



# VŠEOBECNÉ PODMIENKY NA POSKYTOVANIE SLUŽIEB „REGISTRÁCIA DOMÉNY“, „SPRÁVA DOMÉNY“ A DOPLNKOVÝCH SLUŽIEB SPOLOČNOSTI SWAN a.s.

## Článok 1 Vymedzenie základných pojmov

- 1.1. **SWAN** je obchodná spoločnosť SWAN, a.s., so sídlom Borská 6, 841 04 Bratislava, IČO 35 680 202, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 2958/B a vydáva tieto všeobecné podmienky za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností medzi poskytovateľom Služieb špecifikovaných v týchto Všeobecných podmienkach a účastníkom. SWAN je poskytovateľom služieb Registrácie a Správy domén druhej úrovne, Webhostingu, Mailhostingu a Elektronického pošty.
- 1.2. Tieto **Všeobecné podmienky** sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní služieb (ďalej len „**Zmluva o poskytovaní služieb**“) ako aj komplexu zmluvných vzťahov súvisiacich s existenciou a správou Domény. Všeobecné podmienky sú upravené v súlade s Pravidlami poskytovania menšieho priestoru v internetovej doméne SK uverejnenými na internetových stránkach [www.sk-nic.sk](http://www.sk-nic.sk) a preto majú všetky pojmy používané v týchto Všeobecných podmienkach rovnaký význam, v akom sa tieto pojmy definujú a používajú v Pravidlách.
- 1.3. **Zmluva o registrácii a správe domény** je Zmluva o registrácii a správe domény, vrátane neoddeliteľných príloh, ktorými sú Objednávka, tieto Všeobecné podmienky a Cenník. Zmluva o registrácii a správe domény sa týka len nasledovných nižšie špecifikovaných služieb: Registrácia domény a Správa domény.
- 1.4. **Zmluva o poskytovaní doplnkových služieb** je Zmluva o poskytovaní doplnkových služieb, vrátane neoddeliteľných príloh, ktorými sú Objednávka, tieto Všeobecné podmienky a Cenník. Zmluva o poskytovaní doplnkových služieb sa týka len nasledovných nižšie špecifikovaných služieb: Webhosting, Elektronická pošta a Mailhosting.
- 1.5. **Zmluva o poskytovaní služieb**. Pod definíciou Zmluvy o poskytovaní služieb sa pre účely týchto Všeobecných podmienok myslí Zmluva o registrácii a správe domény, ako aj Zmluva o poskytovaní doplnkových služieb, vrátane neoddeliteľných príloh, ktorými sú Objednávka, tieto Všeobecné podmienky a Cenník.
- 1.6. **Formulár** je predpísané tlačivo spoločnosti SK-NIC, a.s. na rôzne záväzné úkony týkajúce sa vzniku práv a povinností k doméne a samotnej správy domény.
- 1.7. **Objednávka** je predpísané tlačivo, v ktorej Zaujemca (Užívateľ) písomne presne špecifikuje požadované Služby spoločnosti SWAN.
- 1.8. **Evidenčné číslo zmluvy** je číslo pridelené Užívateľovi, ktoré jednoznačne identifikuje Užívateľa.
- 1.9. **Zaujemca** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má záujem o uzatvorenie Zmluvy o poskytovaní služieb so spoločnosťou SWAN.
- 1.10. **Užívateľ** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu so spoločnosťou SWAN na základe Zmluvy o poskytovaní služieb (Objednávky).
- 1.11. **World wide web, web** alebo **www** je distribuovaný multimediálny hypertextový systém umožňujúci pohyb zo zdrojoch v Internete. Ak má Užívateľ registrovanú doménu druhej úrovne, **www** adresa je v tvare virtuálneho **www** servera: „**www.doména.sk**“.
- 1.12. **Internet** je verejná dátová sieť umožňujúca prenos dátovej komunikácie medzi koncovými bodmi siete, alebo i iné formy komunikácie.
- 1.13. **Zodpovedná osoba** je osoba zastupujúca Užívateľa, ktorá je oprávnená konať v mene Užívateľa vo všetkých úkonoch súvisiacich s uzatvorením Zmluvy a jej zmenami, rovnako aj Objednávať služby a to na základe platných právnych predpisov, alebo na základe osobitného písomného splnomocnenia Užívateľa.
- 1.14. **Cena** Služby je dojednaná v súlade so zákonom č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov ako cena zmluvná a tvorí ju súčet všetkých cien jednotlivých úkonov poskytovaných v rámci Služby. Cena poskytovanej Služby je uvedená v Cenníku. K cene je účtovaná príslušná sadzba dane z pridanej hodnoty podľa zákonných ustanovení platných v čase poskytnutia Služby.
- 1.15. **Cenník** je zoznam Cien za jednotlivé Služby poskytované spoločnosťou SWAN, na základe Zmluvy o poskytovaní služieb. Upravuje sadzby cien a poplatkov, vrátane zliav, alebo príplátok, ako aj podmienky, za ktorých sa tieto sadzby uplatňujú. Cenník je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní služieb. V Cenníku je uvedená aj minimálna doba, na ktorú je možné Zmluvu o poskytovaní služieb pre jednotlivé Služby uzatvoriť.
- 1.16. **Služba** je služba poskytovaná v rozsahu a za podmienok, ktoré sú určené Objednávkou, Cenníkom a týmito Všeobecnými podmienkami. Podrobnejší popis Služieb poskytovaných spoločnosťou SWAN je uvedený v článku 2 týchto Všeobecných podmienok.
- 1.17. **Aktivácia Služby** je taký úkon spoločnosti SWAN, ktorým dôjde k funkčnému sprístupneniu Služby prostredníctvom siete Internet, a ktorý umožní Užívateľovi reálne využívať Službu.
- 1.18. **Doba poskytovania Služby** (Služieb) je časový úsek od dňa účinnosti Zmluvy o poskytovaní služieb, do dňa jej zániku.
- 1.19. **Dočasné prerušenie poskytovania Služby** je úkon spoločnosti SWAN, ktorý dočasne znemožní Užívateľovi využívanie Služby za podmienok ustanovených týmito Všeobecnými podmienkami.
- 1.20. **Help Desk** je centrum zákazníckej starostlivosti spoločnosti SWAN, ktoré poskytuje Užívateľovi technickú podporu a prijíma reklamácie, sťažnosti, žiadosti a iné podania.
- 1.21. **doména** je pre účely týchto Všeobecných podmienok doménou druhej úrovne pod internetovou doménou SK, t.j. doména druhej úrovne priradená pred dvojmiestny kód krajiny Slovenská republika, ďalej domény medzinárodné a iné národné domény.
- 1.22. **server** je fyzický server, tzn. počítačový systém v podobe kompaktného hardwaru, na ktorom sú prevádzkované internetové služby (http server, FTP server atď.)
- 1.23. **SK-NIC** je obchodná spoločnosť SK-NIC, a.s., so sídlom Borská 6, 841 04 Bratislava, IČO: 35 698 446, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v oddiele: Sa, vložka č.: 1156/B. Spoločnosť SK-NIC je výhradným správcom domén druhej úrovne .sk.
- 1.24. **Pravidlá** sú Pravidlá poskytovania menšieho priestoru v internetovej doméne SK spoločnosti SK-NIC.
- 1.25. **warez** je nelegálne nadobudnutý softvér alebo dátový súbor obsahujúci dielo chránené právnymi predpismi na ochranu duševného vlastníctva alebo priemyselného vlastníctva, nelegálne nadobudnuté alebo ponúkané prístupové práva na využitie softvéru, či návody na nelegálne získanie softvéru alebo iných dát.

## Článok 2 Popis Služieb

- 2.1. **Služba „Webhosting“** je služba poskytovaná na základe Zmluvy o poskytovaní doplnkových služieb, ktorá Užívateľovi umožňuje umiestniť a prevádzkovať webstránky na serveroch spoločnosti SWAN.
- 2.2. **Služba „Elektronická pošta“** je služba poskytovaná na základe Zmluvy o poskytovaní doplnkových služieb umožňujúca Užívateľovi vytvoriť určitý počet e-mailových schránok, doménového koša, presmerovanie pošty a prístup k elektronickej pošte.
- 2.3. **Služba „Mailhosting“** je služba umožňujúca zriadenie ľubovoľného počtu e-mailových schránok pod vlastnou doménou Užívateľa.
- 2.4. **Služba „Registrácia domény“** je služba poskytovaná na základe Zmluvy o registrácii a správe domény spoločnosťou SWAN spočívajúca vo vykonaní úkonov smerujúcich k získaniu práv a povinností Užívateľa k doméne u spoločnosti SK-NIC alebo u iného poskytovateľa služieb registrácie a správy domén.
- 2.5. **Služba „Správa domény“** je služba poskytovaná na základe Zmluvy o registrácii a správe domény spoločnosťou SWAN spočívajúca v nastavení všetkých potrebných záznamov domény k zabezpečeniu jej funkčnosti po celú dobu platnosti Zmluvy o registrácii a správe domény.

## Článok 3 Práva a povinnosti spoločnosti SWAN, Predmet Zmluvy

- 3.1. Spoločnosť SWAN je pri službe Webhosting povinná poskytnúť Užívateľovi diskový priestor na umiestnenie a prevádzkovanie webovej stránky.
- 3.2. Užívateľ sa zaväzuje platiť Cenu za objednané Služby, uplatňovať práva a dodržiavať povinnosti podľa Zmluvy o poskytovaní služieb a týchto Všeobecných podmienok.
- 3.3. Užívateľ podpísaním Zmluvy o registrácii a správe domény splnomocňuje spoločnosť SWAN, aby v jeho mene vykonávala všetky potrebné úkony podľa Pravidiel, súvisiace so správou domény a tiež úkony predchádzajúce podľa Pravidiel konkrétnej domény. Toto splnomocnenie zahŕňa najmä oprávnenie vyplňať príslušné údaje o Zaujemcovi/Užívateľovi a doméne vo Formulároch, súvisiacich so vznikom a existenciou domény, určovať vlastnosti domény a okolnosti jej prevádzkovania. Aby sa predišlo pochybnostiam, len Užívateľ je oprávnený uzavrieť Rámcovú zmluvu (Formulár č. 1), prevod domény (Formulár č. 6), zmenu údajov Užívateľa (Formulár č. 7) a výpoved' Zmluvy o doméne (Formulár č. 12) v zmysle Pravidiel, čiže spoločnosť SWAN nie je splnomocnená na prevod domény, uzavretie Rámcovej zmluvy, zmenu údajov Užívateľa a vypovedanie Zmluvy o doméne.
- 3.4. Užívateľ je povinný informovať SWAN o všetkých zmenách týkajúcich sa Zmluvy o poskytovaní služieb a využívaní objednaných Služieb.
- 3.5. Spoločnosť SWAN má pri poskytovaní Služby podľa Zmluvy o poskytovaní služieb postavenie Registrátora a Užívateľ má, podľa okolností konkrétneho prípadu, postavenie osoby Budúceho Užívateľa, Užívateľa alebo Držiteľa Domény tak, ako sú definované v Pravidlách. Spoločnosť SWAN sa zaväzuje pri poskytovaní Služieb podľa týchto Všeobecných podmienok dodržiavať Pravidlá a postupovať vždy v súlade s nimi.
- 3.6. Spoločnosť SWAN si vyhradzuje právo neuzavrieť Zmluvu o registrácii a správe domény v prípadoch ak:
  - 3.6.1. nie je možné vytvoriť doménu z dôvodov uvedených v Pravidlách a v platných všeobecne záväzných právnych predpisoch,
  - 3.6.2. Zaujemca nemá schválenú rámcovú zmluvu so spoločnosťou SK-NIC v zmysle Pravidiel,
  - 3.6.3. spoločnosť SWAN nie je poverená Zaujemcom na registráciu domén.
- 3.7. V súvislosti s poskytovaním Služby je spoločnosť SWAN oprávnená najmä:
  - 3.7.1. dočasne a bez predchádzajúceho upozornenia prerušiť poskytovanie Služby, pokiaľ Užívateľ poruší povinnosti podľa Zmluvy o poskytovaní služieb alebo týchto Všeobecných podmienok, najmä nezaplatí dojednanú Cenu v lehote splatnosti alebo poruší povinnosti podľa čl. 6, bodu 6.6. týchto Všeobecných podmienok, až do času, kým nebude vykonaná náprava,
  - 3.7.2. odstrániť zo svojich zariadení všetky dáta týkajúce sa Užívateľa a Užívateľovej domény, pokiaľ Užívateľ opakovane alebo závažným spôsobom poruší svoje povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy o poskytovaní služieb alebo týchto Všeobecných podmienok,
  - 3.7.3. dočasne obmedziť veľkosť vyhradeného diskového priestoru pre Užívateľa, prenosové rýchlosti pre Užívateľa na zariadeniach spoločnosti SWAN na určitú hranicu, ak by doterajšou činnosťou Užívateľa dochádzalo k ohrozeniu alebo podstatnému obmedzeniu plynulosti alebo funkčnosti prevádzky zariadení spoločnosti SWAN,
  - 3.7.4. uskutočniť prevod zmluvných práv a povinností podľa Zmluvy na tretiu osobu so súhlasom a v súčinnosti pôvodného a nového Užívateľa až po preukázanom uhradení všetkých záväzkov voči spoločnosti SWAN,
  - 3.7.5. zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Služby, ak je to potrebné z dôvodu zvýšenia ochrany alebo z dôvodu ochrany Užívateľa, pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady na strane Užívateľa alebo pokiaľ Užívateľ s týmito dodatočnými nákladmi súhlasil alebo o zavedenie dodatočného spôsobu ochrany Služby požiadal,
  - 3.7.6. zmeniť časové obdobie, za ktoré bude pravidelne vystavovať faktúry Užívateľovi, vyfakturovať dodatočne tie položky Služby, ktoré z technických príčin alebo z dôvodu dodatočnej Objednávky Užívateľa nebolo možné zahrnúť do faktúry vystavenej za obdobie, v ktorom boli poskytnuté,
  - 3.7.8. informovať Užívateľa o produktoch týkajúcich sa Služby a iných aktivitách spoločnosti SWAN e-mailom alebo iným vhodným spôsobom; takáto pošta sa nepovažuje za nevyžiadanu poštu (spam),
  - 3.7.9. jednostranne obmeniť alebo zmeniť funkčnú alebo technickú špecifikáciu Služby, alebo vylepšiť užívateľské rozhranie na prístup k Službe, pokiaľ je táto obmena, zmena alebo vylepšenie v súlade s najnovšími odbornými poznatkami v príslušnom odbore alebo nesporne prispieje k užívateľskému komfortu pri využívaní Služby, v odôvodnených prípadoch, najmä pri plánovaných údržbách, technických kontrolách, revíziách, opravách na technických zariadeniach, prostredníctvom ktorých sa Služby poskytujú alebo z dôvodu výpadku elektrickej energie, krízových situácií, teroristického útoku, epidémii bez predchádzajúceho upozornenia preruší alebo obmedzí poskytovanie Služby, avšak iba na nevyhnutnú dobu,
  - 3.7.11. odmietnuť poskytnutie Služby Užívateľovi, pokiaľ mu už predtým bolo poskytovanie Služby dočasne pozastavené alebo spoločnosť SWAN alebo iný poskytovateľ, podnikajúci v tom istom odbore odstúpil od Zmluvy o poskytovaní služieb pre opakované alebo závažné neplnenie si povinností Užívateľom.

## Článok 4 Práva a povinnosti Užívateľa

- 4.1. Užívateľ je oprávnený najmä:
  - 4.1.1. využívať Služby poskytované spoločnosťou SWAN za podmienok ustanovených v týchto Všeobecných podmienkach, v ich využívaní nebyť nijako rušený iným Užívateľom alebo tret'ou osobou alebo spoločnosťou SWAN,
  - 4.1.2. len pri službe Webhosting, službe Mailhosting a službe Elektronického pošty žiadať vrátenie pomernej časti ceny za dobu neposkytovania služby Webhosting, resp. Mailhosting, alebo služby Elektronického pošty v prípade zavinienia spoločnosťou SWAN, o vrátenie ktorej Užívateľ požiada spoločnosť SWAN najneskôr do jedného mesiaca od prerušenia poskytovania služby Webhosting, resp. služby Mailhosting, alebo služby Elektronického pošty o dva dni za každé prerušenie služby Webhosting, resp. služby Mailhosting, alebo služby Elektronického pošty v predpísanom období zavinienia spoločnosťou SWAN alebo jej subdodávateľom, ktoré trvalo dlhšie ako 1 deň, pokiaľ sa nedohodli inak,
  - 4.1.3. obracať sa so svojimi žiadosťami a pripomienkami na Help Desk,
  - 4.1.4. vybrať si ľubovoľnú doménu z voľných domén v súlade s Pravidlami,
  - 4.1.5. sprostredkovať poskytovanie Služby tretím osobám iba na základe osobitnej písomnej dohody so spoločnosťou SWAN,
  - 4.1.6. využívať poskytnutý priestor a FTP prístup výhradne za účelom umiestnenia resp. aktualizácie domény.
- 4.2. Užívateľ je povinný najmä:
  - 4.2.1. na zariadeniach spoločnosti SWAN neumiestňovať:
    - 4.2.1.1. erotický a pornografický materiál (text, obrázky, videá atď.)
    - 4.2.1.2. obsah nábádajúci k národnostnej, rasovej alebo etnickej neznašanlivosti, propagujúci fašizmus, komunizmus alebo iné podobné ideológie,

- 4.2.1.3. dáta obsahujúce warez alebo odkazujúce na servery so zameraním na warez alebo s podobným zameraním,
- 4.2.1.4. download servery,
- 4.2.1.5. nelegálne získaný softvér za účelom ďalšieho predaja a poskytovania tretím osobám,
- 4.2.1.6. chat servery,
- 4.2.1.7. servery zameriavajúce sa na šírenie nevyžiadanej pošty (tzv. spamu),
- 4.2.1.8. servery pretážajúce databázové systémy,
- 4.2.1.9. servery obsahujúce nadmerné množstvo hudobných a filmových súborov,
- 4.2.1.10. servery nadmerne zaťažujúce linku,
- 4.2.1.11. servery porušujúce autorské práva alebo iné práva duševného vlastníctva,
- 4.2.1.12. akékoľvek servery, ktoré sa i čiastočne dajú zaradiť do vyššie uvedených kategórií,
- 4.2.1.13. dáta akýmkoľvek iným spôsobom porušujúce zákony Slovenskej republiky alebo dobré mravy.
- 4.2.2. platiť Cenu za poskytnutú Službu, ako aj všetky poplatky súvisiace s poskytovaním Služby v zmysle Zmluvy o poskytovaní služieb a Cenníka, a to na základe faktúry vystavenej a doručenej spoločnosťou SWAN elektronickou poštou alebo v listinnej forme prostredníctvom pošty,
- 4.2.3. neposkytovať alebo ani neposkytnúť Služby poskytnuté spoločnosťou SWAN tretej osobe bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti SWAN,
- 4.2.4. oznamovať počas celého obdobia trvania zmluvného vzťahu Help Desku alebo listinnou formou prostredníctvom pošty na adresu spoločnosti SWAN:
- 4.2.4.1. zmeny kontaktného mena, a to bezodkladne, teda najneskôr do 15 dní odo dňa takejto zmeny,
- 4.2.4.2. všetky zmeny svojich identifikačných údajov a fakturačných údajov, a to bezodkladne, teda najneskôr do 15 dní odo dňa takejto zmeny,
- 4.2.4.3. bezodkladne ohlásiť spoločnosti SWAN všetky Úžívateľove známe skutočnosti, ktoré by mohli nepriaznivo ovplyvniť poskytovanie Služieb spoločnosťou SWAN,
- 4.2.5. nevyužívať FTP priestor a prenosové kapacity na účely skladovania, archivovania prípadne zálohovania iných dát, ktoré nesúvisia s doménou Úžívateľa, prípadne ako priestor na presúvanie dát medzi Úžívateľmi,
- 4.2.6. nevyužívať Služby spôsobom, ktorý by neprimerane obmedzoval ďalších Úžívateľov spoločnosti SWAN pri využívaní týchto Služieb, či inak neprimerane obmedzoval spoločnosť SWAN,
- 4.2.7. využívať Služby v súlade so zákonmi Slovenskej republiky, Zmluvou o poskytovaní služieb, a prípadnými pokynmi a návodmi spoločnosti SWAN.
- 4.3. Úžívateľ berie na vedomie svoju prípadnú trestno-právnu zodpovednosť v zmysle zákona č. 300/2005 Z.z. v znení neskorších predpisov (trestný zákon) za konania v rozpore s ustanoveniami uvedeného zákona.

## Článok 5

### Obsah služby „Registrácia domény“ a „Správa domény“

- 5.1. Spoločnosť SWAN zabezpečí vykonanie registrácie a prevádzkovanie domény bez zbytočného odkladu, za predpokladu, že registrácia, predĺženie registrácie alebo prevádzka domény nebráni prekážka na strane Úžívateľa alebo na strane tretej osoby.
- 5.2. Registrácia domény prebieha podľa poradia, v ktorom boli spoločnosťou SWAN prijaté Objednávky. Registrácia národnej domény „sk“ sa spravuje Pravidlami. Úžívateľ je povinný sa s týmito Pravidlami oboznámiť. Spoločnosť SWAN nezodpovedá za zmenu týchto Pravidel ani za iné konanie spoločnosti SK-NIC alebo za následné škody, ktoré môžu byť v tejto súvislosti spôsobené Úžívateľovi. Spoločnosť SWAN vykoná registráciu až po doručení Záujemcom podpísanej písomnej objednávky spoločnosti SWAN.
- 5.3. Doručením Záujemcom podpísanej písomnej Objednávky na zvolenú doménu druhej úrovne nevzniká nárok Úžívateľa na úspešnú registráciu domény. O výsledku registračného procesu je Úžívateľ informovaný spoločnosťou SWAN až po jeho ukončení. V prípade, že sa z dôvodov na strane spoločnosti SK-NIC alebo spoločnosti SWAN nepodarí doménu úspešne zaregistrovať, Úžívateľ má právo požiadať o registráciu inej domény. Spoločnosť SWAN nezodpovedá Úžívateľovi za škody alebo ušlý zisk, ktoré mu vzniknú v dôsledku úspešnej či neúspešnej registrácie domény alebo v priamej súvislosti s nimi.
- 5.4. Registráciu inej národnej alebo medzinárodnej domény druhej úrovne vykoná spoločnosť SWAN na základe pravidiel platných v čase registrácie pre príslušnú doménu. Spoločnosť SWAN vykoná registráciu až po doručení Záujemcom podpísanej písomnej Objednávky spoločnosti SWAN. Poplatky za registráciu domény sú zverejnené v Cenníku spoločnosti SWAN na jej webovom sídle.
- 5.5. Zrušiť Objednávku na registráciu domény môže Úžívateľ len do okamihu, kým nie je spoločnosťou SWAN uhradený poplatok za jej registráciu poskytovateľovi služieb správy domény. Po odvedení poplatku nemôže Úžívateľ žiadať o vrátenie poplatku.
- 5.6. Poplatok za úspešnú registráciu domény sa nevracia. Aj po ukončení Služby Webhostingu u spoločnosti SWAN zo strany Úžívateľa zostáva doména registrovaná na predpлатené obdobie na Úžívateľa.
- 5.7. Úžívateľ si je vedomý skutočnosti, že spoločnosť SWAN nenesie zodpovednosť za funkčnosť a nastavenie mených serverov Úžívateľa či tretích osôb, ani za chybné technické nastavenie vykonané Úžívateľom. Za porušenie vlastníckych práv Úžívateľa k obchodnému menu alebo názvu inej právnickej osoby alebo k ochranným známkam a porušenie zákona používaním názvu domény, ktoré sú obchodnými menami alebo ochrannými značkami iných oprávnených držiteľov domén, nenesie spoločnosť SWAN žiadnu zodpovednosť. Túto zodpovednosť znáša v plnom rozsahu Úžívateľ.
- 5.8. Spoločnosť SWAN je oprávnená odmietnuť registrovanie domény na meno Úžívateľa v prípade, že má vedomosť o tom, že názov domény je zhodný s obchodným menom, názvom alebo ochrannou značkou tretej strany.

## Článok 6

### Cena a platobné podmienky

- 6.1. Ceny Služieb sú dohodnuté v súlade s platným zákonom o cenách a sú uvedené a účtované podľa platného Cenníka, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní služieb.
- 6.2. Spoločnosť SWAN má právo na zmenu výšky cien a pravidiel jej tvorby za Služby uvedených v Cenníku. Spoločnosť SWAN zverejňuje aktuálny Cenník na svojom webovom sídle a platnosť týchto cien z pohľadu dátumu platnosti a rozsahu platnosti pre Úžívateľov je uvedená na webovom sídle spoločnosti SWAN. Spoločnosť SWAN oznámi zmenu cien v zmysle bodu 13.2. týchto Všeobecných podmienok. Dohoda o zmene ceny Služieb medzi spoločnosťou SWAN a Úžívateľom sa považuje za platne uzatvorenú okamihom prvého využitia Služieb počas účinnosti zmenenej ceny Služieb, s ktorou bol Úžívateľ riadne oboznámený, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny cien Služieb.
- 6.3. Pokiaľ Úžívateľ nesúhlasí so zvýšením cien Služieb, má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služieb, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu oznámenej účinnosti zmeny cien Služieb, pričom je povinný uhradiť všetky pohľadávky voči spoločnosti SWAN ešte pred odstúpením od Zmluvy o poskytovaní služieb. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy o poskytovaní služieb nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti takejto zmeny cien Služieb.
- 6.4. Účtovným obdobím Úžívateľa pri službe Webhosting, službe Mailhosting a službe Elektronické pošty je jeden kalendárny mesiac, ak nebolo dohodnuté alebo v Cenníku uvedené inak.
- 6.5. Účtovným obdobím Úžívateľa pri službe Registrácia domény a službe Správa domény je jeden rok, ak nebolo dohodnuté alebo v Cenníku uvedené inak.
- 6.6. Spoločnosť SWAN je oprávnená vystaviť faktúru s lehotou splatnosti 14 dní odo dňa doručenia Úžívateľovi v kalendárnom mesiaci, v ktorom poskytovala Služby Úžívateľovi na základe Zmluvy. Úžívateľ je povinný na základe faktúry vystavenej spoločnosťou SWAN uhradiť Cenu za poskytnuté Služby. Fakturačné obdobie je zhodné s účtovným obdobím.

- 6.7. Úžívateľ je povinný uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu založeného Zmluvou o poskytovaní služieb riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca správne uvedené všetky hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené v Objednávke, resp. na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku a číslo účtu spoločnosti SWAN. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné platu priradiť. Za včasnú úhradu sa považuje úhrada pripísaná na účet spoločnosti SWAN najneskôr v deň splatnosti Ceny Služieb, ktorá je uvedená na Objednávke, resp. faktúre. To isté platí pre fyzické aj právnické osoby. V prípade nepripísania platenej sumy v prospech účtu spoločnosti SWAN je Úžívateľ povinný úhradu reklamovať voči subjektu, prostredníctvom ktorého úhradu realizoval.
- 6.8. Úhradu Ceny Služieb inkasným spôsobom z bankového účtu Úžívateľa, zmenu bankového spojenia, zavedenie alebo zrušenie uvedeného spôsobu platby, je nutné oznámiť spoločnosti SWAN najmenej 7 pracovných dní pred termínom splatnosti Ceny Služieb.
- 6.9. Ak Úžívateľ uhrádza Cenu Služieb zo zahraničia, je povinný zabezpečiť, aby bola úhrada pripísaná v prospech účtu spoločnosti SWAN v plnej výške. Všetky poplatky spojené s úhradou Ceny Služieb znáša v plnom rozsahu Úžívateľ.
- 6.10. Spoločnosť SWAN upozorní Úžívateľa (ďalej len ako „**upomienka**“) na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradil Cenu Služieb v lehote jej splatnosti a určí dohodnutú primeranú lehotu na zaplatenie. Poplatok za upomienku, ako aj všetky náklady spojené so súdnym alebo mimosúdnym vymáhaním pohľadávky znáša Úžívateľ.
- 6.11. Spoločnosť SWAN je oprávnená započítať akékoľvek zálohy na Služby a preplatky Úžívateľa voči jeho všetkým existujúcim záväzkom zo Zmluvy o poskytovaní služieb alebo iných zmlúv uzavretých so spoločnosťou SWAN vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné, alebo ktoré sú už premlčané, a to bez ďalšieho výslovného súhlasu Úžívateľa.
- 6.12. Úžívateľ je oprávnený uhradiť svoje záväzky aj spôsobmi dohodnutými so spoločnosťou SWAN na základe osobitnej písomnej dohody.
- 6.13. Spoločnosť SWAN si vyhradzuje právo požadovať primerané zabezpečenie platby, ak je Úžívateľ v omeškaní s úhradou súčasných alebo minulých zmluvných záväzkov alebo existujú oprávnené pochybnosti o platobnej schopnosti Úžívateľa alebo existuje domnienka, že vymožiteľnosť záväzkov spôsobí závažné problémy alebo sa vyskytli podobné prípady, ktoré oprávňujú požadovať zábezpeku.
- 6.14. V prípade, ak Úžívateľ riadne a včas nespĺni svoj splatný záväzok voči spoločnosti SWAN, je spoločnosť SWAN oprávnená uspokojiť svoje splatné pohľadávky voči Účastníkovi zo zábezpeky.
- 6.15. V prípade, ak spoločnosť SWAN využije zábezpeku alebo jej časť na úhradu splatných pohľadávok voči Úžívateľovi, spoločnosť SWAN nie je povinná Úžívateľovi zabezpečiť využívanie Služieb, a to až do doplnenia zábezpeky do pôvodnej výšky.
- 6.16. Zaplatenú zábezpeku spoločnosť SWAN vráti Úžívateľovi najneskôr do 1 mesiaca odo dňa ukončenia Zmluvy o poskytovaní služieb, pokiaľ ju spoločnosť SWAN dotvrdy nevyužila v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami.
- 6.17. Úžívateľ má právo na vrátenie pomernej časti Ceny za dobu neposkytovania Služby, podľa bodu 4.1.2. týchto Všeobecných podmienok, v prípade zavinienia spoločnosťou SWAN, s výnimkou nevyhnutnej doby prerušenia poskytovania Služby v odôvodnených prípadoch podľa bodov 3.7.1., 3.7.3., 3.7.10., a 3.7.11. týchto Všeobecných podmienok. O vrátenie pomernej časti ceny musí Úžívateľ požiadať spoločnosť SWAN najneskôr do troch mesiacov po dni prerušenia poskytovania Služby. V prípade, že k neposkytovaniu Služby došlo hoci aj čiastočne zaviniením Úžívateľa, čo aj nevedomým, má Úžívateľ nárok len na pomernú časť Ceny v závislosti od miery svojho zavinienia. V prípade, že neposkytovanie Služby bolo zavinené v celom rozsahu Úžívateľom, nemá Úžívateľ nárok na vrátenie akékoľvek časti Ceny. Časť Ceny na vrátenie sa vypočíta ako časť mesačného poplatku násobená súčtom dĺžky takých období v zúčtovacom období, v ktorých Služba v zmysle týchto Všeobecných podmienok nebola poskytovaná zaokrúhlením na celý deň smerom nahor. Spoločnosť SWAN môže namiesto vrátenia pomernej časti Ceny predĺžiť Úžívateľovi predpлатené obdobie poskytovania Služby a to o dva dni za každé prerušenie poskytovania Služby zavinené spoločnosťou SWAN alebo jeho subdodávateľmi trvajúce dlhšie ako jeden deň, pokiaľ prerušenie trvalo dlhšie ako 0,4% celkového času poskytovania Služieb v príslušnom zúčtovacom období.
- 6.19. Úžívateľ je povinný uhradiť všetky vyfakturované platby aj v prípade, ak Službu využívali iné osoby ako Úžívateľ. V prípade neoprávneného využívania Služby inými osobami ako Úžívateľ, je Úžívateľ povinný uhrádzať všetky vyfakturované platby, ktoré sú spoločnosťou SWAN fakturované, až do dňa obmedzenia poskytovania Služby spoločnosťou SWAN na základe oznámenia Úžívateľa o zneúčtí Služby; spoločnosť SWAN je povinná obmedziť poskytovanie Služby bez zbytočného odkladu po oznámení.
- 6.20. Úžívateľ sa zaväzuje platiť za niektoré z poskytovaných Služieb špecifikovaných v článku 2 týchto Všeobecných podmienok (Služba Registrácia domény a Správa domény) pravidelnú odplatu vždy na obdobie 12 (dvanásť) mesiacov (ďalej len ako „**Obdobie**“) vopred podľa aktuálne platného Cenníka (platného ku dňu podpisu zmluvy), a to spôsobom uvedeným v predchádzajúcich bodoch.
- 6.21. V prípade, že počas Obdobia, za ktoré bola zaplatená Cena za službu „Registrácia domény“ a/alebo „Správa domény“, táto Zmluva o registrácii a správe domény skončí v súlade s čl. 8.7. alebo s čl. 8.9. týchto Všeobecných podmienok. Už zaplatenú Cenu za službu „Registrácia domény“ a/alebo „Správa domény“ spoločnosť SWAN Úžívateľovi nevracia.

## Článok 7

### Reklamačný poriadok

- 7.1. Úžívateľ je oprávnený podať reklamáciu:
- a) na správnosť výšky fakturovanej čiastky v prípade, ak existuje dôvodná podozrenie, že spoločnosť SWAN nevystavila faktúru za Služby v súlade so Zmluvou o poskytovaní služieb a Cenníkom,
- b) týkajúcu sa kvality poskytnutých Služieb.
- 7.2. Spoločnosť SWAN si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu v prípade, ak zníženie kvality poskytnutých Služieb spôsobili okolnosti uvedené vo Všeobecných podmienkach.
- 7.3. Reklamácia na správnosť výšky fakturovanej čiastky, alebo kvalitu Služieb, je Úžívateľ oprávnený podať osobne alebo doručiť písomne spoločnosti SWAN alebo vyplnením kontaktného formuláru na webovom sídle spoločnosti SWAN v lehote do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré budú doručené spoločnosti SWAN po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú oznámené spoločnosti SWAN spôsobom uvedeným v tomto bode Všeobecných podmienok, nebudú akceptované.
- 7.4. V reklamáci je Úžívateľ povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla spoločnosti, IČO spolu s uvedením čísla zákazníka, ktorého sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie. Pri reklamáci služby Správa domény je Úžívateľ povinný uviesť presný názov reklamovanej domény.
- 7.5. Spoločnosť SWAN je povinná písomne oznámiť Úžívateľovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie do 30 dní odo dňa jej doručenia na adresu spoločnosti SWAN, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže spoločnosť SWAN túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; spoločnosť SWAN je povinná o predĺžení písomne informovať Úžívateľa pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovávaná, ak spoločnosť SWAN odošle svoje oznámenie Úžívateľovi najneskôr v posledný deň lehoty. Oznámenie o výsledku prešetrenia reklamácie bude obsahovať výrok a jeho stručné odôvodnenie. Pokiaľ je to vo vzťahu k predmetu reklamácie účelné, v rozhodnutí uvedie spoločnosť SWAN aj krátke technické stanovisko, z ktorého vychádzala spoločnosť SWAN pri rozhodovaní o reklamáci.
- 7.6. Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky fakturovanej čiastky nemá odkladný účinok na úhradu faktúry, t. j. nezaväzuje Úžívateľa povinnosti uhradiť faktúru do dňa splatnosti. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je spoločnosť SWAN povinná umožniť Úžívateľovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania kvality poskytovania Služieb alebo umožniť Úžívateľovi 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.
- 7.7. Ak sa na základe reklamácie zistí nekalita poskytovaných Služieb, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Užívateľa, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
- 7.8. V prípade, že bude reklamácia uznaná za opodstatnenú a Užívateľovi vznikne právo na vrátenie pomernej časti ceny, bude táto zúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne spoločnosť SWAN dohodne s Užívateľom iný spôsob odškodnenia.
- 7.9. V prípade ak sa zistí, že reklamácia je neopodstatnená a Užívateľ nespĺnil podmienku na odklad platby podľa bodu 7.6. Všeobecných podmienok, spoločnosť SWAN má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.
- 7.10. V prípade, ak sa zistí, že reklamácia na kvalitu služieb je neopodstatnená a spoločnosť SWAN vznikli náklady spojené s prešetrením reklamácie, je spoločnosť SWAN oprávnená tieto náklady Užívateľovi vyúčtovať vo faktúre.

### Článok 8 Trvanie a ukončenie Zmluvy o poskytnutí služieb

- 8.1. Každý Zaujemca o Službu má právo na uzavretie Zmluvy o poskytnutí služieb so spoločnosťou SWAN za podmienok ustanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi a týmito Všeobecnými podmienkami.
- 8.2. Minimálna doba, na ktorú je možné Zmluvu o poskytovaní služieb uzatvoriť, je uvedená pri jednotlivých Službách v Cenníku.
- 8.3. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní služieb sú tieto Všeobecné podmienky a Cenník.
- 8.4. Zmluva o registrácii a správe domény sa uzatvára na dobu neurčitú a minimálne na dobu jedného roka odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy o registrácii a správe domény, pokiaľ sa zmluvná strana neodhodí inak. Zmluva o registrácii a správe domény sa automaticky predlžuje o ďalší rok po uplynutí vyššie uvedenej doby trvania Zmluvy o registrácii a správe domény, a to za predpokladu, že dôjde k riadnemu a včasnému zaplateniu ceny za registráciu domény v zmysle článku 6 týchto Všeobecných podmienok.
- 8.5. Zmluva o poskytovaní doplnkových služieb sa uzatvára na dobu neurčitú. Ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená Zmluvu o poskytovaní doplnkových služieb vypovedať aj bez uvedenia dôvodu. Vypoved' Zmluvy o poskytovaní doplnkových služieb môže byť zaslaná len prostredníctvom pošty a musí byť vždy doručená druhej zmluvnej strane. Vypovedná lehota je 1-mesačná a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola vypoved' preukázateľne doručená druhej zmluvnej strane.
- 8.6. Aby sa predišlo pochybnostiam, zánikom Zmluvy o registrácii a správe domény nezaniká Zmluva o poskytovaní doplnkových služieb a opačne.
- 8.7. Zmluva o poskytovaní služieb zaniká:
- dohodou účastníkov Zmluvy o poskytovaní služieb,
  - odstúpením od Zmluvy o poskytovaní služieb,
  - ak tak ustanovuje osobitný predpis,
  - zánikom spoločnosti SWAN alebo Užívateľa bez právneho nástupcu,
  - iným spôsobom podľa Všeobecných podmienok.
- 8.8. Užívateľ môže odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služieb bez sankcií, ak:
- neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Užívateľovi spoločnosťou SWAN oznámená; ak spoločnosť SWAN neoznámila podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služieb do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, Užívateľ nemá právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služieb podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie,
  - spoločnosť SWAN ani po opakovanej uznannej reklámii (najmenej trikrát), neposkytne Službu podľa Zmluvy o poskytovaní služieb alebo ju opakovane poskytuje s podstatnými vadami; za podstatnú vadu sa považuje taká vada, ktorá bráni využívaniu Služby po dlhší čas ako 0,4% v príslušnom zúčtovacom období,
  - spoločnosť SWAN opakovane (najmenej trikrát) neodstráni reklamovanú vadu Služby v určenom čase
- 8.9. Zmluva o registrácii a správe domény zaniká aj zmenou registrátora.
- 8.10. Ak na základe Zmluvy o poskytovaní služieb poskytuje spoločnosť SWAN viac Služieb, je Užívateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služieb z dôvodov uvedených v bode 8.8. tohto článku Všeobecných podmienok len vo vzťahu k tej Službe, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od Služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo dotýka.
- 8.11. Spoločnosť SWAN môže odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služieb, ak Užívateľ:
- pri uzatváraní Zmluvy o poskytovaní služieb poskytnie spoločnosti SWAN nepravdivé identifikačné údaje; za uvedenie nepravdivých údajov sa nepovažuje, ak Užívateľ opomenie oznámiť zmenu identifikačných údajov spoločnosti SWAN,
  - je insolventný, najmä ak je na jeho majetok podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, bol zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku, ak bola na Užívateľa uvalená nútená správa podľa osobitných predpisov alebo ak Užívateľ vstúpil do likvidácie,
  - porušil, čo i len raz, niektorú z povinností uvedených v čl. 4 bode 4.2. a 4.2.3. a 4.2.6. týchto Všeobecných podmienok,
  - neuhradí Cenu ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorú mu spoločnosť SWAN na jej úhradu poskytla v upomienke,
  - opakovane porušuje podmienky Zmluvy o poskytovaní služieb a Všeobecné podmienky.
- 8.12. Odstúpenie od Zmluvy o poskytovaní služieb je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy o poskytovaní služieb jednej zo zmluvných strán druhej zmluvnej strane. To neplatí pri odstúpení od Zmluvy o poskytovaní služieb spoločnosťou SWAN z dôvodu porušenia čl. 4. bodu 4.2. podbodu 4.2.1., 4.2.3. a 4.2.6. týchto Všeobecných podmienok, kde sa na platnosť odstúpenia nevyžaduje listová forma a postačuje odstúpenie iným preukázateľným spôsobom (e-mail, fax).
- 8.13. Ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od Zmluvy o registrácii a správe domény týkajúcej sa služby Správa domény bez uvedenia dôvodu, a to najneskôr 6 týždňov pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva o registrácii a správe domény uzatvorená. Odstúpenie od Zmluvy o registrácii a správe domény v zmysle tohto bodu Všeobecných podmienok môže byť len listinné zaslané prostredníctvom pošty a musí byť vždy doručené druhej zmluvnej strane.
- 8.14. Zmluvu o poskytovaní služieb je možné ukončiť aj na základe písomnej dohody spoločnosti SWAN a Užívateľa. Užívateľ, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu o poskytovaní služieb dohodou, je povinný požiadať o uzavretie takejto dohody písomne. V návrhu dohody je Užívateľ povinný uviesť číslo zákaznika (Užívateľa), presnú špecifikáciu služby a Zmluvu o poskytovaní služieb, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Užívateľ zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ňou Užívateľ disponuje, ak je uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu subjektivitu a spôsob konania v jeho mene.
- 8.15. Zmluva o registrácii a správe domény automaticky zanikne v prípade, ak zanikne samotná doména, ktorej sa táto Zmluva o poskytovaní služieb týka, resp. ak nedôjde k zaplateniu ceny za Službu v zmysle Cenníka.

### Článok 9 Oznamovanie

- 9.1. Spoločnosť SWAN a Účastník sa dohodli, že upomienka, faktúra, výpoved' a odstúpenie od Zmluvy o poskytovaní služieb alebo akékoľvek iné oznámenie (ďalej len „Listina“) podľa týchto Všeobecných podmienok sa budú oznamovať niektorým z nasledovných spôsobov:
- kvalifikovaným oznámením,
  - bežným oznámením,
  - iným spôsobom.
- 9.2. Za kvalifikované oznámenie sa považuje doporučené doručenie Listiny alebo doručenie Listiny s doručenkou na poslednú známu adresu Užívateľa. Listina sa považuje za oznámenú dňom, kedy Užívateľ alebo iná osoba spôsobilá na právne úkony, bývajúcna na tej istej adrese a ochotná obstarat' odovzdanie Listiny Užívateľovi, prevzeme oznámenú Listinu a potvrdí jej prevzatie subjektu poverenému doručovaním. Ak nemožno Listinu oznámiť z akéhokoľvek dôvodu takýmto spôsobom, považuje sa Listina za oznámenú prvým dňom odbernej lehoty určenej na jej vyzdvihnutie po tom, ako bola táto Listina uložená u subjektu povereného doručovaním (napr. pošta).
- 9.3. Za bežné oznámenie sa považuje doručenie Listiny na poslednú známu adresu Užívateľa s tým, že v prípade akýchkoľvek pochybností ohľadne okamihu oznámenia sa Listina považuje za oznámenú siedmy kalendárny deň po jej odoslaní. Pokiaľ sa takýmto spôsobom doručí upomienka alebo faktúra a Užívateľ ju nedostane do 15 dní po skončení fakturačného obdobia z dôvodu, že mu nemožno byť oznámená alebo z iných dôvodov, je povinný túto skutočnosť do 24 hodín oznámiť na pracovisko spoločnosti SWAN. V prípade, ak tak v lehote 16 dní po skončení fakturačného obdobia neurobí, považuje sa faktúra, alebo upomienka za oznámenú posledným dňom tejto lehoty. Ak Užívateľ v tejto lehote oznámí spoločnosti SWAN, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený opis faktúry.
- 9.4. Listina oznámená na ktorúkoľvek adresu uvedenú Užívateľom v Zmluve o poskytovaní služieb sa považuje za doručeníu do dispozície sféry Užívateľa.
- 9.5. Za oznámenie iným spôsobom sa považuje doručovanie elektronickou poštou a SMS správou na kontaktnú e-mailovú adresu, resp. mobilné telefónne číslo Užívateľa uvedenú v Zmluve o poskytovaní služieb.
- 9.6. Všetky spôsoby oznamovania sú rovnocenné, pričom spoločnosť SWAN je oprávnená podľa vlastnej úvahy použiť na oznamovanie Listín ktorúkoľvek zo spôsobov uvedených v tomto článku Všeobecných podmienok.
- 9.7. Za doručenie e-mailovej správy sa považuje prijatie potvrdenia o zobrazení na počítači druhej zmluvnej strany. V prípade pochybností o doručení prostredníctvom e-mailu sa za riadne doručenie považuje odoslanie na poslednú známu e-mailovú adresu zmluvnej strany, uvedenú v Zmluve o poskytovaní služieb (Objednávke) alebo v identifikačných údajoch administrátorského rozhrania Služby.

### Článok 10 Rozsah zodpovednosti za škodu a náhrada škody

- 10.1. Spoločnosť SWAN a Užívateľ zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zavinenej porušenia povinností uvedených v Zmluve o poskytovaní služieb a vo Všeobecných podmienkach. Spoločnosť SWAN ako aj Užívateľ nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a úšlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.
- 10.2. Spoločnosť SWAN zodpovedá za škodu spôsobenú Užívateľovi neposkytnutím, chybným poskytnutím Služieb alebo iným spôsobom, a to len do výšky pomernej časti ceny podľa Cenníka za dobu, počas ktorej neboli Užívateľovi poskytované Služby na základe zavinienia spoločnosťou SWAN, alebo boli poskytované chybné, a to všetko v rozsahu a za podmienok špecifikovaných v Cenníku. Právo Užívateľa na náhradu škody podľa tohto ustanovenia zaniká, ak si ho Užívateľ písomne neuplatní voči spoločnosti SWAN do troch mesiacov od posledného dňa príslušného fakturačného obdobia.
- 10.3. Spoločnosť SWAN taktiež nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím Služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 10.4. Spoločnosť SWAN nenesie zodpovednosť za stratu zisku ani za iné ekonomické, nepriame, mimoriadne alebo následné škody vyplývajúce z prevádzky Služieb.
- 10.5. Spoločnosť SWAN nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky Služby spôsobené treťou stranou.
- 10.6. Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havárie charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky. Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu spôsobenú akýmkoľvek prerušením Služieb, prerušením spojenia a znížením kvality Služieb v dôsledku poveternostných vplyvov.
- 10.7. Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu vzniknutú Užívateľovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením Služieb alebo zariadenia zo strany Užívateľa.
- 10.8. Predmetom Služieb spoločnosti SWAN nie je kontrola obsahu web stránok Užívateľa. Spoločnosť SWAN nezodpovedá za obsah web stránok, sprístupnený a uverejnený na základe poskytnutia Služieb spoločnosti SWAN podľa týchto Všeobecných podmienok Užívateľom. Užívateľ nezodpovedá za činnosť spoločnosti SWAN, pokiaľ táto činnosť nebola uskutočnená na žiadosť, pokyn alebo v záujme Užívateľa. Táto žiadosť alebo pokyn môžu byť vydané listinne, e-mailom, telefonicky, alebo iným preukázateľným spôsobom.
- 10.9. Spoločnosť SWAN nenesie zodpovednosť za porušenie právnych predpisov upravujúcich duševné vlastníctvo, ktoré vznikne tretej osobe v dôsledku využívania Služby a jej užívacími produktmi Užívateľom.
- 10.10. Prípadnú vzniknutú škodu, za ktorú zodpovedá spoločnosť SWAN, môže tiež vyrovnat', aj poskytnutím Služby v hodnote rovnajúcej sa výške škody.
- 10.11. Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu, spôsobenú Užívateľovi treťou osobou, ktorá násilne alebo využitím chýb v Užívateľových aplikáciách alebo nastaveniach prenikla na web stránku Užívateľa a spôsobila škodu alebo skopirovala, pozmenila alebo vymazala uložené dáta Užívateľa. Spoločnosť SWAN taktiež nezodpovedá za škodu spôsobenú treťou stranou, ktorá bez zavinienia spoločnosti SWAN získala neoprávnený prístup do počítačového systému, k inému nosiču informácií alebo jeho časti a vkladáním, prenášaním, poškodením, vymazaním, alebo znížením kvality marí funkčnosť počítačového systému alebo vytvára neautentické dáta s úmyslom, aby sa považovali za autentické alebo aby sa nimi takto na právne účely nakladalo.

### Článok 11 Zhrmažďovanie a používanie informácií o Účastníkoch

- 11.1. Užívateľ berie na vedomie, že svoje osobné údaje poskytuje spoločnosti SWAN v zmysle § 7 ods. 4 písm. b) zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Zákon o ochrane osobných údajov“), teda za účelom uzatvorenia a plnenia Zmluvy o poskytovaní služieb.
- 11.2. Spoločnosť SWAN sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o Užívateľovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a okrem prípadov ustanovených týmito predpismi alebo dohodnutých s Účastníkom ich nebude oznamovať tretím osobám.
- 11.3. Užívateľ berie na vedomie, že spoločnosť SWAN v prípade potreby vymáhania pohľadávok poskytne jeho osobné údaje spoločnosti EOS KSI Slovensko, s.r.o., so sídlom Uherňácka 5, 851 01 Bratislava, IČO: 35 724 803, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I: oddiel: Sro, vložka číslo: 15294 (ďalej len ako „Sprostredkovateľ“). Sprostredkovateľ je v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov oprávnený získavať a spracúvať osobné údaje Užívateľa. V prípade, ak po uzavretí Zmluvy o poskytovaní služieb spoločnosť SWAN pre potreby vymáhania poverí spracovaním osobných údajov iného sprostredkovateľa, zaväzuje sa v zmysle § 5 ods. 4 Zákona o ochrane osobných údajov v lehote troch mesiacov oznámiť Účastníkovi túto skutočnosť.

- 11.4. Doba zhromažďovania a spracúvania informácií v rozsahu uvedenom v týchto Všeobecných podmienkach sa zhoduje s dobou trvania Zmluvy o poskytovaní služieb. V prípade uskutočnenia vyúčtovania, vrátane evidencie a vymáhania pohľadávok, alebo uplatňovania práva, doba zhromažďovania a spracúvania informácií trvá aj po zániku Zmluvy o poskytovaní služieb. Spoločnosť SWAN nie je oprávnená zlikvidovať osobné údaje Užívateľa až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch.
- 11.5. Užívateľ berie na vedomie, že zverejnením zmeny týchto Všeobecných podmienok bol Užívateľ, ako dotknutá osoba v zmysle § 10 ods. 1 písm. d) bod 7 Zákona o ochrane osobných údajov poučený o svojich právach uvedených v § 20 ods. 1 písm. a) až e) Zákona o ochrane osobných údajov. Užívateľ, ako dotknutá osoba má v zmysle citovaného ustanovenia Zákona o ochrane osobných údajov právo na základe písomnej žiadosti od spoločnosti SWAN vyžadovať:
  - 11.5.1. vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o stave spracúvania svojich osobných údajov v informačnom systéme;
  - 11.5.2. vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o zdroji, z ktorého spoločnosť SWAN získala jej osobné údaje na spracúvanie;
  - 11.5.3. vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie odpis svojich osobných údajov;
  - 11.5.4. opravu nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania;
  - 11.5.5. likvidáciu jej osobných údajov, ak bol splnený účel ich spracúvania.

#### **Článok 12**

##### **Sankcie**

- 12.1. V prípade omeškania Užívateľa s akoukoľvek úhradou v zmysle Zmluvy o poskytovaní služieb alebo Všeobecných podmienok má spoločnosť SWAN nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.
- 12.2. V prípade, že Užívateľ neuhradí dlžnú sumu ani po zaslaní upomienky s poskytnutím dodatočnej primeranej lehoty, spoločnosť SWAN je oprávnená dlžnú sumu vymáhať prostredníctvom miestne a vecne príslušného súdu

#### **Článok 13**

##### **Zmeny a platnosť Všeobecných podmienok**

- 13.1. Spoločnosť SWAN je oprávnená Všeobecné podmienky a Cenník jednostranne meniť.
- 13.2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny alebo doplnenia Všeobecných podmienok, resp. Cenníka, spoločnosť SWAN zverejní nové znenie Všeobecných podmienok, resp. Cenníka na svojom webovom sídle alebo v mieste svojho obchodného zastúpenia, a to minimálne jeden mesiac pred účinnosťou tejto zmeny alebo doplnenia.
- 13.3. Pokiaľ Užívateľ nesúhlasí so zmenou Všeobecných podmienok, resp. Cenníka, má právo zrušiť Zmluvu o poskytovaní služieb odstúpením od nej, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok, resp. Cenníka. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy o poskytovaní služieb nastanú ku dňu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok, resp. Cenníka.
- 13.4. Všeobecné podmienky, resp. Cenník platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Užívateľom a spoločnosťou SWAN založeného Zmluvou o poskytovaní služieb a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.
- 13.5. Ak sa niektoré ustanovenie Všeobecných podmienok stane vo vymedzenom rozsahu neplatné, neúčinné resp. nevykonateľné, ostatné ustanovenia, týmto nedotknuté, zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Spoločnosť SWAN v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.

#### **Článok 14**

##### **Spoločné a záverečné ustanovenia**

- 14.1. Text Všeobecných podmienok v slovenskom jazyku je záväzný. Všeobecné podmienky sú spolu s Cenníkom neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní služieb.
- 14.2. Tieto Všeobecné podmienky, ako aj Cenník, budú poskytnuté Užívateľovi pred uzatvorením Zmluvy o poskytovaní služieb.
- 14.3. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 01.01.2013.