

Zmluva o poskytovaní verejných služieb

(ďalej aj ako „Zmluva“ alebo „Zmluva o pripojení“)

Evidenčné číslo zmluvy: **1082021BAPS**

Evidenčné číslo zmluvy účastníka: **24/2021**

Zmluva je uzatvorená v súlade s ustanoveniami zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej ako „**Zákon**“) medzi zmluvnými stranami:

Podnik

obchodné meno:	SWAN, a.s.
sídlo:	Landererova 12, 81109 Bratislava
IČO:	47258314
IČ DPH:	SK7120000184
DIČ:	2120112522
bankové spojenie:	Tatra banka, a.s., č. ú.: 2620726338/1100 IBAN: SK21 1100 0000 0026 2072 6338 BIC: TATRSKBX
zapísaný v obchodnom reg.:	Okresný súd Bratislava I., Oddiel Sa, Vložka č.: 6198/B
telefón:	+421 2 32 487 111
fax:	+421 2 32 487 222
e-mail:	sales@swan.sk
zastúpený	
meno:	Lukáš Koller
funkcia:	Obchodný riaditeľ, na základe plnomocenstva

Účastník

obchodné meno / meno:	Úrad jadrového dozoru Slovenskej republiky
sídlo / bydlisko:	Bajkalská 27, P.O. Box 24, 820 07 Bratislava 27
IČO:	30844185
IČ DPH:	2020869224
DIČ:	nie je platiteľ DPH
bankové spojenie:	Štátna pokladnica IBAN: SK98 8180 0000 0070 0006 1905 na základe § 29 zák. 575/2019 Z. z. v znení neskorších predpisov
telefón:	+421 2 5822 1111
fax:	+421 2 5822 1166
e-mail:	eduard.metke2@ujd.gov.sk
zastúpený/v mene ktorej koná	
meno:	Ing. Marta Žiaková, CSc.
funkcia:	Predsedníčka úradu
obchodný kontakt: (meno, funkcia, tel., e-mail)	Ing. Eduard Metke CSc., +421 905 619 370, eduard.metke@ujd.gov.sk
technický kontakt: (meno, funkcia, tel., e-mail)	Mgr. Eduard Metke, +421 915 671 781, eduard.metke2@ujd.gov.sk
finančný kontakt: (meno, funkcia, tel., e-mail)	Ing. Zdena Detková, +421 918 343 014, zdena.detkova@ujd.gov.sk

Poštová adresa Účastníka (pre všetku komunikáciu okrem fakturácie):
 Poštová adresa je rovnaká ako adresa sídla **Účastníka**
 Iná poštová adresa - uveďte:

Ulica:

Číslo domu:

PSČ:

Mesto:

Adresa pre zasielanie faktúr:
 Adresa pre zasielanie faktúr je rovnaká ako adresa sídla **Účastníka**
 Iná adresa pre zasielanie faktúr - uveďte:

Obchodné meno / meno:

Ulica:

Číslo domu:

PSČ:

Mesto:

Jazyk pre komunikáciu a fakturáciu: Slovenský jazyk

1. Predmet Zmluvy

Podnik sa zaväzuje poskytovať Účastníkovi počas trvania **Zmluvy** jednu alebo viac verejných elektronických komunikačných služieb (ďalej aj ako „**Služba**“ resp. „**Služby**“), pričom podmienky poskytovania každej **Služby** sú bližšie určené v **Špecifikácii Služby** (ďalej aj ako „**Špecifikácia**“), ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto **Zmluvy**. Účastník sa zaväzuje každú **Službu** užívať v súlade s touto **Zmluvou** a platiť Podniku odplatu za poskytovanie dohodnutej **Služby**, a to vo výške, spôsobom a za podmienok stanovených touto **Zmluvou**.

2. Zmluva a zmluvné dokumenty

Zmluvné strany vyhlasujú, že sú si v celom rozsahu vedomé skutočnosti, že podmienky pre poskytovanie **Služby**, vrátane všetkých práv a povinností zmluvných strán sú stanovené touto **Zmluvou** a týmito **Zmluvnými dokumentmi**:

- **Tarifa**, ktorá je cenníkom elektronických komunikačných služieb a doplnkových služieb Podniku (ak sa **Špecifikácia Služby** odvoláva na konkrétnu **Tarifu**),
- **Všeobecné podmienky** poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby (bližšie určené v **Špecifikácii služby**),
- **Preberací protokol**.

3. Doba poskytovania Služby

Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, uvedenú v **Špecifikácii Služby**, osobitne pre každú **Službu**. Ak nie je v **Špecifikácii Služby** uvedená doba určitá, platí, že **Zmluva v rozsahu predmetnej Špecifikácie Služby** sa uzatvára na dobu neurčitú.

4. Odplata za poskytovanie služby

4.1. Účastník sa zaväzuje platiť Podniku Odplatu za poskytované **Služby** vo výške, štruktúre a rozsahu stanovenom v **Zmluve** a v **Tarife**, na základe faktúr vystavených Podnikom takto:

Druh platby	Obdobie vystavenia faktúry
Zriaďovacie a aktivačné poplatky za Služby	Po prevzatí Služby a podpísaní Preberacieho protokolu
Paušálne mesačné poplatky za Služby a mesačné poplatky za prenájom telekomunikačných zariadení	Vopred, v mesiaci, za ktorý bola faktúra vystavená
Poplatok za hovorné za príslušný mesiac v zmysle Tarify platnej v danom období a iné poplatky stanovené v závislosti od meraných hodnôt	Po skončení príslušného mesiaca
Jednorazové poplatky za predaj telekomunikačných zariadení	Po prevzatí a podpísaní Preberacieho protokolu

príčom zúčtovacím obdobím poskytovania **Služieb**, za ktoré sa opakovane platí odplata za poskytované **Služby** sa rozumie jeden kalendárny mesiac začínajúci prvým dňom a končiaci posledným dňom príslušného kalendárneho mesiaca. Každá faktúra vystavená Podnikom Účastníkovi je splatná do tridsiatich dní odo dňa jej vystavenia Podnikom.

4.2. Ak je **Zmluva** v rozsahu konkrétnej **Špecifikácie** uzatvorená na dobu určitú, zmluvné strany sú povinné zotrvať v zmluvnom vzťahu minimálne počas dohodnutej doby určitej. Zmluvné strany sa dohodli, že ak **Zmluva** v rozsahu tejto **Špecifikácie** nebude trvať minimálne dobu určitú uvedenú v **Špecifikácii** príslušnej **Služby** z dôvodov na strane Účastníka (pre účely tejto **Zmluvy** „z dôvodov na strane Účastníka“ znamená, že Účastník poruší povinnosť zotrvať v zmluvnom vzťahu s Podnikom po dobu určitú dohodnutú v konkrétnej **Špecifikácii** alebo poruší povinnosť, v dôsledku ktorej Podnik odstúpi od **Zmluvy** z dôvodov v zmysle **Všeobecných podmienok**), Účastník je povinný zaplatiť Podniku

sumu vo výške rovnajúcej sa súčtu všetkých paušálnych mesačných poplatkov uvedených v **Špecifikácii** príslušnej **Služby**, vynásobenému počtom mesiacov zostávajúcich do uplynutia doby uvedenej v **Špecifikácii** príslušnej **Služby**. Pre vylúčenie pochybností sa uvádza, že Podnik nie je oprávnený požadovať zaplatenie sumy v zmysle tohto bodu, ak dôjde k predčasnému ukončeniu **Zmluvy** odstúpením od **Zmluvy** v rozsahu konkrétnej **Špecifikácie** zo strany Účastníka z dôvodov uvedených vo **Všeobecných podmienkach**.

4.3. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že pokiaľ odmietne bez vážneho dôvodu podpísať **Preberací protokol** pre konkrétnu **Službu**, má sa za to, že **Služba** bola Účastníkovi riadne a včas odovzdaná a že týmto okamihom vzniká Podniku nárok na zaplatenie zriaďovacieho poplatku uvedeného v **Špecifikácii** príslušnej **Služby**, pričom je Účastník ďalej povinný zaplatiť Podniku zmluvnú pokutu vo výške šesťnásobku súčtu všetkých paušálnych mesačných poplatkov uvedených v **Špecifikácii** príslušnej **Služby**. V prípade omeškania účastníka s úhradou faktúry je účastník povinný zaplatiť Podniku úroky z omeškania podľa § 369a Obchodného zákonníka, a to v sadzbe ustanovenej podľa § 1 ods. 2 nariadenia vlády SR č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka v znení nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 303/2014 Z. z.

4.4. V prípade, že je **Zmluva** v rozsahu konkrétnej **Špecifikácie** uzavretá na dobu určitú a nejedná sa o povinne zverejňovanú zmluvu, ak žiadna zo zmluvných strán písomne neoznámí druhej zmluvnej strane najneskôr 35 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola **Zmluva** v rozsahu tejto **Špecifikácie** uzavretá, že trvá na ukončení platnosti **Zmluvy** v rozsahu tejto **Špecifikácie**, **Zmluva** v rozsahu tejto **Špecifikácie** zostáva naďalej v platnosti a mení sa doba, na ktorú bolo uzavretá, z doby určitej na dobu neurčitú. Ak zmluvná strana doručí druhej zmluvnej strane oznámenie, že trvá na ukončení platnosti **Zmluvy** v rozsahu konkrétnej **Špecifikácie** neskôr, ako 35 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola **Zmluva** v rozsahu tejto **Špecifikácie** uzavretá, takéto oznámenie sa považuje za výpoveď **Zmluvy** v rozsahu tejto **Špecifikácie** na dobu neurčitú.

4.5. Ak bola **Zmluva** v rozsahu konkrétnej **Špecifikácie** uzatvorená na dobu neurčitú, výpovedná lehota pre **Zmluvu** v rozsahu tejto **Špecifikácie** je jeden mesiac a je rovnaká pre obe zmluvné strany; ak bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane do 25. dňa (vrátane) kalendárneho mesiaca, výpovedná lehota začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane a uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď **Zmluvy** alebo jej časti v rozsahu konkrétnej **Špecifikácie** doručená druhej zmluvnej strane s tým, že platnosť **Zmluvy** alebo časti **Zmluvy** v rozsahu konkrétnej **Špecifikácie** na základe jej výpovede niektorou zo zmluvných strán zanikne uplynutím posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom uplynie výpovedná lehota. V prípade, ak bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane v 26. až posledný deň kalendárneho mesiaca, výpovedná lehota začne plynúť prvým dňom druhého kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane a platnosť vypovedanej **Zmluvy** alebo časti **Zmluvy** v rozsahu konkrétnej **Špecifikácie** zanikne v posledný deň druhého kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

5. Kontaktné údaje pre oznamovanie Porúch

5.1. Vznik akýchkoľvek Porúch a iné podnety môže Účastník nahlásiť:

5.1.1. na tel. čísle 02/32 487 666, resp. čísle faxu 02/32 487 222

5.1.2. prípadne na e-mailovej adrese: **helpdesk@swan.sk**

5.2. Podnik je oprávnený kedykoľvek zmeniť údaje uvedené v bode 5.1 **Zmluvy**, pričom zmenu údajov je povinný oznámiť Účastníkovi aspoň pätnásť dní vopred.

6. Ochrana osobných údajov

6.1. Podnik spracúva osobné údaje poskytnuté Účastníkom v Zmluve a v rámci zmluvného vzťahu na účel plnenia Zmluvy a súvisiace účely. Podnik spracúva najmä základné údaje Účastníka na základe zákonnej požiadavky v rozsahu danom § 56 Zákona, ako aj údaje kontaktných, resp. oprávnených osôb ustanovených Účastníkom na základe ochrany oprávnených záujmov Podniku – pre identifikáciu kontaktnej, resp. oprávnenej osoby Účastníka pre potreby komunikácie, autorizácie pokynov, poskytovania informácií a ďalších aktivít za účelom vybavovania obchodných, technických a finančných záležitostí súvisiacich so Zmluvou a poskytovanými Službami, vrátane možných zmien, počas doby trvania platného zmluvného vzťahu Účastníka s Podnikom, aj po jeho skončení, ak je to potrebné na vyúčtovanie, úhradu, evidenciu a vymáhanie pohľadávok, alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom.

6.2. Podpisom Zmluvy Účastník prehlasuje, že je oprávnený poskytovať osobné údaje alebo zverejniť osobné údaje dotknutých osôb, ktoré nie sú zamestnancami Účastníka a sú v Zmluvných dokumentoch uvedené ako kontaktné/oprávnené osoby, v rozsahu uvedenom v Zmluvných dokumentoch pre potreby plnenia Zmluvy v zmysle § 13 ods. 1. písm. b) a ochrany oprávnených záujmov Podniku v zmysle § 13 ods. 1. písm. f) zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov najmä za účelom identifikácie kontaktnej/oprávnenej osoby Účastníka pre potreby komunikácie, autorizácie pokynov, poskytovania informácií a ďalších aktivít súvisiacich so zmluvným vzťahom, a Podnik je oprávnený spracúvať tieto údaje, ako aj údaje dotknutých osôb, ktoré sú zamestnancami Účastníka a sú v Zmluvných dokumentoch uvedené ako kontaktné/oprávnené osoby. Účastník prehlasuje, že uvedené kontaktné/oprávnené osoby plne informoval o poskytnutí ich osobných údajov podniku a poskytol im všetky informácie v zmysle § 20 zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Každú zmenu osobných údajov zamestnancov a iných dotknutých osôb podľa prvej vety v rozsahu a na účely plnenia Zmluvy je Účastník povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Podniku písomnou formou alebo prostredníctvom linky zákazníckej podpory

Podniku, pričom Účastník je povinný každú oznámenú novú kontaktnú/oprávnenú osobu informovať o poskytnutí jej osobných údajov podniku a poskytnúť jej všetky informácie v zmysle § 20 zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

6.3. Podnik je v zmysle § 62 Zákona oprávnený vykonávať priamy marketing vlastných podobných tovarov a služieb Účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty, pričom dotknutá osoba Účastníka je oprávnená takéto používanie svojich kontaktných informácií kedykoľvek odmietnuť.

6.4. Ďalšie informácie o rozsahu, spôsobe a účeloch spracúvania osobných údajov, dobe ich uchovávaní, právach dotknutých osôb a iné zásady ochrany osobných údajov zverejňuje Podnik vo Všeobecných Podmienkach a na svojom webovom sídle na podstránke Ochrana osobných údajov, kde tiež zverejňuje informácie o určení zodpovednej osoby na ochranu osobných údajov a jej ďalšie kontaktné údaje.

7. Záverečné ustanovenia

7.1. Táto **Zmluva** nadobúda platnosť dňom podpisu obidvoma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia podľa § 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany berú na vedomie skutočnosť, že táto zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v Centrálnom registri zmlúv podľa § 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.

7.2. Právne vzťahy zmluvných strán založené **Zmluvou** a v **Zmluve** bližšie neupravené sa riadia **Zmluvnými dokumentmi**, Zákonom a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

7.3. Účastník, ktorý je fyzickou osobou je oprávnený rozhodnúť o tom, či budú jeho osobné údaje zverejnené v telefónnom zozname a informačných službách o účastníckych číslach a má možnosť vybrať si, ktoré osobné údaje zverejní podľa § 59 ods. 2 Zákona.

7.4. Obmedzenia na používanie podnikom dodaných koncových zariadení:

7.4.1. Koncové zariadenia SWAN a Technické zariadenia SWAN sú zariadeniami vo vlastníctve Podniku, ktoré sú po celú dobu poskytovania Služby spravované Podnikom ako súčasť Služby a ak sa zmluvné strany výslovne nedohodli inak, Účastník nemá právo administratívneho prístupu a konfigurácie týchto zariadení, okrem bežného používania v rámci Služby.

7.4.2. Podnik nezavádza žiadne obmedzenia na používanie podnikom dodaných Koncových zariadení Účastníka, v prípade koncových zariadení, ktoré na základe výslovného zmluvného dojednania zmluvných strán prechádzajú do vlastníctva Účastníka.

7.5. V prípade, že niektoré z ustanovení **Zmluvy** alebo **Zmluvných dokumentov** je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení **Zmluvy** a **Zmluvných dokumentov**. Zmluvné strany sa dohodli, že neplatné ustanovenia sa nahradia príslušnými ustanoveniami Zákona a ustanoveniami príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojím obsahom a účelom najbližšie obsahu **Zmluvy**. V prípade ak sú dojednania **Všeobecných podmienok** a **Zmluvy** rozdielne, platia dojednania dohodnuté v **Zmluve**.

7.6. Táto **Zmluva** sa vyhotovuje v troch rovnopisoch, pričom dva rovnopisy **Zmluvy** dostane po uzavretí **Zmluvy** Účastník a jeden rovnopis **Zmluvy** dostane Podnik.

Zmluvné strany si **Zmluvu** a všetky **Zmluvné dokumenty** prečítali, všetky ich ustanovenia sú im jasné a zrozumiteľné, v celom rozsahu im porozumeli a súhlasia s nimi, na dôkaz čoho oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

Za Podnik

podpis:
meno: Lukáš Koller
funkcia: Obchodný riaditeľ

V Bratislave dňa

Za Účastníka

podpis:
meno: Ing. Marta Žiaková, CSc.
funkcia: Predsedníčka úradu

V Bratislave dňa

Špecifikácia Služby IPVPN



Táto Špecifikácia Služby tvorí dodatok Zmluvy o pripojení

Číslo Zmluvy:	1082021BAPS
Číslo Zmluvy Účastníka:	24/2021
Číslo Špecifikácie:	IPVPN-01
ktorý dopĺňa predmet Zmluvy o novú Službu	

Zmluvné strany:

Podnik:	Účastník:
SWAN, a.s.	Úrad jadrového dozoru Slovenskej republiky
Landererova 12, 811 09 Bratislava	Bajkalská 27, P.O. Box 24, 820 07 Bratislava 27
IČO: 47258314	30844185

Parametre Služby

Technická špecifikácia	Parameter
Manažovaná služba IP VPN	Áno
Typ služby podľa regionálneho rozsahu	Národná
Koncové zariadenie je súčasť služby	Áno

Prídavné služby	Parameter
SLA (dohodnutá úroveň služby)	SLA Optimum
QoS podpora	Áno
Monitorovanie služby	Advanced

Odplata za poskytovanie Služby

Služba	Jednorazová cena	Mesačná cena
Bod 1 IP VPN MPLS Bratislava, Bajkalská Monitoring SLA	-	897.00 €
Bod 2 IP VPN MPLS Trnava, Okružná Monitoring SLA		

CENA SPOLU	Zriaďovací /aktivačný poplatok za Službu	Paušálny mesačný poplatok za Službu
Všetky ceny sú bez DPH	- €	897.00 €

Zmluva sa uzatvára na dobu: **určitú**

po dobu: **36** **mesiacov** od dňa 1.9.2021

Predpokladaná lehota zriadenia Služby: **2** **týždňov** od podpisu Špecifikácie

Spoločnosť SWAN, a.s. si vyhradzuje právo zmeniť uvedenú lehotu v zmysle bodu 6.4. Podmienok.

Miesto zriadenia a poskytovania služby	Bod 1
Spoločnosť	Úrad jadrového dozoru Slovenskej republiky
Ulica, PSČ, Mesto	Bajkalská 27, 820 07 Bratislava
Kapacita primárnej linky	100Mbps
Logické rozhranie	100Base-T
Monitoring	Advanced
SLA (dohoda o úrovni kvality poskytovanej služby)	SLA Optimum
Technický kontakt - meno	Ing. Eduard Metke CSc.
Mobil	+421 2 5822 1127
E-mail	eduard.metke@ujd.gov.sk

Miesto zriadenia a poskytovania služby	Bod 2
Spoločnosť	Úrad jadrového dozoru Slovenskej republiky / objekt VUJE
Ulica, PSČ, Mesto	Okružná 5, 91701 Trnava
Kapacita primárnej linky	100Mbps
Logické rozhranie	100Base-T
Monitoring	Advanced
SLA (dohoda o úrovni kvality poskytovanej služby)	SLA Optimum
Technický kontakt - meno	Ing. Eduard Metke CSc.
Mobil	+421 2 5822 1127
E-mail	eduard.metke@ujd.gov.sk

Spoločnosť SWAN, a.s. si vyhradzuje právo zmeniť uvedenú lehotu v zmysle bodu 6.4. Podmienok.

Podmienky tejto Špecifikácie sa vzťahujú len na Službu definovanú touto Špecifikáciou.

Záväzkový vzťah pri poskytovaní Služby definovanej touto špecifikáciou upravujú aj ďalšie zmluvné dokumenty:

Všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby - pripojenia do siete internet, prenájmu okruhov a iných služieb prenosu dát SWAN BUSINESS obchodnej spoločnosti SWAN, a.s.

Príloha "Definícia SLA" - ak je služba poskytovaná s parametrom SLA.

--

Meno, priezvisko, pečiatka a podpis oprávneného zástupcu

Podniku:	Účastníka:
V Bratislave, dňa:	V Bratislave, dňa:
Podpis	Podpis
Lukáš Koller, obchodný riaditeľ, na základe plnomocenstva	Ing. Marta Žiaková, CSc., predsedníčka úradu
Meno a priezvisko, funkcia	Meno a priezvisko, funkcia

Špecifikácia Služby Ethernet Line



Táto Špecifikácia Služby tvorí dodatok Zmluvy o pripojení

Číslo Zmluvy:	1082021BAPS
Číslo Zmluvy Účastníka:	24/2021
Číslo Špecifikácie:	EL-01
ktorý dopĺňa predmet Zmluvy o novú Službu	

Zmluvné strany:

Podnik:	Účastník:
SWAN, a.s.	Úrad jadrového dozoru Slovenskej republiky
Landererova 12, 811 09 Bratislava	Bajkalská 27, P.O. Box 24, 820 07 Bratislava 27
IČO: 47258314	30844185

Parametre Služby

Technická špecifikácia	Parameter
Topológia služby	E-Line (bod<>bod)
Typ služby	EVPL
Typ služby podľa regionálneho rozsahu	Národná
Kapacita	20 Mbps
Symetrická linka (nie xDSL)	Áno

Prídavné služby	Parameter
SLA	SLA Optimum
Monitorovanie služby	Avanced

Odplata za poskytovanie Služby

Služba	Jednorazová cena	Mesačná cena
Ethernet Line		
Monitoring	- €	248.00 €
SLA		

CENA SPOLU	Zriaďovací /aktivačný poplatok za Službu	Paušálny mesačný poplatok za Službu
Všetky ceny sú bez DPH	- €	248.00 €

Zmluva sa uzatvára na dobu:	určitú
po dobu:	36 mesiacov od dňa 1.9.2021
Predpokladaná lehota zriadenia Služby:	2 týždňov od podpisu Špecifikácie

Spoločnosť SWAN si vyhradzuje právo zmeniť uvedenú lehotu v zmysle bodu 6.4. Podmienok.

Špecifikácia Služby Ethernet Line

ktorý dopĺňa predmet Zmluvy o novú Službu

Miesto zriadenia a poskytovania služby	Bod A	Bod B
Spoločnosť	Úrad jadrového dozoru SR	SHMÚ
Ulica	Bajkalská 27	Jeséniova 17
PŠČ	82007	83315
Mesto	Bratislava	Bratislava
Krajina	Slovensko	Slovensko
Detaily rozhrania	Ethernet 100Base-TX	Ethernet 100Base-TX
Typ konektora	RJ-45	RJ-45
Technický kontakt - meno	Ing. Eduard Metke CSc.	Ing. Eduard Metke CSc.
Telefón	+421 2 5822 1127	+421 2 5822 1127
Fax		
Mobil	+421905619370	+421905619370
E-mail	eduard.metke@ujd.gov.sk	eduard.metke@ujd.gov.sk

Podmienky tejto Špecifikácie sa vzťahujú len na Službu definovanú touto Špecifikáciou.

Záväzkový vzťah pri poskytovaní Služby definovanej touto špecifikáciou upravujú aj ďalšie zmluvné dokumenty:

Všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby - pripojenia do siete internet, prenájmu okruhov a iných služieb prenosu dát SWAN BUSINESS

Príloha "Definícia SLA" - ak je služba poskytovaná s parametrom SLA.

Meno, priezvisko, pečiatka a podpis oprávneného zástupcu

Podniku:	Účastníka:
V Bratislave, dňa:	V Bratislave, dňa:
Podpis	Podpis
Lukáš Koller, obchodný riaditeľ, na základe plnomocenstva	Ing. Marta Žiaková, CSc., predsedníčka úradu
Meno a priezvisko, funkcia	Meno a priezvisko, funkcia

pripojenia do siete internet, prenájmu okruhov a iných služieb prenosu dát SWAN BUSINESS obchodnej spoločnosti SWAN, a.s.

PRVÁ ČASŤ ÚVODNÉ USTANOVENIA

Článok 1

Účel, predmet, rozsah úpravy záväzkov zmluvných strán všeobecnými podmienkami

- 1.1. Spoločnosť SWAN je podnik, ktorý v rozsahu licencií, individuálnych povolení a všeobecných povolení vydaných Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je oprávnený poskytovať verejné elektronicke komunikačné služby a siete, vrátane služieb pripojenia do siete internet, prenájmu okruhov a iných služieb prenosu dát.
- 1.2. Spoločnosť SWAN vydáva v zmysle § 44 a nasl. zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách tieto všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby – pripojenia do siete internet, prenájmu okruhov a iných služieb prenosu dát.
- 1.3. Tieto všeobecné podmienky vrátane všetkých zmluvných dokumentov uzavretých medzi spoločnosťou SWAN a jej zmluvným partnerom v tej istej súvislosti upravujú záväzkový vzťah vzniknutý pri poskytovaní vybranej verejnej elektronickej komunikačnej služby medzi spoločnosťou SWAN ako podnikom poskytujúcim elektronicke komunikačnú službu a fyzickými alebo právnickými osobami ako užívateľmi tejto verejnej elektronickej komunikačnej služby, ktoré v súlade s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky a týmito všeobecnými podmienkami platne uzavreli so spoločnosťou SWAN zmluvu o poskytovaní verejných služieb, ktorá upravuje poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby.
- 1.4. Právne vzťahy medzi spoločnosťou SWAN a jej zmluvným partnerom založené príslušnou zmluvou o poskytovaní verejných služieb, ktoré nie sú v týchto všeobecných podmienkach a zmluve o poskytovaní verejných služieb bližšie upravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

Článok 2

Definície pojmov

- 2.1. Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, tak všetky pojmy definované v tomto článku všeobecných podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých zmluvných dokumentoch upravujúcich záväzkový vzťah medzi spoločnosťou SWAN a jej zmluvným partnerom, na základe čoho:
 - 2.1.1. obchodná spoločnosť SWAN, a.s. , so sídlom Landererova 12, 811 09 Bratislava, IČO 47258314, IČ DPH SK2120112522, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., v odd. Sa, vl. číslo 6198/B sa ďalej označuje aj ako **„spoločnosť SWAN“** alebo aj ako **„Podnik“**,
 - 2.1.2. fyzická alebo právnická osoba, ktorá používa alebo má záujem používať vybranú službu pripojenia do internetu, prenájmu okruhov alebo inú službu prenosu dát poskytovanú spoločnosťou SWAN a s ktorou spoločnosť SWAN uzavrie platnú zmluvu o poskytovaní verejných služieb, sa ďalej označuje aj ako **„Účastník“**,
 - 2.1.3. osoba, ktorá je oprávnená poskytovať sieť alebo službu v oblasti elektronických komunikácií, iná ako spoločnosť SWAN, sa označuje aj ako **„Iný podnik“**,
 - 2.1.4. tieto všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby sa ďalej pre účely akýchkoľvek zmluvných dokumentov vystavených spoločnosťou SWAN označujú aj ako **„Podmienky“**,
 - 2.1.5. objednávka vybranej elektronickej komunikačnej služby, v ktorej Účastník uvedie identifikačné údaje Účastníka, definuje základné parametre ním požadovanej elektronickej komunikačnej služby, a to najmä názov elektronickej komunikačnej služby, jej predmet, rozsah, úroveň, spôsob pripojenia, možnosť využitia vlastného technického zariadenia alebo technického zariadenia poskytnutého Účastníkovi spoločnosťou SWAN, dobu trvania používania vybranej elektronickej komunikačnej služby a identifikačné údaje Účastníka sa ďalej označuje aj ako **„Objednávka“**. Objednávka nie je súčasťou Zmluvy, pokiaľ nie je vyhotovená písomne a podpísaná oboma zmluvnými stranami,
 - 2.1.6. zmluva o poskytovaní verejných služieb uzavretá v zmysle § 44 a nasl. Zákona medzi spoločnosťou SWAN na strane poskytovateľa elektronickej komunikačnej služby a Účastníkom na strane užívateľa poskytovaných verejných elektronickej komunikačnej služby, vrátane všetkých zmluvných dojednaní označených rovnakým číslom ako zmluva o poskytovaní verejných služieb, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o poskytovaní verejných služieb, sa ďalej označuje aj ako **„Zmluva“**; súčasťou zmluvy môžu byť aj Špecifikácie jednotlivých poskytovaných Služieb, pričom Zmluva a Špecifikácia sa označujú aj spoločne ako **„Zmluva“**;
 - 2.1.7. **„Špecifikácia“** je časť Zmluvy, obsahujúca podmienky poskytovania jednotlivej Služby poskytovanej na základe Zmluvy, napr. technické parametre, cenové a iné zmluvné dojednania vrátane doby, na ktorú sa Zmluva v rozsahu Špecifikácie uzatvára.
 - 2.1.8. písomný dokument, zaslaný Podnikom kontaktnej osobe Účastníka v elektronickej forme, ktorým Podnik potvrdí Účastníkovi sprístupnenie a začatie poskytovania Služby, a vystavením ktorého začína plynúť prvý deň príslušného fakturačného obdobia sa ďalej označuje aj ako **„Preberací protokol“**; pri

- Službách, ktorých zriadenie sa vykonáva aktiváciou nevyžadujúcou inštaláciu Koncového/Technického zariadenia SWAN v Mieste inštalácie, alebo Účastník vykonáva pripojenie koncového zariadenia samoinštaláciou, Preberací protokol nemusí byť vyhotovený; v takom prípade Podnik oznamuje Účastníkovi sprístupnenie Služby oznámením o aktivácii Služby, ktoré Účastník nepotvrďuje a za deň začiatku poskytovania Služby a prvý deň prvého fakturačného obdobia sa považuje deň, v ktorom bola vykonaná aktivácia Služby; Preberací protokol môže obsahovať aj oznámenie kontaktných údajov služieb zákazníckej podpory, ak nie je vykonané v inom zmluvnom dokumente alebo osobitným oznámením,
- 2.1.9. každý platne uzavretý dodatok alebo inak platne uzavretá dohoda účastníkov Zmluvy, týkajúca sa akejkoľvek zmeny alebo doplnenia Zmluvy, na základe ktorej/ktorého dochádza k zmene obsahu Zmluvy sa ďalej označuje aj ako "**Dodatok**",
- 2.1.10. cenník elektronických komunikačných služieb a doplnkových služieb poskytovaných spoločnosťou SWAN vydaný spoločnosťou SWAN, sa ďalej označuje aj ako "**Tarifa**"; Tarifa môže obsahovať aj vymedzenie jednotlivých služieb a podrobnejšie podmienky ich poskytovania,
- 2.1.11. Podmienky, Objednávka, Tarifa, Zmluva, Preberací protokol, ako aj všetky písomné Dodatky, ktoré sú označené totožným číslom Zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybné vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok, ktorými sa mení alebo dopĺňa obsah Zmluvy, sa ďalej súhrnne označujú aj ako "**Zmluvné dokumenty**",
- 2.1.12. sústava všetkých funkčne prepojených technických zariadení prevádzkovaných a používaných spoločnosťou SWAN pri poskytovaní vybranej elektronickej komunikačnej služby sa ďalej označuje súhrnne aj ako "**Sieť SWAN**",
- 2.1.13. technické zariadenie používané Účastníkom, pripojené priamo alebo nepriamo ku koncovému bodu Sieť SWAN určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním Služby, prostredníctvom ktorého sa Účastník prostredníctvom spoločnosti SWAN pripája na Sieť SWAN a používa Službu, sa ďalej označuje aj ako "**Koncové zariadenie Účastníka**". Koncové zariadenie Účastníka musí byť v zhode s technickými požiadavkami ustanovenými osobitnými právnymi predpismi,
- 2.1.14. technické zariadenie spoločnosti SWAN pripojené ku koncovému bodu Sieť SWAN určené na prijímanie, vysielanie, spracovanie alebo uchovanie informácií prenášaných v súvislosti s využívaním Služby, prostredníctvom ktorého sa Účastník pripája na Sieť SWAN a používa Službu, sa ďalej označuje aj ako "**Koncové zariadenie SWAN**",
- 2.1.15. technické zariadenie spoločnosti SWAN, ktoré je využívané pri plnení záväzkov spoločnosti SWAN stanovených Zmluvou, a na ktoré sa obvykle pripája Koncové zariadenie Účastníka/SWAN, sa ďalej označuje aj ako "**Technické zariadenie SWAN**". Technické zariadenie SWAN je súčasťou Sieť SWAN,
- 2.1.16. miesto, v ktorom bude umiestnené Koncové zariadenie Účastníka alebo Koncové zariadenie SWAN sa ďalej označuje aj ako "**Miesto inštalácie**",
- 2.1.17. poskytovanie konkrétnej Účastníkom vybranej verejnej elektronickej komunikačnej služby obsahom ktorej je v prípade služby pripojenia do internetu umožnenie prenosu dát medzi Koncovým zariadením Účastníka/SWAN a inými koncovými zariadeniami v medzinárodnej verejnej informačnej dátovej elektronickej komunikačnej sieti "internet", v prípade služby prenájmu dátových okruhov alebo inej služby prenosu dát poskytnutie prenosovej kapacity pre prenos dát medzi rôznymi koncovými bodmi okruhu/siete, za podmienok definovaných v Zmluve alebo Tarife sa ďalej označuje aj ako "**Služba**"; na základe Zmluvy môže byť Účastníkovi poskytovaných aj viac Služieb,
- 2.1.18. pripojenie Koncového zariadenia Účastníka alebo zapožičaného Koncového zariadenia SWAN do Sieť SWAN, prostredníctvom ktorého môže Účastník bez akéhokoľvek výrazného obmedzenia využívať Službu pripojenia do siete internet v zmysle podmienok dohodnutých Zmluvou, sa ďalej označuje aj ako "**Pripojenie do Sieť internet**",
- 2.1.19. stav, kedy Účastník nemôže vôbec využívať Službu, zavinený chybou Sieť SWAN, sa ďalej označuje aj ako "**Porucha**"; závada na Koncovom zariadení Účastníka resp. prerušenie elektrického napájania Koncového zariadenia Účastníka alebo Koncového zariadenia SWAN sa nepovažuje za Poruchu,
- 2.1.20. časové obdobie určené v Zmluve, plynúce počas poskytovania Služby, za ktorú sa opakovane platí odplata za poskytovanie Služby, sa ďalej označuje aj ako "**Obdobie**", pričom mesačným Obdobím sa rozumie jeden kalendárny mesiac začínajúci prvým dňom a končiaci posledným dňom príslušného kalendárneho mesiaca,
- 2.1.21. všetky zložky odplaty uhrádzané Účastníkom spoločnosti SWAN za plnenie jej záväzkov stanovených Zmluvou určené v príslušných ustanoveniach Zmluvy a platnej Tarify, sa ďalej spoločne označujú aj ako "**Odplata za poskytovanie Služby**",
- 2.1.22. vstupný jednorazový poplatok za zriadenie Služby, ktorý je Účastník povinný zaplatiť spoločnosti SWAN v súvislosti s uzavretím Zmluvy, a ktorého výška je určená v Zmluve, sa ďalej označuje aj ako "**Aktivačný poplatok**",
- 2.1.23. daňový doklad vystavený spoločnosťou SWAN Účastníkovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby, jej časti alebo akéhokoľvek peňažného záväzku Účastníka voči spoločnosti SWAN sa ďalej označuje aj ako "**Faktúra**",
- 2.1.24. zákon číslo 351/2011 Z.z. o elektronickej komunikácii v znení neskorších predpisov sa ďalej označuje aj ako "**Zákon**",
- 2.1.25. "**Dôverné informácie**" znamenajú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného Zmluvou a ktoré sú označené ako dôverné, alebo ktoré na

základe iných okolností možno považovať za obchodné tajomstvo druhej zmluvnej strany,

2.1.26. medzinárodná verejná informačná dátová elektronická komunikačná sieť "internet" sa ďalej označuje aj ako "**Sieť internet**",

2.1.27. "**Prevádzkové údaje**" sú údaje vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie. Prevádzkovými údajmi nie sú agregované (súhrnné) údaje týkajúce sa prevádzky užívateľa, ak nie sú priradené ku konkrétnemu prenosu (napr. celkový počet prevolaných jednotiek za zúčtovacie obdobie).

2.1.28. "**Lokalizačné údaje**" sú údaje spracúvané v sieti alebo prostredníctvom Služby, ktoré označujú geografickú polohu Koncového zariadenia užívateľa Služby.

2.1.29. "**Službou ADSL**" sa rozumie služba širokopásmového prenosu dát prostredníctvom Sieť internet založená na asymetrickej technológii ADSL alebo VDSL, umožňujúcej vyššiu prenosovú rýchlosť dátového signálu v smere od Podniku k Účastníkovi ako v smere od Účastníka k Podniku. Služba pozostáva z jednotlivých zložiek, ktorých predmet, obsah, úroveň a názov je vymedzený v platnej Tarife podľa typu zvoleného programu Služby. Za Službu ADSL sa považuje aj služba IP Office.

2.1.30. "**Službou Optic**" sa rozumie služba širokopásmového prenosu dát prostredníctvom Sieť internet s využitím prístupu Optic Partner spoločnosti Slovak Telekom. Služba pozostáva z jednotlivých zložiek, ktorých predmet, obsah, úroveň a názov je vymedzený v platnej Tarife podľa typu zvoleného programu Služby.

2.1.31. "**Službou Dial-up**" sa rozumie pripojenie do internetu prostredníctvom verejnej telefónnej siete, pričom prevádzkovateľom tejto siete nemusí byť Podnik.

2.1.32. "**Ciel'ová časová dostupnosť**" je reálna možnosť prístupu Účastníka na Sieť internet v časovom úseku.

2.1.33. "**Prihlasovacie meno a heslo**" sú autorizačné údaje Účastníka na jeho identifikáciu pre prístup k Službe. Heslo je dôverným údajom Účastníka, slúži na ochranu pred neautorizovaným prihlásením a zneužitím služby.

2.1.34. Pojmy "**Kapacita**" alebo "**Rýchlosť**" uvedené v Zmluvných dokumentoch a iných informáciách spoločnosti SWAN vo vzťahu k Službe pripojenia do internetu označujú prenosovú kapacitu nezaťaženej prístupovej linky spájajúcej Koncové zariadenie Účastníka/SWAN s prvým technickým zariadením v Sieti SWAN (ďalej aj ako "**Prístupovej linky**"), ktorá je zároveň horným ohraničením maximálnej prenosovej rýchlosti pripojenia do siete internet. Vzhľadom na to, že dostupnosť a rýchlosť prístupu na rôzne zariadenia a služby v sieti internet je premenlivá, nižšia prenosová rýchlosť spojenia na zariadenia a služby v sieti internet (mimo Prístupovú linku) alebo ich nedostupnosť nie je dôvodom na reklamáciu Služby, okrem prípadu, keď nastane Porucha Prístupovej linky. Za "**Poruchu Prístupovej linky**" v rámci služieb prístupu k

internetu sa považuje stav, kedy dlhodobu nie je možné v rámci nezaťaženej Prístupovej linky v dobe, keď sa neuplatňujú opatrenia Fair Usage Policy (FUP) dosiahnuť Minimálnu rýchlosť.

- 2.1.35. "**Proklamovaná rýchlosť**" sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu je rýchlosť sťahovania a odosielania dát v rámci nezaťaženej Prístupovej linky v dobe, keď sa neuplatňujú opatrenia Fair Usage Policy (FUP), uvedená v Zmluvných dokumentoch;
- 2.1.36. "**Maximálna rýchlosť**" sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu je rýchlosť sťahovania a odosielania dát v rámci nezaťaženej Prístupovej linky, pri ktorej Účastník môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, v dobe, keď sa neuplatňujú opatrenia Fair Usage Policy (FUP); Ak nie je v Zmluvných dokumentoch uvedené inak, za Maximálnu rýchlosť sa považuje Proklamovaná rýchlosť;
- 2.1.37. "**Bežne dostupná rýchlosť**" sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu je rýchlosť v rámci nezaťaženej Prístupovej linky, ktorá je 80% z Maximálnej rýchlosti a u ktorej sa predpokladá, že ju Účastník bude mať k dispozícii počas 90% dennej doby v dobe, keď sa neuplatňujú opatrenia Fair Usage Policy (FUP).
- 2.1.38. "**Minimálna rýchlosť**" sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu je rýchlosť v rámci nezaťaženej Prístupovej linky, ktorá je 40% z Maximálnej rýchlosti a u ktorej sa predpokladá, že túto alebo vyššiu rýchlosť bude mať Účastník trvalo k dispozícii v dobe, keď sa neuplatňujú opatrenia Fair Usage Policy (FUP).
- 2.1.39. Za "**Zníženú rýchlosť Služby**" v rámci služieb prístupu k internetu sa považuje stav, kedy dlhodobu nie je možné v rámci nezaťaženej Prístupovej linky v dobe, keď sa neuplatňujú opatrenia Fair Usage Policy (FUP) dosiahnuť Bežne dostupnú rýchlosť a zároveň nenastala Porucha Prístupovej linky. V prípade, ak sa po preverení podnetu Účastníka zo strany Podniku opakovane preukáže Znížená rýchlosť Služby a tento stav nie je možné zo strany Podniku odstrániť (napríklad z dôvodu horších parametrov Prístupovej linky), Podnik je oprávnený navrhnúť Účastníkovi úpravu podmienok Zmluvy tak, aby zodpovedali reálne dosahovaným hodnotám Rýchlosti vrátane primeranej úpravy Odplaty za poskytovanie Služby v časti dotknutej Služby, alebo, ak takáto úprava nie je možná alebo Účastník s navrhovanou úpravou nesúhlasí, Účastník je oprávnený odstúpiť bez sankcií od Zmluvy v časti dotknutej Služby. Znížená rýchlosť Služby nemá vplyv na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov, významné odchýlky od Proklamovanej rýchlosti však môžu ovplyvniť funkčnosť služieb alebo aplikácií vyžadujúcich vysokú prenosovú rýchlosť, čo sa môže prejaviť napr. znížením kvality obrazu a zvuku v prípade prehrávania audiovizuálneho obsahu, znížením kvality hlasovej komunikácie prostredníctvom internetu, zvýšením časovej odozvy pri prístupe na webové služby a podobne;

- 2.1.40. Zákon o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov č. 18/2018 Z. z. sa ďalej označuje aj ako „**ZákonOU**“;
- 2.1.41. Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov sa ďalej označuje aj ako „**GDPR**“;
- 2.1.42. „**Webové sídlo Podniku**“ je internetová stránka www.swan.sk a jej podstránky.

DRUHÁ ČASŤ PREDMET ZMLUVY, POSKYTOVANIE SLUŽBY, ZMLUVA

Článok 3

Predmet Zmluvy

- 3.1. Na základe Zmluvy:
- 3.1.1. spoločnosť SWAN sa zaväzuje Účastníkovi zriadiť potrebné pripojenie k sieti SWAN alebo poskytovať príslušnú Službu a plniť všetky ďalšie povinnosti z nej vyplývajúce tak, ako sú stanovené týmito Podmienkami a Zmluvou,
- 3.1.2. Účastník sa zaväzuje platiť spoločnosti SWAN za plnenie jej záväzkov podľa Zmluvy Odplatu za poskytovanie Služby vo výške stanovenej Zmluvou/Tarifou, spôsobom a za podmienok stanovených Zmluvou/ Podmienkami/Tarifou a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v Podmienkach/Zmluve alebo ako zo Zmluvy vyplývajú.
- 3.2. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, tak súčasťou poskytovania Služby v zmysle bodu 3.1.1. Podmienok je výlučne záväzok spoločnosti SWAN poskytnúť Účastníkovi Službu prostredníctvom Sieť SWAN alebo v súčinnosti s Inými podnikmi.
- 3.3. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, pri plnení svojho záväzku poskytovať Službu neposkytuje spoločnosť SWAN Účastníkovi žiadne koncové zariadenia potrebné na riadne použitie Služby, a taktiež nezabezpečuje funkčnosť Koncového zariadenia Účastníka alebo iné servisné služby okrem záväzku bezodplatne odstrániť Poruchy vzniknuté bez zavinenia Účastníka a mimo Koncového zariadenia Účastníka. Na požiadanie poskytne Podnik Účastníkovi informácie o možnosti a podmienkach vykonania požadovaného úkonu nad rámec Zmluvy Podnikom na základe osobitnej objednávky Účastníka alebo zoznam odporúčaných zmluvných partnerov, z ktorých ktorýkoľvek sa nad rámec Zmluvy a na základe osobitnej objednávky Účastníka môže zaviazat' vykonať vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť pripojenie Koncových zariadení Účastníka do Sieť SWAN a/alebo zabezpečiť ich funkčnosť a prevádzkyschopnosť.
- 3.4. Spôsob a podmienky plnenia záväzkov a povinností zmluvných strán stanovených v bodoch 3.1.1. a 3.1.2. Podmienok sú uvedené v Podmienkach alebo vyplývajú zo Zmluvy.

Článok 4

Osobitné ustanovenia platné pre Službu ADSL, Službu Optic a Službu Dial-up

- 4.1. Zriadením Pripojenia do siete internet pre Službu ADSL, Službu Optic a Službu Dial-up sa pre účely Zmluvy rozumie spravidla len vykonanie konfigurácie Sieť SWAN na poskytovanie Služby Účastníkovi alebo aj obstaranie jej vykonania, pričom vykonaním takéhoto zariadenia Podnikom sa Služba začína spoplatňovať. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že viazanosť (doba určitá) začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bolo Pripojenie do siete internet Účastníkovi zriadené. V prípade opakovanej viazanosti platí, že viazanosť (doba určitá) začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bol do sídla Podniku najneskôr do 25. kalendárneho dňa mesiaca doručený Účastníkom riadne podpísaný dodatok k Zmluve, na základe ktorého sa dohodla nová viazanosť (doba určitá); v prípade, ak bol dodatok k Zmluve doručený do sídla Podniku až po uplynutí 25. kalendárneho dňa v mesiaci, platí, že viazanosť (doba určitá) začína plynúť prvým dňom druhého mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bol dodatok k Zmluve doručený do sídla Podniku.
- 4.2. Podnik pri poskytovaní Služby ADSL, Služby Optic a Služby Dial-up nezriaďuje konkrétne fyzické pripojenie koncového telekomunikačného zariadenia Účastníka do Sieť internet a nezabezpečuje jeho funkčnosť a prevádzkyschopnosť.
- 4.3. Zriadením Služby ADSL/Služby Optic samoinštaláciou sa rozumie:
- 4.3.1. pripojenie koncového zariadenia, príp. iných potrebných zariadení na existujúce prípojné vedenie/rozhranie samotným Účastníkom a overenie funkčnosti Služby ADSL/Služby Optic s použitím pridelených prístupových údajov,
- 4.3.2. konfigurácia Služby ADSL/Služby Optic na telekomunikačných zariadeniach Podniku,
- 4.4. V prípade využitia možnosti zriadenia Služby ADSL/Služby Optic samoinštaláciou je Účastník povinný:
- 4.4.1. prevziať samoinštaláčny balík bez zbytočného odkladu;
- 4.4.2. samoinštaláciu Služby ADSL/Služby Optic vykonať bez zbytočného odkladu od prevzatia samoinštaláčného balíka a v prípade komplikácií pri samoinštalácii služby kontaktovať Podnik;
- 4.4.3. overiť funkčnosť Služby ADSL / Služby Optic s použitím pridelených prístupových údajov (prihlasovacie meno a heslo);
- 4.4.4. v prípade neúspešného prvého doručenia samoinštaláčného balíka kuriérskou službou (pokiaľ bol takýto spôsob doručenia stranami dohodnutý), uhradiť Podniku poplatok za opakované doručenie podľa cenníka kuriérskej služby.
- 4.5. Účastník berie na vedomie, že niektoré z poskytovaných Služieb ADSL/Služieb Optic sú poskytované s opatreniami na riadenie prevádzky - Fair Usage Policy (FUP, politika spravodlivého užívania), t.j. s priradením určitým spôsobom limitovaných a zdieľaných kapacitných zdrojov Systému. V závislosti od zvoleného programu Služieb je preto v prípade Služieb poskytovaných s Fair Usage Policy (FUP) zodpovednosť Podniku obmedzená v zmysle bodu 4.7. Podmienok. Podnik zverejňuje podmienky Fair Usage Policy (FUP) na Webovom sídle Podniku.

4.6. S ohľadom na charakter Služby ADSL / Služby Optic a na spôsob jej poskytovania na území SR je Účastník výhradne zodpovedný za druh a objem dát prenesených v rámci Služby. Podnik nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Účastníkovi ako následok spammingu a/alebo pôsobenia vírusov a pod. a súvisia s prenosom dát, nevyžiadaných Účastníkom (napr. zvýšená Odplata v prípade tzv. meraných Služieb), a to bez ohľadu na ich druh a spôsob ich vzniku. Na zabránenie vzniku takýchto škôd a na obmedzenie škodlivých následkov zlomyseľného konania tretích osôb odporúča Podnik Účastníkovi inštaláciu a používanie špecializovaných programov na prevenciu a odstránenie počítačových vírusov a spamu. Účastník berie na vedomie, že s ohľadom na ustanovenie § 55 Zákona Podnik nie je oprávnený zisťovať a/alebo preukazovať pôvod prenesených dát.

4.7. V prípade, ak je Služba poskytovaná s opatreniami Fair Usage Policy (FUP), nemôže byť z technických dôvodov počas doby uplatňovania týchto opatrení garantované dodržanie kapacitných parametrov Služby. Z uvedených dôvodov zaručuje Podnik Účastníkovi v prípade Služby poskytovanej s Fair Usage Policy (FUP) počas doby uplatňovania týchto opatrení Cieľovú časovú dostupnosť Služby, nie však dostupnosť rýchlosti Služby. Nižšia prenosová rýchlosť spojenia na zariadenia a služby v sieti internet alebo ich nedostupnosť v dôsledku FUP nie je dôvodom na reklamáciu Služby. Uvedené opatrenia na riadenie prevádzky nemajú vplyv na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov, môžu však ovplyvniť funkčnosť služieb alebo aplikácií vyžadujúcich vysokú prenosovú rýchlosť, čo sa môže prejaviť napr. znížením kvality obrazu a zvuku v prípade prehrávania audiovizuálneho obsahu, znížením kvality hlasovej komunikácie prostredníctvom internetu, zvýšením časovej odozvy pri prístupe na webové služby a podobne.

4.8. Služba ADSL/Služba Optic obsahuje funkciu Firewall, ktorá slúži na zvýšenie ochrany zariadení Účastníka pred nežiadúcou prevádzkou zo siete internet. Účastník je oprávnený nastaviť si prostredníctvom užívateľského rozhrania Služby alebo linky zákaznickej podpory spoločnosti SWAN požadovanú úroveň ochrany, alebo funkciu Firewall vypnúť, v prípade ochrany voči „open mail relay“ Podnik poskytne účastníkovi na požiadanie iné technické riešenie. Podrobné informácie o funkcii Firewall sú uvedené v detailnom opise na Webovom sídle Podniku.

4.9. Podnik nezodpovedá za škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve Podniku a prostredníctvom ktorých je Služba ADSL/Služba Optic poskytovaná na základe súhlasu vlastníka podľa príslušných ustanovení týchto Podmienok.

4.10. Podnik nezodpovedá za vznik porúch Služby ADSL/Služby Optic, ktoré vznikli následkom neodborného alebo neoprávneného zaobchádzania Účastníka alebo tretích osôb so zariadeniami Podniku užívanými Účastníkom.

4.11. V prípade, ak je Služba ADSL poskytovaná prostredníctvom prístupovej linky spoločnosti Slovak

Telekom, a.s., ktorej poskytovanie je predmetom inej zmluvy uzavretej medzi Účastníkom a spoločnosťou Slovak Telekom, a.s. (ďalej aj ako „Zmluva ST“), Účastník je povinný mať počas trvania doby určitej dohodnutej v Zmluve, ktorej predmetom je poskytovanie Služby ADSL, v platnosti aj Zmluvu ST. Účastník berie na vedomie, že v prípade, ak nebude mať v platnosti Zmluvu ST, spôsobí tým technickú neuskutočiteľnosť poskytovania Služby ADSL zo strany Podniku. Ak bola Zmluva, ktorej predmetom je poskytovanie Služby ADSL uzatvorená na dobu určitú, resp. s dobou viazanosti a počas tejto doby viazanosti dôjde k zániku Zmluvy z dôvodu porušenia povinností Účastníka (vrátane porušenia povinnosti mať v platnosti Zmluvu ST), Účastník je povinný zaplatiť Podniku zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v Tarife (Tarifa ADSL služieb).

4.12. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípadoch poskytovania Služieb ADSL, pri ktorých je v zmysle Tarify celková výška Odplaty za poskytovanie Služby priamo závislá od objemu Účastníkom prenášaných dát v príslušnom kalendárnom mesiaci, a v prípadoch poskytovania Dial-up služieb, pri ktorých je v zmysle Tarify celková výška Odplaty za poskytovanie Služby priamo závislá od minút Účastníkom prevolaných v príslušnom kalendárnom mesiaci, je Účastník povinný platiť Podniku okrem pravidelnej mesačnej Odplaty za poskytovanie Služby aj sumu pripadajúcu na celkový objem dát / celkove prevolané minúty v danom kalendárnom mesiaci, resp. sumy pripadajúce na celkový objem dát prenesených Účastníkom v danom kalendárnom mesiaci presahujúci objem dát deklarovaný v základnej výške, resp. presahujúci objem predplatených minút v závislosti od zvoleného programu Služieb. Nárok na zaplatenie tejto časti Odplaty za poskytovanie Služby a na ňu pripadajúcej DPH vzniká Podniku vždy v prvý deň kalendárneho mesiaca bezprostredne nasledujúceho po tom kalendárnom mesiaci, za ktoré sa táto platba Odplaty za poskytovanie Služby platí.

4.13. Účastník je povinný uhradiť Odplatu za všetky prenesené dáta, bez ohľadu na pôvod dát, ako aj bez ohľadu na to, či pokyn na prenos predmetných dát udelil Účastník, tretia osoba alebo automatický systém.

4.14. Ak je to vyznačené v časti „Akcia“ Zmluvy, Podnik sa zaväzuje fakturovať Účastníkovi zľavu zo sumy Odplaty za poskytovanie Služby podľa platnej tarify v súlade s podmienkami príslušnej Akcie platnej v čase podpisu Zmluvy.

Článok 5

Rozsah a miesto poskytovanej Služby

5.1. Spoločnosť SWAN je oprávnená Účastníkovi poskytovať Službu výlučne na základe platne uzavretej Zmluvy, a to v súlade s Podmienkami, Zákomom a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

5.2. Spoločnosť SWAN poskytuje Účastníkovi Službu, a to len v prípade riadneho a včasného splnenia všetkých záväzkov Účastníka stanovených v Podmienkach a v Zmluve s výnimkou prípadov uvedených v týchto Podmienkach.

- 5.3. Spoločnosť SWAN je oprávnená odmietnuť uzavretie Zmluvy v prípadoch uvedených v Podmienkach a v Zákone.
- 5.4. Ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa Zákona alebo podľa týchto Podmienok, uzavrie spoločnosť SWAN Zmluvu s každým záujemcom (fyzickou, ako aj právnickou osobou), ktorý splní podmienky stanovené týmito Podmienkami a Zákomom.
- 5.5. Spoločnosť SWAN poskytuje Službu na celom území Slovenskej republiky, a to v závislosti od Miesta inštalácie a svojich technických možností.
- 5.6. Ak je Služba poskytovaná prostredníctvom bezdrôtovej siete spoločnosti SWAN vo frekvenčnom pásme 3600-3800 MHz,
 - 5.6.1. Účastník berie na vedomie, že Služba je poskytovaná výlučne na pripojenie koncových užívateľov priamo k prístupovým bodom;
 - 5.6.2. Spoločnosť SWAN poskytuje Účastníkovi nomádsky prístup s možnosťou používať Službu v rámci celej bezdrôtovej siete spoločnosti SWAN vo frekvenčnom pásme 3600-3800 MHz, pričom podmienky používania Služby v inom mieste, ako je Miesto inštalácie oznámi Podnik Účastníkovi na požiadanie.

Článok 6

Podmienky na poskytovanie Služby

- 6.1. Záujemca o poskytovanie Služby je povinný pred uzavretím Zmluvy:
 - 6.1.1. doručiť spoločnosti SWAN Objednávku,
 - 6.1.2. predložiť na požiadanie spoločnosti SWAN všetky ňou vyžiadané dokumenty osvedčujúce totožnosť záujemcu o poskytovanie Služby alebo jeho splnomocneného zástupcu a dokumenty osvedčujúce, že záujemca o poskytovanie Služby disponuje všetkými nevyhnutnými povoleniami a súhlasmi dotknutých subjektov spojenými s užívaním Služby. Podnik je v zmysle Zákona oprávnený vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Účastníka.
- 6.2. V prípade, že z Podmienok alebo Zákona nevyplýva niečo iné, spoločnosť SWAN je oprávnená odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom o poskytovanie Služby, ak:
 - 6.2.1. spoločnosť SWAN nedostala v zmysle bodu 6.1.1. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby Objednávku obsahujúcu údaje potrebné pre uzavretie Zmluvy,
 - 6.2.2. spoločnosť SWAN nedostala v zmysle bodu 6.1.2. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby požadované dokumenty,
 - 6.2.3. spoločnosť SWAN nedostala v zmysle bodu 6.1.2. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby hodnoverné doklady preukazujúce prípadné nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých subjektov v súvislosti s užívaním poskytovanej Služby,
 - 6.2.4. poskytovanie Služby podľa Objednávky je zo strany spoločnosti SWAN v požadovanom mieste, požadovanom rozsahu alebo za podmienok požadovaných záujemcom o poskytovanie Služby

technicky neuskutočniteľné, alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,

- 6.2.5. spoločnosť SWAN nemá od záujemcu o poskytovanie Služby záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je/bol dlžníkom spoločnosti SWAN alebo Iného podniku alebo spoločnosť SWAN alebo Iný podnik už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu s ním vypovedal a je tak dôvodný predpoklad, že záujemca o poskytovanie Služby nebude riadne a včas plniť svoje záväzky stanovené Zmluvou,
 - 6.2.6. záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy a Zmluvných dokumentov,
 - 6.2.7. jej uzavretie by bolo v rozpore so Zákomom alebo platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 6.3. Spoločnosť SWAN je povinná začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami všeobecných povolení a individuálnych povolení, pričom súčasne musia byť splnené nasledovné podmienky:
 - 6.3.1. Zmluva bude medzi zmluvnými stranami platne uzavretá,
 - 6.3.2. Účastník riadne a včas zaplatí spoločnosti SWAN všetky zo Zmluvy a Objednávky vyplývajúce finančné záväzky, vrátane Aktivačného poplatku,
 - 6.3.3. Účastník získa od všetkých dotknutých subjektov všetky nevyhnutné povolenia na užívanie Služby,
 - 6.3.4. Účastník pripraví Miesto inštalácie v súlade s Podmienkami a Zmluvou,
 - 6.3.5. neexistujú technické alebo organizačné prekážky, ktoré by spoločnosti SWAN znemožňovali začať poskytovanie Služby.
 - 6.4. Spoločnosť SWAN vynaloží úsilie zriadiť prvé pripojenie k sieti v lehote uvedenej v Zmluve; spoločnosť SWAN je však oprávnená túto lehotu zmeniť, ak nie je zriadenie v tejto lehote možné, predovšetkým z dôvodov nesplnenia, resp. oneskoreného splnenia povinností Účastníka podľa bodov 6.3 a 9.1 Podmienok, ako aj z ďalších technických, organizačných alebo externých dôvodov, ktoré nemuseli byť známe v čase podpisu Zmluvy. Akákoľvek zodpovednosť spoločnosti SWAN v prípade nezriadenia Služby v uvedenej poriadkovej lehote je z uvedených dôvodov vylúčená.

Článok 7

Podmienky obmedzenia poskytovania Služby

- 7.1. Spoločnosť SWAN je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu na nevyhnutný čas prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to z dôvodov poskytovania služieb pre orgány krízového riadenia a pre ostatných účastníkov zaradených do systému prednostného spojenia a prevádzku tiesňových volaní na postihnutom území pri mimoriadnych udalostiach a krízových situáciách. Ďalej z dôvodu rozhodnutia príslušného orgánu Slovenskej republiky, závažných organizačných, technických alebo prevádzkových dôvodov, a taktiež aj pre výkon prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravu Siete SWAN alebo prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v Sieti SWAN. Na tieto skutočnosti bude Účastník upozornený v súlade s bodom 8.1.6. Podmienok.
- 7.2. Spoločnosť SWAN je oprávnená dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby podľa ustanovení

Zákona a Podmienok bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to v prípade ak Účastník:

7.2.1. zneužíva Službu alebo ak Účastník umožňuje jej zneužívanie (vrátane podozrenia, že Služba bola využívaná/zneužívaná treťou osobou bez vedomia Účastníka), a to až do odstránenia zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich toto zneužívanie, resp. ak sa zneužívanie nepotvrdí. Zneužívaním Služby je napríklad najmä :

- (i) vykonávanie akejkoľvek nezákonnej alebo inej nevhodnej aktivity, ktorá je v rozpore s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a to prostredníctvom poskytovanej Služby;
- (ii) šírenie a umožnenie šírenia nezákonnej alebo najmä nevhodnej komunikácie;
- (iii) šírenie a umožnenie šírenia počítačových vírusov;
- (iv) šírenie a umožnenie šírenia nevyžiadaných a obťažujúcich správ;
- (v) porušovanie a umožnenie porušovania autorských alebo vlastníckych práv;
- (vi) narušenie bezpečnosti sietí a systémov;
- (vii) neoprávnený prístup alebo pokus o získanie neoprávneného prístupu k údajom v sieťach a systémoch;
- (viii) preťaženie sietí a systémov;
- (ix) keď sa po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dlžníkom spoločnosti SWAN alebo iného Podniku;
- (x) aktivity uvedené v bode 17.8. Podmienok;

7.2.2. nezaplatí v lehote splatnosti, ani po upozornení a určení dodatočnej štrnásťdňovej lehoty na zaplatenie Odplatu za poskytovanie Služby alebo jej časť, a to až do úplného zaplatenia Odplaty za poskytovanie Služby vrátane príslušenstva alebo zániku Zmluvy;

7.2.3. podstatne porušil iné ustanovenia Zmluvy alebo Podmienok, ak bol Účastník na možnosť prerušenia alebo obmedzenia z tohto dôvodu upozornený zo strany spoločnosti SWAN.

7.3 V prípade, že spoločnosť SWAN preruší, resp. obmedzí poskytovanie Služby v zmysle bodov 7.1., 7.2. Podmienok, nezakladá toto konanie spoločnosti SWAN právo Účastníka na zaplatenie akejkoľvek finančnej alebo inej náhrady Účastníkovi spoločnosťou SWAN.

7.4 V prípade opätovného poskytovania Služby podľa Zmluvy po odpadnutí dôvodu určeného v bode 7.2. Podmienok je spoločnosť SWAN oprávnená požadovať od Účastníka úhradu nákladov s tým spojených podľa Tarify platnej v čase opätovného aktivovania Služby pre Účastníka bez zmeny podmienok Zmluvy uzavretej medzi oboma zmluvnými stranami.

7.5 Podnik nenesie zodpovednosť za nemožnosť doručenia správy prostredníctvom elektronickej pošty, ak bola spôsobená treťou osobou, prípadne zaradením IP adresy odosielateľa správy do zoznamu potenciálnych nebezpečných odosielateľov („black list“) alebo technickými obmedzeniami Sieť internet, najmä kapacitnými obmedzeniami nastavenými v SMTP protokole.

7.6 Spoločnosť SWAN nevykonáva pri poskytovaní služieb pripojenia do internetu (okrem Služby ADSL), prenájmu okruhov a služieb prenosu dát postupy merania alebo riadenia prevádzky zamerané na zamedzenie preťaženia sietí, ktoré by ovplyvňovali kvalitu alebo rozsah poskytovaných služieb; V prípade Služby ADSL sú vykonávané postupy (FUP) popísané v bodoch 4.5 a 4.7 Podmienok a aktuálne hodnoty FUP sú uvedené v detailnom opise na Webovom sídle Podniku.

7.7 Podnik je oprávnený stanoviť spôsoby a metódy merania rýchlosti v rámci služieb prístupu do internetu, ktoré budú platné pri riešení podnetov Účastníka vo veci Zníženej rýchlosti Služby, vrátane obmedzení poskytovania Služby počas vykonávania takéhoto merania. Účastník je povinný poskytnúť Podniku súčinnosť pri meraní rýchlosti v rámci služieb prístupu do internetu vykonávanej na základe podnetu Účastníka.

TRETIA ČASŤ PRÁVA A POVINNOSTI SPOLOČNOSTI SWAN A ÚČASTNÍKA

Článok 8

Práva a povinnosti spoločnosti SWAN

- 8.1. Spoločnosť SWAN sa zaväzuje najmä:
 - 8.1.1. uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie Služby okrem prípadov určených v Podmienkach a v Zákone,
 - 8.1.2. pri uzavretí Zmluvy poskytnúť Účastníkovi informácie o skutočnostiach súvisiacich s poskytnutou Službou, a to najmä informácie o forme, rozsahu a spôsobe poskytovanej Služby,
 - 8.1.3. začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami všeobecných povolení a individuálnych povolení, pričom súčasne musia byť splnené všetky podmienky určené v bode 6.3. Podmienok,
 - 8.1.4. poskytovať Službu z Miesta inštalácie, v rozsahu, časovom období a za Odplatu za poskytovanie Služby dohodnutú Zmluvou okrem prípadov určených v týchto Podmienkach a Zákone,
 - 8.1.5. poskytovať Účastníkovi na jeho telefonické požiadanie vopred dohodnutú telefonickú podporu spojenú s riadnym využívaním Služby, a to výlučne v prípade, ak podľa Zmluvy je obsahom Služby aj poskytovanie podpory pri využívaní Služby,
 - 8.1.6. pokiaľ je to možné vopred, akýmkoľvek vhodným spôsobom informovať Účastníka o obmedzeniach, prerušeniach a výpadkoch poskytovania Služby s výnimkou stavu krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany spoločnosti SWAN nemožné. Spoločnosť SWAN nemá túto povinnosť v stave krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany spoločnosti SWAN nemožné a v prípade výkonu prác potrebných pre zabezpečenie prevádzky, údržbu, opravu a modernizáciu Sieť SWAN, ak sú tieto práce vykonávané v dobe medzi 01:00 hod. až 05:00 hod. a jednotlivé súvislé prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby neprekročí 15 minút,

- 8.1.7. udržiavať Sieť SWAN v stave vyžadovanom príslušnými technickými normami Slovenskej republiky,
 - 8.1.8. zabezpečovať poskytovanie Služby v obvyklom štandarde a kvalite podľa ukazovateľov kvality určených Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb,
 - 8.1.9. bezodplatne odstrániť Poruchy vzniknuté bez zavinenia Účastníka a mimo Koncového zariadenia Účastníka, a to v čo najkratšom možnom čase od oznámenia Účastníkom, resp. od zistenia vzniku Poruchy,
 - 8.1.10. poskytovať Účastníkovi základnú úroveň rozpísaných faktúr,
 - 8.1.11. zabezpečiť ochranu osobných údajov Účastníka v prípadoch ustanovených Zákonom,
 - 8.1.12. poskytnúť Účastníkovi so zdravotným postihnutím bezplatné informácie o kontrole nákladov týkajúcich sa služieb ADSL s meraným objemom prevádzky prostredníctvom stránky zákaznickeho portálu SWAN. Iné formy informovania pre užívateľov so zdravotným postihnutím (formou elektronickej pošty) sú dostupné po registrácii prostredníctvom zákaznickej linky SWAN.
 - 8.1.13. akékoľvek dodatočné požiadavky Účastníka spojené s využívaním Služby, ktoré nie sú zmluvnými stranami v Zmluve dohodnuté, bude poskytovať spoločnosť SWAN Účastníkovi len na základe platne uzavretého Dodatku, a to len v prípade, ak je to technicky uskutočniteľné.
- 8.2. Spoločnosť SWAN má právo najmä:
- 8.2.1. overiť si zákonným spôsobom osobné a iné údaje uvedené záujemcom o poskytovanie Služby v ním predložených dokumentoch požadovaných spoločnosťou SWAN v zmysle bodu 6.1.2. Podmienok,
 - 8.2.2. odmietnuť v súlade s podmienkami stanovenými Zákonom a Podmienkami uzatvorenie Zmluvy a poskytovanie Služby záujemcovi o poskytovanie Služby,
 - 8.2.3. na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby v súlade s Podmienkami a Zmluvou,
 - 8.2.4. na náhradu škody spôsobenej Účastníkom na Sieti SWAN, na Koncovom zariadení SWAN alebo na Technickom zariadení SWAN v súlade s Podmienkami,
 - 8.2.5. dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby Účastníkovi v súlade s ustanoveniami Zákona a Podmienok,
 - 8.2.6. na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Účastníka, ktorá je potrebná na riadne plnenie svojich záväzkov stanovených Zmluvou,
 - 8.2.7. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Zákonom a Zmluvou.
- 8.3. Spoločnosť SWAN nenesie zodpovednosť za obsah a bezpečnosť údajov prenášaných Účastníkom, ak je možnosť ich priameho vypočítania alebo nechráneného získania v mieste Koncového zariadenia Účastníka, Koncového zariadenia SWAN alebo zariadenia iného užívateľa pripojeného na iný koncový bod verejnej siete.
- 8.4. Spoločnosť SWAN je povinná dodržiavať ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov

platných na území Slovenskej republiky a všetky legislatívne zmeny premietnuť do ustanovení Zmluvy a Zmluvných dokumentov.

- 8.5. Technológie uvedené v Špecifikácii Služby sú platné k dátumu zriadenia predmetnej Služby. Spoločnosť SWAN je oprávnená kedykoľvek zmeniť zariadenia, siete, Prístupové linky a technológie používané pre poskytovanie Služby a iné okolnosti poskytovania Služby za predpokladu dodržania zmluvne dohodnutej Kapacity a úrovne kvality poskytovanej Služby.

Článok 9

Práva a povinnosti Účastníka

- 9.1. Účastník je povinný:
- 9.1.1. využívať Službu výlučne v súlade s podmienkami stanovenými Zmluvou, týmito Podmienkami a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, prípadne pokynmi a návodmi spoločnosti SWAN,
 - 9.1.2. odo dňa účinnosti Zmluvy poskytovať spoločnosti SWAN podľa jej požiadaviek všetku súčinnosť, ktorá bude potrebná na plnenie záväzkov spoločnosti SWAN stanovených Zmluvou,
 - 9.1.3. písomne oznámiť spoločnosti SWAN akúkoľvek zmenu v údajoch poskytnutých spoločnosti SWAN pri uzavretí Zmluvy, a to najmä zmenu bydliska (sídla), obchodného mena, fakturačnej adresy a osôb oprávnených konať v mene Účastníka vrátane kontaktných osôb Účastníka (uvedených v Zmluve, Zmluvných dokumentoch alebo Prílohách), a to najneskôr do siedmich dní odo dňa vzniku zmeny,
 - 9.1.4. platiť spoločnosti SWAN všetky svoje peňažné záväzky vyplývajúce z Tarify a zo Zmluvy včas, v dohodnutej výške a v súlade s Podmienkami a Zmluvou,
 - 9.1.5. vykonať všetky potrebné opatrenia k tomu, aby nebolo žiadnym spôsobom umožnené využitie/zneužitie Služby tretími osobami,
 - 9.1.6. dodržiavať všetky opatrenia potrebné k tomu, aby počas trvania Zmluvy nevznikla na Sieti SWAN alebo akomkoľvek Koncovom zariadení SWAN alebo Technickom zariadení SWAN žiadna škoda, a to ani v prípade náhodnej udalosti,
 - 9.1.7. chrániť prístupové heslá do Siete SWAN poskytnuté spoločnosťou SWAN na riadne využitie Služby pred ich zneužitím tretími osobami,
 - 9.1.8. pri úhrade akejkoľvek časti z Odplaty za poskytovanie Služby uviesť v platobnom doklade úplne a správne všetky údaje potrebné na identifikáciu príslušnej platby Odplaty za poskytovanie Služby, a to tak, ako budú uvedené v zaslanej Faktúre,
 - 9.1.9. zabezpečiť na svoje náklady prípravu Miesta inštalácie Koncového zariadenia SWAN alebo Technického zariadenia SWAN, uschovať Koncové zariadenie SWAN alebo Technické zariadenia SWAN do doby jeho inštalácie, zabezpečiť všetky nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých subjektov s takýmto umiestnením Koncového zariadenia SWAN alebo Technického zariadenia SWAN, predovšetkým súhlasy vlastníkov

- nehnutelností s umiestnením, inštaláciou a prevádzkovaním telekomunikačného zariadenia,
- 9.1.10. zabezpečiť oprávneným osobám spoločnosti SWAN prístup na Miesto inštalácie,
- 9.1.11. zabezpečiť na svoje náklady Miesto inštalácie v súlade s príslušnými technickými normami Slovenskej republiky (STN),
- 9.1.12. oznámiť spoločnosti SWAN mená osôb oprávnených zastupovať Účastníka vo vzťahu k spoločnosti SWAN,
- 9.1.13. do 15 dní od skončenia platnosti Zmluvy vrátiť a doručiť spoločnosti SWAN všetky Koncové zariadenia SWAN/Technické zariadenia SWAN vo vlastníctve spoločnosti SWAN, ktoré prevzal v súvislosti s užívaním Služby. Účastník je povinný tieto Koncové zariadenia SWAN/Technické zariadenia SWAN vrátiť nepoškodené v pôvodnom stave s prihliadnutím na obvyklé opotrebenie a s kompletným príslušenstvom ich odoslaním spoločnosti SWAN prostredníctvom prepravnej služby DPD na náklady spoločnosti SWAN, okrem prípadu ak oprávnená osoba spoločnosti SWAN oznámi Účastníkovi, že demontáž Koncového zariadenia SWAN/Technického zariadenia SWAN vyžaduje odborný zásah spoločnosti SWAN. Povinnosť Účastníka vrátiť Koncové zariadenie SWAN platí aj v prípade, ak dôjde k takej zmene Zmluvy, resp. Služieb, na základe ktorej Účastník už na riadne využívanie zmenených Služieb toto zariadenie nepotrebuje.
- 9.1.14. v prípade, ak oprávnená osoba spoločnosti SWAN oznámi Účastníkovi, že demontáž Koncových zariadení SWAN/Technických zariadení SWAN vyžaduje odborný zásah (napr. prácu vo výškach, stavebný zásah) spoločnosti SWAN, Účastník je povinný do 30 dní od skončenia platnosti Zmluvy alebo do 30 dní od výzvy spoločnosti SWAN zabezpečiť osobám oprávneným konať v mene spoločnosti SWAN prístup do priestorov Miesta inštalácie za účelom demontáže a odobratia Koncového zariadenia SWAN alebo Technického zariadenia SWAN a poskytnúť im potrebnú súčinnosť,
- 9.1.15. zachovávať v zmysle Zákona telekomunikačné tajomstvo, s ktorým príde Účastník do styku pri užívaní verejných elektronických komunikačných služieb,
- 9.1.16. ak Účastník nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných rozvodov, potrebných pre pripojenie Koncového zariadenia Účastníka/SWAN a poskytovanie Služby, je povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka a/alebo správcu vnútorných rozvodov s umiestnením najmä potrebných koncových zariadení, s vybudovaním potrebných káblových trás, ako aj s využitím vnútorných rozvodov na zriadenie a poskytovanie Služby. Ak je súčasťou zriadenia aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu, je Účastník povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka nehnuteľnosti s jeho vybudovaním,
- 9.1.17. používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky Zákona a osobitných predpisov,

- 9.1.18. V prípade, že bola Zmluva uzatvorená na dobu určitú, Účastník je povinný zotrvať v zmluvnom vzťahu s Podnikom na základe tejto Zmluvy minimálne počas doby určitej v zmysle Zmluvy (táto povinnosť sa nevzťahuje na prípady, kedy je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy alebo časti Zmluvy v zmysle Podmienok).
- 9.2. Účastník má právo:
- 9.2.1. na uzavretie Zmluvy so spoločnosťou SWAN, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa ustanovení Zákona a Podmienok,
- 9.2.2. na poskytovanie Služby za podmienok stanovených v Zmluve a v Podmienkach, a to po riadnom a včasnom splnení všetkých podmienok stanovených v článku 6 Podmienok,
- 9.2.3. na bezplatné odstránenie Porúch vzniknutých bez jeho zavinenia, pokiaľ ich riadne nahlási písomne, telefonicky, elektronickou poštou, faxom alebo iným vhodným spôsobom spoločnosti SWAN,
- 9.2.4. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Zmluvou a Zákomom.
- 9.3. Účastník nie je oprávnený previesť akékoľvek svoje práva vyplývajúce zo Zmluvy na akúkoľvek tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti SWAN.
- 9.4. Účastník nie je oprávnený vykonávať akékoľvek zásahy na Koncových zariadeniach SWAN a Technických zariadeniach SWAN, ani s nimi akýmkoľvek spôsobom manipulovať a nakladať. Koncové zariadenia SWAN a Technické zariadenia SWAN sú počas celej doby trvania Zmluvy vo výlučnom vlastníctve spoločnosti SWAN.
- 9.5. Účastník zodpovedá za trvalé zabezpečenie všetkých Koncových zariadení Účastníka umožňujúcich používanie Služby pred zneužitím.
- 9.6. Účastník má právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať aplikácie a služby a využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu, bez ohľadu na umiestnenie Účastníka alebo Podniku, alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom služby prístupu k internetu.

ŠTVRTÁ ČASŤ ODPLATA, TARIFA

Článok 10 Všeobecné ustanovenia

- 10.1. Odplata za poskytovanie Služby je stanovená v súlade so sadzbami Tarify platnej ku dňu uzavretia Zmluvy, ako aj v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 18/1996 Z.z. o cenách v platnom znení.
- 10.2. V Odplate za poskytovanie Služby nie je zahrnutá cena za použité verejné elektronické komunikačné služby poskytované Iným podnikom na základe zmluvného vzťahu s Účastníkom, za použitie ktorých musí Účastník zaplatiť tomuto Inému podniku.
- 10.3. Účastník má právo, aby mu spoločnosť SWAN poskytovala Službu za Odplatu za poskytovanie Služieb pri uplatnení sadzieb podľa Tarify platnej v čase použitia Služby.

10.4. Ak je Odplata za poskytovanie Služby alebo jej zložka stanovená Tarifou v závislosti od dĺžky volaní alebo objemu údajov prenesených prostredníctvom Služby, pre stanovenie výšky Odplaty sú rozhodujúce údaje o dĺžke volaní alebo objeme prenesených údajov evidované spoločnosťou SWAN.

Článok 11

Odplata za poskytovanie Služby

- 11.1. Výška Odplaty za poskytovanie Služieb vyplýva z Tarify a zo Zmluvy.
- 11.2. Výška Aktivačného poplatku vyplýva zo Zmluvy, pričom v prípade zániku Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu zostáva uhradený Aktivačný poplatok spoločnosti SWAN.
- 11.3. Odplatu za poskytovanie Služby spolu so sumou DPH na túto sumu pripadajúcou je Účastník povinný platiť spoločnosti SWAN v súlade s podmienkami Zmluvy, a to na každé Obdobie poskytovania Služby podľa podmienok určených Zmluvou a týmito Podmienkami, na ktoré sa Odplata za poskytovanie Služby platí.
- 11.4. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, Odplata za poskytovanie Služby sa platí na príslušné Obdobie vždy vopred.
- 11.5. Prvé zúčtovacie Obdobie na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby začína plynúť v deň riadneho sprístupnenia Služby Účastníkovi podľa Podmienok.
- 11.6. Ak je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené, Účastník má po splnení podmienok stanovených Zmluvou a Podmienkami nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby, a to vo výške a za podmienok stanovených Zmluvou.
- 11.7. Ak bol v Zmluve dojednaný nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby podmienený dĺžkou trvania Zmluvy, tento vzniká Účastníkovi výlučne v prípade, že Zmluva bude platne trvať minimálne po dobu uvedenú v príslušnom ustanovení Zmluvy.
- 11.8. V prípade, že Zmluva nebude trvať minimálne po dobu uvedenú v príslušnom ustanovení Zmluvy, dĺžkou trvania ktorej je podmienené poskytnutie zľavy z Odplaty za poskytovanie Služby, stráca Účastník nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby poskytnutú v zmysle bodu 11.7. Podmienok, na základe čoho vzniká Účastníkovi povinnosť doplatiť spoločnosti SWAN späťne od uzavretia Zmluvy súčet jednotlivých Účastníkovi poskytnutých zliav, t. j. rozdielov medzi Odplatou za poskytovanie Služby bez poskytnutej zľavy z tejto Odplaty a Odplatou za poskytovanie Služby s poskytnutými zľavami z tejto Odplaty, o ktoré boli znížené všetky dovtedy fakturované platby Odplaty za poskytovanie Služby spolu so sumou DPH pripadajúcou na túto doplácanú časť Odplaty za poskytovanie Služieb, k čomu dáva Účastník vopred svoj neodvolateľný súhlas.

Článok 12

Platenie Odplaty za poskytovanie Služby

12.1. Účastník je povinný platiť každú platbu Odplaty za poskytovanie Služby spolu s príslušnou sumou DPH pripadajúcou na fakturovanú sumu Odplaty za poskytovanie Služieb na základe Faktúr vystavených spoločnosťou SWAN.

- 12.2. V prípade, ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, každá Faktúra vystavená Podnikom Účastníkovi je splatná do štrnástich dní odo dňa jej vystavenia spoločnosťou SWAN.
- 12.3. V prípade omeškania s platením akéhokoľvek peňažného záväzku Účastníka je spoločnosť SWAN oprávnená fakturovať Účastníkovi úroky z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý jeden deň omeškania až do jej úplného zaplatenia s tým, že nárok na náhradu škody spoločnosti SWAN nie je týmto ustanovením Podmienok dotknutý.
- 12.3.1 Ak záväzok vznikol zo spotrebiteľskej zmluvy a dlžníkom je Účastník spotrebiteľ, možno uplatniť úroky z omeškania v zmysle bodu 12.3 len v prípade, ak bude výška úrokov z omeškania najviac do výšky ustanovenej podľa predpisov občianskeho práva, inak sa uplatnia úroky z omeškania vo výške určenej platnými predpismi občianskeho práva.
- 12.4. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, všetky platby v prospech spoločnosti SWAN vyplývajúce zo Zmluvy je Účastník povinný uhrádzať na bankový účet spoločnosti SWAN uvedený v Zmluve, resp. vo Faktúre. Účastník je povinný pri každej platbe uviesť aj variabilný symbol, ktorý je uvedený na príslušnej faktúre.
- 12.5. Odplata za poskytovanie Služby za ktoréhoľvek Obdobie poskytovania Služby podľa Zmluvy alebo akýkoľvek peňažný záväzok Účastníka vyplývajúci zo Zmluvy sa považuje za riadne a včas uhradený okamihom pripísania celej sumy fakturovanej Odplaty za poskytovanie Služby alebo peňažného záväzku Účastníka na bankový účet spoločnosti SWAN uvedený na Faktúre, a to najneskôr v posledný deň splatnosti Faktúry alebo lehoty uvedenej vo výzve zaslanej Užívateľovi v zmysle podmienok určených v týchto Podmienkach.
- 12.6. Účastník je oprávnený vrátiť Faktúru/Faktúry, v prípade že neobsahuje náležitosti ustanovené Zákonom a osobitnými právnymi predpismi, najneskôr do skončenia jej splatnosti. Po vystavení riadnej Faktúry so všetkými náležitosťami ustanovenými Zákonom a osobitnými právnymi predpismi začína plynúť nová lehota splatnosti, pričom jej dĺžka je uvedená v bode 12.2 týchto Podmienok.
- 12.7. V prípade, že spoločnosť SWAN využije svoje právo vyplývajúce z Podmienok a dôjde počas trvania Zmluvy k zmene Tarify, má spoločnosť SWAN právo účtovať Účastníkovi Odplatu za poskytované Služby podľa sadzieb uvedených v platnej Tarife, pokiaľ Účastník od Zmluvy neodstúpil v zmysle bodu 15.8.1. Podmienok, a to počnúc prvým dňom odo dňa nadobudnutia účinnosti zmeny Tarify, k čomu dáva podpisom Zmluvy Účastník svoj súhlas.
- 12.8. Ak je napriek písomnej výzve Podniku Účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči Podniku, môže Podnik postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Účastníka. Pri postúpení pohľadávky je Podnik oprávnený odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka.
- 12.9. Podnik je oprávnený písomne, elektronickou poštou, telefonicky alebo iným vhodným spôsobom

upozorniť Účastníka na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradil cenu Služieb alebo iných platieb vyúčtovaných faktúrou v lehote jej splatnosti a určiť dodatočnú lehotu na zaplatenie (toto upozornenie sa ďalej označuje aj ako „Upomienka“). Podnik je oprávnený za každú jednotlivú Upomienku účtovať Účastníkovi poplatok za Upomienku (zmluvnú pokutu) vo výške 2 €.

- 12.10. V prípade, ak Účastník poruší povinnosť podľa bodu 9.1.13 alebo 9.1.14 týchto Podmienok a v lehote tam uvedenej nevráti spoločnosti SWAN jej Koncové zariadenia SWAN/Technické zariadenia SWAN podľa bodu 9.1.13 týchto Podmienok alebo nezabezpečí osobám oprávneným konať v mene spoločnosti SWAN prístup do priestorov Miesta inštalácie a potrebnú súčinnosť za účelom demontáže týchto zariadení podľa bodu 9.1.14, spoločnosť SWAN je po márnom uplynutí lehôt tam uvedených oprávnená uplatniť si voči Účastníkovi zmluvnú pokutu vo výške obstarávacej ceny týchto zariadení, zníženej o 1/72 ich obstarávacej ceny za každý mesiac poskytovania Služby Účastníkovi prostredníctvom týchto zariadení.
- 12.11. Spoločnosť SWAN je oprávnená zmluvnú pokutu podľa bodov 12.10. Podmienok Účastníkovi vyúčtovať faktúrou, ktorú je Účastník povinný zaplatiť v lehote 14 dní od jej vystavenia. Zmluvnú pokutu podľa bodu 12.10. Všeobecných podmienok je spoločnosť SWAN oprávnená si voči Účastníkovi uplatniť aj v prípade nevrátenia príslušenstva Koncového zariadenia SWAN/Technického zariadenia SWAN Zariadenia (t.j. ak Účastník vráti zariadenie bez jeho príslušenstva).

PIATA ČASŤ REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok 13

Uplatňovanie a vybavovanie reklamácií (mechanizmy urovnania sporov vedené Podnikom)

- 13.1. Účastník je oprávnený reklamovať správnosť fakturovanej sumy Odplaty za poskytovanie Služby vyčíslenej vo Faktúre a kvalitu poskytovanej Služby (z dôvodu Poruchy) v lehote tridsať dní odo dňa kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácia musí byť doručená na adresu spoločnosti SWAN v písomnej listinnej forme, pričom musí obsahovať označenie „reklamácia“, identifikačné údaje Účastníka (v rozsahu minimálne meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu u fyzickej osoby alebo obchodné meno a sídlo u právnickej osoby), číslo Zmluvy, identifikátory Služby, ktorej sa reklamácia týka, jasný a zrozumiteľný opis predmetu reklamácie a čoho sa Účastník na základe reklamácie domáha. Podnet Účastníka doručený inou formou (elektronickou poštou, faxom a pod.) sa považuje za reklamáciu iba v prípade, ak Účastník do troch pracovných dní doručí tento podnet Podniku aj v písomnej listinnej forme, ktorá obsahuje náležitosti uvedené v tomto bode Podmienok.
- 13.2. V prípade, ak Účastník neuplatní svoje právo podľa bodu 13.1. Podmienok, tak márnym uplynutím

lehoty podľa bodu 13.1. Podmienok toto jeho právo zanikne.

- 13.3. Účastník môže reklamáciu v súlade s ustanoveniami bodu 13.1. Podmienok uplatniť v sídle spoločnosti SWAN, pričom spoločnosť SWAN je povinná na požiadanie Účastníka vydať písomné potvrdenie o mieste, čase, spôsobe a predmete reklamácie.
- 13.4. Spoločnosť SWAN je povinná reklamáciu podľa bodu 13.1. Podmienok prešetriť a výsledok písomne oznámiť Účastníkovi do tridsať dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená spoločnosti SWAN.
- 13.5. V prípade, že prešetrenie reklamácie Účastníka podľa bodu 13.1. Podmienok je obzvlášť zložité a jej dôkladné prešetrenie nie je v tridsaťdňovej lehote objektívne možné zabezpečiť, je spoločnosť SWAN povinná výsledok svojho šetrenia oznámiť Účastníkovi do šesťdesiat dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená spoločnosti SWAN. Spoločnosť SWAN je povinná o predĺžení lehoty písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30-dňovej lehoty s uvedením dôvodov.
- 13.6. Spoločnosť SWAN sa zaväzuje zaslať Účastníkovi správu o vybavení reklamácie podľa bodov 13.4. a 13.5. Podmienok písomne.
- 13.7. Ak spoločnosť SWAN písomne neoznámí Účastníkovi výsledok šetrenia reklamácie do tridsiatich dní a v zmysle bodu 13.5. Podmienok do šesťdesiat dní od dátumu jej doručenia spoločnosti SWAN, reklamácia sa považuje za uznanú.
- 13.8. V prípade, ak Účastník podá reklamáciu, ktorá neobsahuje náležitosti reklamácie uvedené v bode 13.1 Podmienok, alebo ak je za účelom objektívneho prešetrenia reklamácie nevyhnutná iná súčinnosť Účastníka podľa posúdenia spoločnosti SWAN, spoločnosť SWAN je oprávnená vyzvať Účastníka na poskytnutie potrebných údajov alebo inej súčinnosti, pričom Účastník je povinný poskytnúť súčinnosť na základe výzvy spoločnosti SWAN a reklamačné konanie sa prerušuje až do poskytnutia súčinnosti Účastníkom. Bez poskytnutia súčinnosti nie je spoločnosť SWAN povinná v reklamačnom konaní pokračovať.
- 13.9. Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady fakturovanej Odplaty za poskytovanie Služby nemá odkladný účinok na povinnosť Účastníka zaplatiť dotknutú časť z Odplaty za poskytovanie Služby podľa príslušnej Faktúry spoločnosti SWAN, okrem prípadov ak Odplata presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, kedy je spoločnosť SWAN povinná umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia dotknutej časti Odplaty presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania úhrady alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie tejto časti Odplaty v najmenej troch mesačných splátkach.
- 13.10. V prípade, že reklamácia Účastníka bude spoločnosťou SWAN uznaná za opodstatnenú, bude suma z Odplaty za poskytovanie Služby, priznaná Účastníkovi v zmysle reklamácie, zúčtovaná vo fakturačnom Období nasledujúcom po tom Období, v ktorom bola reklamácia spoločnosťou SWAN uznaná, prípadne Podnik dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.

- 13.11. V prípade, že sa preukáže, že reklamácia Účastníka voči sume Odplaty za poskytovanie Služby bola podaná neodôvodnene a Účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa bodu 13.9. Podmienok, spoločnosť SWAN má právo požadovať od Účastníka zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý jeden deň omeškania, a to odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.
- 13.11.1. Ak záväzok vznikol zo spotrebiteľskej zmluvy a dlžníkom je Účastník spotrebiteľ, možno uplatniť úroky z omeškania v zmysle bodu 13.11 len v prípade, ak bude výška úrokov z omeškania najviac do výšky ustanovenej podľa predpisov občianskeho práva, inak sa uplatnia úroky z omeškania vo výške určenej platnými predpismi občianskeho práva.
- 13.12. V prípade, že sa na základe reklamácie preukáže vada na telekomunikačnom zariadení spoločnosti SWAN v Sieti SWAN, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani Odplatu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník je povinný zaplatiť Odplatu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov.
- 13.13. Účastník si môže uplatniť právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby zavineného spoločnosťou SWAN voči spoločnosti SWAN písomnou žiadosťou obsahujúcou identifikačné údaje Účastníka (v rozsahu minimálne meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu u fyzickej osoby alebo obchodné meno a sídlo u právnickej osoby), číslo Zmluvy, identifikátory Služby, ktorej sa reklamácia týka, termín a celkovú dobu neposkytovania Služby, a to najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.
- 13.14. Spôsob urovnávania sporov v zmysle § 75 Zákona – Alternatívne riešenie sporov:
Orgánom alternatívneho riešenia sporov je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej ako „Úrad“) a alternatívne riešenie sporov sa spravuje zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ak Zákon neustanovuje inak. Účastník, ktorý je spotrebiteľom má právo obrátiť sa na Podnik so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Podnik vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Podnik porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len "návrh") Úradu, ak Podnik na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
- 13.15. Pre podávanie a riešenie podnetov vo veci Zníženej rýchlosti Služby sa použijú ustanovenia reklamačného poriadku.
- 14.2. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak. Ak sa na základe Zmluvy poskytuje viac Služieb so samostatnými Špecifikáciami, Zmluva sa uzatvára osobitne v rozsahu pre každú Službu na dobu uvedenú v Špecifikácii tejto Služby.
- 14.3. V prípade, že je Zmluva alebo jej časť v rozsahu Špecifikácie Služby uzavretá na dobu určitú a nejedná sa o povinne zverejňovanú zmluvu, ak žiadna zo zmluvných strán písomne neoznámí druhej zmluvnej strane najneskôr 35 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola táto Zmluva alebo časť Zmluvy uzavretá, že trvá na ukončení platnosti Zmluvy alebo jej príslušnej časti, Zmluva resp. príslušná časť Zmluvy zostáva naďalej v platnosti a mení sa doba, na ktorú bola uzavretá, z doby určitej na dobu neurčitú. Ak zmluvná strana doručí druhej zmluvnej strane oznámenie, že trvá na ukončení platnosti Zmluvy alebo jej časti neskôr, ako 35 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva alebo jej časť uzavretá, takéto oznámenie sa považuje za výpoveď Zmluvy alebo jej časti na dobu neurčitú, pričom sa uplatnia podmienky bodu 15.5 Podmienok.
- 14.4. Spoločnosť SWAN je viazaná predloženým návrhom Zmluvy po dobu 30 dní od predloženia záujemcovi.
- 14.5. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak Účastník do 15 dní od vystavenia Preberacieho protokolu k príslušnej Službe Podnikom nedoručí Podniku písomnú reklamáciu nefunkčnosti sprístupnenej Služby, na takýto vystavený Preberací protokol sa hľadá ako na podpísaný Účastníkom v deň jeho vystavenia, ktorý sa považuje za deň sprístupnenia, začatia poskytovania Služby a prvý deň príslušného fakturačného obdobia.

Článok 15 Zánik Zmluvy

- 15.1. Zmluva môže byť ukončená písomnou dohodou oboch zmluvných strán, pričom podpisy osôb oprávnených konať za spoločnosť SWAN a Účastníka musia byť na tej istej listine.
- 15.2. Obe zmluvné strany sú oprávnené Zmluvu alebo jej časť v rozsahu Špecifikácie Služby vypovedať za podmienok, spôsobom a v lehotách stanovených Podmienkami, Zmluvou a Zákomom.
- 15.3. Spoločnosť SWAN je oprávnená vypovedať Zmluvu alebo jej časť, týkajúcu sa jednotlivkej Služby, ak:
- 15.3.1. nemôže ďalej poskytovať Účastníkovi dotknutú Službu v dohodnutom rozsahu alebo potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služby,
- 15.3.2. modernizuje poskytovanie dotknutej Služby a z dôvodu modernizácie je potrebné Zmluvu alebo jej časť ukončiť; spoločnosť SWAN zároveň doručí Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej Služby s jej zvýhodneným zriadením.
- 15.4. Účastník môže písomne vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú, alebo časť Zmluvy v rozsahu Špecifikácie Služby, uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvodu, pričom z doručenej písomnej výpovede musí byť
- 14.1. Zmluva sa považuje za riadne uzavretú okamihom podpísania oboma zmluvnými stranami.

ŠIESTA ČASŤ TRVANIE A ZÁNİK ZMLUVY

Článok 14 Vznik Zmluvy

- 14.1. Zmluva sa považuje za riadne uzavretú okamihom podpísania oboma zmluvnými stranami.

- spoločnosti SWAN zrejme, koho a akej veci sa predmetná výpoveď Zmluvy týka; v prípade výpovede časti Zmluvy je Účastník povinný presne uviesť Špecifikáciu Služby, ktorá je predmetom výpovede.
- 15.5. Ak bola Zmluva alebo jej časť uzatvorená na dobu neurčitú a Zmluva nestanovuje inak, výpovedná lehota je jeden mesiac a je rovnaká pre obe zmluvné strany; ak bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane do 25. dňa (vrátane) kalendárneho mesiaca, výpovedná lehota začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane a uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď Zmluvy alebo jej časti doručená druhej zmluvnej strane s tým, že platnosť Zmluvy alebo časti Zmluvy na základe jej výpovede niektorou zo zmluvných strán zanikne uplynutím posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom uplynie výpovedná lehota. V prípade, ak bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane v 26. až posledný deň kalendárneho mesiaca, výpovedná lehota začne plynúť prvým dňom druhého kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane a platnosť vypovedanej Zmluvy alebo časti Zmluvy zanikne v posledný deň druhého kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 15.6. Zmluvu možno ukončiť aj písomným odstúpením od Zmluvy za podmienok a spôsobom stanoveným Podmienkami, Zmluvou a Zákonom.
- 15.7. Spoločnosť SWAN je oprávnená odstúpiť od Zmluvy alebo jej časti, ak Účastník:
- 15.7.1. opakovane neoprávnené zasahuje do Koncového zariadenia SWAN, Technického zariadenia SWAN, Siete SWAN alebo iného telekomunikačného zariadenia verejnej siete alebo Siete SWAN alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
- 15.7.2. nezaplatil niektorý zo svojich peňažných záväzkov, ktorý mu vznikol voči spoločnosti SWAN zo Zmluvy alebo v súvislosti so Zmluvou, a to najmä Odplatu za poskytovanie Služby, a to ani do štyridsiatich piatich dní odo dňa po dni splatnosti týchto peňažných záväzkov,
- 15.7.3. pripojí na verejnú sieť, Sieť SWAN zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky Zákona a osobitných predpisov alebo používa takto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami, a ani na výzvu spoločnosti SWAN zariadenie neodpojí,
- 15.7.4. opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti SWAN kontrolu jej používania,
- 15.7.5. opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
- 15.7.6. uviedol v Objednávke nepravdivé údaje týkajúce sa jeho identifikácie, jeho predchádzajúcich, ako aj súčasných záväzkových vzťahov s Inými podnikmi,
- 15.7.7. protiprávnym konaním alebo akýmkoľvek iným spôsobom opakovane zneužíva Službu,
- 15.7.8. je v úpadku alebo vstúpil do likvidácie,
- 15.7.9. na Účastníka bol vyhlásený konkurz alebo konkurz na majetok Účastníka bol zamietnutý pre nedostatok majetku,
- 15.7.10. na majetok Účastníka bola nariadená exekúcia.
- 15.8. Účastník je oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy v časti dotknutej Služby, ak spoločnosť SWAN:
- 15.8.1. podstatne zmení a oznámi podstatnú zmenu Podmienok týkajúcich sa Služby alebo zvýši sadzby Tarify, ktoré sa týkajú Služby a Účastník neakceptuje podstatné zmeny Podmienok alebo zvýšenie sadzieb Tarify; ak Podnik neoznámil podstatnú zmenu Podmienok alebo zvýšenie sadzieb Tarify, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy v časti dotknutej Služby do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny Podmienok alebo zvýšenia sadzieb Tarify,
- 15.8.2. ani po opakovanej uznanej reklamácií, neposkytuje Službu podľa Zmluvy, Účastník má právo odstúpiť bez sankcií od Zmluvy v časti dotknutej Služby do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností spoločnosti SWAN stále pretrváva,
- 15.8.3. neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie v lehote podľa bodu 13.7. Podmienok, Účastník má právo odstúpiť bez sankcií od Zmluvy v časti dotknutej Služby do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa bodu 13.7. Podmienok,
- 15.9. Ak sa na základe Zmluvy poskytuje viac verejných služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 15.8 Podmienok len v časti vo vzťahu k tej Službe, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od verejnej služby, ktorej sa dôvod odstúpenia týka.
- 15.10. Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 15.8 Podmienok, ak zmena Zmluvných dokumentov je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.
- 15.11. Účastník, ktorý je spotrebiteľom, má v súlade s ustanoveniami zákona č. 102/2014 Z.z. ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu a bez akejkoľvek sankcie do 14 dní od začiatku poskytnutia služby Podnikom.
- 15.12. Písomné oznámenie o odstúpení od Zmluvy v zmysle bodu 15.11. vyššie musí byť doručené Podniku najneskôr do štrnásteho dňa od začiatku poskytnutia Služby poštou na adresu sídla Podniku.
- 15.13. Ak si Účastník uplatní právo na odstúpenie od Zmluvy, Podnik má právo na náhradu skutočne vynaložených nákladov spojených s ukončením poskytovaných služieb.
- 15.14. Odstúpením od Zmluvy alebo jej časti z dôvodov uvedených v Podmienkach a v Zmluve táto zaniká v deň nasledujúci po dni, v ktorom bolo

oznámenie o odstúpení riadne doručené druhej zmluvnej strane.

- 15.15. Spoločnosť SWAN zašle Účastníkovi po zániku Zmluvy alebo časti Zmluvy konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný do siedmich dní uhradiť.

SIEDMA ČASŤ SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Článok 16

Zmena Zmluvných dokumentov, Tarify

- 16.1. Spoločnosť SWAN si vyhradzuje právo na akúkoľvek jednostrannú zmenu Podmienok alebo Tarify v priebehu doby trvania Zmluvy. Spoločnosť SWAN sa zaväzuje oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu Podmienok najmenej jeden mesiac vopred, pričom informuje písomne, elektronickou poštou alebo službou krátkych správ (SMS) Účastníka o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje. Spoločnosť SWAN sa zaväzuje oznámiť Účastníkovi zmenu Tarify najmenej pätnásť dní vopred; v prípade, ak dochádza k zvýšeniu sadzieb Tarify, najmenej tridsať dní vopred, pričom Účastníka informuje písomne. Oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene Podmienok alebo ku zvýšeniu sadzieb Tarify, a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť. Spoločnosť SWAN je oprávnená vykonať oznámenie o nepodstatných zmenách Podmienok alebo oznámenie o zmene Tarify, pri ktorej nedochádza k zvýšeniu sadzieb Tarify aj zverejnením na Webovom sídle Podniku.
- 16.2. Zmluvu je možné meniť výlučne po dohode oboch zmluvných strán formou písomne uzavretého Dodatku. Dodatok je možné uzatvoriť aj akceptáciou žiadosti Účastníka spoločnosťou SWAN.
- 16.3. V prípade, že sa menia Podmienky alebo Tarifa v zmysle bodu 16.1. Podmienok, je dohoda o zmene týchto dokumentov platná okamihom prvého využitia Služby Účastníkom za účinnosti zmenených Podmienok alebo Tarify, s ktorými bol Účastník riadne oboznámený podľa bodu 16.1. Podmienok, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Podmienok alebo Tarify, pokiaľ nedošlo k platnému ukončeniu Zmluvy v zmysle bodu 15.8.1 Podmienok.

Článok 17

Zodpovednosť za škodu

- 17.1. Spoločnosť SWAN nenesie voči Účastníkovi zodpovednosť za vznik škody, ktorú môže spôsobiť obsah údajov prenášaných Účastníkom.
- 17.2. Spoločnosť SWAN zodpovedá Účastníkovi za škodu, ktorú mu spoločnosť SWAN spôsobila zavineným porušením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy, ako aj Zmluvných dokumentov výlučne v rozsahu určenom Podmienkami, nezodpovedá však za ušlý zisk Účastníka spôsobený porušením svojich povinností určených v Zmluve. Zodpovednosť spoločnosti SWAN za škodu spôsobenú Účastníkovi v dôsledku riadneho nesplnenia si povinností určených Zmluvou a Podmienkami je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť Účastníkom uhradenej Odplaty za poskytovanie Služby alebo pomerne znížiť Odplatu za

poskytovanie Služby za obdobie chybného poskytovania Služby podľa podmienok Zmluvy a Podmienok, ak tento nárok Účastník uplatnil v spoločnosti SWAN písomne najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.

- 17.3. V prípade, že nesplnením ktoréhokoľvek zo záväzkov Účastníka stanovených v Zmluve a v Podmienkach vznikne spoločnosti SWAN škoda, je túto škodu Účastník povinný spoločnosti SWAN v celej výške nahradiť okrem ušlého zisku.
- 17.4. Účastník zodpovedá za vznik akejkoľvek škody na Koncovom zariadení SWAN, Technickom zariadení SWAN, ako aj akýchkoľvek iných technických zariadeniach spoločnosti SWAN, a to od okamihu ich umiestenia v priestore Účastníka až do okamihu odstránenia týchto zariadení z priestorov Účastníka spoločnosťou SWAN.
- 17.5. Spoločnosť SWAN nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením ktorejkoľvek z podmienok určených v článku 7 Podmienok.
- 17.6. Spoločnosť SWAN nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody spôsobenej technickou, kapacitnou alebo inou nespôsobilosťou inej pevnej alebo mobilnej verejnej elektronickej komunikačnej siete Iného podniku, prostredníctvom ktorej sa Účastník pripája na Sieť SWAN.
- 17.7. Spoločnosť SWAN nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením ktorejkoľvek z podmienok určených v bode 9.1. Podmienok.
- 17.8. Účastník sa zaväzuje nezneužiť žiadnu zo Služieb na:
- 17.8.1. podporu, vytvorenie priestoru alebo na zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity vrátane, avšak bez obmedzenia sa na prenos obscénnej alebo urážlivej komunikácie alebo uverejňovanie takýchto materiálov na Sieti internet, rozširovanie počítačových vírusov, neoprávnený zásah do materiálov podliehajúcich autorskému právu alebo do vlastníckych materiálov, alebo publikovanie ohováračských materiálov;
- 17.8.2. narušenie bezpečnosti systému alebo siete pokusom o získanie neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich použitím, vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušenie bezpečnostných opatrení alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete;
- 17.8.3. svojvoľné pokusy o pretlačenie systému a iné zlovoľné kroky;
- 17.8.4. posielanie alebo umožnenie posielania nevyžiadanych a/alebo obťažujúcich správ do diskusných fór („off-topic posting“) a/alebo jednotlivým adresátom („spamming“), najmä prostredníctvom elektronickej pošty (vrátane jeho umožnenia tretím stranám napr. formou „open relay“), IRC, ICQ alebo webchatu, zverejňovanie spamu na komunikačných

adresách newsgroups, porušujúc tak pravidlá takejto komunikačnej skupiny newsgroup;

17.8.5. na súčasné pripojenie viacerých účastníkov v reálnom čase (viacnásobné pripojenie) prostredníctvom jedného prístupového kódu, inak zodpovedá Podniku za škodu, ktorá mu v dôsledku takéhoto konania vznikla.

Článok 18

Doručovanie a oznamovanie

- 18.1. Všetky správy, upomienky a iné informácie posielané spoločnosťou SWAN Účastníkovi v súvislosti so Zmluvou faxom, elektronickou poštou alebo formou listu sa považujú za riadne doručené Účastníkovi uplynutím siedmich dní odo dňa ich zaslania Účastníkovi na jeho poslednú známu adresu. V prípade, že Účastníkovi nemohol byť z akéhokoľvek dôvodu oznámený obsah akejkoľvek listiny mu zasielanej spoločnosťou SWAN, považuje sa táto listina za doručenie uplynutím dvadsiateho prvého dňa odo dňa doručenia listiny do dispozičnej sféry Účastníka. Ak Účastník v tejto lehote oznámi spoločnosti SWAN, že listina mu nebola doručená, bude mu doručený opis tejto listiny.
- 18.2. Ak nie je možné Účastníkovi doručiť akúkoľvek Faktúru zasielanú Účastníkovi v súvislosti so Zmluvou, považuje sa táto za doručenie dňom, keď osoba oprávnená na doručovanie poštových zásielok oznámi spoločnosti SWAN, že poštovú zásielku nemožno Účastníkovi doručiť.
- 18.3. Doručovanie akýchkoľvek oznámení, správ alebo iných informácií zo strany Účastníka inou ako písomnou listinnou formou zaslanou poštou alebo odovzdanou osobne v sídle Podniku sa považuje za riadne doručené Podniku len v prípade, že Účastník zašle takéto oznámenie, správu alebo informáciu do 3 dní aj písomnou listinnou formou poštou, prípadne ju osobne odovzdá v sídle Podniku.
- 18.4. Spoločnosť SWAN uverejňuje v zmysle §42 Zákona a súvisiaceho všeobecného povolenia Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb informácie pre užívateľa na Webovom sídle Podniku.

Článok 19

Riešenie sporov

- 19.1. Akékoľvek spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sú zmluvné strany povinné bezodkladne riešiť rokovaniami a vzájomnou dohodou.
- 19.2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že sa vzájomné spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou nevyriešia v zmysle bodu 19.1. Podmienok ani do pätnástich dní odo dňa vzniku sporu, môže ktorákoľvek zo zmluvných strán podať návrh na vyriešenie sporu na vecne a miestne príslušnom okresnom súde v zmysle zákona č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok.

Článok 20

Telekomunikačné tajomstvo a ochrana údajov

- 20.1. Spoločnosť SWAN je na základe právneho základu daného § 56 ods. 3 písm. a) a ďalších ustanovení Zákona oprávnená na spracúvanie a uchovanie osobných údajov a údajov Účastníka (meno, priezvisko, akademický titul, adresa, rodné číslo, číslo preukazu totožnosti a štátna príslušnosť, ak ide o fyzickú osobu; obchodné meno, sídlo/miesto podnikania, ak ide o právnickú osobu/fyzickú osobu podnikateľa), ako aj telefónnych čísel a výšky neuhradených záväzkov, a to za účelom poskytovania Služby, predovšetkým uzatvorenia a plnenia Zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia, prenesenia čísla, fakturácie vyúčtovania úhrady, evidencie a postupovania pohľadávok, vypracovania zoznamu účastníkov, podávania informácií v rámci koordinačných centier a operačných stredísk tiesňového volania, spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa Zákona. Spoločnosť SWAN je tiež oprávnená podľa § 55 ods. 1 Zákona spracúvať nevyhnutné údaje týkajúce sa dlžníkov, alebo osôb, o ktorých spoločnosť SWAN alebo Iný podnik zistil, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia, či zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel uvedený v § 43 ods. 1 písm. c) Zákona pre posúdenie, či Účastník dáva záruky, že bude plniť Zmluvu.
- 20.2. Spoločnosť SWAN je oprávnená spracúvať a uchovávať osobné údaje a údaje Účastníka podľa bodu 20.1 Podmienok počas doby trvania platného zmluvného vzťahu Účastníka so spoločnosťou SWAN, aj po jeho skončení, ak je to potrebné na vyúčtovanie, úhradu, evidenciu a vymáhanie pohľadávok, alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom, pričom je oprávnená tieto údaje poskytnúť tretím stranám, ak je to potrebné pre zabezpečenie prevádzky Služby alebo evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnutú Službu. Neposkytnutie údajov podľa bodu 20.1 má za následok nemožnosť uzatvoriť Zmluvu z dôvodu nesplnenia zákonnej požiadavky (§43 ods. 2. písm. b) Zákona).
- 20.3. Spoločnosť SWAN je v zmysle § 62 Zákona oprávnená vykonávať priamy marketing vlastných podobných tovarov a služieb Účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty, pričom dotknutá osoba je oprávnená takéto používanie svojich kontaktných informácií kedykoľvek odmietnuť.
- 20.4. Dotknutá osoba, ktorej údaje spoločnosť SWAN spracúva, je oprávnená v zmysle ZákonaOU a GDPR požadovať od spoločnosti SWAN prístup k osobným údajom, ktoré sa jej týkajú, ich opravu, vymazanie, obmedzenie spracúvania a ich oznámenie, má právo nebyť predmetom automatizovaného rozhodovania vrátane profilovania s právnymi účinkami na dotknutú osobu, právo namietat' ich spracúvanie a tiež právo na prenosnosť; v prípade spracúvania na základe súhlasu má dotknutá osoba právo udelený súhlas kedykoľvek odvolať. Dotknutá osoba má tiež právo podať dozornému orgánu návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov v zmysle § 100 ZákonaOU.
- 20.5. Spoločnosť SWAN zverejňuje podrobné informácie o rozsahu, spôsobe a účeloch spracúvania

osobných údajov, dobe ich uchovávaní, právach dotknutých osôb a ďalšie zásady ochrany osobných údajov na Webovom sídle Podniku na podstránke Ochrana osobných údajov.

20.6. Spoločnosť SWAN určila zodpovednú osobu pre problematiku ochranných údajov, ktorú je možné kontaktovať prostredníctvom elektronickej pošty na adrese privacy@SWAN.sk alebo inými spôsobmi uvedenými na Webovom sídle Podniku na podstránke Ochrana osobných údajov.

20.7. Spoločnosť SWAN nevykonáva automatizované rozhodovanie vrátane profilovania s právnymi účinkami na dotknuté osoby.

20.8. Spoločnosť SWAN môže vykonávať prenos osobných údajov do tretej krajiny za účelom ich spracúvania výlučne pre potreby Podniku, ak sa poskytnú primerané záruky ochrany osobných údajov v zmysle ZákonaOU a GDPR, pričom informáciu o takomto prenose a primeraných zárukách zverejní na Webovom sídle Podniku na podstránke Ochrana osobných údajov.

20.9. Spoločnosť SWAN oznamuje Účastníkovi, že v súlade s § 34 ZákonaOU poverila spracúvaním osobných údajov v mene Podniku sprostredkovateľov, ktorých kategórie uvádza na Webovom sídle Podniku na podstránke Ochrana osobných údajov.

20.10. Spoločnosť SWAN je povinná zachovávať telekomunikačné tajomstvo, predmet telekomunikačného tajomstva je oprávnená sprístupniť len v prípadoch ustanovených Zákomom. Predmetom telekomunikačného tajomstva je obsah prenášaných správ, súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby – podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu, Prevádzkové údaje a Lokalizačné údaje; predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname.

20.11. V súvislosti s dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, každá zmluvná strana sa zaväzuje:

- a) počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení, zachovávať mlčanlivosť o akýchkoľvek Dôverných informáciách a tieto informácie nereprodukovať a neposkytovať tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať,
- b) sprístupňovať Dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.

20.12. Podpisom Zmluvy udeľuje Účastník, ktorý je podnikateľským subjektom, spoločnosti SWAN súhlas na uvádzanie svojho obchodného mena, sídla a loga za účelom ich použitia ako referencie pri marketingových aktivitách Spoločnosti SWAN.

20.13. Spoločnosť SWAN je v zmysle Zákona bez súhlasu Účastníka oprávnená spracúvať a uchovávať Prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v priebehu ktorej je možné právne napadnúť vyúčtovanie za Služby alebo uplatniť nárok na úhradu. V prípade začatia reklamácie alebo mimosúdneho riešenia sporu o výške úhrady alebo o kvalite Služieb alebo súdneho konania uchováva Podnik Prevádzkové údaje až do

uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. Podnik je v zmysle Zákona oprávnený uchovávať Prevádzkové údaje na účel vyúčtovania úhrad oprávnených nárokov Podniku, zodpovedania otázok Účastníka, zisťovania protiprávnych konaní, poskytovania súčinnosti orgánom činným v trestnom konaní, súdom a iným orgánom štátu a so súhlasom Účastníka aj na marketingové účely alebo poskytovanie Služieb s pridanou hodnotou.

20.14. Spoločnosť SWAN je povinná v zmysle Zákona na účely poskytovania súčinnosti orgánom činným v trestnom konaní, súdom a iným orgánom štátu uchovávať Prevádzkové údaje, Lokalizačné údaje a údaje komunikujúcich strán v rozsahu stanovenom Zákomom.

20.15 Účastník berie na vedomie, že Podnik je oprávnený poskytovať informácie a údaje uchovávané pri poskytovaní Služby, osobné, Lokalizačné a Prevádzkové údaje Účastníka v nevyhnutnom rozsahu:

- a) tretím osobám (vrátane inkasných spoločností), ktoré Podnik poverí vymáhaním pohľadávok alebo uplatnením iných oprávnených práv Podniku voči Účastníkovi, a to za účelom uplatnenia pohľadávok a iných práv Podniku, vrátane prípadu postúpenia pohľadávok Podniku na tretiu osobu, a to aj po skončení zmluvného vzťahu s Účastníkom, pri postúpení pohľadávky Podniku voči Účastníkovi je Podnik oprávnený a povinný v zmysle § 43 ods. 13 Zákona odovzdať postupníkovi aj všetku dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka,
- b) súdom, iným orgánom verejnej správy a iným orgánom štátu, ak je to potrebné na uplatnenie práv Podniku voči Účastníkovi alebo splnenie zákonnej povinnosti Podniku,
- c) Inému podniku poskytujúcemu siete a služby elektronickej komunikácie vrátane zahraničných poskytovateľov služieb elektronickej komunikácie, a to za účelom účinnejšej ochrany podnikov pri vykonávaní ich činnosti, alebo ak je to potrebné z dôvodu možnosti poskytnutia Služieb v sieti Iného podniku,
- d) obchodným zástupcom Podniku alebo iným subjektom, ktorí budú na základe poverenia Podniku konať v jeho mene ako sprostredkovatelia pri poskytovaní Služieb.

20.16 Spoločnosť SWAN je v zmysle §13 ods. 1. písm.

- b) ZákonaOU pre potreby plnenia Zmluvy alebo na vykonanie opatrenia pred uzatvorením Zmluvy na základe žiadosti dotknutej osoby oprávnená na nahrávanie volaní na linky určené pre poskytovanie zákaznickej podpory a spätných volaní z týchto liniek a na vyhotovovanie a ukladanie zvukových záznamov z týchto volaní, t. j. záznamov týkajúcich sa osoby Účastníka alebo prejavov jeho osobnej povahy, taktiež na použitie takto získaných záznamov na účely vyhodnocovania požiadaviek Účastníka, rozsahu a kvality Služieb poskytovaných Účastníkovi, ako aj posudzovania a vybavovania sťažností a podnetov účastníkov. Nahrávanie sa uskutočňuje až po zaznení hlásky o nahrávaní. V prípade, ak volajúca osoba nesúhlasí s vyhotovením takéhoto zvukového

záznamu, môže po zaznení hlásky ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa so svojou požiadavkou na Podnik iným vhodným spôsobom.

- 20.17 Podpisom Zmluvy Účastník prehlasuje, že je oprávnený poskytovať osobné údaje alebo zverejniť osobné údaje dotknutých osôb, ktoré nie sú zamestnancami Účastníka a sú v Zmluvných dokumentoch uvedené ako kontaktné/oprávnené osoby, v rozsahu uvedenom v Zmluvných dokumentoch pre potreby plnenia Zmluvy v zmysle § 13 ods. 1. písm. b) a ochrany oprávnených záujmov spoločnosti SWAN v zmysle § 13 ods. 1. písm. f) ZákonaOU, najmä za účelom identifikácie kontaktnej, resp. oprávnenej osoby Účastníka pre potreby komunikácie, autorizácie pokynov, poskytovania informácií a ďalších aktivít za účelom vybavovania obchodných, technických a finančných záležitostí súvisiacich so Zmluvou a poskytovanými Službami, vrátane možných zmien a spoločnosť SWAN je oprávnená spracúvať tieto údaje, ako aj údaje dotknutých osôb, ktoré sú zamestnancami Účastníka a sú v Zmluvných dokumentoch uvedené ako kontaktné/oprávnené osoby. Účastník prehlasuje, že uvedené kontaktné/oprávnené osoby plne informoval o poskytnutí ich osobných údajov spoločnosti SWAN a poskytol im všetky informácie v zmysle § 20 ZákonaOU. Každú zmenu osobných údajov zamestnancov a iných dotknutých osôb podľa prvej vety v rozsahu a na účely plnenia Zmluvy je Účastník povinný bez zbytočného odkladu oznámiť spoločnosti SWAN písomnou formou alebo prostredníctvom linky zákazníckej podpory spoločnosti SWAN, pričom Účastník je povinný každú oznámenú novú kontaktnú/oprávnenú osobu informovať o poskytnutí jej osobných údajov spoločnosti SWAN a poskytnúť jej všetky informácie v zmysle § 20 ZákonaOU.
- 20.18 Účastník vyhlasuje, že Službu nebude používať na uchovávanie údajov, ktoré sú osobnými údajmi, bez predchádzajúceho uzavretia dohody so spoločnosťou SWAN o spracúvaní osobných údajov.

Článok 21

Osobitné dojednania týkajúce sa zakúpenia akciových zariadení

- 21.1. Nárok na zľavu akciového zariadenia z ponuky spoločnosti SWAN (ďalej len "komponent") v zmysle príslušných ustanovení Zmluvy vzniká Účastníkovi iba pri súčasnom splnení nižšie uvedených podmienok:
- Účastník je v zmluvnom vzťahu s Podnikom na základe platnej a účinnej Zmluvy, ku ktorej sa akciový komponent poskytuje,
 - Účastník sa zaviazal zotrvať v zmluvnom vzťahu s Podnikom minimálne po dobu viazanosti (dobu určitú) dohodnutú v Zmluve,
 - Účastník nemá ku dňu poskytnutia zľavy žiadne finančné záväzky voči Podniku, ktoré by boli po lehote ich splatnosti.
- 21.2. Účastník sa zaväzuje, že svojím konaním nedá Podniku žiadny taký podnet, v dôsledku ktorého by bol Podnik nútený ukončiť platnosť Zmluvy. V nadväznosti na predchádzajúcu vetu sa Účastník osobitne zaväzuje dodržiavať všetky povinnosti, ktoré mu vyplývajú z týchto Podmienok.

- 21.3. V prípade, ak z akéhokoľvek dôvodu dôjde k ukončeniu platnosti Zmluvy, sa Účastník zaväzuje:
- doplatiť Podniku poskytnutú zľavu podľa príslušných ustanovení Zmluvy a Podmienok, a to bez ohľadu na dĺžku doby, ktorá mu ešte zostávala do ukončenia dohodnutej doby trvania Zmluvy;
 - uhradiť Podniku všetky svoje finančné záväzky za služby, pri ktorých ku dňu ukončenia platnosti Zmluvy o pripojení uplynula lehota ich splatnosti.
- 21.4. Všetky záväzky je Účastník povinný splniť najneskôr do piatich pracovných dní po ukončení zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Podnikom.
- 21.5. Na komponent sa vzťahuje 24-mesačná záručná doba.
- 21.6. Reklamačný poriadok je zverejnený na Webovom sídle Podniku.
- 21.7. Nárok na zľavu podľa bodu 21.1 vyššie nie je možné uplatniť v prípade opakovanej viazanosti (doby určitej).
- 21.8. Miesto spätného zberu pre elektroodpad a miesto spätného odberu pre použité prenosné batérie a akumulátory sa nachádza na predajnom mieste, v prípade doručovaných zariadení na oddelení logistiky spoločnosti SWAN, a.s. na Úderníckej č. 15, 85101 Bratislava, ktoré zabezpečuje následné zhodnotenie prípadne likvidáciu odpadu zmluvnými partnermi.

Článok 22 Záverečné ustanovenia

- 22.1. Tieto Podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 15.11.2020 ako zmena doterajších Podmienok do 31.12.2018 označených ako „**VŠEOBECNÉ PODMIENKY poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby pripojenia do siete internet (vrátane ADSL a Dial-up), prenájmu okruhov a iných služieb prenosu dát obchodnej spoločnosti BENESTRA, s. r. o.**“ Táto zmena nepredstavuje podstatnú zmenu Podmienok.
- 22.2. Podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej platne uzavretej Zmluvy.
- 22.3. Zmluva a Zmluvné dokumenty predstavujú jediný a úplný dohovor zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy, pričom tieto nahrádzajú všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dohovory ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu Zmluvy.
- 22.4. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 22.5. V prípade, že niektoré z ustanovení Zmluvy alebo Zmluvných dokumentov je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy a Podmienok. Neplatné ustanovenia sa nahradia ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojim obsahom a účelom najbližšie obsahu Zmluvy.
- 22.6. Zmluva sa v celom rozsahu spravuje platným právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 22.7. Zmluva sa považuje za uzavretú okamihom podpisu Zmluvy oboma zmluvnými stranami.
- 22.8. Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva niečo iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a Dodatkov odsúhlasených a podpísaných oboma zmluvnými stranami.
- 22.9. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch vyhotoveniach, z ktorých každá zmluvná strana dostane po jednom vyhotovení.
- 22.10. Účastník podpisom Zmluvy potvrdzuje, že si Podmienky pozorne prečítal, všetky jej ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto Podmienkam v celom ich rozsahu porozumel, súhlasí s nimi, na dôkaz čoho pripája v Zmluve svoj podpis. ■

Definícia SLA



Úroveň kvality poskytovanej Služby

Konkrétna úroveň SLA zvolená účastníkom pre službu je uvedená v Špecifikácii služby.

1. Úvod

Tento dokument tvorí prílohu Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb a obsahuje opis parametrov zmluvy SLA a systému dobropisovania služby.

2. Dostupnosť služby

Služba bude považovaná za dostupnú, ak je v priestoroch koncového zákazníka možné odosielať a prijímať data - meranie sa vykonáva na zariadení poskytujúcom rozhranie Služby v Mieste inštalácie (Koncové zariadenie Účastníka/Podniku resp. Technické zariadenie Podniku). Posúdenie dostupnosti služby v priestoroch koncového zákazníka sa zvyčajne vykonáva na základe testu dostupnosti.

Zákazníkovi vznikne nárok na dobropisovanie služby tak, ako je uvedené v tabuľke nižšie, ak dostupnosť služby v priestoroch koncového zákazníka počas daného mesiaca po sprevádzkovaní služby poklesne pod definovanú cieľovú hodnotu.

3. Definícia variantu SLA

SLA Basic	Služba je poskytovaná v Mieste inštalácie u Účastníka prostredníctvom technológií DSL, LTE biznis alebo zdieľaného optického pripojenia.			
SLA Optimum	Služba je poskytovaná v SWAN Core POP alebo v Mieste inštalácie u Účastníka, okrem technológií SLA Basic.			
SLA Premium	Služba je poskytovaná v SWAN Core POP alebo v Dátovom centre SWAN; v prípade zariadenia v Mieste inštalácie u Účastníka výlučne s použitím záložného pripojenia (backup), okrem technológií SLA Basic.			
Mesačná dostupnosť služby	Dobropis za službu v % mesačného poplatku za ovplyvnené pracovisko koncového zákazníka			
	Basic	Optimum	Premium	
99.99 % >	≥ 99.90 %	0%	0%	10%
99.90 % >	≥ 99.50 %	0%	0%	20%
99.50 % >	≥ 99.00 %	0%	10%	30%
99.00 % >	≥ 98.00 %	10%	20%	40%
98.00 % >		20%	30%	50%

3.1. Výpočet dostupnosti služby

Mesačná dostupnosť služby sa počíta v pomere k celkovému času prevádzky počas kalendárneho mesiaca, v rámci ktorého prevádzkové parametre neboli v dohodnutom rozmedzí pre parametre poskytovania služby, takto:

(TS-TN)

$$\text{Dostupnosť služby} = \frac{\text{TS-TN}}{\text{TS}} \times 100 \%$$

Kde:

TS = Doba poskytovania služby v rámci mesiaca a

TN = Doba nedostupnosti služby.

Obe uvedené doby sa rátajú v celých minútach, pričom dostupnosť služby sa vyjadruje v percentách zaokrúhlených na dve desatinné miesta.

Časový úsek od začiatku údajnej nedostupnosti služby do začatia servisného zásahu sa nezapočítava do doby nedostupnosti služby, ak zákazník neumožnil SWAN vykonať servisný zásah na elektronickom komunikačnom zariadení nachádzajúcom sa v priestoroch koncového zákazníka ihneď, ako bol o to požiadaný.

Poruchy, ktoré sa vyskytnú mimo siete SWAN, a poruchy, u ktorých sa objektívne preukázalo, že ich nespôsobil SWAN, resp. také, ktoré boli zavinené zákazníkom alebo koncovým používateľom, sa nezapočítavajú do doby nedostupnosti služby ani do celkového počtu porúch. Pokiaľ ide o službu nepriameho prístupu, SWAN nezodpovedá za poškodenia, ktoré vzniknú medzi priestormi koncového používateľa a vybavením v priestoroch zákazníka.

Služba bude považovaná za nedostupnú, ak pomocou nej nemožno prenášať údaje, okrem prípadov, ak je nedostupnosť spôsobená nasledujúcimi dôvodmi:

- Plánovaná údržba,
- Núdzová údržba,
- Vylúčená udalosť, alebo
- Poruchy spôsobené zákazníkom.

Doba nedostupnosti služby sa začína okamihom doručenia správy zákazníka o nedostupnosti služby spoločnosti SWAN poskytujúcej službu v súlade s postupom oznamovania porúch špecifikovanom v tejto Zmluve o úrovni služieb alebo v dokumente Starostlivosť o zákazníka a eskalačné postupy.

Doba nedostupnosti služby sa končí okamihom, keď SWAN oznámi zákazníkovi, že poskytovanie služby bolo obnovené.

Zákazník bude považovaný za informovaného o dostupnosti služby ak SWAN vyvinula primerané úsilie na to, aby kontaktovala zákazníka v súlade s dohodnutým postupom, postupom uvedeným v tejto Zmluve o úrovni služieb alebo v dokumente Starostlivosť o zákazníka a eskalačné postupy.

4. Maximálny čas do oznámenia poruchy (TTN)

Ak má zákazník objednanú doplnkovú službu Advanced monitoring, dostáva o každom výpadku hlásenie v elektronickej forme (mailom/SMS) najneskôr do 5 minút od začatia výpadku.

Všetky poruchy služby sú nahlasované v režime 24/7.

5. Maximálny čas opravy (TTR)

Všetky poruchy služby sú odstraňované v režime 24x7.

Nedodržanie cieľového času opravy služby nezakladá nárok na poskytnutie dobropisu za službu.

Garantovaný parameter	Basic	Optimum	Premium
Maximálny čas opravy služby (TTR)	24 h	8 h	4 h

6. Úroveň služby a dobropis za službu

6.1. Zákaz prehlásení a záruk

SWAN nesmie poskytovať prehlásenia a záruky vo vzťahu k poruchám služby. Jediným opravným prostriedkom zákazníka v prípade zlyhania služby alebo neschopnosti spoločnosti SWAN poskytnúť služby v súlade so zmluvou a príslušnými požiadavkami na zabezpečenie úrovne služby bude poskytnutie dobropisu za službu tak, ako je uvedené v tejto Zmluve o úrovni služieb.

6.2. Obmedzenie zodpovednosti

V prípade, že zákazník zodpovedá za zriadenie alebo obstaranie prístupových zariadení, SWAN neponesie zodpovednosť za poruchu služby a zároveň nebude povinná poskytnúť dobropis za službu, ak bude porucha spôsobená dôvodmi na strane zákazníka alebo vznikne následkom vylúčených udalostí alebo plánovanej údržby.

6.3. Limit pre dobropis za službu

Nárok na dobropis za službu v prípade nesplnenia dohodnutých parametrov bude mať prednosť pred ostatnými nárokmi. V prípadoch, keď spoločnosť SWAN nezabezpečila dodržanie viacerých garantovaných parametrov služby, zákazník môže žiadať o dobropis za službu len vo vzťahu k jednému z týchto parametrov podľa vlastného výberu.

Spoločnosť SWAN nebude povinná poskytnúť zákazníkovi dobropis vo vzťahu ku každému ovplyvnenému pracovisku koncového zákazníka, kde je poskytovaná služba vo výške viac ako 50 % z mesačného poplatku za službu uhradeného koncovým zákazníkom za dané pracovisko a mesiac, počas ktorého na základe správy zákazníka o poruchách nebola dosiahnutá dohodnutá úroveň služby.

6.4. Žiadosť o dobropis za službu

Aby zákazníkovi mohol byť poskytnutý dobropis, na ktorý má nárok, zákazník musí o jeho vyplatenie požiadať písomne prostredníctvom zástupcu spoločnosti SWAN do 30 (tridsiatich) dní od konca mesiaca, ku ktorému sa dobropis za službu viaže.

7. Plánovaná údržba

Spoločnosť SWAN môže priebežne vykonávať plánovanú údržbu siete SWAN. Počas plánovanej údržby nie je služba poskytovaná. Trvanie plánovanej údržby sa nezapočítava do doby dostupnosti služby (tento čas nie je súčasťou trvania doby, počas ktorej sa v jednotlivých mesiacoch poskytuje služba (TS)), pod podmienkou, že celkové trvanie plánovanej údržby nepresiahne 4 hodiny počas jedného kalendárneho mesiaca. Plánovaná údržba v trvaní viac ako 4 hodiny za jeden kalendárny mesiac, s ktorou zákazník výslovne súhlasil pred začatím prác, sa nebude započítavať do doby dostupnosti služby.

8. Núdzová údržba

Núdzová údržba sa vykonáva v prípade, keď následkom neočakávaných udalostí spoločnosť SWAN musí prijať opatrenia, aby zabránila rozsiahlejším výpadkom služby. Spoločnosť SWAN vyvinie primerané úsilie na to, aby takéto riziká dokázala eliminovať bez prerušenia poskytovania služieb. Ak spoločnosť SWAN dokáže takéto riziká eliminovať len zásahom do systému, musí o tom zákazníka okamžite informovať. Ak zákazník požiada o zmenu termínu, spoločnosť SWAN musí vyvinúť maximálne úsilie o zmenu termínu núdzovej údržby, pričom berie do úvahy riziko vzniku rozsiahlejšieho výpadku, ktorý by mohol vzniknúť následkom oddialenia preventívnych prác.

9. Vylúčené udalosti

Nespochybnujúc žiadne z ustanovení tejto Zmluvy o úrovni služieb s opačným účinkom, spoločnosť SWAN neponesie zodpovednosť za prerušenie poskytovania služby, ktoré bude spôsobené alebo vznikne na základe zásahu vyššej moci, vrátane, nie však výhradne nepredvídateľných udalostí a udalostí, ktorým nemožno zabrániť, ako napr. povodne, zemetrasenia, búrky, zásahy blesku, požiare, epidémie, vojny, prepuknutie bojov (bez ohľadu na to, či bola alebo nebola vyhlásená vojna), výtržnosti, štrajky alebo iné pracovné nepokoje, občianske nepokoje, sabotáže, rozsiahle výpadky elektrickej siete, vyvlastnenie zo strany vládnych úradov alebo iné udalosti, ktoré spoločnosť SWAN nedokáže primerane ovplyvniť.