

**Rámcová dohoda  
na poskytovanie služby Hybridná pošta**

uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka  
v znení neskorších predpisov a § 11 zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní  
a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zmluva**“)  
medzi

**Obchodné meno:** Slovenská záručná a rozvojová banka, a. s.  
**Sídlo:** Štefániková 27, 814 99 Bratislava  
**IČO:** 00 682 420  
**IČ DPH:** SK2020804478  
**Bankové spojenie:** Slovenská záručná a rozvojová banka, a. s.  
**Číslo účtu:** 56432777/3000  
**V mene spoločnosti koná:** Ing. Dušan Tomašec, predseda predstavenstva  
Ing. Peter Ševčovic, podpredseda predstavenstva  
zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 3010/B

(ďalej len „**Objednávateľ**“ alebo „odosielateľ“)

a

**Obchodné meno:** Cromwell a.s.  
**Sídlo:** Lamačská 22, 841 03 Bratislava  
**IČO:** 31 353 746  
**IČ DPH:** SK2020340663  
**Bankové spojenie:** Poštová banka, a.s.  
**Číslo účtu:** 20323990/ 6500  
**V mene spoločnosti koná:** Ing. Petr Sucharda, predseda predstavenstva  
Peter Ďurana, člen predstavenstva  
zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu **Bratislava I**, oddiel: Sa, vložka č. **4607/B**  
(ďalej len „**Poskytovateľ hybridnej pošty**“ alebo „poštový podnik“)

(ďalej spolu aj „**Zmluvné strany**“ a samostatne ako „**Zmluvná strana**“)

**Preambula**

Túto zmluvu uzatvárajú Zmluvné strany ako výsledok verejného obstarávania na predmet zákazky „Služby hybridnej pošty pre Slovenskú záručnú a rozvojovú banku, a.s.“

**Článok 1  
Predmet zmluvy**

- 1.1 Predmetom tejto Zmluvy je poskytovanie služby hybridná pošta Poskytovateľom hybridnej pošty pre Objednávateľa. Službami hybridnej pošty sa rozumie spracovanie a prenos tlačových údajov v elektronickej forme, ich konverzia a tlač, personalizácia, obáľkovanie a kompletizácia listových zásielok a iných obdobných zásielok Objednávateľa Poskytovateľom hybridnej pošty (ďalej len „**zásielky hybridnej pošty**“ alebo „zásielka“) a ich preprava a dodanie na adresné miesto určenia pre adresátov Objednávateľa (ďalej len „služby **hybridnej pošty**“ alebo „hybridná pošta“ alebo „služby“).

## Článok 2 Špecifikácia plnenia

- 2.1 Zásielkou hybridnej pošty sa v tejto Zmluve rozumie zásielka hybridnej pošty do 50 g vo formáte DL, C6/5 a C5 a do 100 g vo formáte DL, C6/5 a C5. Iný formát doručovaných zásielok hybridnej pošty si môžu Zmluvné strany dohodnúť individuálne.
- 2.2 Poskytovateľ hybridnej pošty sa zaväzuje poskytovať služby hybridnej pošty na základe objednávky Objednávateľa, v rozsahu a za ceny špecifikované v tejto Zmluve. Bližšie podmienky poskytovania služieb hybridnej pošty sú upravené v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy – SLA.
- 2.3 Poskytovateľ hybridnej pošty je oprávnený po predchádzajúcom písomnom súhlase Objednávateľa v prípade potreby pri plnení ktoréhokoľvek, alebo aj všetkých záväzkov podľa tejto Zmluvy použiť služby subdodávateľa. Použitie služieb subdodávateľa nemá vplyv na cenu služieb dohodnutú v článku 4 tejto Zmluvy. Zodpovednosť za poskytované služby hybridnej pošty, ak sú služby hybridnej pošty zabezpečované prostredníctvom subdodávateľa, nesie voči Objednávateľovi vždy Poskytovateľ hybridnej pošty. V prípade, že je subdodávateľskou službou podaj zásielok k univerzálnemu poštovému operátorovi (Slovenská pošta, a.s.), riadi sa režim doručenia takto podaných zásielok Všeobecnými poštovými podmienkami Slovenskej pošty, a.s. platnými v čase podaja zásielok.

## Článok 3 Objednávka

- 3.1 Objednávateľ zašle Poskytovateľovi hybridnej pošty písomnú objednávku (ďalej len „**objednávka**“) a podklady pre tlač v termíne stanovenom v harmonograme uvedenom v bode č. 2 Prílohy č. 1 tejto Zmluvy - Service Level Agreement (SLA) (ďalej len „Service Level Agreement“ alebo „SLA“ alebo „Príloha č. 1“). Objednávku za objednávateľa vystavuje vecne zodpovedný organizačný útvar.
- 3.2 Objednávku je Objednávateľ povinný zaslať e-mailom kontaktnej osobe Poskytovateľa hybridnej pošty stanovenej v Prílohe č. 2 – Kontaktné osoby. O zmene kontaktnej osoby je Poskytovateľ hybridnej pošty povinný informovať Objednávateľa bezodkladne. V objednávke je Objednávateľ oprávnený uviesť:
- a) obchodné meno Poskytovateľa hybridnej pošty,
  - b) obchodné meno Objednávateľa, IČO, IČ DPH, kontaktné údaje,
  - c) názov objednáwanej služby,
  - d) počet zásielok hybridnej pošty,
  - e) toleranciu počtu zásielok hybridnej pošty,
  - f) druh zásielok hybridnej pošty,
  - g) termín dodania kompletných tlačových podkladov pre výrobu zásielok,
  - h) cenu za 1 ks zásielky hybridnej pošty (výroba aj doručenie),
  - i) požadovaný deň začiatku distribúcie zásielok hybridnej pošty,
  - j) požadovaný deň doručenia zásielok hybridnej pošty adresátom (ďalej len „**Distribučný termín**“),
  - k) meno, funkciu a podpis oprávnenej osoby a pečiatku Objednávateľa,
  - l) dátum a miesto vystavenia Objednávky.
- Vzor objednávky tvorí Prílohu č. 3 tejto Zmluvy.
- 3.3 Objednávateľ je povinný doručiť Poskytovateľovi hybridnej služby podklady pre tlač zásielok podľa SLA. Zoznam nevyhnutných tlačových podkladov na výrobu zásielok hybridnej pošty dohodne Poskytovateľ hybridnej pošty s Objednávateľom ešte pred dorúčením objednávky písomne.
- 3.4 V prípade, že Objednávka neobsahuje náležitosti v zmysle článku 3.2 tejto Zmluvy, alebo Objednávateľ nezašle podklady pre tlač zásielok hybridnej pošty riadne a včas v zmysle tejto Zmluvy, zaväzuje sa Objednávateľ doplniť objednávku do 24 hodín od

- písomnej výzvy Poskytovateľa hybridnej pošty. Požadovaný termín doručenia zásielok hybridnej pošty sa automaticky posúva o dobu, o ktorú Objednávateľ mešká s doplnením objednávky podľa tohto článku Zmluvy.
- 3.5 Poskytovateľ hybridnej pošty potvrdí Objednávateľovi prevzatie objednávky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa nepovažuje za akceptáciu objednávky.
- 3.6 Poskytovateľ hybridnej pošty najneskôr do 3 pracovných dní po prijatí objednávky písomne, a to osobne, poštou, kuriérom, alebo e-mailom objednávku schváli, alebo navrhne Objednávateľovi poskytnutie služby hybridnej pošty za iných podmienok, než bolo uvedené v objednávke, ale v súlade s touto Zmluvou.
- 3.7 Poskytovateľ hybridnej pošty si vyhradzuje právo odmietnuť objednávku v prípade, že objednávka prekračuje rozsah služieb stanovených v tejto Zmluve alebo v prípade, že nie je možné od Poskytovateľa hybridnej pošty spravodlivo požadovať, aby doručil zásielky hybridnej pošty adresátom v termíne určenom Objednávateľom.
- 3.8 Zmena alebo doplnenie objednávky uskutočnené počas plnenia objednávky (najmä zmena miesta doručenia a adresy počas prepravy), ktoré majú vplyv na akúkoľvek položku dohodnutej ceny za poskytnutie služby zo strany Poskytovateľa hybridnej pošty, povedie k novej cenovej kalkulácii a následne aj k vyhotoveniu novej objednávky, ktorá po odsúhlasení premietnutých zmien v dotknutých položkách kalkulácie Poskytovateľom hybridnej pošty aj Objednávateľom nahradí v plnom rozsahu pôvodnú objednávku, pokiaľ bude objednávka vystavená v súlade s touto Zmluvou.

#### **Článok 4**

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

- 4.1 Ročný objem zásielok hybridnej pošty odovzdaný Objednávateľom Poskytovateľovi hybridnej pošty na doručenie bude na úrovni cca 21.330 ks. Pred začiatkom každého doručovacieho cyklu Objednávateľ po vzájomnej dohode s Poskytovateľom hybridnej pošty stanoví objem zásielok hybridnej pošty určených na doručenie v sieti Poskytovateľa hybridnej pošty.
- 4.2 Objednávateľ a Poskytovateľ hybridnej pošty sa s ohľadom na bod 4.1 tejto Zmluvy dohodli, že za služby podľa tejto Zmluvy sa Objednávateľ zaväzuje Poskytovateľovi hybridnej pošty uhradiť za 1 ks zásielky hybridnej pošty čiastku peňažných prostriedkov podľa Cenníka, ktorý tvorí **Prílohu č. 4** tejto Zmluvy (ďalej aj ako „cenník“ alebo „Príloha č. 4“). Poskytovateľ hybridnej pošty si k celkovej cene za služby pripočíta DPH podľa platných právnych predpisov. Takto určená cena je pre 1 ks zásielky hybridnej pošty poskytnutej Poskytovateľovi hybridnej pošty konečná, garantovaná a nemenná, pričom zahŕňa odmenu Poskytovateľa hybridnej pošty a všetky náklady Poskytovateľa hybridnej pošty súvisiace s poskytovaním služieb podľa tejto Zmluvy, ak táto Zmluva neustanovuje inak.
- 4.3 Objednávateľ a Poskytovateľ hybridnej pošty sa môžu v osobitných prípadoch dohodnúť aj na nižšej cene za služby, ako je cena uvedená v bode 4.2 tejto Zmluvy, takáto dohoda však vyžaduje písomnú formu.
- 4.4 V prípade, že v priebehu platnosti a účinnosti tejto Zmluvy vzrastú na strane Poskytovateľa hybridnej pošty oprávnené vstupné náklady v dôsledku legislatívnych zmien, Zmluvné strany vstúpia do rokovania o zmene cien a po vzájomnom súhlase dohodou môžu samostatným písomným dodatkom k tejto Zmluve upraviť ceny za služby v nej dohodnuté. V prípade, ak nedôjde k uzavretiu dodatku podľa predchádzajúcej vety alebo inej písomnej dohode Zmluvných strán, je Poskytovateľ hybridnej pošty oprávnený odstúpiť od Zmluvy.
- 4.5 Splatnosť faktúr za poskytnuté služby je 30 kalendárnych dní od ich doručenia do sídla Objednávateľa uvedeného v záhlaví tejto Zmluvy. V prípade omeškania Objednávateľa s platením faktúr je Poskytovateľ hybridnej pošty oprávnený od

Objednávateľa požadovať úroky z omeškania vo výške 0,01 % z riadne a včas neuhradenej ceny za služby za každý, aj začatý deň omeškania.

## **Článok 5**

### **Práva a povinnosti Zmluvných strán**

- 5.1 Poskytovateľ hybridnej pošty sa zaväzuje uzavrieť s objednávatelom hybridnej pošty samostatnú zmluvu v zmysle § 8 zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov“) pred začatím spracúvania osobných údajov.
- 5.2 Poskytovateľ hybridnej pošty sa zaväzuje zabezpečiť včasné dodanie zásielok hybridnej pošty na adresy adresátov, ktorých databázu poskytne Poskytovateľovi hybridnej pošty Objednávateľ. Databáza údajov bude dodaná zo strany Objednávateľa len k produktom uvedeným vo „Výzve na predloženie ponuky pri zadávaní zákazky podľa § 9 ods. 9 zákona o verejnom obstarávaní platnom od 01.07.2013 a pokyny na vypracovanie ponuky č. NH 232013SOPS-sept-ID“ na predmet zákazky „Služby hybridnej pošty pre Slovenskú záručnú a rozvojovú banku, a.s.“ a to „Výpisy PRIAME ÚVERY“ a „Výpisy DBV“.
- 5.3 Objednávateľ sa zaväzuje:
- a) uhradiť Poskytovateľovi hybridnej pošty dohodnutú cenu za služby podľa tejto Zmluvy,
  - b) poskytnúť Poskytovateľovi hybridnej pošty súčinnosť potrebnú pre plnenie záväzkov Poskytovateľa hybridnej pošty,
  - c) odovzdať podklady na poskytnutie služieb hybridnej pošty tak, aby Poskytovateľ hybridnej pošty mohol riadne a včas poskytnúť služby hybridnej pošty.
- 5.4 Poskytovateľ hybridnej pošty sa zaväzuje:
- a) zabezpečiť riadne a včasné spracovanie, tlač, zaobálkovanie a distribúciu zásielok hybridnej pošty ich adresátom,
  - b) niešť v plnom rozsahu zodpovednosť za kvalitu poskytnutých služieb za účelom plnenia záväzkov podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ hybridnej pošty nesie zodpovednosť za akúkoľvek modifikáciu údajov dodaných a schválených Objednávatelom podľa tejto Zmluvy, ďalej za akékoľvek odlišenie sa od vzorkovníka kvality materiálu tlače, ktorý tvorí **Prílohu č. 6** tejto Zmluvy (ďalej len „**Vzorkovník**“), ako aj za akúkoľvek ďalšiu vadu zásielok hybridnej pošty,
  - c) postupovať pri výkone všetkých činností dohodnutých v Zmluve pre Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a v súlade so záujmami Objednávateľa a podľa jeho pokynov, konať tak, aby nedošlo k poškodeniu alebo ohrozeniu dobrého mena a povesti Objednávateľa a porušeniu povinnosti mlčanlivosti najmä vo vzťahu k osobným údajom a/alebo údajom, ktoré sú predmetom bankového tajomstva,
  - d) nevkladať do zásielok hybridnej pošty akékoľvek materiály nedodané Objednávatelom bez jeho písomného súhlasu a niešť zodpovednosť za to, že v obáľkách zaslaných adresátom Objednávateľa bude len obsah požadovaný Objednávatelom, a to v množstve a kvalite požadovanej Objednávatelom.
- 5.5 Poskytovateľ hybridnej pošty je povinný:
- a) umožniť Objednávatelovi (najmä priamo v akýchkoľvek priestoroch Poskytovateľa hybridnej pošty, kde dochádza k výkonu hybridnej pošty) monitorovať činnosti vykonávania hybridnej pošty a v tejto súvislosti sa Poskytovateľ hybridnej pošty zaväzuje Objednávatelovi poskytovať Objednávatelom požadovanú súčinnosť (táto povinnosť sa vzťahuje aj na subdodávateľa Poskytovateľa hybridnej pošty, pričom Poskytovateľ hybridnej

- pošty musí subdodávateľa zaviazat' na rešpektovanie tohto práva Objednávateľa pod sankciou primeranej zmluvnej pokuty),
- b) poskytovať súčinnosť Objednávateľovi a externému audítorovi Objednávateľa v súvislosti s kontrolou a auditom výkonu hybridnej pošty počas celej doby trvania zmluvného vzťahu z tejto zmluvy,
  - c) strpieť výkon kontroly a poskytovať akúkoľvek súčinnosť požadovanú príslušným orgánom dohľadu nad podnikateľskou činnosťou Objednávateľa (ako banky) v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov (a to najmä Národnou bankou Slovenska a/alebo Úradom na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky) v súvislosti s výkonom hybridnej pošty pre Objednávateľa počas celej doby trvania zmluvného vzťahu z tejto zmluvy (na čo zaviazá v osobitnej písomnej zmluve aj prípadného akéhokoľvek svojho subdodávateľa),
  - d) zabezpečiť oddelenú správu informácií o klientoch Objednávateľa (ďalej aj ako „klient“ alebo „adresát“), ak Poskytovateľ hybridnej pošty zabezpečuje hybridnú poštu aj pre tretie osoby,
  - e) utajovať a chrániť pred vyzradením, zneužitím, poškodením, zničením, stratou alebo odcudzením údaje, ktoré sú predmetom bankového tajomstva v zmysle zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách v znení neskorších právnych predpisov (ďalej aj ako „povinnosť mlčanlivosti“),
  - f) zachovávať povinnosť mlčanlivosti aj po skončení zmluvného vzťahu vzniknutého z tejto Zmluvy.

## Článok 6

### Databáza údajov

- 6.1 Objednávateľ je v rámci podkladov na vytvorenie zásielky hybridnej pošty povinný poskytnúť Poskytovateľovi hybridnej pošty databázu (dátový súbor) údajov obsahujúcu údaje o adresátoch zásielok hybridnej pošty, okrem iného adresy adresátov zásielok hybridnej pošty (ďalej len „**Databáza údajov**“). Databáza údajov bude dodaná zo strany Objednávateľa len k produktom uvedeným vo „Výzve na predloženie ponuky pri zadávaní zákazky podľa § 9 ods. 9 zákona o verejnom obstarávaní platnom od 01.07.2013 a pokyny na vypracovanie ponuky č. NH 232013SOPS-sept-ID“ na predmet zákazky „Služby hybridnej pošty pre Slovenskú záručnú a rozvojovú banku, a.s.“ a to „Výpisy PRIAME ÚVERY“ a „Výpisy DBV“. Výlučným vlastníkom akýchkoľvek databáz a informácií poskytnutých Objednávateľom Poskytovateľovi hybridnej pošty je Objednávateľ. Ak by akoukoľvek činnosťou Poskytovateľa hybridnej pošty alebo jeho subdodávateľov mali vzniknúť akékoľvek autorské práva alebo obdobné práva, ktoré sú predmetom právnej ochrany duševného vlastníctva, potom je Poskytovateľ hybridnej pošty alebo jeho subdodávateľ povinný o tom vopred informovať Objednávateľa.
- 6.2 Podklady na dodanie Databázy údajov sú špecifikované v **Prílohe č. 5 – Štruktúra databázy údajov**, ak nebolo dohodnuté inak. Dáta budú dodávané v štruktúre tabuliek programu MS Excel.
- 6.3 Objednávateľ sa zaväzuje, že Databázy údajov, týkajúce sa spracúvania osobných údajov fyzických osôb v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov, bude poskytovať Poskytovateľovi hybridnej pošty výlučne v rozsahu a v súlade so samostatnou zmluvou, uzatvorenou podľa článku 5, odsek 5.1 tejto Zmluvy.
- 6.4 Poskytovateľ hybridnej pošty je povinný pri akejkoľvek manipulácii s Databázou údajov Objednávateľa na účely plnenia tejto Zmluvy dodržiavať a postupovať najmä podľa zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a podľa zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách v znení neskorších právnych predpisov prípadne iných

všeobecne záväzných právnych predpisov chrániacich citlivé údaje dôverného charakteru.

- 6.5 Poskytovateľ hybridnej pošty vyhlasuje, že uskutočnil všetky potrebné opatrenia stanovené zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a podľa zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách v znení neskorších právnych predpisov, najmä poučil svojich zamestnancov o právach a povinnostiach, ktoré im z tohto zákona vyplývajú, aj o zodpovednosti za ich porušenie, uskutočnil všetky potrebné bezpečnostné opatrenia, aby zabránil zneužitiu, odcudzeniu či strate osobných údajov a pod.

## **Článok 7**

### **Záruka za vady a reklamačné konanie**

- 7.1 Objednávateľ je oprávnený reklamovať kvalitu poskytnutých služieb do 30 kalendárnych dní od ukončenia príslušnej distribúcie zásielok. Na oznámenie reklamácie slúži reklamačný formulár, ktorý obsahuje informácie nevyhnutné na prešetrenie reklamácie. Žiadosť o vyriešenie reklamácie, sťažnosti alebo požiadavky tvorí Prílohu č. 7 tejto Zmluvy. Prešetriť reklamáciu je možné najmä na základe formulára Žiadosť o vyriešenie reklamácie, sťažnosti alebo požiadavky, v ktorom sú minimálne tieto náležitosti:
- a) obchodné meno Objednávateľa,
  - b) údaje adresáta reklamovanej zásielky hybridnej pošty vrátane mena a priezviska alebo názvu (alebo jeden z jedinečných kódov: číslo zásielky, číslo zákazníka) adresáta,
  - c) číslo objednávky,
  - d) stručný popis reklamácie (zásielka hybridnej pošty nedoručená, nekompletná, poškodená a pod.).
- 7.2 Reklamačné konanie sa začína dňom prijatia reklamácie. Poskytovateľ hybridnej pošty vystaví a následne doručí Objednávateľovi potvrdenie o prijatí reklamácie. Reklamáciu možno Poskytovateľovi hybridnej pošty podať písomne (na adrese sídla Poskytovateľa hybridnej pošty) alebo e-mailom (na adrese reklamacie@cromwell.sk). Za podanie a vybavenie reklamácie nevyberá Poskytovateľ hybridnej pošty odplatu.
- 7.3 Poskytovateľ hybridnej pošty sa zaväzuje, že všetky riadne podané reklamácie preverí a po preverení zašle Objednávateľovi do 14 dní od doručenia reklamácie vyjadrenie obsahujúce popis spôsobu preverenia reklamácie, zistené skutočnosti a v prípade oprávnenosti reklamácie vyjadrenie k návrhu riešenia podľa Sankčného systému vyplývajúceho z garantovanej záruky doručenia podľa článku 11 tejto Zmluvy.
- 7.4 Ak bola reklamácia opodstatnená, Objednávateľ je oprávnený na plnenie v rozsahu stanovenom v tejto Zmluve, inak v zmysle platných právnych predpisov.
- 7.5 Ak v rámci reklamačného konania Poskytovateľ hybridnej pošty zistí, že reklamovaná zásielka hybridnej pošty nebola dodaná adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi, ani nebola vrátená Objednávateľovi a ani nebola uložená alebo nájdená do 14 dní od doručenia reklamácie Objednávateľovi Poskytovateľovi hybridnej pošty, zásielka hybridnej pošty sa považuje za stratenú. Reklamácia sa v takomto prípade považuje za opodstatnenú.
- 7.6 Ak v rámci reklamačného konania Poskytovateľ hybridnej pošty zistí, že reklamovaná zásielka hybridnej pošty nebola dodaná, bolo s ňou však zaobchádzané v súlade s ustanoveniami Zmluvy, Objednávateľovi písomne oznámi zistené údaje. Reklamácia sa v takomto prípade považuje za neopodstatnenú.
- 7.7 Ak v rámci reklamačného konania Poskytovateľ hybridnej pošty zistí, že reklamovaná zásielka hybridnej pošty bola dodaná adresátovi, ale nebola dodržaná dohodnutá lehota dodania, Poskytovateľ hybridnej pošty Objednávateľovi oznámi, kedy a komu

bola zásielka hybridnej pošty dodaná a k akému nedostatku došlo. Reklamácia sa v takomto prípade považuje za opodstatnenú.

## **Článok 8**

### **Kontrola plnenia a riešenie námietok**

- 8.1 Kvalitu doručenia kontroluje Poskytovateľ hybridnej pošty spôsobom dohodnutým v tejto Zmluve.
- 8.2 Poskytovateľ hybridnej pošty sa zaväzuje, že bude vykonávať pravidelnú kontrolu kvality doručovania na základe súčinnosti a vzájomnej dohody s Objednávateľom. Objednávateľ v prípade, že prejaví záujem o vykonanie kontroly plnenia, oznámi Poskytovateľovi hybridnej pošty, v ktorých lokalitách požaduje vykonanie kontroly distribúcie.
- 8.3 Kontrola bude zrealizovaná formou otázok, či v stanovenom doručovacom období obdržal kontrolovaný adresát príslušnú zásielku hybridnej pošty. Otázky budú u kontrolovaného adresáta kladené zástupcami Poskytovateľa hybridnej pošty v priebehu kontroly doručovania zásielok hybridnej pošty.
- 8.4 V prípade dohody Objednávateľa a Poskytovateľa hybridnej pošty kontrola kvality dodania zásielok hybridnej pošty zahŕňa aj štandardné postupy ako fiktívne zásielky hybridnej pošty alebo kontrolné adresy.
- 8.5 Poskytovateľ hybridnej pošty sa zaväzuje, že doručenosť zásielok hybridnej pošty bude dosahovať najmenej 98,5 % novej doručnosti (ďalej len „záruka kvality“). Do percenta doručnosti pritom nebudú započítané zásielky hybridnej pošty vyhodnotené v distribučnej sieti ako nedoručiteľné z objektívnych dôvodov (dôvod nedoručenia: adresa neznáma, adresát neznámy, adresát zomrel, adresát odmietol prevziať, vis maior), zásielky hybridnej pošty doručené alebo doposlané prostredníctvom Slovenskej pošty, a.s.

## **Článok 9**

### **Komunikácia Zmluvných strán**

- 9.1 Všetky oznámenia medzi Zmluvnými stranami, ktoré sa vzťahujú k tejto Zmluve, alebo ktoré majú byť vykonané na základe tejto Zmluvy, musia byť vykonané v písomnej podobe a druhej Zmluvnej strane doručené buď osobne alebo doporučeným listom, či inou formou registrovaného poštového styku na adresu uvedenú v tejto Zmluve, ak nie je ustanovené alebo medzi Zmluvnými stranami dohodnuté inak.
- 9.2 Zmluvné strany sú oprávnené uskutočňovať bežnú komunikáciu súvisiacu s predmetom Zmluvy prostredníctvom e-mailov, a to zasielaním e-mailov na kontaktné e-mailové adresy uvedené v tejto Zmluve.
- 9.3 Zmluvné strany sú povinné si navzájom bez zbytočného odkladu oznamovať všetky okolnosti dôležité pre riadne a včasné plnenie predmetu tejto Zmluvy.
- 9.4 Pre účely tejto Zmluvy oznámenia alebo iná korešpondencia budú považované za doručené:
  - a) doručením, ak sú doručované osobne, alebo
  - b) potvrdením doručenia adresátom, ak sú doručované kuriérom, alebo
  - c) potvrdením doručenia adresátom, ak sú doručované doporučenou poštou, alebo
  - d) odoslaním e-mailovej správy adresátom potvrdzujúcej prijatie emailu od odosielateľa,
  - e) odmietnutím prevzatia vyznačeným poštou, v prípade neprevzatia zásielky dňom udaným poštou na návratke,
  - f) dňom vrátenia zásielky odosielateľovi, ak je adresát neznámy, a to napriek tomu, že bola zásielka odoslaná na adresu uvedenú v tejto zmluve alebo neskôr písomne oznámenú adresátom odosielateľovi,

- g) odmietnutím prevzatia zásielky v prípade doručovania kuriérom.

## **Článok 10**

### **Zodpovednosť za škody**

- 10.1 Zmluvné strany nesú zodpovednosť za škody v zmysle platných a účinných právnych predpisov. Poskytovateľ hybridnej pošty zodpovedá za riadne a včasné plnenie tejto Zmluvy, najmä za riadne a včasné doručenie zásielok hybridnej pošty adresátom. V prípade, že pri manipulácii so zásielkami hybridnej pošty pred ich dorúčením adresátovi dôjde k poškodeniu pôvodného obalu zásielok hybridnej pošty, Poskytovateľ hybridnej pošty zodpovedá za zabezpečenie ochrany poštového tajomstva v súlade s platnými predpismi.
- 10.2 Za straty celých zásielok hybridnej pošty (nepoškodená zásielka hybridnej pošty v pôvodnom obale) zodpovedá Poskytovateľ hybridnej pošty. Poskytovateľ služieb hybridnej pošty však nezodpovedá Objednávateľovi za chýbajúci obsah zásielok hybridnej pošty podľa predchádzajúcej vety, ak tieto prišli adresátovi nepoškodené.
- 10.3 Poskytovateľ hybridnej pošty nezodpovedá za akúkoľvek škodu, stratu zásielky hybridnej pošty, poškodenie alebo úbytok obsahu zásielky hybridnej pošty v prípade doposlania zásielky hybridnej pošty Slovenskou poštou, a.s. Doposielanie zásielok hybridnej pošty prostredníctvom Slovenskej pošty, a.s. sa riadi platnými poštovými podmienkami Slovenskej pošty, a.s.
- 10.4 Poskytovateľ hybridnej pošty nezodpovedá za spôsobenú škodu, stratu, poškodenie obsahu zásielky hybridnej pošty v dôsledku existencie okolností vylučujúcej zodpovednosť. Za okolnosť vylučujúcu zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak sa nedá rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v dobe vzniku prekážky predvídala, a to najmä štrajky, podobné pracovno-právne protesty, vzbury alebo občianske nepokoje, vojny (oficiálne vyhlásené aj nevyhlásené), vyvlastnenie alebo konfiškácia z titulu verejného záujmu, embargo, prerušenie verejnej alebo súkromnej dopravy alebo dodávky energií, požiar alebo iná neobvyklá udalosť s rovnako ťažkými dopadmi, ktorá sa vymyká možnosti ovplyvnenia zmluvnou stranou. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené. Poskytovateľ hybridnej pošty najmä nezodpovedá za stratu, zneužitie, poškodenie zásielok hybridnej pošty, osobných údajov alebo dôverných informácií spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, akými sú krádeže zásielok hybridnej pošty, osobných údajov alebo dôverných informácií.
- 10.5 Zmluvné strany sa zaväzujú, že pri omeškaní ktorejkoľvek Zmluvnej strany pri plnení tejto Zmluvy urobia obe Zmluvné strany všetky opatrenia k vykonaniu nápravy tak, aby došlo k riadnemu zabezpečeniu služieb podľa tejto Zmluvy pre adresáta Objednávateľa.

## **Článok 11**

### **Zmluvné pokuty a sankcie z nekvality**

- 11.1 Pokiaľ dôjde k poškodeniu alebo zničeniu alebo strate zásielky hybridnej pošty, uhradí Poskytovateľ hybridnej pošty Objednávateľovi najmä skutočnú škodu.
- 11.2 Sankcie z nekvality je možné uplatniť iba na zásielky hybridnej pošty, ktoré Objednávateľ reklamoval a u ktorých bola po ich preverení preukázaná oprávnenosť reklamácie.
- 11.3 Pri sankciách z nekvality bude voči Poskytovateľovi hybridnej pošty uplatnený nasledujúci sankčný systém:
- 11.3.1 Na všetky reklamované zásielky hybridnej pošty so statusom „Oprávnená reklamácia“ do garantovanej úrovne 98,5 % doručenosti:

- a) Sankcia v hodnote poštovného zásielky hybridnej pošty fakturovaného Poskytovateľom hybridnej pošty za doručenie zásielky hybridnej pošty 1:1
- 11.3.2 Na všetky reklamované zásielky hybridnej pošty so statusom „Oprávnená reklamácia“ pod garantovanú úroveň 98,5 % doručenia:
  - a) Sankcia v hodnote dvojnásobku poštovného zásielky hybridnej pošty fakturovaného Poskytovateľom hybridnej pošty za doručenie zásielky hybridnej pošty a/alebo
  - b) Sankcia v hodnote ceny výroby zásielky hybridnej pošty a to podľa voľby Poskytovateľa hybridnej pošty.
- 11.4. Za akékoľvek porušenie ktorejkoľvek z povinností vyplývajúcich Poskytovateľovi hybridnej pošty z tejto zmluvy môže Objednávateľ uložiť zmluvnú pokutu dohodnutú vo výške najviac 5% z celkovej hodnoty zákazky, ktorá je splatná do 7 dní od doručenia faktúry na jej uhradenie do sídla Poskytovateľa hybridnej pošty (ďalej len „zmluvná pokuta“). Tým nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu škody spôsobenej porušením povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou.

## **Článok 12**

### **Ochrana dôverných informácií**

- 12.1 Za dôverné informácie podľa tejto Zmluvy Zmluvné strany považujú všetky informácie poskytnuté druhou Zmluvnou stranou, a to vedome alebo nevedome, v písomnej aj v ústnej forme, najmä informácie, ktoré sú predmetom bankového tajomstva a/alebo poštového tajomstva a/alebo sú osobnými údajmi v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov, ktoré sa strany dozvedeli v súvislosti so Zmluvou, ako aj obchodné tajomstvo a know-how, ktorým sa rozumejú akékoľvek poznatky obchodného, výrobného, technického či ekonomického charakteru, ktoré súvisia s činnosťou Zmluvnej strany tak pri zabezpečovaní predmetu tejto Zmluvy, ako aj so všetkými jej činnosťami a ktoré majú skutočnú alebo aspoň potenciálnu hodnotu, nie sú v obchodných kruhoch bežne dostupné, majú byť utajené a Zmluvná strana ich utajenie zodpovedajúcim spôsobom zabezpečuje (ďalej len „dôverné informácie“). Obe Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách druhej Zmluvnej strany a zaväzujú sa, že prijmú všetky opatrenia na ochranu dôverných informácií a že tieto dôverné informácie budú chrániť.
- 12.2 Obe Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky písomnosti (vrátane písomností v elektronickej podobe) obsahujúce dôverné informácie, ktoré jedna strana poskytne druhej Zmluvnej strane, nebude druhá Zmluvná strana bez výslovného súhlasu Zmluvnej strany kopírovať, ani žiadnym iným spôsobom rozmnožovať a kedykoľvek ho na požiadanie vráti Zmluvnej strane, vrátane všetkých kópií alebo opisov, alebo ich na základe požiadavky Zmluvnej strany zničí, vrátane všetkých kópií alebo opisov, ak nie je dohodnuté v tejto Zmluve inak.
- 12.3 Obe Zmluvné strany sa zaväzujú, že bez písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany neposkytnú dôverné informácie v žiadnej forme tretím osobám, s výnimkou svojich zamestnancov, zástupcov, subdodávateľov alebo ďalších osôb v obdobnom postavení, a to len na účely plnenia tejto Zmluvy, ak nie je dohodnuté v tejto Zmluve inak.
- 12.4 Obe Zmluvné strany sa zaväzujú zabezpečiť, že ich zamestnanci, zástupcovia, subdodávatelia a ďalšie osoby v obdobnom postavení budú zachovávať mlčanlivosť vo vzťahu k dôverným informáciám. Pokiaľ poruší niektorá z osôb Zmluvnej strany uvedených v predchádzajúcej vete povinnosť mlčanlivosti vo vzťahu k dôverným informáciám, považuje sa to za porušenie povinnosti mlčanlivosti tejto Zmluvnej strany.
- 12.5 Záväzok mlčanlivosti oboch Zmluvných strán o získaných dôverných informáciách ukončením tejto Zmluvy nezaniká.

### **Článok 13**

#### **Trvanie Zmluvy**

- 13.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky. Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že zverejnenie zmluvy zabezpečí Objednávateľ bezodkladne, najneskôr do 5 pracovných dní od jej podpísania oboma zmluvnými stranami. Poskytovateľ hybridnej pošty súhlasí so zverejnením zmluvy v celom jej znení vrátane jej prípadných príloh v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov (ďalej aj ako „zákon“), pričom vyhlasuje, že Zmluva neobsahuje informácie, ktoré by nebolo možné zverejniť resp. sprístupniť v zmysle zákona, a to najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, daňové tajomstvo a pod. a v prípade, že také informácie obsahuje, dáva objednávateľovi súhlas tieto informácie v zmysle zákona zverejniť resp. sprístupniť. V prípade, ak zmluvné strany nezverejnia túto zmluvu v zmysle zákona a v zmysle § 47a Občianskeho zákonníka v lehote troch mesiacov odo dňa uzatvorenia tejto zmluvy, platí, že k uzatvoreniu tejto zmluvy nedošlo a zmluvné strany nie sú touto zmluvou viazané. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.03.2015, alebo do dňa vyčerpania limitu 19 900,00 EUR bez DPH za predmet zmluvy v závislosti od toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
- 13.2 Zmluvu môže ktorákoľvek zo Zmluvných strán vypovedať doručením písomnej výpovede druhej Zmluvnej strane, a to aj bez udania dôvodu. Výpovedná lehota v takomto prípade je dva mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúcom po doručení výpovede druhej Zmluvnej strane. V prípade, že objednávateľ vypovie túto zmluvu z dôvodu porušenia povinnosti mlčanlivosti (Poskytovateľom hybridnej pošty) ohľadom dôverných informácií, ktoré sú predmetom bankového tajomstva a/alebo ktoré sú predmetom ochrany osobných údajov, je výpovedná lehota tri pracovné dni a začína plynúť prvým dňom nasledujúcom po doručení výpovede Poskytovateľovi hybridnej pošty.
- 13.3 Ktorákoľvek Zmluvná strana môže písomne odstúpiť od tejto Zmluvy z dôvodu podstatného porušenia záväzku druhej Zmluvnej strany z tejto Zmluvy, a to ku dňu doručenia písomného odstúpenia druhej Zmluvnej strane alebo k neskoršiemu dňu uvedenom v písomnom odstúpení od Zmluvy. Za podstatné porušenie záväzku z tejto zmluvy sa považuje najmä akékoľvek porušenie povinnosti mlčanlivosti ohľadom dôverných informácií, ktoré sú predmetom bankového tajomstva a/alebo ktoré sú predmetom ochrany osobných údajov.
- 13.4 Zmluvné strany sa zaväzujú v prípade vypovedania zmluvy resp. odstúpenia od tejto Zmluvy vysporiadať všetky nároky vyplývajúce zo Zmluvy do 30 dní od skončenia účinnosti tejto Zmluvy.
- 13.5 Zmluvné strany sa môžu písomne dohodnúť na skončení platnosti tejto Zmluvy, a to ku dňu stanovenému v takejto dohode, pričom v takomto prípade si Zmluvné strany vysporiadajú v tejto písomnej dohode všetky vzájomné práva a povinnosti.
- 13.6 Ukončením tejto Zmluvy však nie sú dotknuté práva a povinnosti, ktoré vznikli pred zánikom jej účinnosti, najmä, ale nie neobmedzené právo na náhradu škody, zmluvné pokuty, úroky z omeškania, povinnosť mlčanlivosti.

### **Článok 14**

#### **Záverečné ustanovenia**

- 14.1 Právne vzťahy touto Zmluvou neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a právnymi predpismi Slovenskej republiky. Na rozhodovanie akýchkoľvek sporov týkajúcich sa tejto Zmluvy alebo s ňou súvisiacich

- sú príslušné súdy Slovenskej republiky. V prípade rozporu medzi textom tejto Zmluvy a jej prílohami má prednosť znenie tejto Zmluvy.
- 14.2 Zmluvu je možné meniť, dopĺňať alebo rušiť iba písomnou dohodou Zmluvných strán vo forme dodatkov, ak nie je v Zmluve stanovené inak.
- 14.3 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné prílohy:
- a) Príloha č. 1 - Service Level Agreement,
  - b) Príloha č. 2 - Kontaktné osoby,
  - c) Príloha č. 3 - Vzor objednávky,
  - d) Príloha č. 4 - Cenník,
  - e) Príloha č. 5 - Štruktúra databázy údajov,
  - f) Príloha č. 6 - Vzorkovník,
  - g) Príloha č. 7 - Žiadosť o vyriešenie reklamácie, sťažnosti alebo požiadavky,
  - h) Príloha č. 8 - Vzor štruktúry reportov.
- 14.4 Táto Zmluva sa vyhotovuje v štyroch rovnopisoch, z toho každá Zmluvná strana obdrží po dvoch jej vyhotoveniach.
- 14.5 Zmluvné strany vyhlasujú, že túto Zmluvu uzatvorili slobodne a vážne, že si ju prečítali, porozumeli jej obsahu v plnom rozsahu a vedomé si záväzkov v nej obsiahnutých ju potvrdzujú svojimi vlastnoručnými podpismi.
- 14.6 Prípadné spory sa budú riešiť prednostne rokovaním Zmluvných strán. Ak akékoľvek ustanovenie tejto zmluvy je alebo sa stane neplatným a/alebo nevykonateľným, nebude to mať vplyv na platnosť a/alebo vykonateľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú dodatkom k tejto Zmluve nahradiť takéto neplatné a/alebo nevykonateľné ustanovenie takým, ktoré svojím obsahom zodpovedá hospodárskemu a právnomu účelu pôvodného ustanovenia.

**Za Objednávateľa:**

**Za Poskytovateľa hybridnej pošty:**

V Bratislave dňa .....

V Bratislave dňa .....

.....  
**Ing. Dušan Tomašec,**  
predseda predstavenstva.

.....  
**Ing. Petr Sucharda**  
predseda predstavenstva

.....  
**Ing. Peter Ševčovic**  
podpredseda predstavenstva

.....  
**Peter Ďurana**  
člen predstavenstva

**Príloha č. 1**  
**Service Level Agreement (SLA)**

**Článok 1**  
**Úvodné ustanovenia**

1. Práva a povinnosti Zmluvných strán pri poskytovaní služieb hybridnej pošty sú bližšie upravené v tomto dokumente označovanom ako Service Level Agreement (ďalej len „**SLA**“). SLA obsahuje detailný popis priebehu poskytnutia služby hybridnej pošty, a to:
  - a) harmonogram doručovania zásielok hybridnej pošty adresátom,
  - b) doručenie tlačových podkladov pre výrobu zásielky hybridnej pošty,
  - c) výroba/tlač a sorting zásielok hybridnej pošty,
  - d) doručovanie a prípadne aj doposielanie zásielok hybridnej pošty a
  - e) monitoring stavu poskytovaných služieb hybridnej pošty.

**Článok 2**  
**Harmonogram**

1. Zásielky hybridnej pošty budú doručované adresátom do piatich pracovných dní od dodania dát Objednávateľom v nasledujúcich distribučných cykloch (termínoch) :

**CML výpisy (dáta) budú Poskytovateľovi doručené 7. pracovný deň 16:00,**  
**periodicita: štvrt'ročne**

**BCA výpisy (dáta) budú Poskytovateľovi doručené 2. pracovný deň 16:00,**  
**periodicita: mesačne**

**DBV výpisy (dáta) budú Poskytovateľovi doručené 5. pracovný deň 16:00,**  
**periodicita: polročne**

**SFRB výpisy (dáta) budú Poskytovateľovi doručené 10. pracovný deň 16:00**  
**v mesiaci január 2014.**

2. Doručovanie zásielok hybridnej pošty bude vykonané priebežne v uvedených štandardných a pravidelných doručovacích cykloch. Doručovanie zásielok hybridnej pošty je okrem týchto štandardných cyklov možné aj v termínoch stanovených v osobitnom harmonograme na aktuálne obdobie, ktorý na požiadanie Poskytovateľ hybridnej pošty poskytne.
3. K zmene v štandardných termínoch doručovania zásielok hybridnej pošty uvedených v Harmonograme môže dôjsť v prípade štátnych sviatkov a vo výnimočných prípadoch.
4. V prípade, ak Objednávateľ predpokladá, že termín doručovania zásielok hybridnej pošty prípadne na štátny sviatok, Poskytovateľ hybridnej pošty Objednávateľovi na požiadanie poskytne informácie o platnom termíne doručovania.
5. Poskytovateľ hybridnej pošty si vyhradzuje právo zmeniť Harmonogram (doručovania zásielok hybridnej pošty), o čom bude Objednávateľa informovať minimálne 30 dní pred zmenou Harmonogramu.

**Článok 3**  
**Tlačové podklady**

1. Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi hybridnej pošty hotové tlačové súbory vo formáte pdf alebo csv alebo inom. Zasielanie súboru s PPPU a súboru dát pre tlač rôznych oznámení adresátom Objednávateľa sa uskutočňuje na základe osobitnej dohody Zmluvných strán.

2. Objednávateľ sa zaväzuje dodať tlačové podklady pre zásielky hybridnej pošty na ich kompletizáciu, personifikáciu a distribúciu v termíne podľa Harmonogramu alebo podľa písomných dohovorov zodpovedných pracovníkov za jednotlivé strany a ústnych pokynov Poskytovateľa hybridnej pošty a podkladov doručených Objednávateľovi od Poskytovateľa hybridnej pošty podľa predchádzajúceho bodu (ďalej len „**Podklady**“).
3. Objednávateľ sa okrem iného zaväzuje dodať Poskytovateľovi hybridnej pošty Databázu údajov obsahujúcu údaje o adresátoch zásielok hybridnej pošty, okrem iného adresy adresátov zásielok hybridnej pošty (ďalej len „**Databáza údajov**“). Databáza údajov bude dodaná zo strany Objednávateľa len k produktom uvedeným vo „Výzve na predloženie ponuky pri zadávaní zákazky podľa § 9 ods. 9 zákona o verejnom obstarávaní platnom od 01.07.2013 a pokyny na vypracovanie ponuky č. NH 232013SOPS-sept-ID“ na predmet zákazky „Služby hybridnej pošty pre Slovenskú záručnú a rozvojovú banku, a.s.“ a to „Výpisy PRIAME ÚVERY“ a „Výpisy DBV“. Údajmi sa rozumie akákoľvek informácia o identifikačných údajoch adresátov Objednávateľa poskytnutá v rámci Databázy údajov Poskytovateľovi hybridnej pošty, ktorá nie je verejne prístupná.
4. Databázu údajov je Objednávateľ povinný poskytnúť Poskytovateľovi hybridnej pošty v zašifrovanej podobe elektronicky najneskôr do štyroch po sebe nasledujúcich hodín pred tlačou a personalizáciou zásielok hybridnej pošty. O prevzatí Databázy údajov sú obe Zmluvné strany povinné spísať preberací protokol a oprávnené osoby za obe Zmluvné strany sú povinné podpísať tento protokol.

#### **Článok 4**

##### **Výroba a sorting zásielok hybridnej pošty**

1. Spôsob a termín výroby zásielok hybridnej pošty je oprávnený Objednávateľ dohodnúť s Poskytovateľom hybridnej pošty ešte pred zaslaním Objednávky. Výroba zásielok hybridnej pošty pre konkrétny doručovací cyklus však musí byť ukončená najneskôr v deň uvedený v platnom Harmonograme (doručovania zásielok hybridnej pošty), resp. v termíne, ktorý je Poskytovateľom hybridnej pošty písomne potvrdený. K zmene v štandardných termínoch výroby zásielok hybridnej pošty môže dôjsť v prípade štátnych sviatkov a vo výnimočných prípadoch.
2. Poskytovateľ hybridnej pošty zabezpečí výrobu, tlač (resp. vyrobí a vytlačí) zásielok hybridnej pošty podľa objednávky zaslanej Objednávateľom a podľa Zmluvy vrátane jej príloh.
3. Pred tlačou obsahu zásielok hybridnej pošty budú záznamy v tlačovom súbore zoradené podľa ICS (identifikačné číslo sektora).
4. Poskytovateľ hybridnej pošty vyrába zásielky hybridnej pošty už vytriedené a označené podľa nasledovnej špecifikácie:
  - a) **Adresný štítok** musí okrem označenia adresáta a jeho adresy obsahovať nasledujúce atribúty Poskytovateľa hybridnej pošty: ICS – identifikačný kód sektora, zväzkovacie číslo, ID Klienta (zásielky hybridnej pošty) – čiarový kód s číselným radom resp. iným parametrom, ktorý zadefinoval Poskytovateľ hybridnej pošty pred odsúhlasením objednávky a výrobou zásielok hybridnej pošty.
  - b) **Zásielky** hybridnej pošty do jedného ICS sú zviazané do jedného zväzku, resp. viacerých zväzkov vždy len so zásielkami hybridnej pošty do daného ICS. Každý zväzok je opatrený zväzkovou.
  - c) **Zväzovka** je súhrnný lístok zväzku, ktorý obsahuje atribúty: okres, obec, pobočka Poskytovateľa hybridnej pošty, názov doručovacieho sektora, ICS, počet zásielok hybridnej pošty vo zväzku, zväzok x z celkového počtu zväzkov y na ICS (napr. 1/3), poradové číslo zväzku.
  - d) **Zväzky** sú uložené na palety, resp. iné prepravné obaly podľa jednotlivých pobočiek Poskytovateľa hybridnej pošty. Každá paleta resp. iný obal môže

obsahovať zásielky hybridnej pošty len pre jednu pobočku Poskytovateľa hybridnej pošty, ktorá je vyznačená na palete príslušnou skratkou.

## **Článok 5**

### **Doručovanie**

1. Poskytovateľ hybridnej pošty podľa vopred dohodnutého Harmonogramu zabezpečí dodanie zásielok hybridnej pošty pomocou vlastnej distribučnej siete alebo pomocou subdodávateľa na adresy adresátov Objednávateľa, ktoré sú spolu s ostatnými údajmi o adresátoch súčasťou Databázy údajov.
2. Distribúcia zásielok hybridnej pošty bude realizovaná buď v doručovacej sieti Poskytovateľa hybridnej pošty, resp. v určených prípadoch budú zásielky hybridnej pošty zasielané a/alebo doposielané prostredníctvom Slovenskej pošty, a.s.. Zásielky hybridnej pošty zasielané/doposielané cez Slovenskú poštu, a.s. majú dodací proces v zmysle platných Poštových podmienok Slovenskej pošty, a.s. pre jednotlivé typy zásielok.
3. Zásielky hybridnej pošty budú v doručovacej sieti Poskytovateľa hybridnej pošty doručované v sektoroch, ktoré budú vyznačené v softvéri Nemesis s pravidelne aktualizovanou referenčnou databázou adries a doručovaných sektorov.
4. V prípade, ak doručenie zásielky hybridnej pošty v doručovacej sieti Poskytovateľa hybridnej pošty nebude efektívne, je Poskytovateľ hybridnej pošty oprávnený zabezpečiť doručenie takejto zásielky hybridnej pošty prostredníctvom Slovenskej pošty, a.s.. Podaj zásielok hybridnej pošty podľa tohto bodu na Slovenskú poštu, a.s. uskutoční Poskytovateľ hybridnej pošty v mene a na náklady Objednávateľa. Zásielky hybridnej pošty doručované vlastnou sieťou Poskytovateľa hybridnej pošty sú roztriedené pre jednotlivé doručovacie sektory už priamo pri tlači, následne sú prepravené do sorting centra na zozväzkovanie pre jednotlivých doručovateľov. V deň sortovania sú zásielky hybridnej pošty rozvezené na regionálne pobočky, kde zodpovední zamestnanci Poskytovateľa hybridnej pošty zabezpečia rozsortovanie zväzkov podľa jednotlivých doručovateľov Poskytovateľa hybridnej pošty. V deň nasledujúci po vyhotovení kompletnej zásielky hybridnej pošty (ukončení spracovania, tlače a obáľkovania, sortovania a dopravy zásielok hybridnej pošty na pobočky) v zmysle Harmonogramu prebieha proces lokálnej dopravy, t. z. rozvoz zásielok hybridnej pošty jednotlivým doručovateľom na doručenie ich adresátom. Doručovatelia potom:
  - a) do dvoch dní od prevzatia zásielok hybridnej pošty (mimo 24. - 26. 12.) v rámci štandardných doručovacích cyklov, v prípade zásielok hybridnej pošty doručovaných v rámci štandardných doručovacích cyklov,
  - b) v prípade nedostupnosti odovzdávacieho miesta adresáta alebo adresátov v „priemyselnej zóne“ do dvoch pracovných dní, pričom „Priemyselná zóna“ je doručovací sektor s prevládajúcou štruktúrou firemných zákazníkov so sťaženým prístupom k miestu obvyklému pre odovzdanie firemnej korešpondencie. Doručovanie v tomto sektore nie je možné vykonať v dňoch pracovného voľna, pracovného pokoja a vo sviatočné dni;doručia zásielky hybridnej pošty adresátom. Po ukončení doručovania doručovateľ nahlási Poskytovateľovi hybridnej pošty stav doručených a nedoručených zásielok hybridnej pošty. Najneskôr nasledujúci deň po poslednom dni na doručovanie je vykonaný zvoz nedoručených zásielok hybridnej pošty od doručovateľov.
5. Zvezené zásielky hybridnej pošty nedoručené v sieti Poskytovateľa hybridnej pošty budú podľa Harmonogramu, inak najneskôr do 10 kalendárnych dní od ukončenia doručovania podané na Slovenskú poštu, a.s. alebo odovzdané Objednávateľovi alebo zlikvidované v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov, podľa dohody medzi Objednávateľom a Poskytovateľom hybridnej pošty. Zásielky môžu byť doposlané napr. z dôvodu zlého zaradenia adresy do sektora, z dôvodu nedostupnosti vchodu a ako nápravné opatrenie pri zlyhaní doručovateľa. Zásielka hybridnej pošty

nedoručená v doručovacej sieti Poskytovateľa hybridnej pošty Slovenskej pošty, a.s. je považovaná za nedoručiteľnú.

6. V prípade, ak budú zásielky hybridnej pošty, ktoré sa nepodarilo doručiť Poskytovateľovi hybridnej pošty, následne doručované (doposielané) prostredníctvom Slovenskej pošty, a.s., je Poskytovateľ hybridnej pošty povinný na vlastné náklady uhradiť poštovné určené podľa poštovej tarify platnej v čase podania (doposielania) ním nedoručených zásielok hybridnej pošty cez Slovenskú poštu, a.s..

## Článok 6

### Podmienky doručovania zásielok hybridnej pošty konkrétnym adresátom

1. Zásielku hybridnej pošty, ktorej **adresátom je fyzická osoba** (ďalej len „fyzická osoba“), Poskytovateľ hybridnej pošty vloží na mieste určenom na adrese do schránky adresáta. Za schránku fyzickej osoby sa považuje:
  - a) schránka, ktorá je označená menom a priezviskom adresáta;
  - b) pokiaľ nie je na mieste schránka podľa predchádzajúceho bodu, tak schránka, ktorá je označená priezviskom zhodným s priezviskom adresáta;
  - c) pokiaľ nie je na mieste ani schránka podľa predchádzajúceho bodu, tak miesto, pri ktorom sa dá vzhľadom na okolnosti predpokladať, že ho zriadil adresát na doručovanie poštových zásielok.Zásielku hybridnej pošty, ktorej adresátom je fyzická osoba, môže Poskytovateľ hybridnej pošty tiež odovzdať fyzickej osobe, ktorá preukáže, že je adresátom, alebo fyzickej osobe, ktorá sa zdržuje v byte alebo inom uzatvorenom priestore označenom menom a priezviskom adresáta alebo priezviskom zhodným s priezviskom adresáta.
2. Zásielku hybridnej pošty, ktorej **adresátom je právnická osoba alebo fyzická osoba – podnikateľ** (ďalej spolu aj ako „právnická osoba“), vloží Poskytovateľ hybridnej pošty na mieste určenom v adrese do schránky adresáta. Za schránku právnickej osoby sa považuje:
  - a) schránka, ktorá je označená názvom alebo obchodným menom adresáta;
  - b) pokiaľ nie je na mieste schránka podľa predchádzajúceho bodu, tak miesto, pri ktorom sa dá vzhľadom na okolnosti predpokladať, že ho zriadil adresát na doručovanie poštových zásielok.Zásielku hybridnej pošty, ktorej adresátom je právnická osoba, môže Poskytovateľ hybridnej pošty tiež odovzdať fyzickej osobe, ktorá má k dispozícii pečiatku adresáta, alebo fyzickej osobe, ktorá sa zdržuje v kancelárii, prevádzke alebo inom uzatvorenom priestore označenom názvom adresáta a ktorá je ochotná ju prevziať.
3. Pokiaľ má byť zásielka hybridnej pošty dodaná adresátovi osobne a pri prvom pokuse sa Poskytovateľovi hybridnej pošty jej dodanie nepodarí, bude na základe predchádzajúcej písomnej dohody s Objednávateľom uskutočnený za úhradu druhý pokus dodania.

## Článok 7

### Report

1. Poskytovateľ hybridnej pošty monitoruje pohyb každej zásielky hybridnej pošty prostredníctvom osobitných reportov, v ktorých zaznamenáva status každej zásielky hybridnej pošty.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ hybridnej pošty bude informovať Objednávateľa o vyhotovení zásielok hybridnej pošty a ukončení každej jednotlivej distribúcie zásielok hybridnej pošty.
  - a) Po vyhotovení zásielok hybridnej pošty Poskytovateľ hybridnej pošty vytvorí detailný report č. 1 so zaznamenaným statusom každej zásielky hybridnej pošty (tzv. výrobný report).
  - b) Finálnym výstupom z doručenia zásielok hybridnej pošty vo vlastnej doručovacej sieti Poskytovateľa hybridnej pošty bude detailný report so zaznamenaným

statusom každej zásielky hybridnej pošty po ukončení každej jednotlivkej distribúcie a to report č. 2 (tzv. report doručenia). Report č. 2 bude obsahovať najmä počet doručených zásielok hybridnej pošty, počet nedoručených zásielok hybridnej pošty, počet doposlaných zásielok hybridnej pošty a v prípade aplikácie mechanizmu kontrolných a fiktívnych adries aj ich vyhodnotenie. Poskytovateľ hybridnej pošty zašle Objednávateľovi report č. 2 najneskôr do 3 nasledujúcich pracovných dní odo dňa ukončenia každej distribúcie zásielok hybridnej pošty. Report č. 2 sa považuje za potvrdenie doručenia zásielky hybridnej pošty jej adresátovi.

3. Poskytovateľ hybridnej pošty každý kalendárny mesiac vyhotoví mesačný výkaz poskytnutých služieb, ktorý odošle na schválenie Objednávateľovi. Objednávateľ je povinný schváliť mesačný výkaz alebo uviesť svoje konkrétne výhrady k mesačnému výkazu do 24 hodín od jeho doručenia. Mesačný výkaz písomne schválený Objednávateľom slúži ako podklad pre vystavenie faktúry Poskytovateľom hybridnej pošty. V prípade, ak medzi Objednávateľom a Poskytovateľom hybridnej pošty nedôjde k dohode ohľadom mesačného výkazu ani do 3 dní od jeho doručenia, považuje sa časť mesačného výkazu, proti ktorej Objednávateľ nevzniesol žiadne námietky, za schválenú a na základe tejto časti mesačného výkazu je Poskytovateľ hybridnej pošty oprávnený vystaviť Objednávateľovi faktúru za účelom úhrady ceny poskytnutých služieb. Časť mesačného výkazu, voči ktorej vzniesol Objednávateľ námietky, bude predmetom ďalších rokovaní medzi Zmluvnými stranami.

## **Článok 8**

### **Kontrola kvality doručovania**

#### **1. Interná kontrola Poskytovateľa hybridnej pošty = kontrolný panel**

##### **1.1 Námatková kontrola doručenia**

Zamestnanci Poskytovateľa hybridnej pošty na pozícii manažéra distribúcie vo svojich spádových oblastiach v každom doručovacom cykle realizujú námatkovo kontrolu dodržiavania procesov doručovania priamo v teréne, fyzickou kontrolou s cieľom odhaľovať pochybenia s ich okamžitou elimináciou prípadne prijímaním nápravných opatrení.

##### **1.2 Systémové sledovanie nápravných opatrení**

Dlhodobé systémové sledovanie počtu sťažností / reklamácií na úroveň každého doručovateľa s následnou cielenou kontrolou, či aplikované nápravné opatrenia boli v plnej miere realizované a dlhodobo účinné.

#### **2. Mechanizmus kontrolných a fiktívnych adries**

Do každého mailingu je po vzájomnej dohode Poskytovateľa hybridnej pošty a Objednávateľa možné aplikovať kontrolný mechanizmus fiktívnych a kontrolných adries. Priemerný počet, ktorý na svoje náklady znáša Poskytovateľ hybridnej pošty je 50 kontrolných a 50 fiktívnych adries.

Fiktívnou adresou sa rozumie neexistujúci adresný bod s náhodne vygenerovaným menom adresáta aj adresou, pri ktorej očakávame, že sa po ukončení procesu doručovania vráti ako nedoručená s uvedeným statusom adresát neznámy, adresa neznáma.

Kontrolnou adresou sa rozumie skutočný adresát na reálnej adrese, ktorý zásielku hybridnej pošty na základe avíza Poskytovateľa hybridnej pošty očakáva a podáva nám spätnú väzbu o čase a spôsobe jej doručenia, prípadne nedoručenia. Poskytovateľ hybridnej pošty vyhodnocuje informáciu adresáta podľa predchádzajúcej vety vo vzťahu k nahlásenému výsledku o doručení zo strany doručovateľa.

Vyhodnotenie doručenia na fiktívne a kontrolné adresy je súčasťou reportu č. 2, tzv. reportu doručnosti.

.

**Príloha č. 2**  
**Kontaktné osoby**

**1. Poskytovateľ hybridnej pošty**

Za Poskytovateľa hybridnej pošty sú oprávnené komunikovať nasledovné osoby:

|    | <b>Vo veciach týkajúcich sa</b>         | <b>Email</b>                                                               | <b>T. č.</b> |
|----|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1. | tejto Zmluvy                            | <a href="mailto:Miloslav.donar@cromwell.sk">Miloslav.donar@cromwell.sk</a> | 0918 348 111 |
| 2. | realizácie zákazky a bežnej komunikácie | <a href="mailto:Technologia@cromwell.sk">Technologia@cromwell.sk</a>       | 02/ 69203223 |
| 3. | reklamácií poskytnutých služieb:        | <a href="mailto:Miloslav.donar@cromwell.sk">Miloslav.donar@cromwell.sk</a> | 0918 348 111 |

**2. Objednávateľ**

Za Objednávateľa sú oprávnené komunikovať nasledovné osoby:

|    | <b>Vo veciach týkajúcich sa</b>         | <b>Email</b>                                                   | <b>T. č.</b> |
|----|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------|
| 1. | tejto Zmluvy                            | <a href="mailto:dusan.zak@szrb.sk">dusan.zak@szrb.sk</a>       | 0903 440 216 |
| 2. | realizácie zákazky a bežnej komunikácie | <a href="mailto:anna.stigova@szrb.sk">anna.stigova@szrb.sk</a> | 0911 978 584 |
| 3. | reklamácií poskytnutých služieb:        | <a href="mailto:andrej.janco@szrb.sk">andrej.janco@szrb.sk</a> | 0902 929 432 |
| 4. | Objednávky                              | <a href="mailto:anna.stigova@szrb.sk">anna.stigova@szrb.sk</a> | 0911 978 584 |

**Príloha č. 3  
Vzor objednávky**

**k Rámcovej dohode  
na poskytovanie služby Hybridná pošta**  
uzatvorenej dňa .....v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb.  
Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov

**OBJEDNÁVKA**

*Dodávateľ:*

**Cromwell a.s.  
Lamačská cesta 22  
841 03 Bratislava - Karlova Ves**

|                              |                   |                              |                        |
|------------------------------|-------------------|------------------------------|------------------------|
| Váš list číslo/zo dňa<br>[•] | Naše číslo<br>[•] | Vybavuje<br>[•]<br>Tel : [•] | Bratislava<br>[dátum ] |
|------------------------------|-------------------|------------------------------|------------------------|

**Objednávka**

Objednávame si u Vás doručenie zásielok hybridnej pošty adresátom na území Slovenskej republiky v termínoch a v rozsahu dohodnutom v Rámcovej dohode na poskytovanie služby Hybridná pošta. Platba bude realizovaná na základe mesačnej faktúry podľa poskytnutých služieb v príslušnom kalendárnom mesiaci.

| <b>Počet</b> | <b>Cena bez DPH</b> | <b>Cena s DPH</b> |
|--------------|---------------------|-------------------|
|--------------|---------------------|-------------------|

**Tlač výpisov SZRB**

|                         |            |
|-------------------------|------------|
| <b>Cena bez DPH</b>     | <b>EUR</b> |
| <b>DPH 20%</b>          | <b>EUR</b> |
| <b>Cena spolu s DPH</b> | <b>EUR</b> |

**S pozdravom**

.....  
**meno a priezvisko**  
**funkcia**  
**podpis**

.....  
**meno a priezvisko**  
**funkcia**  
**podpis**

Slovenská záručná a rozvojová banka, a. s.  
Štefánikova 27, P. O. BOX 154  
814 99 Bratislava 1

tel.: 02/57 292 111, 57 292 292  
fax: 02/57 292 250  
info@szrb.sk

IČO: 00 682 420  
IČ DPH: SK2020804478  
www.szrb.sk

**Príloha č. 4**  
**Cenník**

| <b><i>Tlač (dynamicická čiernou farbou)</i></b>                                                                                                                                               | <b><i>kusov<br/>ročne</i></b> | <b><i>jednotková<br/>cena v EUR<br/>bez<br/>DPH/list A4</i></b> | <b><i>jednotková<br/>cena v EUR<br/>DPH/list A4</i></b> | <b><i>jednotková<br/>cena v EUR<br/>s DPH/list<br/>A4</i></b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Výpisy SZRB - A4 - logo banky ,<br>farba 1+0, 80g (farba a logo banky<br>- dizajn manuál SZRB)                                                                                                | cca<br>24000                  | <b>0,0389</b>                                                   | <b>0,0078</b>                                           | <b>0,0467</b>                                                 |
| Výpisy ŠFRB - A4 - bez loga, farba<br>0+0, 80g                                                                                                                                                | cca 1000                      | <b>0,0325</b>                                                   | <b>0,0065</b>                                           | <b>0,0390</b>                                                 |
| <b><i>Služby obáľkovania</i></b>                                                                                                                                                              |                               | <b><i>cena v EUR<br/>bez<br/>DPH/obálka</i></b>                 | <b><i>cena v EUR<br/>DPH/obálka</i></b>                 | <b><i>cena v EUR<br/>s<br/>DPH/obálka</i></b>                 |
| obáľkovanie strojové (pri dodržaní<br>zlučovania zásielok a triedenia<br>podľa uzlov - orez dokumentu,<br>skladanie hl. dokumentu, vkladanie<br>hl. dokumentu) - bez spotrebného<br>materiálu | cca<br>21330                  | <b>0,0179</b>                                                   | <b>0,0036</b>                                           | <b>0,0215</b>                                                 |
| obáľkovanie manuálne/ručné                                                                                                                                                                    | -                             | <b>0,0300</b>                                                   | <b>0,0060</b>                                           | <b>0,0360</b>                                                 |
| obálka C6/5 s oknom, recyklovaný<br>papier, vnútorná potlač, tlač (1+0),<br>80g                                                                                                               | cca<br>20330                  | <b>0,0134</b>                                                   | <b>0,0027</b>                                           | <b>0,0161</b>                                                 |
| obálka C6/5 s oknom, recyklovaný<br>papier, vnútorná potlač, tlač (0+0),<br>80g                                                                                                               | cca 1000                      | <b>0,0120</b>                                                   | <b>0,0024</b>                                           | <b>0,0144</b>                                                 |
| cena za vkladanie príloh A4, DL<br>manuálne/ručne                                                                                                                                             | -                             | <b>0,0014</b>                                                   | <b>0,0003</b>                                           | <b>0,0017</b>                                                 |
| cena za vkladanie príloh strojovo                                                                                                                                                             | -                             | <b>0,0014</b>                                                   | <b>0,0003</b>                                           | <b>0,0017</b>                                                 |
| <b><i>Služby súvisiace s podajom<br/>zásielok</i></b>                                                                                                                                         |                               | <b><i>cena v EUR<br/>bez<br/>DPH/obálka</i></b>                 | <b><i>cena v EUR<br/>DPH/obálka</i></b>                 | <b><i>cena v EUR<br/>s<br/>DPH/obálka</i></b>                 |
| Cena za distribúciu transakčnej<br>zásielky do 50 g                                                                                                                                           |                               | <b>0,3333</b>                                                   | <b>0,0667</b>                                           | <b>0,4000</b>                                                 |
| Cena za distribúciu transakčnej<br>zásielky do 100 g                                                                                                                                          |                               | <b>0,60</b>                                                     | <b>-</b>                                                | <b>0,60</b>                                                   |

**Príloha č. 5**  
**Štruktúra databázy údajov**

Poskytované údaje o adresách klientov pre úverové výpisy (Priame úvery, DBV úvery) budú poskytované v nasledovnom formáte. V príklade sú uvedené anonymizované údaje.

| Číslo zmluvy | Názov 1                   | Adresa                                          |
|--------------|---------------------------|-------------------------------------------------|
| 11999        | Ing. Viktor Adamec        | Biela 64 962 12 Detva SK                        |
| 11830        | PARK, a. s.               | Černyševského 123/45 040 01 Košice SK           |
| 19001        | Mária Kováčová            | Hlásna 320 900 42 Dunajská Lužná SK             |
| 19109        | Poľnohospodárske družstvo | SNP 50 029 51 Lokca SK                          |
| 19116        | Poľnohospodárske družstvo | SNP 50 029 51 Lokca SK                          |
| 19194        | Hviezda, s.r.o.           | Horná 78/3 925 82 Tešedíkovo SK                 |
| 19132        | OSBD Martin               | Žilinská 70 036 01 Martin SK                    |
| 19904        | Klenotníctvo GAMA         | Prístavná 40 945 01 Komárno SK                  |
| 19947        | Akadémia umenia           | Legionárska 12/33 811 07 Bratislava SK          |
| 19706        | Kúpele SPA, a.s.          | Kúpeľná 30 914 01 Trenčianska Teplá SK          |
| 19714        | SOU textilné              | Komjatice 1059 941 06 Komjatice SK              |
| 19730        | MAXIM, s.r.o.             | Moyzesova 323/16 040 11 Košice - Južné Mesto SK |
| 19810        | Potraviny ABC             | Zemplínska 329/123 069 01 Snina SK              |



**IBAN: SK55300000000000001701**
**BIC: SLZBSKBA**

Por.č.: 1

Strana: 1/2

Zo dňa: 31.12.2012

Distribúcia: Hybridná pošta

Frekvencia zasielania: štvrťročné vytvorenie

Sirius Cybernetics, s.r.o

Belopotockého 12

972 11 Liptovský Mikuláš

IČO: 12555218

**Výpis z úverového účtu**
**číslo 1701**

Mena: EUR

Obchodné miesto: Trenčín

Výška úveru: 165 969,59

**Čerpania:**

|            |                |           |
|------------|----------------|-----------|
| 11.09.2008 | Čerpanie úveru | 69 205,24 |
| 17.09.2008 | Čerpanie úveru | 39 737,83 |
| 30.09.2008 | Čerpanie úveru | 57 026,53 |

**Prehľad platných úrokových sadzieb**

|                              |       |
|------------------------------|-------|
| Úroková sadzba               | 2,415 |
| v % p.a. platná k 31.12.2012 |       |

|                          |           |
|--------------------------|-----------|
| Stav úveru k: 01.10.2012 | 12 282,43 |
| Stav úveru k: 31.12.2012 | 8 282,43  |

**Obraty:**

| Dátum      | Popis transakcie | Účet | Var.Symb. | Predpis  | Úhrada   |
|------------|------------------|------|-----------|----------|----------|
| 31.10.2012 | Predpis úroku    |      |           | 27,19    |          |
| 31.10.2012 | Úhrada úrokov    |      |           |          | 27,19    |
| 30.11.2012 | Predpis úroku    |      |           | 24,72    |          |
| 30.11.2012 | Úhrada úrokov    |      |           |          | 24,72    |
| 21.12.2012 | Predpis istiny   |      |           | 4 000,00 |          |
| 21.12.2012 | Istina úhrada    |      |           |          | 4 000,00 |
| 31.12.2012 | Predpis úroku    |      |           | 22,59    |          |
| 31.12.2012 | Úhrada úrokov    |      |           |          | 22,59    |

**Uhradené za obdobie:**

 Slovenská záručná a rozvojová banka, a.s.  
 Štefánikova 27, P.O.BOX 154, 814 99 Bratislava 1  
 IČO: 00682420 IČ DPH: SK 2020804478 DIČ: 2020804478

 tel.: 02/ 572 921 11, 555 555 44  
 fax: 02/ 572 922 81  
 info@szrb.sk www.szrb.sk

 Bankové spojenie:  
 CITIBANK (SLOVAKIA) 1000050109/8130  
 Obchodný register Okresný súd BA 1, Sa-3010/B

**IBAN: SK603000000000990100087**
**BIC: SLZBSKBA**

Por.č.: 1

Strana: 1/2

Zo dňa: 31.12.2012

Distribúcia: Poštou

Frekvencia zasielania: polročné vytvorenie

Nakatomi Trading, s.r.o.

Čigelská 1

902 15 Pezinok

IČO: 67871159

**Výpis z úverového účtu**

číslo 990100087

Mena: EUR

Obchodné miesto: Bratislava

| Prehľad platných úrokových sadzieb |       |
|------------------------------------|-------|
| Úroková sadzba                     | 1,000 |
| v % p.a. platná k 31.12.2012       |       |

|                          |          |
|--------------------------|----------|
| Stav úveru k: 01.07.2012 | 2 267,68 |
| Stav úveru k: 31.12.2012 | 2 189,03 |

**Obraty:**

| Dátum      | Popis transakcie        | Predpis | Úhrada |
|------------|-------------------------|---------|--------|
| 31.12.2012 | Anuita - predpis istiny | 78,65   |        |
| 31.12.2012 | Anuita - predpis úroku  | 11,34   |        |
| 31.12.2012 | Anuita - úhrada istiny  |         | 78,65  |
| 31.12.2012 | Anuita - úhrada úrokov  |         | 11,34  |

**Uhradené za obdobie:**

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| Istina úhrada mim.spl     | 0,00  |
| Úrok k mim.splátke úhrada | 0,00  |
| Istina úhrada             | 78,65 |
| Úhrada úrokov             | 11,34 |
| Úhrada úrokov z omeškania | 0,00  |
| Prislušenstvo úhrada      | 0,00  |

**Po lehote splatnosti celkom:**

 Slovenská záručná a rozvojová banka, a.s.  
 Štefánikova 27, P.O.BOX 154, 814 99 Bratislava 1  
 IČO: 00682420 IČ DPH: SK 2020804478 DIČ: 2020804478

 tel.: 02/ 572 921 11, 555 555 44  
 fax: 02/ 572 922 81  
 info@szrb.sk www.szrb.sk

 Bankové spojenie:  
 CITIBANK (SLOVAKIA) 1000050109/8130  
 Obchodný register Okresný súd BA 1, Sa-3010/B

Por. č.: 1  
Strana: 1/4  
Zo dňa: 31.12.2013  
Distribúcia: poštou

Vedenie účtu:  
Slovenská záručná a rozvojová banka, a. s.

## VÝPIS Z ÚVERU

Úverový účet  
xxxxxxxxxxxxxxxxxxx / 3000

Mena: EUR  
Obdobie: 1.1.2013 – 31.12.2013

IBAN: SKxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
BIC: SLZBSKBA

Jozef Mrkvička  
Púpavová 28  
917 01 Trnava

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Suma poskytnutého úveru               |  |
| Aktuálna úroková sadzba               |  |
| Aktuálna výška mesačnej splátky úveru |  |
| Celková suma omeškaných splátok       |  |
| Počiatočný stav úveru k 1.1. ....     |  |
| Konečný stav istiny úveru k 31.12     |  |

*Za rok 2013 sa vynechá text  
v riadku. Použije sa až vo  
výpisoch pre klientov  
generovaných za rok 2014.*

| Dátum účt. | Valuta     | Číslo účtu / Kód banky      | Suma v EUR |
|------------|------------|-----------------------------|------------|
| 15.08.2013 | 15.08.2013 | Popis transakcie            |            |
|            |            | Pripísané na splátkový účet |            |
|            |            | Z účtu : VS KS ŠS           | čiasťka    |
| 21.08.2013 | 21.08.2013 | Splátka úveru zúčtovaná     |            |
|            |            | Čiasťka : Istina: Úrok:     | Iba istina |
| 23.08.2013 | 23.08.2013 | Čerpanie úveru              |            |
|            |            | Na účet: VS KS ŠS           | čiasťka    |
|            |            |                             |            |
|            |            |                             |            |

Priestor pre marketingovú informáciu, alebo informáciu na potvrdenie zostatku ku koncu bežného roka, atď.

**Príloha č. 7**  
**Žiadosť o vyriešenie reklamácie, sťažnosti alebo požiadavky**

**REKLAMAČNÝ FORMULÁR**

**Informácie o klientovi:**

|          |  |
|----------|--|
| Názov:   |  |
| Sídlo:   |  |
| IČO:     |  |
| Telefón: |  |
| E-mail:  |  |

**Informácie o zásielke:**

|                     |  |
|---------------------|--|
| Názov zásielky:     |  |
| Termín distribúcie: |  |

**Popis reklamovanej služby / prípadu:**

|  |
|--|
|  |
|--|

**V ....., dňa .....**

.....  
Klient

.....  
klient

**Dátum prijatia reklamácie:**

.....

**Reklamáciu prevzal:**

.....  
(meno, priezvisko, funkcia, podpis)

## **Reklamačný poriadok**

*Cromwell a. s., so sídlom Lamačská 22, 841 03 Bratislava 42, IČO: 31 353 746, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, vložka 4607/B (ďalej len „prevádzkovateľ“ alebo „Cromwell a. s.“).*

*Tento Reklamačný poriadok prevádzkovateľa na poskytovanie poštových služieb je vydaný v súlade so Zákonom č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o poštových službách“) a Všeobecným povolením na poskytovanie poštových služieb účinné od 30.3.2012 . Reklamačný poriadok v tomto znení je neoddeliteľnou súčasťou Poštových podmienok prevádzkovateľa (časť X).*

### **Úvodné ustanovenia**

Reklamácia je podanie, ktorým si užívateľ poštovej služby uplatňuje zodpovednosť voči prevádzkovateľovi za nekvalitne poskytnuté poštové služby a to predovšetkým nedodržaním povinností prevádzkovateľa vyplývajúcich z Poštových podmienok alebo poštovej zmluvy.

Užívateľ poštovej služby môže reklamovať predovšetkým : nedodanie, nedodanie v dohodnutej lehote, poškodenie, úbytok obsahu a zničenie zásielky. Náhrady za prípadné škody, ktoré poskytne prevádzkovateľ za opodstatnené reklamácie sú stanovené v časti XI. Poštových podmienok alebo v poštových zmluvách.

Pre súvisiace služby s poštovými službami, ktoré poskytuje prevádzkovateľ (napr. tlač, obáľkovanie) platia osobitné reklamačné poriadky.

### **Reklamačné konanie**

Reklamáciu môže podať odosielateľ/adresát alebo ním poverená osoba.

Reklamácia sa podáva písomne, elektronicky alebo osobne na prevádzke prevádzkovateľa. Podaná reklamácia musí obsahovať tieto náležitosti:

Identifikácia reklamujúceho – meno, adresa, telefónny, e-mailový kontakt, poštová zmluva (účinnosť),

Identifikácia reklamovanej zásielky – odosielateľ, adresát, dátum podania, miesto podania a sken alebo kópiu potvrdenej objednávky,

Dôvod reklamácie – strata, nedodanie v stanovenej lehote, poškodenie, úbytok obsahu, dodanie neoprávnenému príjimateľovi, nedodržanie podmienok služby a pod.,

Náhrada škody – kto si uplatňuje prípadnú náhradu škody a komu má byť vyplatená (odosielateľ, adresát),

Iné – ostatné údaje umožňujúce rýchlejšie identifikovať prípadný vzniknutý problém

V prípade poškodenia zásielky je užívateľ poštovej služby povinný odovzdať poštovému podniku poškodenú zásielku vrátane jej obalu.

Reklamáciu je možné podať v lehote do 6 mesiacov od vybratia zásielky. V prípade reklamácie poškodenia obsahu alebo poškodenia s úbytkom obsahu zásielky, ktoré nebolo zrejmé pri jeho dodaní je možné reklamáciu uplatniť najneskôr nasledujúci pracovný deň po dni dodania.

Podanie reklamácie sa považuje za uplatnenie práva na náhradu škody a vrátenie cien v zmysle príslušných obchodných podmienok alebo zmluvy.

Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní a začína plynúť dňom prijatia reklamácie.

Prevádzkovateľ môže predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie najviac o 90 dní, ak sa reklamácia týka veľkého množstva zásielok (viac ako 100 ks), alebo iných skutočností (znalecký posudok, chýbajúce doklady alebo údaje od reklamujúceho) spojených s poskytnutou poštovou službou a nie je možné ju v plnom rozsahu vybaviť v lehote do 30 dní. O predĺžení lehoty prevádzkovateľ informuje užívateľa poštovej služby písomne, s uvedením dôvodov predĺženia lehoty.

V rámci reklamačného konania môže prevádzkovateľ od užívateľa poštovej služby požadovať ďalšie relevantné informácie potrebné na prešetrenie, pričom sa do lehoty na vybavenie reklamácie nezapočítava lehota potrebná na doplnenie týchto informácií.

Rozhodnutie o reklamačnom konaní zašle prevádzkovateľ písomne na adresu užívateľa poštovej služby uvedenú v reklamačnom liste. Prípadnú náhradu škody vyplatí prevádzkovateľ bezhotovostne.

Za opodstatnenú sa považuje každá reklamácia, kedy prevádzkovateľ nepostupoval v súlade s Poštovými podmienkami alebo poštovou zmluvou.

Ak prevádzkovateľ nedodrží lehotu na vybavenie reklamácie, táto sa považuje za opodstatnenú a vzniká nárok na náhradu škody v rozsahu stanovenom v Poštových podmienkach alebo poštovej zmluve.

Ak užívateľ poštovej služby nie je spokojný s výsledkom reklamačného konania, môže podať sťažnosť na spôsob jej vybavenia. Druhé vybavenie reklamačného konania prevádzkovateľom je konečné, následne je možné uplatnenie nároku v zmysle platnej legislatívy.

#### **Záverečné ustanovenia**

Reklamačný poriadok je vydaný v súlade s § 28 Zákona o poštových službách a je záväzný pre prevádzkovateľa a jeho zákazníkov.

Reklamačný poriadok je k dispozícii na všetkých prevádzkach prevádzkovateľa na jeho web stránke [www.cromwell.sk](http://www.cromwell.sk).

Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom schválenia a účinnosť 30.4. 2012.

## Príloha č. 8

### Vzor štruktúry reportov

#### Vzor štruktúry reportu – Informácia po ukončení spracovania

Informácia po ukončení spracovania:

Bolo ukončené spracovanie doručených súborov. Pri spracovaní boli identifikované nasledovné počty dokumentov a strán, ktoré budú následne vytlačené a zaobáľkované.

Počet súborov zapísaných do DB: 2

| názov súboru                   | TNO str | TXT str | TXT lst | TXT dok |
|--------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| -----                          |         |         |         |         |
| OSK_BX_M_100617__EN22_N_00.tno |         | 12      | 12      | 12      |
| OSK_BX_M_100617__EN22_Y_00.tno |         | 58      | 58      | 58      |
| -----                          |         |         |         |         |
| SPOLU:                         | 70      | 70      | 70      | 70      |

Vysvetlivky:

TNO str = počet strán zistený z súboru TXT str = počet strán zistený sumovaním počtu strán každého dokumentu uvedeného v adresnom súbore TXT lst = počet listov podľa adresného súboru TXT dok = počet dokumentov podľa adresného súboru pre daný súbor

--

Toto je automaticky vygenerovaná správa, neodpovedajte na ňu.

V prípade problémov, otázok alebo nejasností, kontaktujte prosím priamo zodpovedných pracovníkov.

#### Vzor štruktúry denného reportu

CN;ID;nazov dodaneho dokumentu;job id;datum dodania dat;datum spracovania;datum podania;podacie cislo;dorucovacia spolocnost;pocet listov;sek;priloha;obalka;zadna strana;dynamicka priloha;typ papiera;triedenie(0/1 - nie/ano)  
0101103695;71982914;os\_bx\_f\_091102.pcl;29815;2009-11-03 15:16:02;2009-11-04 07:31:32;2009-11-04;;SP;4;0;OP\_1;EN\_11;ZS29;DP\_12;cisty;1  
0000273185;71982916;os\_bx\_f\_091103.pcl;29816;2009-11-03 15:16:02;2009-11-04 08:08:09;2009-11-04;RR123456780SK;CRW;2;1;;EN02;ZS00;;logo;1

#### Vzor štruktúry mesačného akceptačného protokolu

Mesačný akceptačný protokol obsahuje nasledovné atribúty:

prijaté dáta

dodané tlač (začiatok)

tlač (koniec)

obáľkovanie (začiatok)

obáľkovanie (koniec)

odvoz pošta/osobne (KAM)

ks (Počet kusov obálok odovzdaných na poštu)

VZL

dávka/súbor

typ papiera

typ obálky

príbal

počet obálok  
počet strán  
počet listov

#### **Vzor štruktúry reportu – Vyhodnotenia doručených a doposlaných zásielok**

**CN;IdKlient;Status**  
**2001347522;8911111;D**  
**2000118406;8905222;D**  
**2100031122;8911333;D**  
**2100311194;8920555;D**  
**2100001105;8905777;D**  
**2000330115;8911414;PSP2**  
**2000011814;8900011;D**

Popis:

Výsledný report bude zasielaný v štruktúre textového súboru, kde jednotlivé parametre budú oddelené bodkočiarkou.

Identifikácia parametrov:

- Prvý údaj (CN) je identifikátorom adresáta Objednávateľa. Je to jedinečný identifikátor adresáta určený Objednávateľom.
- IdKlient je identifikačným číslom zásielky, ktoré bude generované u Poskytovateľa pri párovaní databázy údajov Objednávateľa. Tento parameter je na zásielke vytlačený v podobe čiarového kódu, na základe ktorého bude následne spracovaný pre klienta report doručených a doposlaných zásielok.
- Posledný údaj (status) identifikuje doručenosť zásielky. D znamená doručené, PSP2 – doposielka – následný podaj objektívne nedoručených zásielok do siete Univerzálneho poštového operátora.