



Ev. číslo zmluvy poskytovateľa:

## ZMLUVA O REGISTRÁCIÍ A SPRÁVE DOMÉNY

### Zmluvné strany

Účastník: Obch. meno (Meno a priezvisko): **Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí SR**  
Zastúpený: [REDACTED]  
Sídlo/Pošt. adresa: **Hlboká cesta 2, 833 36 Bratislava 37**  
Bank.spojenie: .....  
IČO (Číslo OP): **00699021**  
IČ DPH: .....  
Živnostenský list: .....  
Výpis z obchod. registra: .....  
Plná moc: .....

Poskytovateľ: **SWAN, a.s.**  
Sídlo/Pošt. adresa: **Borská 6, 841 04 Bratislava**  
Zastúpený: [REDACTED]  
Bank.spojenie: [REDACTED]  
IČO: **35 680 202**  
IČ DPH: **SK2020324317**  
Výpis z obchod. registra: **OR Okresný súd Bratislava I – vložka č.2958/B**

#### čl. 1

##### Predmet zmluvy

- 1.1 Predmetom tejto zmluvy je poskytovanie služby Registrácia a Správa Domény a záväzok účastníka platiť za využívanie tejto služby tarifu podľa Cenníka služieb, ktorý tvorí prílohu tejto zmluvy. Fakturačným obdobím Účastníka je 12 mesiacov.
- 1.2 Presná špecifikácia služby je uvedená v čl. 2 tejto zmluvy.
- 1.3 Využívanie poskytovanej služby podľa tejto zmluvy je upravené vo Všeobecných podmienkach poskytovania služby Registrácia a Správa domény, ktoré tvoria prílohu tejto zmluvy, a ktoré sa užívateľ zaväzuje dodržiavať ako neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.

#### čl. 2

##### Špecifikácia predmetu zmluvy

- 2.1 Názov služby: **slovensko.eu**
- 2.2 Poplatok za registráciu 1 domény: cena v € (bez DPH), s DHP/rok (17,92) 21,50 €

#### čl. 3

##### Spoločné a záverečné ustanovenia

- 3.1 Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať Všeobecné podmienky poskytovania služby (ďalej len Podmienky).
- 3.2 Prípadné zmeny a doplnky tejto zmluvy budú riešené formou samostatných dodatkov zmluvy, ktoré sa stanú jej neoddeliteľnou súčasťou.
- 3.3 Účastník bol oboznámený s podmienkami a súhlasí s nimi.
- 3.4 Zmluva sa vyhotovuje v dvoch exemplároch, z ktorých jeden obdrží účastník a jeden poskytovateľ.
- 3.5 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami a účinnosť dňom doručenia platnej zmluvy Poskytovateľovi.
- 3.6 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 3.7 Predĺženie platnosti zmluvy, ako i jej rušenie sa vykonáva v zmysle Podmienok.

Miesto a dátum :

Miesto a dátum :

Za poskytovateľa :

Za účastníka :

[REDACTED]

[REDACTED]



## CENÍK SLUŽIEB REGISTRÁCIE, PREREGISTRÁCIE A SPRÁVY DOMÉN A DOPLNKOVÝCH SLUŽIEB

### DOMÉNY:

NÁZOV SLUŽBY	FAKTURÁCIA	Cena v EUR (bez DPH)	Cena v EUR (s DPH)
Registrácia a správa domény .sk	ročne	26,56	31,87
Registrácia a správa domény .eu, .com, .org, .net, .info, .biz, .cz	ročne	17,92	21,50
Registrácia a správa domény .at, .hu	ročne	32,49	38,99
Registrácia a správa domény .pl	ročne	38,99	46,79
Preregistrácia domény .sk	jednorazovo	9,96	11,95
Zmena DNS záznamov k doméne	-	-	-

Objednaním služby registrácie a správy domény zákazník nezískava priestor na umiestnenie webovej stránky.

Túto službu je potrebné si objednať samostatne v zmysle cenníka pre doplnkové služby.

### DOPLNKOVÉ SLUŽBY:

NÁZOV SLUŽBY	FAKTURÁCIA	Cena v EUR (bez DPH)	Cena v EUR (s DPH)	FAKTURÁCIA	Cena v EUR (bez DPH)	Cena v EUR (s DPH)
Webhosting 100 MB *	mesačne	3,33	4,00	ročne	39,96	48,00
Webhosting 500 MB *	mesačne	6,67	8,00	ročne	80,04	96,00
Webhosting 1000 MB *	mesačne	10,00	12,00	ročne	120,00	144,00
Webhosting 2000 MB *	mesačne	13,33	16,00	ročne	160,00	192,00
Pevná IP adresa	mesačne	3,33	4,00	ročne	33,30	40,00
E-MAIL ONE 100 MB	mesačne	0,66	0,79	ročne	6,58	7,90
E-MAIL ONE 1000 MB	mesačne	1,25	1,50	ročne	12,50	15,00
MAIL HOST	mesačne	3,00	3,60	ročne	30,00	36,00
Doménový kôš	mesačne	6,64	7,97	ročne	71,70	86,04

\* Technická podpora: 24/7/365. Podpora technológií a služieb: Mail host, Web host, POP3, SMTP, IMAP, FTP, štatistiky, PHP, ASP.

Všetky ceny sú uvedené v EUR s DPH.

Podnik si vyhradzuje právo na zmenu cien z dôvodov priamo alebo nepriamo vyvolaných zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu alebo rozhodnutím príslušného orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie; takouto zmenou všeobecne záväzného predpisu môže byť napríklad zmena zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov, zmena predpisov týkajúcich sa ochrany spotrebiteľa, zmena predpisov týkajúcich sa spracúvania osobných údajov, zmena zákona č.222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov alebo iného daňového právneho predpisu, ako aj zmena alebo nahradenie iného všeobecne záväzného právneho predpisu.

[www.swan.sk](http://www.swan.sk)

**Oddelenie zákazníckej starostlivosti 0650 123 456. Telefónna linka je dostupná 24 hodín denne a pre užívateľov služby Komfort je volanie zdarma.**

Vydané 01.01.2015



## 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 Elektronickej 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 menného priestoru v internetovej doméne SK uverejnenými na internetových stránkach 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 Záujemca (Užívateľ) písomne presne špecifikuje požadované Služby spoločnosti SWAN.
- 1.8. **Evidenčné číslo zmluvy** je číslo pridelené Užívateľovi, ktoré jednoznačne identifikuje Užívateľa.
- 1.9. **Záujemca** 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 po 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 všetkých 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 príplatkov, 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 Objednávku, 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 Služby.
- 1.18. **Doba poskytovania Služby (Služieb)** je časový úsek odo 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 hardware, 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 menného 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 vzniku 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 okolností 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 výpoveď 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 využívania 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 Držiateľa 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 porušil povinnosti podľa Zmluvy o poskytovaní služieb alebo týchto Všeobecných podmienok, najmä nezaplatil dojednanú Cenu v lehote splatnosti alebo porušil 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 porušil 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,
  - 3.7.7. 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 nevyžiadajúcu 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,
  - 3.7.10. 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, epidémií bez predchádzajúceho upozornenia prerušiť alebo obmedziť 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 povinnosti 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 treťou osobou alebo spoločnosťou SWAN,
  - 4.1.2. len pri službe Webhosting, službe Mailhosting a službe Elektronickej pošty žiadať vrátenie pomernej časti ceny za dobu neposkytovania služby Webhosting, resp. Mailhosting, alebo služby Elektronickej pošty v prípade zavinenia spoločnosťou SWAN, o vrátenie ktorej Užívateľ požiada spoločnosť SWAN najneskôr do jedného mesiaca od prerušenia poskytovania služby Webhosting, resp. služby Mailhosting, alebo služby Elektronickej pošty alebo na predĺženie doby poskytovania služby Webhosting, resp. služby Mailhosting, alebo služby Elektronickej pošty o dva dni za každé prerušenie služby Webhosting, resp. služby Mailhosting, alebo služby Elektronickej pošty v predplatenom období zavinené 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 nabádajúci k národnostnej, rasovej alebo etnickej neznášanlivosti, 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 preťažujúce 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 Užívateľove 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 Užívateľa, prípadne ako priestor na presúvanie dát medzi Užívateľmi,
- 4.2.6. nevyužívať Služby spôsobom, ktorý by neprimerane obmedzoval ďalších Užívateľov 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. Užívateľ berie na vedomie svoju prípadnú trestnoprávnú 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 registrácii, predĺženiu registrácie alebo prevádzke domény nebráni prekážka na strane Užívateľa 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. Užívateľ je povinný sa s týmito Pravidlami oboznámiť. Spoločnosť SWAN nezodpovedá za zmenu týchto Pravidiel ani za iné konanie spoločnosti SK-NIC alebo za následné škody, ktoré môžu byť v tejto súvislosti spôsobené Užívateľovi. 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 Užívateľa na úspešnú registráciu domény. O výsledku registračného procesu je Užívateľ 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, Užívateľ má právo požiadať o registráciu inej domény. Spoločnosť SWAN nezodpovedá Užívateľovi 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 Užívateľ len do okamihu, kým nie je spoločnosťou SWAN uhradený poplatok za jej registráciu poskytovateľovi služieb správy domény. Po odvedení poplatku nemôže Užívateľ žiadať o vrátenie poplatku.
- 5.6. Poplatok za úspešnú registráciu domény sa nevracia. Aj po ukončení Služby Webhostingu u spoločnosti SWAN zo strany Užívateľa zostáva doména registrovaná na predplatené obdobie na Užívateľa.
- 5.7. Užívateľ si je vedomý skutočnosti, že spoločnosť SWAN nenesie zodpovednosť za funkčnosť a nastavenie menných serverov Užívateľa či tretích osôb, ani za chybné technické nastavenie vykonané Užívateľom. Za porušenie vlastníckych práv Užívateľa k obchodnému menu alebo názvu inej právnickej osoby alebo k ochranným známkam a porušenie zákona používaním názvu domény, ktoré sú obchodnými menami alebo ochrannými známami iných oprávnených držiteľov domén, nenesie spoločnosť SWAN žiadnu zodpovednosť. Túto zodpovednosť znáša v plnom rozsahu Užívateľ.
- 5.8. Spoločnosť SWAN je oprávnená odmietnuť registráciu domény na meno Užívateľa v prípade, že má vedomosť o tom, že názov domény je zhodný s obchodným menom, názvom alebo ochrannou známkou 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 Užívateľov 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 Užívateľom sa považuje za platne uzatvorenú okamihom prvého využitia Služieb počas účinnosti zmenenej ceny Služieb, s ktorou bol Užívateľ riadne oboznámený, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny cien Služieb.
- 6.3. Pokiaľ Užívateľ nesúhlasí so zvýšením ceny Služieb, má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služieb, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu oznámenia účinnosti zmeny ceny 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 ceny Služieb.
- 6.4. Účtovným obdobím Užívateľa pri službe Webhosting, službe Mailhosting a službe Elektronickej pošty je

- jeden kalendárny mesiac, ak nebolo dohodnuté alebo v Cenníku uvedené inak.
- 6.5. Účtovným obdobím Užívateľa 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 Užívateľovi v kalendárnom mesiaci, v ktorom poskytovala Služby Užívateľovi na základe Zmluvy. Užívateľ je povinný na základe faktúry vystavenej spoločnosťou SWAN uhradiť Cenu za poskytnuté Služby. Fakturačné obdobie je zhodné s účtovným obdobím.
  - 6.7. Užívateľ 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 platbu 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 Užívateľ povinný úhradu reklamovať voči subjektu, prostredníctvom ktorého úhradu realizoval.
  - 6.8. Úhradu Ceny Služieb inkasným spôsobom z bankového účtu Užívateľa, 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 Užívateľ 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 Užívateľ.
  - 6.10. Spoločnosť SWAN upozorní Užívateľa (ďalej len ako „**upomienka**“) na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradil Cenu Služieb v lehote jej splatnosti a určí dodatočnú primeranú lehotu na zaplatenie. Poplatok za upomienku, ako aj všetky náklady spojené so súdnym alebo mimosúdnym vymáhaním pohľadávky znáša Užívateľ.
  - 6.11. Spoločnosť SWAN je oprávnená započítať akékoľvek zálohy na Služby a preplatky Užívateľa 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 Užívateľa.
  - 6.12. Užívateľ 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 Užívateľ v omeškaní s úhradou súčasných alebo minulých zmluvných záväzkov alebo existujú oprávnené pochybnosti o platobnej schopnosti Užívateľa alebo existuje domnienka, že vymožiteľnosť záväzkov spôsobí závažné problémy alebo sa vyskytli podobné prípady, ktoré oprávňujú požadovať zábezpeku.
  - 6.14. V prípade, ak Užívateľ riadne a včas nesplní 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 Užívateľovi, spoločnosť SWAN nie je povinná Užívateľovi zabezpečovať využívanie Služieb, a to až do doplnenia zábezpeky do pôvodnej výšky.
  - 6.16. Zaplatenú zábezpeku spoločnosť SWAN vráti Užívateľovi najneskôr do 1 mesiaca odo dňa ukončenia Zmluvy o poskytovaní služieb, pokiaľ ju spoločnosť SWAN dovtedy nevyužila v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami.
  - 6.17. Užívateľ 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 Užívateľ požiadať spoločnosť SWAN najneskôr do troch mesiacov po dni prerušenia poskytovania Služby. V prípade, že k neposkytovaniu Služby došlo hoci aj čiastočne zaviniením Užívateľa, čo aj nedbanlivostným, má Užívateľ nárok len na pomernú časť Ceny v závislosti od miery svojho zavinienia. V prípade, že neposkytovanie Služby bolo zavinené v celom rozsahu Užívateľom, nemá Užívateľ nárok na vrátenie akejkoľvek časti Ceny.
  - 6.18. 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 smerom nahor. Spoločnosť SWAN môže namiesto vrátenia pomernej časti Ceny predĺžiť Užívateľovi predplatené 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. Užívateľ je povinný uhradiť všetky vyfakturované platby aj v prípade, ak Službu využívali iné osoby ako Užívateľ. V prípade neoprávneného využívania Služby inými osobami ako Užívateľ, je Užívateľ povinný uhrádzať všetky vyfakturované platby, ktoré sú spoločnosťou SWAN fakturované, až do dňa obmedzenia poskytovania Služby spoločnosťou SWAN na základe oznámenia Užívateľa o zneužití Služby; spoločnosť SWAN je povinná obmedziť poskytovanie Služby bez zbytočného odkladu po oznámení.
  - 6.20. Užívateľ 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 (dvanástich) 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 Užívateľovi nevracia.

### **Článok 7 Reklamačný poriadok**

- 7.1. Užívateľ je oprávnený podať reklamáciu:
  - a) na správnosť výšky fakturovanej čiastky v prípade, ak existuje dôvodné podozrenie, že spoločnosť SWAN nevystavila faktúru za Služby v súlade so Zmluvou o poskytovaní služieb a Cennikom,
  - 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. Reklamáciu na správnosť výšky fakturovanej čiastky, alebo kvalitu Služieb, je Užívateľ 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 reklamacii je Užívateľ 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 reklamacii služby Správa domény je Užívateľ povinný uviesť presný názov reklamovanej domény.
- 7.5. Spoločnosť SWAN je povinná písomne oznámiť Užívateľovi 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 Užívateľa pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak spoločnosť SWAN odošle svoje oznámenie Užívateľovi 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 vychádza spoločnosť SWAN pri rozhodovaní o reklamacii.
- 7.6. Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky fakturovanej čiastky nemá odkladný účinok na úhradu faktúry, t. j. nezbavuje Užívateľa povinnosti uhradiť faktúru do dňa splatnosti. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využitia Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je spoločnosť SWAN povinná umožniť Užívateľovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využitia Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania kvality poskytovania Služieb alebo umožniť Užívateľovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využitia v najmenej troch mesačných splátkach. Ak

je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využitia Služby za celé obdobie využitia Služby.

- 7.7. Ak sa na základe reklamácie zistí nekvalita poskytovaných Služieb, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Užívateľa, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využitia Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využitia Služby za celé obdobie využitia 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 spoločnosti SWAN vznikli náklady spojené s prešetrovaním 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 Služby 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 zmluvné strany nedohodli 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. Výpoveď Zmluvy o poskytovaní doplnkových služieb môže byť zaslaná len prostredníctvom pošty a musí byť vždy doručená druhej zmluvnej strane. Výpovedná lehota je 1-mesačná a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď 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 sankcii, 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 uznanej reklamacii (najmenej tri krát), neposkytuje 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 tri krát) 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 uzatvorení Zmluvy o poskytovaní služieb poskytne 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 podbodoch 4.2.1, a 4.2.3. 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 zákazníka (Užívateľa), presnú špecifikáciu služby a Zmluvy 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, resp. ak nedôjde k zaplateniu ceny za Služby v zmysle Cenníka.

## Článok 9 Oznamovanie

- 9.1. Spoločnosť SWAN a Účastník sa dohodli, že upomienka, faktúra, výpoveď 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, bývajúc na tej istej adrese a ochotná obstaráť odovzdanie Listiny Užívateľovi, prevezme oznamovanú 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 doručuje upomienka alebo faktúra a Užívateľ ju nedostane do 15 dní po skončení fakturačného obdobia z dôvodu, že mu nemohla 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 oznámi 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 doručenú do dispozičnej 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 ktorýkoľvek 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 zavineného porušenia povinností uvedených v Zmluve o poskytovaní služieb a vo Všeobecných podmienkach. Spoločnosť SWAN ako aj Užívateľ nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý 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 zavinenia spoločnosti 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, prístupný 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 Služieb a jej súvisiacimi produktmi Užívateľom.
- 10.10. Prípadnú vzniknutú škodu, za ktorú zodpovedá spoločnosť SWAN, môže táto vyrovnáť, 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 skopírovala, pozmenila alebo vymazala uložené dáta Užívateľa. Spoločnosť SWAN takisto nezodpovedá za škodu spôsobenú treťou stranou, ktorá bez zavinenia spoločnosti SWAN získa 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

##### Zhromažďovanie a používanie informácií o Užívateľoch

- 11.1. Užívateľ berie na vedomie, že poskytnutie osobných údajov spoločnosti SWAN je v súlade s § 10 ods. 3 písm. b) zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných

- údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „**Zákon o ochrane osobných údajov**“), teda je spracúvanie osobných údajov nevyhnutné na plnenie Zmluvy o poskytovaní služieb.
- 11.2. Užívateľ dáva spoločnosti SWAN súhlas na spracúvanie jeho osobných údajov v rozsahu titul, meno, priezvisko a adresa Užívateľ na zasielanie marketingových ponúk v rámci priameho marketingu spoločnosťou SWAN poskytovaných produktov a Služieb a vykonávanie prieskumov spokojnosti so Službami.
- 11.3. Užívateľ súhlasí s tým, že na účely overenia poskytnutých údajov Užívateľa je spoločnosť SWAN oprávnená vyhotovovať kópie (kopírovaním alebo skenovaním) a odpisy verejných listín a dokladov predložených Užívateľom.
- 11.4. Užívateľ berie na vedomie, že spoločnosť SWAN môže nahrávať volania na čísla liniek telefonického centra služieb zákazníkom spoločnosti SWAN a iné volania iniciované medzi Užívateľom a spoločnosťou SWAN, vyhotovovať a ukladať zvukové záznamy z týchto volaní a použiť takto získané záznamy na účely vyhodnocovania požiadaviek Užívateľa, rozsahu a kvality Služieb poskytovaných Užívateľovi, ako aj posudzovania a vybavovania sťažností a podnetov Užívateľov a na preukázanie požiadavky na zriadenie, zmenu alebo zrušenie Služby alebo existencie a platnosti iného právneho úkonu, ktorý uskutočnil Užívateľ alebo spoločnosť SWAN. Nahrávanie sa uskutočňuje až po zaznení hlásky o nahrávaní alebo inom upozornení, že hovor bude nahrávaný. Ak volaná alebo volajúca osoba nesúhlasí s vyhotovením zvukového záznamu, môže po zaznení hlásky alebo inom upozornení na nahrávanie volania ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa so svojou požiadavkou na spoločnosť SWAN iným spôsobom.
- 11.5. Spoločnosť SWAN má právo v súlade s príslušnými právnymi predpismi poveriť spracúvaním osobných údajov sprostredkovateľa, ktorý bude spracúvať osobné údaje v mene spoločnosti SWAN. Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje len v rozsahu a za podmienok dojednaných so spoločnosťou SWAN v písomnej zmluve alebo v písomnom poverení. Údaje o sprostredkovateľoch sú zverejnené na internetovej stránke spoločnosti SWAN. Poverenie nového sprostredkovateľa spoločnosť SWAN oznamuje Užívateľom rovnako zverejnením identifikačných údajov sprostredkovateľa na internetovej stránke spoločnosti SWAN.
- 11.6. Užívateľ berie na vedomie, že spoločnosť SWAN v prípade potreby vymáhania pohľadávok alebo uplatnenia iných oprávnených práv spoločnosti SWAN voči Užívateľovi môže poskytnúť jeho osobné údaje tretím osobám (vrátane inkasných spoločností), ktoré spoločnosť SWAN poverí vymáhaním pohľadávok alebo uplatnením iných oprávnených práv spoločnosti SWAN voči Užívateľovi, a to za účelom uplatnenia pohľadávok a iných práv spoločnosti SWAN, vrátane prípadu postúpenia pohľadávok spoločnosti SWAN na tretiu osobu, a to aj po skončení zmluvného vzťahu s Užívateľom. Údaje o tretích osobách podľa predchádzajúcej vety sú zverejnené na Internetovej stránke spoločnosti SWAN. Poverenie novej tretej osoby spoločnosť SWAN oznamuje Užívateľom rovnako zverejnením identifikačných údajov tejto osoby na internetovej stránke spoločnosti SWAN.
- 11.7. 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, Všeobecnými podmienkami, Zmluvou o poskytovaní služieb alebo inak dohodnutých s Užívateľom ich nebude oznamovať tretím osobám.
- 11.8. 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. SWAN nie je oprávnený zlikvidovať osobné údaje Užívateľa až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch.
- 11.9. Podpisom Zmluvy o poskytovaní služieb Užívateľ potvrdzuje, že ešte pred získaním osobných údajov za účelom uzatvorenia Zmluvy o poskytovaní služieb sa Užívateľ v zmysle § 15 zákona č. 122/2013 o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „**Zákon o ochrane osobných údajov**“) oboznámil s nasledovnými informáciami:
- 11.9.1. osobné údaje bude spracúvať 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, ako prevádzkovateľ v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov,
- 11.9.2. účelom spracovania osobných údajov Užívateľa je uzatvorenie Zmluvy o poskytovaní služieb, plnenie všetkých záväzkov z nej vyplývajúcich, a to najmä zabezpečiť poskytovanie služieb vyplývajúcich zo Zmluvy o poskytnutí služieb, prevádzku domény a pod.,
- 11.9.3. rozsah spracúvaných osobných údajov Užívateľa: meno, priezvisko, bydlisko, rodné číslo,
- 11.9.4. osobné údaje nebudú zverejnené,
- 11.9.5. Užívateľ bol spoločnosťou SWAN poučený o právach dotknutej osoby v zmysle § 28 a nasl. Zákona o ochrane osobných údajov.

## **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.