrí Objednávateľovi cena obvyklá.
- 8.2 Fakturačným – účtovacím obdobím Zákazníka je jeden mesiac, ak nie je dohodnuté inak.
- 8.3 Zákazník súhlasí, že akékoľvek finančné zálohy a preplatky podľa Zmluvy môžu byť započítané na úhradu akýchkoľvek pohľadávok Poskytovateľa voči Zákazníkovi.

9. Zmena Zmluvy, VOP a Cenníka

- 9.1 Zmluvu je možné meniť len na základe dohody zmluvných strán.
- 9.2 Poskytovateľ je oprávnený VOP a Cenník aj jednostranne meniť s čím Zákazník súhlasí.
- 9.3 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny alebo doplnenia VOP je Poskytovateľ povinný Zákazníka o týchto zmenách a doplnkoch informovať.

10. Telekomunikačné tajomstvo

- 10.1 Predmetom telekomunikačného tajomstva je
- obsah prenášaných správ,
 - údaje komunikujúcej strany, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby – podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu ak sú spojené s údajmi podľa písmena a), c) alebo písmena d); predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname,
 - prevádzkové údaje,
 - lokalizačné údaje.
- 10.2 Telekomunikačné tajomstvo je povinný zachovávať Poskytovateľ, Objednávateľ, Zákazník a každý, kto príde s jeho predmetom do styku pri poskytovaní sietí a Služieb, pri používaní Služieb, náhodne alebo inak.
- 10.3 Telekomunikačné tajomstvo možno sprístupniť príslušným oprávneným osobám za podmienok podľa príslušných právnych predpisov.

11. Spoločné a záverečné ustanovenia

- 11.1 Závazkovo-právne vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách a ostatných právnych predpisov platných v Slovenskej republike.
- 11.2 V prípade ak je v Zmluve alebo v týchto VOP dohodnuté, že Poskytovateľ oznámi nejakú skutočnosť Zákazníkovi, takéto oznámenie bude mať formu listu, e-mailu doručovaného do emailovej/poštovej schránky poskytnutej príslušným adresátom alebo textovej správy doručovanej na telefónne číslo príslušného adresáta.
- 11.3 Rozhodným právom je právo Slovenskej republiky. Právomoc na riešenie sporov medzi Objednávateľom/Zákazníkom a Poskytovateľom majú výlučne súdy Slovenskej republiky.
- 11.4 Tieto obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť a platnosť dňa 01.03.2026.

ZÁSADY SPRACÚVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Poskytovateľ spracúva osobné údaje Objednávateľa podľa podmienok uvedených v Zmluve a v týchto zásadách.
2. Osobné údaje Objednávateľa sa spracúvajú v rozsahu, ako je uvedené v Zmluve. Za osobné údaje súvisiace s plnením Zmluvy sa považujú všetky údaje o spôsobe a rozsahu využívania Služieb Objednávateľom. So súhlasom Objednávateľa možno spracúvať aj ďalšie jeho osobné údaje.
3. Osobné údaje sa neprenášajú do tretej krajiny (do krajiny mimo EÚ) ani medzinárodnej organizácii.
4. Osobné údaje sa uchovávajú u Poskytovateľa počas trvania Zmluvy a počas obdobia trvania nárokov vyplývajúcich zo Zmluvy
5. Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť osobné údaje Objednávateľa najmä nasledovným subjektom/kategóriám subjektov:
 - a) fyzickým a právnickým osobám podieľajúcim sa v dodávateľskom vzťahu k Poskytovateľovi alebo k niektorému z jeho dodávateľov na poskytovaní Služieb (bez ohľadu na počet stupňov, v ktorom boli zapojené do dodávateľského reťazca),
 - b) fyzickým a právnickým osobám poskytujúcim Objednávateľovi účtovné služby, služby daňového poradenstva, právne služby a iné poradenské služby.
6. Bez ohľadu na účel a rozsah a spracúvania osobných údajov je Poskytovateľ oprávnený vykonať akékoľvek spracovateľské úkony s osobnými údajmi Objednávateľa aj prostredníctvom akéhokoľvek ďalšieho subjektu (t. j. sprostredkovateľa podľa článku 4 ods. 8 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 – všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov, GDPR); ustanovenie tejto vety sa považuje za všeobecné povolenie na použitie sprostredkovateľov. Každý z takto zapojených sprostredkovateľov je oprávnený na účely plnenia príslušných svojich povinností alebo výkon oprávnený zapojiť do spracúvania osobných údajov ďalších sprostredkovateľov. Postupom podľa predchádzajúcej vety môže postupovať aj každý z ďalších sprostredkovateľov bez ohľadu na počet stupňov, v ktorých bol príslušný ďalší sprostredkovateľ do spracúvania osobných údajov zapojený na základe príslušnej zmluvy.

7. Bez ohľadu na účel a rozsah a spracúvania osobných údajov má každý Objednávateľ tieto práva.
- a) **právo na prístup k údajom** t.j. právo získať potvrdenie o tom, či sa spracúvajú jeho osobné údaje, a ak tomu tak je, právo získať prístup k týmto údajom a informácie o tom, (i) na aký účel sa osobné údaje spracúvajú (ii) ktorým osobám alebo kategóriám osôb sa osobné údaje sprístupňujú, (iii) predpokladanú dobu uchovávanía osobných údajov alebo, ak to nie je možné, kritériá na jej určenie, (iv) aké sú práva Objednávateľa (viď nasledujúce písm. b) a nižšie),
 - b) **právo na opravu**, t.j. právo na to, aby Poskytovateľ bez zbytočného odkladu opravil nesprávne osobné údaje; so zreteľom na účely spracúvania má Objednávateľ právo na doplnenie neúplných osobných údajov,
 - c) **právo na vymazanie („na zabudnutie“)** – t.j. právo dosiahnuť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu vymazanie osobných údajov, ktoré sa ho týkajú, ak (i) osobné údaje už nie sú potrebné na účely, na ktoré sa získavali alebo inak spracúvali, (ii) bol odvolaný súhlas, na základe ktorého sa osobné údaje spracúvajú a neexistuje iný právny základ na ich spracúvanie, (iii) Objednávateľ využije právo namietať (pozri nižšie písm. f)) a neprevažujú žiadne oprávnené dôvody na spracúvanie (iv) Objednávateľ využije právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov na účely priameho marketingu, (v) osobné údaje sa spracúvali/spracúvajú nezákonne, (vi) osobné údaje musia byť vymazané, aby sa splnila povinnosť podľa príslušných právnych predpisov EÚ a/alebo SR, (vii) osobné údaje sa získali v súvislosti s ponukou služieb informačnej spoločnosti adresovanou priamo dieťaťu podľa článku 8 ods. 1 GDPR,
 - d) **právo na obmedzenie spracúvania** – t.j. právo na to, aby Poskytovateľ obmedzil spracúvanie osobných údajov, ak (i) Objednávateľ napadne správnosť osobných údajov, a to počas obdobia umožňujúceho Poskytovateľovi overiť ich správnosť, (ii) spracúvanie je protizákonné a Objednávateľ namieta proti vymazaniu osobných údajov a žiada namiesto toho obmedzenie ich použitia, (iii) Poskytovateľ už nepotrebuje osobné údaje na účely spracúvania, ale potrebuje ich Objednávateľ na preukázanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov, (iv) Objednávateľ využil právo namietať (pozri nižšie písm. f), a to až do overenia, či oprávnené dôvody na strane Poskytovateľa prevažujú nad oprávnenými dôvodmi Objednávateľa,
 - e) **právo na prenosnosť údajov** – t.j. právo získať osobné údaje, ktoré sa ho týkajú a ktoré poskytol Poskytovateľovi v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a právo preniesť tieto údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi podľa vlastného výberu bez toho, aby mu Poskytovateľ bránil; toto právo možno uplatniť, ak (i) sa spracúvanie zakladá na súhlase Poskytovateľa a zároveň, ak (ii) sa vykonáva automatizovanými prostriedkami,
 - f) **právo namietať** – t.j. právo kedykoľvek namietať proti spracúvaniu jeho Osobných údajov, pričom (i) ak toto spracúvanie sa vykonáva na základe titulu, ktorým je výkon oprávnených záujmov Poskytovateľa alebo plnenie úlohy Poskytovateľa realizovanej vo verejnom záujme, Poskytovateľ, nesmie ďalej osobné údaje spracúvať, pokiaľ nepreukáže nevyhnutné oprávnené dôvody na ich spracúvanie, ktoré prevažujú nad záujmami, právami a slobodami Objednávateľa, alebo pokiaľ nepreukáže dôvody na preukázanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov a (ii) ak sa osobné

údaje spracúvajú na účely priameho marketingu, Poskytovateľ je povinný od ich spracúvania upustiť,

- g) **právo na automatické rozhodovanie** – t.j. právo, aby sa na neho nevzťahovalo rozhodnutie, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní, vrátane profilovania, a ktoré má právne účinky, ktoré sa ho týkajú alebo ho podobne významne ovplyvňujú; to neplatí, ak príslušné rozhodnutie (i) je nevyhnutné na uzavretie alebo plnenie zmluvy medzi Objednávateľom a Poskytovateľom, (ii) je povolené právom EÚ alebo SR a ktorým sa zároveň stanovujú aj vhodné opatrenia zaručujúce ochranu práv a slobôd a oprávnených záujmov Objednávateľa, alebo (iii) je založené na súhlase Objednávateľa.
8. Objednávateľ je oprávnený viesť akúkoľvek komunikáciu ohľadom osobných údajov, účele a podmienok ich spracúvania prostredníctvom akéhokoľvek e-mailu/telefónneho čísla Poskytovateľa uvedeného v Zmluve a tiež listinne na adrese sídla Poskytovateľa. Poskytovateľ zabezpečí poskytnutie príslušných informácií Objednávateľovi bez zbytočného odkladu, v prípade komplexnejšej alebo podrobnejšej odpovede môže na poskytnutie príslušných informácií určiť primeranú lehotu.
9. Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa akékoľvek vysvetlenia o účele, spôsobe, podmienkach a rozsahu spracúvania osobných údajov ako aj o akýchkoľvek svojich právach. Poskytovateľ poskytne všetky potrebné vysvetlenia a informácie, a to bezplatne a vo forme, ktorá je pre Objednávateľa zrozumiteľná, Poskytovateľ zároveň na požiadanie bude informovať Objednávateľa voči komu a akým spôsobom môže uplatňovať svoje práva.
10. Objednávateľ môže odmietnuť poskytnúť vysvetlenia a informácie podľa predchádzajúceho ods. ba v prípade, ak ide o žiadosti zjavne neopodstatnené alebo neprimerané, najmä pre ich opakujúcu sa povahu.
11. Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňa 01.03.2026.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

V prípade akýchkoľvek vád alebo nedostatkov poskytovaného plnenia alebo akýchkoľvek iných nezrovnalostí možno Poskytovateľa kontaktovať prostredníctvom kontaktných údajov (e-mail, tel.) uvedených na webovej stránke www.charinet.sk

Tým nie je dotknutá možnosť štandardného reklamačného konania podľa nižšie uvedeného.

1. Na účely tohto Reklamačného poriadku pojmy „Poskytovateľ“, „Zákazník“ a „Služby“ majú rovnaký význam ako pojmy uvedené vo všeobecných obchodných podmienkach.
2. Reklamáciou sa rozumie vytknutie vady poskytovaného plnenia (vrátane elektronickej komunikačnej služby).
3. Zákazník je oprávnený reklamovať plnenie, ktoré má vadu alebo ktoré nezodpovedá požadovanej kvalite.
4. Každý Zákazník môže reklamovať vady poskytnutého plnenia, a to kedykoľvek počas trvania Zmluvy a/alebo po skončení Zmluvy, ak však ide o reklamáciu elektronickej komunikačnej služby, vždy najneskôr v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie alebo od zistenia nesúladu v cene predplatenej

elektronickej komunikačnej služby služby, alebo závady poskytnutej elektronickej komunikačnej služby.

5. Zákazník môže uplatniť reklamáciu poštou na adrese sídla Poskytovateľa, v akejkoľvek jeho prevádzkarni, e-mailom na e-mailovej adrese Poskytovateľa a tiež na inom mieste a iným spôsobom podľa príslušných právnych predpisov.
6. Reklamáciu možno uplatniť akýmkoľvek spôsobom, z ktorého je zřejmé, že Zákazník vytýka vadu Služby a že žiada o nápravu.
7. Poskytovateľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať Zákazníkovi potvrdenie, ak takáto povinnosť vyplýva z príslušných právnych predpisov.
8. Poskytovateľ je ďalej povinný poučiť Zákazníka o jeho právach podľa príslušných právnych predpisov a určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Poskytovateľ nemôže ovplyvniť.
9. Vybavením reklamácie je postup podľa nasledujúcich odsekov:
10. Ak Poskytovateľ odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi Zákazníkovi.
11. V prípade opodstatnenej reklamácie Poskytovateľ odstráni vytýkaný nedostatok na svoje vlastné náklady, pričom
 - (i) ak predmetom plnenia je služba a
 - a) ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, Poskytovateľ vadu bez zbytočného odkladu odstráni,
 - b) ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, Poskytovateľ vráti Zákazníkovi cenu v rozsahu, ako mu bola zaplatená a ako nedošlo k poskytnutiu plnenia.
 - (ii) ak predmetom plnenia je hnuťelná vec
 - a) Zákazník má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Zákazník si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil Poskytovateľovi neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil Zákazníkovi značné ťažkosti,
 - b) Poskytovateľ môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností podľa odseku 1 druhej vety.
 - c) V ostatnom sa aplikujú ustanovenia § 621 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a ostatných príslušných právnych predpisov.
12. V prípade, ak predmetom plnenia je elektronickej komunikačnej služby, platí aj nasledovné:
 - 12.1 V prípade zavinenej neposkytnutia dohodnutej služby Poskytovateľom má Zákazník právo na vrátenie príslušnej časti ceny; toto právo zaniká ak sa neuplatní písomne u Poskytovateľa v lehote troch mesiacov po zjednaní nápravy.
 - 12.2 Poskytovateľ je povinný na trvanlivom médiu oznámiť Zákazníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Poskytovateľ je povinný o predĺžení informovať Zákazníka na trvanlivom médiu pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle svoje oznámenie Zákazníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. Ak si Zákazník zvolí spôsob, ktorým ho má Poskytovateľ informovať o spôsobe vybavenia reklamácie, Poskytovateľ

mu oznámi vybavenie reklamácie týmto spôsobom; to platí aj pre oznámenie o predĺžení lehoty na prešetrenie reklamácie.

12.3 Reklamácia vo veci prešetrenia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Zákazníkovi 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 umožniť Zákazníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.

12.4 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Zákazníka, ale rozsah poskytnutej verejne dostupnej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Zákazník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania verejne dostupnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie verejne dostupnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejne dostupnej služby za celé obdobie využívania služby.

13. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť a platnosť dňa 01.03.2026.

POUČENIE O MOŽNOSTI VYUŽITIA ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPOROV

1. Zákazník má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva alebo ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu.
2. Ak Poskytovateľ na žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, Zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa § 11 a nasl. zákona č. 391/2015 Z.z. na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, ak ide o elektronické komunikačné služby a Slovenskú obchodnú inšpekciu, ak ide o iné plnenie. Možnosť obrátiť sa na príslušný súd tým nie je dotknutá.
3. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má Zákazník.
4. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu môže Zákazník podať postupom podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (dostupný tu: <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2015/391/>) alebo prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov dostupnej tu: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.
5. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu musí obsahovať meno a priezvisko Zákazníka, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má, presné označenie Poskytovateľa, úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností, označenie, čoho sa Zákazník domáha, dátum, kedy sa Zákazník obrátil na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s Poskytovateľom bol bezvýsledný, vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) alebo g) zákona č. 391/2015 Z. z.

6. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže Zákazník využiť formulár, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 1 zákona č. 391/2015 Z.z. a ktorý je dostupný aj na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.
7. Ak návrh neobsahuje požadované náležitosti alebo ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne informuje Zákazníka o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a vyzve ho, aby neúplný alebo nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Subjekt alternatívneho riešenia sporov zároveň Zákazníka poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote.
8. Ak Zákazník napriek výzve podľa predchádzajúceho odseku svoj návrh v určenej lehote nedoplní a pre tento nedostatok nemožno pokračovať v alternatívnom riešení sporu, subjekt alternatívneho riešenia sporov návrh odmietne.
9. Subjekt alternatívneho riešenia sporov odmietne návrh aj vtedy, ak (i) nie je príslušný riešiť spor (ii) vo veci, ktorej sa návrh týka, bolo skôr začaté alternatívne riešenie sporu pred iným subjektom alternatívneho riešenia sporov, vo veci už rozhodol súd alebo rozhodcovský súd, vo veci bola uzavretá dohoda o mediácii alebo bolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) alebo g) zákona č. 391/2015 Z.z. (iii) je návrh neopodstatnený, (iv) je návrh anonymný, (v) požiadal ministerstvo o vyčiarknutie zo zoznamu; neopodstatneným návrhom je najmä návrh, z ktorého je po dôkladnom posúdení návrhu a priložených dokladov zrejmé, že ním Zákazník nesleduje ochranu svojich práv a právom chránených záujmov, alebo ide o opakovaný návrh v tej istej veci, ktorá už je alebo bola predmetom alternatívneho riešenia sporu, pričom tento návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti.
10. Ak osobitný predpis neustanovuje inak alebo z pravidiel alternatívneho riešenia sporov nevyplýva niečo iné, subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť aj vtedy, ak (i) sa spotrebiteľ pred podaním návrhu preukázateľne nepokusil vyriešiť spor komunikáciou s Poskytovateľom, (ii) vyčísľiteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur, (iii) sa vecou, ktorej sa návrh týka, už predtým zaoberal a spotrebiteľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a alternatívne riešenie sporu by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné, (iv) je vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé, že alternatívne riešenie sporu by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia (v) spotrebiteľ podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa 1. doručenia zamietavej odpovede Poskytovateľa na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo 2. márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal Poskytovateľovi žiadosť o nápravu, na ktorú Poskytovateľ neodpovedal.
11. Odmietnutie návrhu spolu s uvedením dôvodu odmietnutia subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne oznámi spotrebiteľovi; to neplatí, ak ide o anonymný návrh.
12. Ak subjekt alternatívneho riešenia sporov návrh Zákazníka neodmietne, postupuje sa podľa § 14 a nasl. zákona č. 391/2015 Z.z. (dostupný tu: <https://www.slov-lex.sk/ezbierky/pravne-predpisy/SK/ZZ/2015/391>).