



---

### 3. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 3.1. Podnik sa zaväzuje dodať Účastníkovi koncové zariadenia (ďalej len „Zariadenie“), ak je to potrebné na účely riadneho poskytovania Služieb alebo ak o to Účastník požiada. Účastník sa zaväzuje Zariadenia používať výlučne v súlade s užívateľskou príručkou, resp. návodom (v závislosti od druhu koncového zariadenia) a nie je oprávnený bez súhlasu Podniku meniť výrobcom a/alebo Podnikom predkonfigurované hodnoty, deinštalovať a premiestňovať Zariadenia ani akýmkoľvek iným spôsobom nimi manipulovať. Zariadenia musia byť trvale zapnuté. Zabezpečenie nepretržitého elektrického napájania je vecou Účastníka. Všetky Zariadenia poskytnuté Účastníkovi v rámci služieb zostávajú vo vlastníctve Podniku (ak sa zmluvné strany nedohodnú inak).
- 3.2. Podnik je ďalej povinný:
- 3.2.1. pri uzatvorení Zmluvy získavať a overovať údaje Účastníka a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa § 56 ods. 3 písm. a) Zákona,
  - 3.2.2. písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť Účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť,
  - 3.2.3. poskytovať Službu špecifikovanú a dohodnutú v Zmluve,
  - 3.2.4. dodržiavať zákon č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení,
  - 3.2.5. dodržiavať všetky technické normy a parametre poskytovaných služieb.
- 3.3. Podnik má právo:
- 3.3.1. na úhradu za poskytnutú Službu,
  - 3.3.2. na náhradu škody spôsobenej na verejnej sieti Podniku a na Zariadeniach,
  - 3.3.3. dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby z dôvodu:
    - 3.3.3.1. jej zneužívania podľa bodu 3.4. Zmluvy, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
    - 3.3.3.2. nezaplatenia splatnej sumy za Službu v lehote 30 dní odo dňa jej splatnosti, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy; dočasne prerušiť poskytovanie služieb je Podnik oprávnený iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie,
    - 3.3.3.3. podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka; dočasne prerušiť poskytovanie Služby je podnik oprávnený iba po predchádzajúcom náležitom upozornení,
    - 3.3.3.4. narušenia bezpečnosti alebo integrity verejnej siete Podniku, alebo v prípade jej ohrozenia alebo poškodenia, po predchádzajúcom upozornení zo strany Podniku,
    - 3.3.3.5. merania a riadenia prevádzky zameraného na zamedzenie preťaženia sieťového spojenia a to na nevyhnutne potrebnú dobu po predchádzajúcom upozornení zo strany Podniku. Pri meraní Podnik testuje chybovosť a zaťaženie jednotlivých častí verejnej siete Podniku. Počas prevádzky sa nepretržite monitoruje priepustnosť jednotlivých častí verejnej siete Podniku a trendy rastu zaťaženia verejnej siete Podniku.
  - 3.3.4. zaviesť dodatočné spôsoby ochrany verejnej siete Podniku, ak je to potrebné z dôvodu jej ochrany alebo ochrany Účastníka a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady zo strany Účastníka,
  - 3.3.5. na nevyhnutný čas prerušiť poskytovanie Služby bez predošlého upozornenia:
    - 3.3.5.1. z dôvodov závažných organizačných, technických alebo prevádzkových, napr. z dôvodu štrajkov, havárií charakteru živelných pohrôm, z dôvodu

- 
- výpadku elektrickej energie, krízových situácií, teroristického útoku, epidémií, brannej pohotovosti štátu a podobne, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky,
- 3.3.5.2. v prípade, že k takémuto obmedzeniu alebo prerušeniu bude Podnik povinný pristúpiť podľa rozhodnutia príslušného štátneho orgánu Slovenskej republiky.
- 3.4. Za zneužívanie Služieb sa považuje najmä, ak
- 3.4.1. Účastník použije Službu na podporu, vytvorenie možnosti, alebo zapojenie sa do akejkolvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, t. j. aktivity v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií,
- 3.4.2. Účastník použije Službu na narušenie verejnej siete Podniku, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k verejnej sieti Podniku,
- 3.4.3. Účastník sa pokúsi o preťaženie verejnej siete Podniku akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite verejnej siete Podniku,
- 3.4.4. Účastník zasiela nevyžiadanú elektronickú poštu (podľa Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách)
- 3.4.5. Účastník poruší alebo využije Službu na porušenie práva duševného vlastníctva (napr. autorské práva v zmysle zákona č. 618/2003 Z.z. o autorskom práve a pod.) Podniku alebo tretích osôb.
- 3.5. V mieste každého Prípojného bodu Účastník určí povereného pracovníka, ktorý bude kontaktnou osobou pre Podnik. Kontaktná osoba zabezpečí a umožní Podniku, resp. jeho zamestnancom a subdodávateľom za účelom odstraňovania porúch, vykonávania plánovanej údržby, inštalácie a odstraňovania Zariadení a vykonávania iných potrebných prác a výkonov súvisiacich s poskytovaním služieb, najmä vstup do objektu Prípojného bodu, prístup k technológii a pod. a to na nevyhnutne potrebný čas.
- 3.6. Účastník súhlasí s umiestnením rádiovkej technológie (ak sa ako technológia pripojenia použije rádiová technológia) na streche objektu Prípojného bodu v prípade, že je vlastníkom objektu. V opačnom prípade zabezpečí tento súhlas od vlastníka objektu. Účastník berie na vedomie, že takýto súhlas je nevyhnutný pre riadne a včasné poskytnutie zmluvne dohodnutej Služby.
- 3.7. Účastník sa zaväzuje oznámiť všetky ďalšie údaje a skutočnosti v rámci svojich vedomostí a svojej moci, ktoré sú potrebné na riadne poskytovanie služieb.
- 3.8. Preloženie Prípojných bodov a zmeny technických parametrov služieb pre jednotlivé Prípojné body sú dovolené iba na základe dohody zmluvných strán.
- 3.9. Účastník je ďalej povinný:
- 3.9.1. používať Službu v súlade so Zákonom a Zmluvou,
- 3.9.2. platiť cenu za poskytnutú Službu podľa Zmluvy,
- 3.9.3. používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov,
- 3.9.4. oznamovať Podniku bez zbytočného odkladu každú zmenu identifikačných údajov a kontaktných osôb,
- 3.9.5. používať i dodatočne zavedené spôsoby ochrany verejnej siete Podniku.
- 3.10. Účastník má právo:
- 3.10.1. na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služieb, ktoré nezavinil,
- 3.10.2. na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služieb zavineného Podnikom; toto právo musí uplatniť v Podniku najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služieb.

---

#### 4. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 4.1. Cena za Službu v zmysle článku 2. Zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách v platnom znení a je špecifikovaná v prílohe č. 1 Zmluvy. Celkový mesačný poplatok predstavuje sumu 150,- EUR bez DPH.
- 4.2. Cenu je možné meniť len formou dodatkov k Zmluve a to po vzájomnej dohode zmluvných strán, a tiež na základe zmeny daňových predpisov alebo iných legislatívnych vplyvov, ktoré majú priamy vzťah k stanoveniu ceny.
- 4.3. Pre cenu je stanovená mena – euro.
- 4.4. Fakturačným obdobím je 1 (jeden) kalendárny mesiac.
- 4.5. Podnik je oprávnený vyúčtovať faktúrou mesačný poplatok za Službu k poslednému dňu mesiaca, v ktorom sa Služba poskytuje.
- 4.6. Lehota splatnosti faktúr je 21 dní odo dňa ich doručenia Účastníkovi. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň pripísania dlžnej sumy v prospech účtu veriteľa. Pokiaľ posledný deň lehoty splatnosti prípadne podľa slovenského kalendára na deň pracovného voľna, pokoja alebo sviatkov, ako deň splnenia peňažného záväzku bude veriteľom za rovnako dohodnutých cenových a platobných podmienok akceptovaný nasledujúci prvý pracovný deň.
- 4.7. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu v zmysle platných právnych predpisov. V prípade, že faktúra nebude obsahovať predpísané náležitosti daňového dokladu, resp. budú v nej uvedené nesprávne alebo neúplné údaje, vráti Účastník faktúru Podniku, ktorý je povinný faktúru upraviť resp. doplniť. U takto upravenej resp. doplnenej faktúry Podnik vyznačí novú lehotu splatnosti.
- 4.8. V prípade omeškania so splnením peňažného záväzku je veriteľ oprávnený fakturovať dlžníkovi úrok z omeškania vo výške 0,02% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

#### 5. REKLAMAČNÝ PORIADOK

- 5.1. Účastník je oprávnený podať reklamáciu:
  - 5.1.1. na správnosť úhrady v prípade, ak existuje dôvodné podozrenie, že Podnik nevystavil faktúru za Službu v súlade so Zmluvou,
  - 5.1.2. týkajúcu sa kvality poskytnutých služieb.
- 5.2. Podnik si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu v prípade, ak zníženie kvality poskytnutých služieb spôsobili okolnosti vylučujúce zodpovednosť podľa § 374 Obchodného zákonníka.
- 5.3. Reklamáciu na správnosť úhrady, alebo kvalitu služieb, je Účastník oprávnený podať písomne a doručiť Podniku v lehote do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré budú doručené Podniku po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.
- 5.4. V reklamacii je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla spoločnosti, IČO spolu s uvedením evidenčného čísla Zmluvy, ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie.
- 5.5. Podnik je povinný písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie do 30 dní odo dňa jej doručenia na adresu Podniku, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Podnik túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Podnik je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Podnik odošle svoje oznámenie Účastníkovi 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 Podnik aj krátke technické stanovisko, z ktorého vychádzal pri rozhodovaní o reklamacii.
- 5.6. Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t. j. nezbavuje Účastníka povinnosti uhradiť faktúru do dňa splatnosti. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Podnik povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania služieb počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej

- 
- trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie služieb kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služieb za celé obdobie využívania služieb.
- 5.7. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutých služieb ani cenu za ich poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služieb kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služieb za celé obdobie využívania služieb.
- 5.8. V prípade, že bude reklamácia uznaná za opodstatnenú a Účastníkovi vznikne právo na vrátenie pomernej časti ceny, bude táto zúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne Podnik dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
- 5.9. V prípade ak sa zistí, že reklamácia je neopodstatnená a Účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa bodu 5.6. Zmluvy, Podnik má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.
- 5.10. V prípade, ak sa zistí, že reklamácia na kvalitu služieb je neopodstatnená a Podniku vznikli náklady spojené s prešetrovaním reklamácie, je Podnik oprávnený tieto náklady Účastníkovi vyúčtovať vo faktúre.

## **6. SERVIS A GARANCIE**

- 6.1. Podnik sa zaväzuje začať s odstraňovaním prípadných porúch Služieb a Zariadení dodaných a inštalovaných Podnikom, ktoré boli zistené dohľadovým centrom Podniku alebo oznámené Účastníkom a overené dohľadovým centrom Podniku bez zbytočného odkladu od nahlásenia poruchy v súlade s prílohou č. 2 Zmluvy – Dohoda o úrovni poskytovania Služieb (Prístupová sieť).
- 6.2. Poruchu ohlasuje Účastník alebo kontaktná osoba Účastníka telefonicky do dohľadového centra Podniku. Telefonické ohlásenie poruchy musí obsahovať okrem podrobného technického popisu poruchy aj evidenčné číslo Zmluvy kvôli identifikácii Služby, meno a telefónne číslo osoby, ktorá poruchu nahlásila, prípadne ďalšie informácie požadované Podnikom pri ohlásení poruchy, ktoré sú bezprostredne potrebné k začatiu odstraňovania poruchy, ako napr. prístupové meno a pod.
- 6.3. Porucha sa považuje za odstránenú okamihom obnovenia poskytovania Služby alebo okamihom obnovenia dohodnutej úrovne Služby. Odstránenie poruchy Podnik oznámi Účastníkovi telefonicky.
- 6.4. Podnik má právo dočasne prerušiť poskytovanie Služieb z dôvodu odstraňovania porúch, pričom vždy zohľadní záujmy Účastníka a obmedzí prerušenie prevádzky na najkratší nevyhnutný čas.
- 6.5. Plánovanú údržbu je Podnik povinný oznámiť poverenej osobe uvedenej Účastníkom v prílohe č. 1 Zmluvy prostredníctvom e-mailu, alebo faxom najneskôr 1 pracovný deň vopred, zodpovedným osobám, ktoré určí Účastník.
- 6.6. Na účely bodu 3.10.2. Zmluvy sa do celkového času neposkytovania Služby nezapočítava:
- 6.6.1. doba ohlásených plánovaných odstávok v zmysle článku 8. prílohy č. 2 Zmluvy. Podnik sa zaväzuje, že čas a postup plánovanej odstávky bude voliť tak, aby v maximálnej miere znížil dopad na poskytované Služby (t.j. pokiaľ možno v nočných hodinách a na čo najkratší čas),
  - 6.6.2. doba ohlásených neplánovaných odstávok,
  - 6.6.3. doba merania,
  - 6.6.4. doba dočasného prerušenia poskytovania Služby na žiadosť Účastníka,
  - 6.6.5. doba dočasného prerušenia poskytovania Služby z dôvodu zmeny prevádzkových parametrov okruhu resp. služby na žiadosť Účastníka (zmena rýchlosti a pod.), ako aj z dôvodu prekládky jedného koncového bodu na žiadosť Účastníka a pod.
  - 6.6.6. doba prerušenia poskytovania Služby spôsobená Účastníkom alebo z dôvodov na strane Účastníka, čím sa rozumie najmä ale nie len prerušenie:
    - 6.6.6.1. spôsobené nevhodným používaním zariadení Podniku zo strany Účastníka alebo ich odpojením,
    - 6.6.6.2. spôsobené výpadkom elektrického napájania na strane Účastníka

- 
- 6.6.7. doba počas, ktorej nebol umožnený prístup technických pracovníkov Podniku do priestorov, v ktorých je umiestnená infraštruktúra alebo Prípojný bod Účastníka
  - 6.6.8. doba neposkytnutia súčinnosti zo strany Účastníka pri poruche,
  - 6.6.9. doba prerušenia zapríčinená nefunkčnosťou (aj opakujúcou sa) koncových zariadení, ktoré sú majetkom Účastníka
  - 6.6.10. doba prerušenia z dôvodu nepredvídateľných a neodvrátiteľných udalostí (Vis Major)
- 6.7. Miesto ohlasovania porúch (24x7x365 vrátane sviatkov) je Helpdesk prevádzkovateľa (tel. číslo, mail:).
  - 6.8. Pokrytie Služby 24x7, t.j. 24 hodín denne, 7 dní v týždni, vrátane sviatkov.
  - 6.9. Podnik zabezpečuje odstraňovanie porúch buď servisným zásahom na mieste alebo vzdialeným prístupom.
  - 6.10. Okrem odstraňovania porúch Podnik prostredníctvom oddelenia dohľadového centra poskytuje Účastníkovi aj nasledovné servisné a podporné služby:
    - 6.10.1. riešenie reklamácií,
    - 6.10.2. technická podpora v nadväznosti na poskytované služby Podnikom,
    - 6.10.3. proaktívny monitoring Zariadení umiestnených v priestoroch Účastníka, ktoré sú v správe Podniku,
    - 6.10.4. informovanie o plánovaných prácach.

## **7. ROZSAH ZODPOVEDNOSTI ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY**

- 7.1. Podnik a Účastník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zavineného porušenia povinností uvedených v Zákone a Zmluve. Podnik ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk.
- 7.2. Podnik zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkovi neposkytnutím, chybným poskytnutím služieb alebo iným spôsobom, maximálne však do výšky celkovej ceny za Služby podľa Zmluvy.
- 7.3. Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do Zariadenia, prípadne za škodu spôsobenú nevhodným použitím a umiestnením Zariadenia.
- 7.4. Podnik nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neposkytnutia alebo obmedzeného poskytnutia Služieb ako priameho dôsledku Užívateľovi oznámenej plánovanej údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia verejnej siete Podniku alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovej iným operátorom alebo jej časti.
- 7.5. Podnik 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; ako napr. havárie charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu a pod..
- 7.6. Podnik nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky služieb spôsobené treťou stranou a tiež nezodpovedá za služby sprístupnené vo verejnej sieti Podniku, ktoré poskytujú tretie strany.
- 7.7. Podnik nezodpovedá za škodu vzniknutú Účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením služieb alebo Zariadenia zo strany Účastníka.
- 7.8. Podnik nezodpovedá za obsah informácií a údajov prenášaných prostredníctvom služieb a ani za škodu, ktorú ich obsah môže spôsobiť.
- 7.9. Podnik a ani jeho licenční partneri nenesú zodpovednosť za porušenie právnych predpisov upravujúcich duševné vlastníctvo, ktoré vznikne tretej osobe v dôsledku využívania služieb Účastníkom.
- 7.10. Podnik nenesie zodpovednosť za bezpečnosť prístupu resp. Účastníkových dát, t.j. neručí za to, že Účastníkové dáta pri prenose v sieti Internet nebudú zneužitými tretími stranami.
- 7.11. Účastník zodpovedá za zneužitie prístupových kódov zverených mu v súvislosti s využívaním služieb.
- 7.12. Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia slovenského právneho poriadku.

---

## 8. DOBA PLATNOSTI ZMLUVY

- 8.1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to 12 mesiacov odo dňa jej účinnosti.
- 8.2. Platnosť Zmluvy je možné ukončiť:
- 8.2.1. dohodou zmluvných strán v písomnej forme,
  - 8.2.2. odstúpením od Zmluvy zo strany Účastníka z dôvodov uvedených v bode 8.3. Zmluvy,
  - 8.2.3. odstúpením od Zmluvy zo strany Podniku z dôvodov uvedených v bode 8.5. Zmluvy,
  - 8.2.4. písomnou výpoveďou ktoroukoľvek zo zmluvných strán aj bez uvedenia dôvodu, pričom výpovedná lehota je 3 mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca, nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená písomná výpoveď druhej zmluvnej strane.
- 8.3. Účastník môže odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak:
- 8.3.1. neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi Podnikom oznámená; ak Podnik neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy 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,
  - 8.3.2. Podnik ani po opakovanej uznanej reklamacii, neposkytuje službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Podniku stále pretrváva,
  - 8.3.3. Podnik neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 Zákona, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 Zákona.
- 8.4. Ak sa na základe Zmluvy poskytuje viac služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 8.3. Zmluvy len vo vzťahu k tomu plneniu alebo časti Službu, ktoré je priamo dotknuté dôvodom odstúpenia alebo ktorého poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od Službu, ktorého sa dôvod odstúpenia priamo dotýka.
- 8.5. Podnik môže odstúpiť od Zmluvy, ak Účastník:
- 8.5.1. opakovane neoprávnene zasahuje do Zariadenia verejnej siete Podniku alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
  - 8.5.2. nezaplatil cenu za službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
  - 8.5.3. pripojí na verejnú sieť Podniku zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitých predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami, a ani na výzvu Podniku zariadenie neodpojí,
  - 8.5.4. opakovane používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje Podniku kontrolu jeho používania, najmä, nie však len, poskytnutie nepravdivých alebo neúplných identifikačných údajov súvisiacich s poskytovaním služieb alebo ak Účastník používa Službu protiprávnym spôsobom,
  - 8.5.5. opakovane porušuje podmienky Zmluvy.
- 8.6. Podnik môže vypovedať Zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby okrem univerzálnej služby. Ak podnik vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby podľa Zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej Služby s jej zvýhodneným zriadením.

---

## 9. MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOROV

- 9.1. Účastník môže predložiť Telekomunikačnému úradu SR spor s Podnikom, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.
- 9.2. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje:
- 9.2.1. meno, priezvisko/obchodné meno a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka,
  - 9.2.2. názov a sídlo Podniku,
  - 9.2.3. predmet sporu,
  - 9.2.4. odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
  - 9.2.5. návrh riešenia sporu.
- 9.3. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
- 9.4. Účastník a Podnik môžu navrhovať dôkazy a ich doslužba, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranné s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.
- 9.5. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

## 10. DÔVERNOSŤ INFORMÁCIÍ

- 10.1. Dôvernými informáciami, ktoré sú predmetom ochrany v zmysle tohto článku Zmluvy, sú akékoľvek informácie poskytnuté za účelom realizácie predmetu Zmluvy, ktoré nie sú verejne prístupné, a ktoré niektorá zmluvná strana označí ako dôverné, alebo s ktorými sa má nakladať vzhľadom na okolnosti známe druhej strane pri poskytnutí informácií, ako s dôvernými (ďalej len „**dôverné informácie**“).
- 10.2. Dôvernými informáciami nie sú informácie,
- 10.2.1. ktoré sú, alebo sa následne stanú verejne dostupnými inak, ako porušením povinností podľa tejto dohody prijímateľom, alebo
  - 10.2.2. ktoré boli pred uzavretím tejto dohody známe prijímateľovi bez akejkoľvek povinnosti dodržiavať ich dôvernosť, alebo
  - 10.2.3. ktoré boli získané od tretej osoby, ktorá je oprávnená šíriť tieto informácie.
- 10.3. Zmluvné strany sú oprávnené dôverné informácie sprístupniť iba:
- 10.3.1. ak to požaduje zákon alebo iný právny predpis;
  - 10.3.2. ak boli vyžiadané súdmi, orgánmi prokuratúry alebo iným vecne príslušným správnym orgánom na základe zákona;
  - 10.3.3. v rozsahu výslovne povolenom Zmluvou.
- 10.4. Každá zo zmluvných strán sa týmto zaväzuje, že:
- 10.4.1. bude zachovávať mlčanlivosť o všetkých dôverných informáciách poskytnutých jej druhou zmluvnou stranou,
  - 10.4.2. bude chrániť dôverné informácie poskytnuté poskytovateľom dôverných informácií aspoň v takom rozsahu, ako dôverné informácie vlastné, a za tým účelom bude prijímať potrebné opatrenia na ich ochranu,
  - 10.4.3. bude vyhotovovať kópie dokumentov obsahujúcich dôverné informácie len s písomným súhlasom poskytovateľa dôverných informácií,
  - 10.4.4. poskytne dôverné informácie tretej osobe len s predchádzajúcim písomným súhlasom poskytovateľa dôverných informácií,
  - 10.4.5. poskytne dôverné informácie svojim zamestnancom, riaditeľom, poverencom, právnym zástupcom, účtovníkom, konzultantom a iným zástupcom, pokiaľ takéto osoby súhlasili s tým, že budú viazané mlčanlivosťou za podmienok podľa tohto článku Zmluvy, alebo obdobnou dohodou,
  - 10.4.6. bude používať dôverné informácie len v súvislosti s realizáciou predmetu Zmluvy,



- 
- 10.4.7. vráti poskytovateľovi dôverných informácií na jeho požiadanie všetky dokumenty obsahujúce dôverné informácie,
- 10.4.8. oznámi poskytovateľovi dôverných informácií neoprávnené použitie, poskytnutie alebo zverejnenie dôverných informácií, a to ihneď po tomto zistení a bude spolupracovať pri znovuobnovení ochrany dôverných informácií a zabránení ich ďalšiemu neoprávnenému použitiu.
- 10.5. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o všetkých dôverných informáciách poskytovateľa dôverných informácií trvá aj po skončení platnosti Zmluvy.
- 10.6. Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú dodržiavať ustanovenia § 17 a nasl. Obchodného zákonníka v znení neskorších právnych predpisov, ktoré upravujú obchodné tajomstvo.

## **11. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

- 11.1. Právne vzťahy zmluvných strán založené Zmluvou, sa riadia právnym poriadkom Slovenskej Republiky, a to najmä príslušnými ustanoveniami Zákona, Obchodného zákonníka a ďalších právnych predpisov. Pre prípady právnych sporov medzi zmluvnými stranami, ktoré by sa týkali záväzkových vzťahov vyplývajúcich zo Zmluvy, sa zmluvné strany dohodli, že na prejednanie a rozhodnutie takýchto sporov sú príslušné súdne orgány Slovenskej republiky.
- 11.2. Ak táto Zmluva neustanovuje inak, tak akékoľvek oznámenie, žiadosť, požiadavka, vzdanie sa práva, súhlas, schválenie alebo akákoľvek iná komunikácia, ktorá sa vyžaduje alebo je povolená podľa tejto Zmluvy (ďalej len "**Oznámenie**"), bude urobená v písomnej forme v slovenskom jazyku a bude sa považovať za doručení, ak bude doručená osobne alebo poštovou doporučenou listovou zásielkou s doručenkou a poštovým vopred uhradeným príslušným odosielateľom na adresu danej zmluvnej strany uvedenú v článku 1. tejto Zmluvy alebo na takú inú adresu, ktorá bude v súlade s týmto bodom Zmluvy oznámená zmluvnej strane písomne najmenej 5 (päť) pracovných dní vopred. V prípade neúspešného doručenia Oznámenia doporučenou listovou zásielkou sa 3. (tretí) deň uloženia zásielky na pošte bude považovať za deň riadneho doručenia. Akékoľvek Oznámenie podľa tejto Zmluvy bude považované za riadne doručené aj vtedy, ak adresát odmietne prevziať takéto Oznámenie.
- 11.3. Akékoľvek zmeny tejto Zmluvy je možné vykonať výlučne na základe písomnej dohody zmluvných strán formou písomných dodatkov podpísaných obidvomi zmluvnými stranami. Rovnako akékoľvek zmeny Objednávok je možné vykonať výlučne na základe písomnej dohody zmluvných strán formou písomných dodatkov podpísaných obidvomi zmluvnými stranami alebo uzavretím novej Objednávky.
- 11.4. Každé ustanovenie tejto Zmluvy, pokiaľ je to možné, sa interpretuje tak, aby bolo účinné a platné podľa platných právnych predpisov SR. Pokiaľ by však niektoré ustanovenie tejto Zmluvy bolo podľa platných právnych predpisov SR nevymožiteľné alebo neplatné, nebude tým dotknutá platnosť alebo vymožiteľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy, ktoré budú i naďalej záväzná a v plnom rozsahu platné a účinné. V prípade takejto nevymožiteľnosti alebo neplatnosti budú zmluvné strany v dobrej viere rokovať, aby sa dohodli na zmenách alebo doplnkoch tejto Zmluvy v súvislosti s príslušnou nevymožiteľnosťou alebo neplatnosťou, ktoré sú potrebné na realizáciu zámerov vyjadrených v tejto Zmluve.
- 11.5. Zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch, pričom 3 obdrží účastník a 1 obdrží podnik, po jej podpise.
- 11.6. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia podľa § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov v nadväznosti na § 5a ods. 1 a 6 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- 11.7. Podnik si je vedomí práv a povinností vyplývajúcich zo zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení zákonov v znení zákona č. 84/2014 Z.z.
- 11.8. Zmluvné strany svojimi podpismi na Zmluve potvrdzujú, že sa so všetkými ustanoveniami Zmluvy riadne oboznámili, tieto sú im jasné a zrozumiteľné, pričom vyjadrujú ich slobodnú a vážnu vôľu upraviť vzájomné vzťahy dohodnutým spôsobom zbavenú akýchkoľvek omylov, zmluvná voľnosť zmluvných strán nie je žiadnym spôsobom obmedzená a Zmluva nie je uzavretá v tiesni a ani za nápadne nevýhodných podmienok.

---

11.9. Prílohy:

11.9.1. Príloha č. 1 – Špecifikácia Služieb

**za Účastníka:**

podpis : .....  
meno : JUDr. Ján Šoth  
funkcia : vedúci Kancelárie prezidenta SR  
dátum : v Bratislave, dňa .....

**za Podnik:**

podpis : .....  
meno : Ing. Miroslav Strečanský  
funkcia : člen predstavenstva  
SWAN, a.s.  
dátum : v Bratislave, dňa .....

podpis : .....  
meno : Ing. Stanislav Verešvársky  
funkcia : člen predstavenstva  
SWAN, a.s.  
dátum : v Bratislave, dňa .....