

**Rámcová dohoda
na poskytovanie služby Hybridná pošta**
uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka (ďalej len
„Zmluva“)
medzi

Obchodné meno: Rozhlas a televízia Slovenska
Sídlo: Mlynská dolina, 845 45 Bratislava
IČO: 47232480
IČ DPH: SK2023169973
Bankové spojenie: XXXXXX
Číslo účtu: XXXXXX
V mene spoločnosti koná: Václav Mika, generálny riaditeľ RTVS

zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Po, Vložka číslo:1922/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: XXXXXX
Číslo účtu: XXXXXX
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**“)

**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. 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.
- 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 objednávku emailom (ďalej len „**objednávka**“) a podklady pre tlač vo vzájomne dohodnutom termíne.
- 3.2 Objednávku je Objednávateľ povinný zaslať e-mailom kontaktnej osobe Poskytovateľa hybridnej pošty stanovenej v **Prílohe č. 1 – Kontaktné osoby**. O zmene kontaktnej osoby je Poskytovateľ hybridnej pošty povinný informovať Objednávateľa bezodkladne.
- 3.3 Objednávateľ je povinný doručiť Poskytovateľovi hybridnej pošty podklady pre tlač zásielok minimálne 3 pracovné dni pred dňom odoslania zásielok na distribúciu. Zoznam nevyhnutných tlačových podkladov na výrobu zásielok hybridnej pošty dohodne Poskytovateľ hybridnej pošty s Objednávateľom ešte pred doručením objednávky emailom.
- 3.4 V prípade, že Objednávateľ nezašle podklady pre tlač zásielok hybridnej pošty riadne a včas v zmysle tejto Zmluvy, požadovaný termín doručenia zásielok hybridnej pošty sa automaticky posúva o dobu, o ktorú sa Objednávateľ oneskoril s dodaním podkladov.
- 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 50.000 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. Cena za doručenie zásielok je podmienená možnosťou párovať minimálne 70% zásielok Objednávateľa do siete Poskytovateľa, ostatné zásielky budú podané do siete poskytovateľa univerzálnej služby.
- 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. 2** tejto Zmluvy (ďalej aj ako „cenník“ alebo „Príloha č. 2“). 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 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 dohody 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 v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka v platnom znení.

Článok 5

Práva a povinnosti Zmluvných strán

- 5.1 Poskytovateľ hybridnej pošty sa zaväzuje uzavrieť s objednávatel'om 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.
- 5.3 Objednávateľ sa zaväzuje:
- uhradiť Poskytovateľovi hybridnej pošty dohodnutú cenu za služby podľa tejto Zmluvy,
 - poskytnúť Poskytovateľovi hybridnej pošty súčinnosť potrebnú pre plnenie záväzkov Poskytovateľa hybridnej pošty,
 - odovzdať podklady na poskytnutie služieb hybridnej pošty tak, aby Poskytovateľ hybridnej pošty mohol riadne a včas poskytnúť služby hybridnej pošty.
 - emailom schváliť náhl'ady zásielok v PDF, ktoré Poskytovateľ pred začatím produkcie vyhotoví a pošle emailom/prostredníctvom iného komunikačného kanálu kontaktnej, resp. inej poverenej osobe Objednávateľa

- 5.4 Poskytovateľ hybridnej pošty sa zaväzuje:
- a) zabezpečiť riadne a včasné spracovanie, tlač, zaobálkovanie a distribúciu zásielok hybridnej pošty ich adresátom,
 - b) nie byť v plnom rozsahu zodpovednosť za kvalitu poskytnutých služieb za účelom plnenia záväzkov podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ hybridnej služby nesie zodpovednosť za akúkoľvek modifikáciu údajov dodaných a schválených Objednávateľom podľa tejto Zmluvy, 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
 - d) nevkladať do zásielok hybridnej pošty akékoľvek materiály nedodané Objednávateľom bez jeho písomného súhlasu a nie byť zodpovednosť za to, že v obáľkách zaslaných adresátom Objednávateľa bude len obsah požadovaný Objednávateľom, a to v množstve a kvalite požadovanej Objednávateľom.
- 5.5 Poskytovateľ hybridnej pošty je povinný:
- a) umožniť Objednávateľovi (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 Objednávateľovi poskytovať Objednávateľom 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 v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov (a to najmä 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) 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**“). 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. 3 – 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, 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 prešetrovanie reklamácie. Žiadosť o vyriešenie reklamácie, sťažnosti alebo požiadavky tvorí **Prílohu č. 4** 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) 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 príjimateľovi, 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 doručením 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 okolnosti 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 prekážku 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 % doručení:
- 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 % doručení:

- 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 povinností 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 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 prijímú 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 Závazok 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, 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 31.12.2014, alebo do dňa vyčerpania limitu 9. 200 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 nasledujúcim 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 ochrany osobných údajov, je výpovedná lehota tri pracovné dni a začína plynúť prvým dňom nasledujúcim 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 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 - Kontaktné osoby,
 - b) Príloha č. 2 - Cenník,
 - c) Príloha č. 3 - Štruktúra databázy údajov,
 - d) Príloha č. 4 - Žiadosť o vyriešenie reklamácie, sťažnosti alebo požiadavky,
 - e) Príloha č. 5 - 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 Poskytovateľa hybridnej pošty:

Za objednávateľa:

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

.....
Ing. Petr Sucharda
predseda predstavenstva

.....
Václav Mika
generálny riaditeľ Rozhlasu a televízie
Slovenska

.....
Peter Ďurana
člen predstavenstva

Príloha č. 1
Kontaktné osoby

1. Poskytovateľ hybridnej pošty

Za Poskytovateľa hybridnej pošty sú oprávnené komunikovať nasledovné osoby:

	Vo veciach týkajúcich sa	Email	T. č.
1.	tejto Zmluvy	frantisek.hrkel@cromwell.sk Miloslav.donar@cromwell.sk	917 544 274
2.	realizácie zákazky a bežnej komunikácie	frantisek.hrkel@cromwell.sk	917 544 274
3.	reklamácií poskytnutých služieb:	frantisek.hrkel@cromwell.sk	917 544 274

2. Objednávateľ

Za Objednávateľa sú oprávnené komunikovať nasledovné osoby:

	Vo veciach týkajúcich sa	Email	T. č.
1.	tejto Zmluvy	lubos.bohucky@rtvs.sk	02/3250 5252
2.	realizácie zákazky a bežnej komunikácie	lubos.bohucky@rtvs.sk daniel.dittrich@rtvs.sk	02/3250 5252 02/3250 5251
3.	reklamácií poskytnutých služieb:	lubos.bohucky@rtvs.sk daniel.dittrich@rtvs.sk	02/3250 5252 02/3250 5251
4.	Objednávky	lubos.bohucky@rtvs.sk	02/3250 5252

Príloha č. 2
Cenník

Produkcia zásielok	Cena/ks bez DPH
Tlač 1 listu A4 v čiernej a vkladanie do obálky C65 (papier - 0+0, laserkvalita, 80g ; obálka C65 - štandard okno, 1+0,BO, 80g)	0,0600 EUR
Tlač 1 listu A4 v čiernej a vkladanie do farebnej wrap obálky formátu DL (papier - 0+0, laserkvalita, 80g ; wrap (DL) - BO, 80g, 4+1 - vnútorná strana obálky plnofarebne)	0,0770 EUR
Tlač 1 listu A4 v čiernej a vkladanie do farebnej wrap obálky formátu DL (papier - 0+0, laserkvalita, 80g ; wrap (DL) - BO, 80g, 4+4 - obojstranne plnofarebne)	0,0850 EUR
Príprava layoutu	162,68 EUR
DTP práce	50,00 EUR
Doručovanie zásielok	Cena/ks bez DPH
Zásielka do 50 g – Transakčná hybridná zásielka (ThZ)	0,3300 EUR

Príloha č. 3
Štruktúra databázy údajov

Poskytované údaje o adresách klientov Objednávateľ dodá v nasledovnej štruktúre, vo formáte xls/xlsx, prípadne v textovom formáte.

Variabilný symbol	Meno	Priezvisko	Ulica	Číslo popisné	Číslo orientačné	PSČ	Mesto

Príloha č. 4
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 prijímateľovi, 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.

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

Príloha č. 5
Vzor štruktúry reportov

Vzor štruktúry reportu – Vyhodnotenia doručovania

Obec	Adresa	Číslo adresáta	Status

Popis:

Výsledný report bude zasielaný v štruktúre textového súboru, kde jednotlivé parametre budú oddelené bodkočiarkou alebo v xls/xlsx formáte.

Identifikácia parametrov:

- „Obec“ je identifikátorom obce adresy prijímateľa zásielky.
- „Číslo adresáta“ je to jedinečný identifikátor adresáta určený Objednávateľom.
- „Adresa“ je identifikátorom ulice a čísla adresy prijímateľa zásielky.
- „Status“ identifikuje dôvod nedoručiteľnosti zásielky: N1 – adresát odsťahovaný, N2 – adresát zomrel, N3 – adresát neznámy