

Zmluva o poskytovaní verejných služieb č. 371/2024

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

Evidenčné číslo zmluvy Podniku:

Zmluva je uzatvorená v súlade s ustanoveniami zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej ako „**Zákon**“) v spojení s ust. § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“) medzi zmluvnými stranami:

Podnik

obchodné meno:	SWAN, a.s.
sídlo:	Landererova 12, 811 09 Bratislava
IČO:	35 680 202
IČ DPH:	SK2020324317
DIC:	2020324317
bankové spojenie:	[REDACTED]
zapísaný v obchodnom reg.:	Mestský súd Bratislava III., Oddiel Sa, vložka č.: 2958/B
telefón:	+421 2 32 487 111
fax:	+421 2 32 487 222
e-mail:	sales@swan.sk
zastúpený	
meno, funkcia:	[REDACTED] plnomocenstva zo dňa

(ďalej ako „**Podnik**“)

Účastník

obchodné meno / meno:	Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky
sídlo / bydlisko:	Limbová 2, 837 52 Bratislava
IČO:	00165565
IČ DPH:	SK2020830141
DIC:	2020830141
bankové spojenie:	štátna pokladnica
telefón:	02 593 73 111
e-mail :	mzsr.podatelna@health.gov.sk
e-mail pre elektronickú fakturáciu:	mzsr.podatelna@health.gov.sk
zastúpený/v mene ktorej koná	
meno, funkcia:	Zuzana Dolinková, ministerka
obchodný kontakt: (meno, funkcia, tel., e-mail)	[REDACTED]
technický kontakt: (meno, funkcia, tel., e-mail)	[REDACTED] metrickej bezpečnosti

(ďalej ako „**Účastník**“)

(Podnik a Účastník spolu ako „**Zmluvné strany**“ samostatne tiež ako „**Zmluvná strana**“)

Poštová adresa Účastníka, ak je iná ako uvedená v záhlaví Zmluvy

(pre všetku komunikáciu okrem fakturácie):

Ulica: Limbová
Číslo domu: 2
PSČ: 837 52
Mesto: Bratislava

Adresa pre zasielanie faktúr, ak si Účastník zvolí listinnú formu:

Obchodné meno / meno: Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky
Ulica: Limbová
Číslo domu: 2
PSČ: 837 52
Mesto: Bratislava

Jazyk pre komunikáciu a fakturáciu: Slovenský jazyk

Preambula

A/ Účastník ako verejný obstarávateľ podľa § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o verejnom obstarávaní**“) vyhlásil zákazku s nízkou hodnotou na poskytnutie služieb s predmetom: „**Pripojenie a poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby pre rok 2024**“ postupom podľa ustanovenia § 117 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní prostredníctvom výzvy na predkladanie ponúk (ďalej len „**Výzva**“) v elektronickom prostredí ISEPVO.

B/ Na základe vyhodnotenia súťažných ponúk bola ponuka Podniku vybraná ako úspešná ponuka v súlade s podmienkami uvedenými vo Výzve. Na základe tejto skutočnosti a predloženej ponuky Podniku sa Zmluvné strany na základe slobodnej vôle a v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky rozhodli uzatvoriť túto **Zmluvu**.

C/ Podnik a Účastník týmto vyhlasujú, že sú spôsobilí túto **Zmluvu** uzatvoriť a plniť záväzky v nej obsiahnuté.

1. Predmet Zmluvy

1.1. Podnik sa zaväzuje zriadiť a 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 **Zmluve**. 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**.

1.2. Predmetom Zmluvy je

- 1.2.1.** zriadenie a poskytovanie hlasového prepoja – pripojenie ústredne Avaya pomocou optického kábla do verejnej telekomunikačnej siete (VTS) v minimálnej rýchlosti 100/100 Mbps v sídle **Účastníka**, vrátane zariadenia a poskytovania čísiel 0800, poskytovania rozsahu čísiel DD11000 a súvisiaceho HW a kabeláže;
- 1.2.2.** poskytovanie servisu telefónnej ústredne Avaya CS1000, a to za podmienok špecifikovaných v tejto **Zmluve**, najmä v čl. 8 **Zmluvy**.

2. Zmluva a zmluvné dokumenty

2.1. 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**:

- **Všeobecné podmienky** poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby verejnej telefónnej služby a hlasovej služby SWAN BUSINESS obchodnej spoločnosti SWAN, a.s.,
- **Cenová ponuka**.

(spolu ďalej ako „**Zmluvné dokumenty**“).

3. Doba poskytovania Služby

3.1. **Zmluva** sa uzatvára na dobu určitú, na dobu **12 mesiacov** odo dňa nadobudnutia účinnosti **Zmluvy**.

3.2. **Podnik** začne poskytovať **Službu** dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv (ďalej len ako „**CRZ**“) vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky v súlade s § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“).

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 (ďalej ako „**Odplata**“).

4.2. **Účastník** sa zaväzuje platiť **Podniku** **Odplatu** za poskytované **Služby** mesačne vo výške **1.945 EUR bez DPH** (slovom: jedentisícdeväťstoštyridsaťpäť eur bez dane z pridanej hodnoty), v zmysle Prílohy č. 1 a prevolané hovorné v zmysle **tarify** podľa bodu 4.5 tohto článku **Zmluvy**.

4.3. **Odplata** za zriadenie **Služby** je zahrnutá v mesačnej **Odplate**.

4.4. 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 doručenia Účastníkovi.

4.5. **Účastník** sa zaväzuje platiť prevolané hovorné v zmysle nasledovnej **tarify**:

Destinácia	Zvýhodnená Odplata bez DPH
Slovensko - miestne hovory	0,0232 €
Slovensko - medzimesto	0,0232 €
Volania do mobilných sietí	0,1194 €

4.6. Ak je **Zmluva** uzatvorená na dobu určitú, **Zmluvné strany** sa zaväzujú zotrvať v zmluvnom vzťahu minimálne počas dohodnutej doby. **Zmluvné strany** sa dohodli, že ak dôjde k zrušeniu **Zmluvy** počas dohodnutej doby jej trvania, a to 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 **Zmluve** 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 **Zmluve** za **Služby**, vynásobenému počtom mesiacov zostávajúcich do uplynutia dohodnutej doby trvania tejto **Zmluvy**. Pre vylúčenie pochybností sa uvádza, že **Podnik** nie je oprávnený požadovať zaplataenie sumy v zmysle tohto bodu, ak dôjde k predčasnému ukončeniu **Zmluvy** odstúpením od **Zmluvy** zo strany Účastníka z dôvodov uvedených vo **Všeobecných podmienkach**.

4.7. **Účastník** berie na vedomie a súhlasí s tým, že pokiaľ zjavne bezdôvodne odmietne 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 zaplataenie zriaďovacieho poplatku uvedeného v **Zmluve**, pričom je **Účastník** ďalej povinný zaplatiť **Podniku** zmluvnú pokutu vo výške trojnásobku súčtu všetkých paušálnych mesačných poplatkov uvedených v **Zmluve**.

4.8. **Zmluvu** je možné ukončiť výpoveďou, pričom v prípade zrušenia **Zmluvy** zo strany Účastníka v zmysle bodu 4.6 tohto článku **Zmluvy**, je **Účastník** povinný zaplatiť **Podniku** sumu podľa bodu 4.6 **Zmluvy**. Výpoveď môže podať **Účastník** z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu, **Podnik** len z dôvodov uvedených vo **Všeobecných podmienkach**. Výpovedná lehota je jeden mesiac a je rovnaká pre obe **Zmluvné strany**. 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 týkajúcej sa jednotlivej **Služby** doručená druhej **Zmluvnej strane** s tým, že **Zmluva** alebo časti **Zmluvy** v rozsahu týkajúcej sa jednotlivej **Služby** na základe jej výpovede niektorou zo **Zmluvných strán** sa zruší uplynutím výpovednej lehoty.

5. Kontaktné údaje pre oznamovanie Porúch

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

5.1.1. na tel. čísle 02/32 802 666, resp. čísle faxu 02/32 802 222

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 písomne 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 čl. 6 ods. 1 písm. c) NARIADENIA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a voľnom pohybe týchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej aj ako „Nariadenie“), 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** vyhlasuje, 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 čl. 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia a ochrany oprávnených záujmov **Podniku** v zmysle čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia, 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** vyhlasuje, že uvedené kontaktné/oprávnené osoby plne informoval o poskytnutí

ich osobných údajov **Podniku** a poskytol im všetky informácie v zmysle čl. 13 **Nariadenia**. Každú zmenu osobných údajov zamestnancov a iných dotknutých osôb podľa prvej vety v rozsahu a na účely plnenia **Zmluvy** je **Účastník** povinný 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 čl. 13 **Nariadenia**.

6.3. Ďalšie informácie o rozsahu, spôsobe a účeloch spracúvania osobných údajov, dobe ich uchovávaní, práva 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. Elektronická fakturácia

7.1. **Účastník** udeľuje **Podniku** súhlas a oprávnenie v zmysle § 71 ods. 1. písm. b) zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o dani z pridanej hodnoty**“), aby **Podnik** vyúčtoval **Služby** poskytované na základe **Zmluvy** faktúrou vyhotovenou výlučne v elektronickej forme (ďalej len „**elektronická faktúra**“), a to jej zasielaním vo formáte PDF na adresu elektronickej pošty uvedenú v záhlaví **Zmluvy**. Ak má **Účastník** záujem o doručovanie faktúr len v listinnej forme, vyplní adresu pre doručovanie faktúr v listinnej forme.

7.2. Takto zaslaná elektronická faktúra bude považovaná za predloženie a doručenie vyúčtovania za poskytnuté **Služby**. **Účastník** týmto berie na vedomie, že **Podnik** nie je povinný zasielať aj faktúru v tlačenej, resp. listinnej písomnej forme.

7.3. **Elektronickú faktúru** môže **Podnik** sprístupniť **Účastníkovi** aj na internetovej stránke **Podniku** www.swan.sk, pričom sprístupnenie môže byť podmienené použitím niektorého alebo viacerých bezpečnostných údajov.

7.4. Elektronická faktúra je v zmysle § 71 ods. 1 písm. a) a b) zákona o dani z pridanej hodnoty daňovým dokladom.

7.5. **Účastník** zároveň vyhlasuje, že má výlučný prístup k adrese elektronickej pošty, na ktorú bude elektronická faktúra zasielaná a berie na vedomie, že **Podnik** nezodpovedá za porušenie obchodného tajomstva ani za s tým súvisiacu spôsobenú škodu, ak k porušeniu alebo vzniku škody došlo v dôsledku úniku obchodného tajomstva z poštovej schránky priradenej k adrese elektronickej pošty, na ktorú bude elektronická faktúra zasielaná, alebo v dôsledku úniku / odcudzenia / zneužitia **Účastníkom** využívaného zariadenia / aplikácie.

7.6. **Účastník** sa zaväzuje vopred písomne oznámiť **Podniku** akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr podľa týchto podmienok, najmä zmenu adresy elektronickej pošty a bezodkladne oznámiť **Podniku**, ak faktúra vystavená elektronicky nebude doručená. V prípade pochybností sa elektronická faktúra považuje za doručení uplynutím troch pracovných dní odo dňa preukázateľného odoslania elektronickej faktúry **Účastníkovi Podnikom**.

7.7. **Účastník** môže odvolať svoj súhlas v zmysle 7.1. tohto článku **Zmluvy** kedykoľvek, a to písomne v listinnej forme na adresu sídla **Podniku** uvedenú v záhlaví **Zmluvy**.

8. Parametre Služieb a SLA (Servisná zmluva)

8.1. **Podnik** sa zaväzuje poskytovať **Službu** podľa bodu 1.2.1. **Zmluvy** s dostupnosťou 99,95 %.

8.2. **Podnik** sa zaväzuje poskytovať servis telefónnej ústredne Avaya CS1000 v zmysle bodu 1.2.2. **Zmluvy**, ktorá sa nachádza v budove Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky, Limbová ulica č. 2 v Bratislave, pričom servis zahŕňa:

- 8.2.1.** službu Helpdesku – Nonstop (24 hodín 7 dní v týždni), spracovanie telefonických alebo mailových otázok a požiadaviek **Účastníka** týkajúcich sa služby servisu a pripojenia do verejnej telekomunikačnej siete,
- 8.2.2.** automatické prijatie a potvrdenie o prijatí požiadavky, ak je požiadavka **Účastníka** zaslaná e-mailom,
- 8.2.3.** pohotovosť pre servisný zásah - 10 hodín (od 7:00 do 17:00) x 5 dní v pracovnom týždni,
- 8.2.4.** nástup na odstránenie nahlásenej havarijnej poruchy do 8 hodín, prípadne zabezpečenie náhradnej prevádzky, pričom za havarijnú poruchu sa považuje porucha časti systému ovplyvňujúcej jeho funkčnosť ako celku, t. j. napríklad centrálného riadenia, zmrznutie systému, výpadok komunikácie s verejnou telekomunikačnou sieťou,
- 8.2.5.** vykonávanie preventívnej údržby systému v rozsahu minimálne 1x ročne,
- 8.2.6.** analýzu upozornení systému, t. j. priebežné zaznamenávanie a spracovanie upozornení systému nahlásených **Účastníkom**, ale aj akékoľvek zistenie z vlastnej činnosti **Podniku** v súvislosti s poskytovanou **Službou**,
- 8.2.7.** správu licencií systému – t. j. správu všetkých licencií systému, ich včasnú implementáciu resp. rekonfiguráciu podľa požiadaviek **Účastníka**,
- 8.2.8.** minimálnu dostupnosť služby (pripojenie do VTS) 99,95 %,
- 8.2.9.** maximálny čas na opravu služby je 8 hodín (napr. výpadok pripojenia do verejnej siete, porucha ústredne atď.),
- 8.2.10.** plánovanú údržbu systému, ktorá nepresiahne dobu trvania 4 hodín počas jedného kalendárneho mesiaca a bude **Účastníkovi** oznámená minimálne 3 pracovné dni vopred.

8.3. Servis nezahŕňa výmenu dvoch zásadných súčastí telefónnej ústredne, ktorými sú procesor a callpilot, v prípade zistenia havarijnej poruchy na jednom a/alebo druhom komponente, budú tieto súčasti systému vymenené nad rámec **Zmluvy**, t. j. odpata za ich výmenu nie je súčasťou tejto **Zmluvy**. **Podnik** zabezpečí ich výmenu, resp. výmenu procesora a/alebo callpilota na náklady **Účastníka**. Havarijnú poruchu na jednom a/alebo druhom komponente je **Účastník** povinný

oznámiť **Podniku** písomne alebo telefonicky na emailovú adresu alebo telefónne číslo uvedené v článku 5 bode 1 Zmluvy. **Podnik** je povinný zabezpečiť výmenu procesora a/alebo callpilota do 24 hodín od oznámenia **Účastníka**.

8.4. Servisný zásah **Podniku** je výjazd servisného technika **Podniku** alebo jeho dodávateľa k **Účastníkovi** za účelom odstránenia vzniknutej poruchy na systéme a/alebo jeho súčiastkach. V prípade, že sa jedná o poruchu hardwarového alebo technického komponentu, je súčasťou servisného zásahu aj zabezpečenie jeho opravy v autorizovanom servise. Opravu vadného komponentu je **Podnik** povinný pre **Účastníka** prednostne uplatniť u pôvodného dodávateľa vadného komponentu alebo vo výrobcom doporučenom autorizovanom stredisku.

8.5. Pravidelnou údržbou systému sa pre účely servisu ústredne rozumie minimalizovanie výskytu porúch systému. Pravidelná údržba sa bude vykonávať v pravidelných časových cykloch predpísanou technológiou, tak ako je predpísaná v návode na údržbu systému a jeho technickej špecifikácii, ak v tejto Zmluve nie je stanovené inak.

8.6. **Podnik** je povinný o vykonaných jednotlivých servisných prácach, servisných zásahoch a pravidelnej údržbe systému viesť záznamy formou protokolu a kópiu odovzdať **Účastníkovi**. Protokol bude obsahovať údaje o vykonanej činnosti, čas realizácie servisných prác, dĺžka trvania servisných prác, rozsah servisných prác, jednoznačné vyhlásenie servisného technika o prevádzkyschopnosti systému po vykonaní servisnej práce, v prípade, že nie je možné systém uviesť znovu do prevádzky bude náležitou časťou protokolu uvedenie dôvodu prečo nebola porucha alebo závada odstránená. V prípade, že poruchu nebolo možné na systéme odstrániť, bude **Podnik** o tejto skutočnosti **Účastníka** prostredníctvom kontaktnej osoby bezodkladne informovať, a zároveň mu uviesť spôsob akým bude porucha odstránená, vrátane času v ktorom bude porucha odstránená.

8.7. Všetky zistené nedostatky, vykonané potrebné zásahy a prípadné odporúčania **Podnik** oznámi bezodkladne zodpovednej osobe **Účastníka**.

8.8. **Účastník** je povinný poskytnúť súčinnosť **Podniku** najmä prístupom fyzickým alebo vzdialeným na výkon servisnej činnosti v zmysle Zmluvy, potvrdiť vykonanie servisných prác podpísaním protokolu oprávnenou osobou.

8.9. V prípade oneskorenia **Podniku** so začatím servisného zásahu podľa tejto Zmluvy je **Účastník** oprávnený požadovať od **Podniku** zmluvnú pokutu vo výške 3% z ceny paušálneho mesačného poplatku za každé jedno omeškanie, najviac však do výšky mesačnej Odplaty za Služby.

8.10. **Zmluvné strany** sa dohodli, že zmluvná pokuta podľa článku 8.9. Zmluvy sa bude uplatňovať formou faktúry vystavenej **Účastníkom**. Lehota na zaplatenie zmluvnej pokuty je tridsať kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry na zaplatenie zmluvnej pokuty **Podniku**.

8.11. **Zmluvné strany** sa dohodli, že vznikom povinnosti **Podniku** zaplatiť zmluvnú pokutu, a ani jej skutočným zaplatením nie je dotknutý nárok **Účastníka** na náhradu škody, ktorá mu vznikla preukázateľným porušením povinnosti **Podniku**. **Zmluvné strany** sa súčasne dohodli, že **Účastník** má nárok na náhradu škody presahujúcej výšku zmluvnej pokuty určenej podľa článku 8.9 Zmluvy.

9. Protikorupčná doložka

9.1 Zmluvné strany, ktoré sa výhradne pre účely tohto článku budú ďalej označovať ako „ministerstvo“ (**Účastník**) a „partner ministerstva“ (**Podnik**) sa zaväzujú v rámci zmluvného vzťahu založeného touto Zmluvou dodržiavať a presadzovať platné právne normy zakazujúce korupciu.

9.2. Zmluvné strany sa zaväzujú a súhlasia s tým, že v prípade, ak konanie partnera ministerstva, či už priame alebo cez sprostredkovateľa, vo svoj prospech alebo v prospech iného, vzbudzuje dôvodné podozrenie, že ide alebo by mohlo ísť o korupciu, takéto konanie je podstatným porušením tejto Zmluvy a súčasne dôvodom na okamžité odstúpenie ministerstva od Zmluvy, pričom partner ministerstva je povinný nahradiť ministerstvu všetku škodu, ktorá mu v dôsledku takéhoto konania alebo v súvislosti s odstúpením od Zmluvy vznikla.

10. Záverečné ustanovenia

10.1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu obidvoma **Zmluvnými stranami** a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v CRZ vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky v súlade s § 47a Občianskeho zákonníka. **Zmluvné strany** berú na vedomie a súhlasia so zverejnením Zmluvy a jej súčasti (príloh) v zmysle 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.

10.2. Právne vzťahy zmluvných strán založené Zmluvou a v Zmluve bližšie neupravené sa riadia **Zmluvnými dokumentmi**, Zákonom, Obchodným zákonníkom a ostatnými príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

10.3. Obmedzenia na používanie **Podnikom** dodaných koncových zariadení:

10.3.1. 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.

10.3.2. **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**.

10.4. V prípade, že niektoré z ustanovení Zmluvy alebo **Zmluvných dokumentov** je alebo sa stane neplatné alebo neúčinné, či už úplne alebo z časti, nemá to vplyv na platnosť a účinnosť ostatných ustanovení Zmluvy a **Zmluvných dokumentov**. **Zmluvné strany** sa zároveň v takomto prípade zaväzujú bez zbytočného odkladu nahradiť neplatné alebo

neúčinné ustanovenie **Zmluvy** alebo **Zmluvných dokumentov** takým ustanovením, ktoré bude platné a účinné a ktoré bude v čo možno najväčšej možnej miere zodpovedať vôli a úmyslu **Zmluvných strán** vyjadreným v nepílatnom alebo neúčinnom ustanovení. V prípade, ak sú dojednania **Všeobecných podmienok** a **Zmluvy** rozdielne, platia dojednania dohodnuté v **Zmluve**.

10.5. Táto **Zmluva** sa vyhotovuje v piatich (5) rovnopisoch, pričom jeden (1) rovnopis **Zmluvy** dostane po uzavretí **Zmluvy Podnik** a štyri (4) rovnopisy **Zmluvy** dostane **Účastník**.

10.6. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú nasledovné dokumenty :

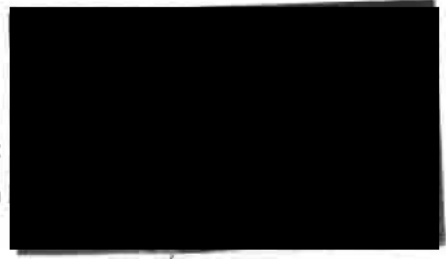
- a) **Všeobecné podmienky** poskytovania elektronickej komunikačnej služby verejnej telefónnej služby a hlasovej služby SWAN BUSINESS obchodnej spoločnosti SWAN, a.s.
- b) Cenová ponuka

10.7. **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 Účastníka

V Bratislave dňa: **16 -07- 2024**

podpis:
Zuzana



Za Podnik

V Bratislave dňa: **22 -07- 2024**

podpis:



les, na základe

Názv

Uch

Ad

IC

IC

Zabe
telef
HW

Hla
kon

Zr
Of
D

CENOVÁ PONUKA NA PREDMET ZÁKAZKY

Názov predmetu zákazky:

„Pripojenie a poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby pre rok 2024“

Uchádzač: SWAN, a.s.

Adresa, sídlo: Landererova 12, 811 09 Bratislava

IČO: 35680202

IČ DPH: SK2020324317

Položka	Cena za mesiac bez DPH	Cena za mesiac s DPH	Počet mesiacov	Celková cena bez DPH	Sadzba DPH (%)	Celková cena s DPH
Zabezpečenie verejných telekomunikačných služieb, HW, kabeľáž a SLA	1395,00	1674,00	12	16 740,00	20	20 088,00
Hlasový prepoj do verejnej komunikačnej siete	450,00	540,00	12	5 400,00	20	6 480,00
Zriadenie a poskytovanie čísiel 0800 a číselného rozsahu DD11000	100,00	120,00	12	1 200,00	20	1 440,00
Spolu:				23 340,00		

V Bratislave dátum: 26.02.2024

Meno a priezvisko oprávnenej osoby uchádzača:

Podpis:

Pečiatka:

SWAN, a.s. -12-
Landererova 12
811 09 Bratislava
IČO: 35 680 202
IČ DPH: SK2020324317

verejnej telefónnej služby a hlasovej služby SWAN BUSINESS
obchodnej spoločnosti SWAN, a.s.

PRVÁ ČASŤ
ÚVODNÉ USTANOVENIA

Článok 1

čel, predmet, rozsah úpravy záväzkov zmluvných strán
všeobecnými podmienkami

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 elektronické komunikačné služby a siete, vrátane verejnej telefónnej služby a iných hlasových služieb.
2. Spoločnosť SWAN vydáva v zmysle § 84 a nasl. zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách tieto všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby – verejnej telefónnej služby a hlasovej služby.
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 elektronickú 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. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

Článok 2

Definície pojmov

1. Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedená 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 35 680 202, IČ DPH SK2020324317, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., v odd. Sa, vl. číslo 2958/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 verejnú telefónnu službu alebo hlasovú službu 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 § 84 a nasl. Zákona medzi spoločnosťou SWAN na strane poskytovateľa elektronických komunikačných služieb a Účastníkom na strane užívateľa poskytovaných verejných elektronických komunikačných služieb, 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 nepotvrdzuje 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 zákaznickej 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 nepochybne 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 Účastník uskutočňuje volanie, 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 Účastník uskutočňuje volanie, 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 – verejnej telefónnej služby alebo inej hlasovej služby, obsahom ktorej je umožnenie hlasovej komunikácie medzi Koncovým zariadením Účastníka/SWAN a koncovým zariadením volanej strany v tej istej alebo inej elektronickej komunikačnej sieti, pri ktorej je umožnené uskutočniť Volanie medzi Koncovým zariadením Účastníka/SWAN a koncovým zariadením volanej strany za podmienok definovaných v Zmluve alebo Tarife sa ďalej označuje aj ako **"Služba"**; na základe Zmluvy môže byť Účastníkovým poskytovaných aj viac Služieb,
- 2.1.18. pripojenie Koncového zariadenia Účastníka alebo zariadenia Koncového zariadenia SWAN do Sieť SWAN, prostredníctvom ktorého môže Účastník bez akéhokoľvek výrazného obmedzenia využívať Službu pripojenia do sieť 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"**; záväda 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. celková peňažná čiastka vyjadrená v eurách, ktorú spoločnosť SWAN účtuje Účastníkovi za uskutočnenie jedného Volania na základe Zmluvy sa ďalej označuje aj ako **"Hovorné"**. Konečná výška každého Hovorného je stanovená v závislosti od časovej dĺžky uskutočneného Volania a príslušnej minútovej tarifnej sadzby pre krajinu volanej strany stanovenej v Zmluve alebo Tarife,
- 2.1.22. celková odplata spoločnosti SWAN za plnenie jej záväzkov podľa Zmluvy, ktorá sa rovná súčtu všetkých Hovorných vyúčtovaných spoločnosťou SWAN Účastníkovi počas Obdobia, a prípadne iných zložiek odplaty, sa ďalej označuje aj ako **"Odplata za poskytovanie Služby"**,
- 2.1.23. vstupný jednorazový poplatok za zriadenie Služby, ktorý je Účastník povinný zaplatiť spoločnosti SWAN v súvislosti s uzavretím Zmluvy, a ktorého výška je určená Zmluvou, sa ďalej označuje aj ako **"Aktívny poplatok"**,
- 2.1.24. 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"**,
- 2.1.25. zákon číslo 452/2021 Z. z. o elektronickej komunikácii v znení neskorších predpisov sa ďalej označuje aj ako **"Zákon"**,
- 2.1.26. **"Dôverné informácie"** znamenajú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany dozvedia v rámci zmluvného vzťahu založeného Zmluvou a ktoré sú označené ako dôverné, alebo ktoré na základe iných okolností môžu považovať za obchodné tajomstvo druhej zmluvnej strany,
- 2.1.27. medzinárodná verejná informačná databáza elektronická komunikačná sieť "internet" sa ďalej označuje aj ako **"Sieť internet"**,
- 2.1.28. **"Prevádzkové údaje"** sú údaje vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účel prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie (najmä podrobné výpisy odchádzajúcich a prichádzajúcich volaní) Prevádzkovými údajmi nie sú agregované (súhrnné) údaje týkajúce sa prevádzky užívateľa, ak nie sú priradené ku konkrétnemu prenosu (napr. celkový počet prevolaných jednotiek za účtovacie obdobie).
- 2.1.29. **"Lokalizačné údaje"** sú údaje spracúvané v sieti alebo prostredníctvom Služby, ktoré označujú geografickú polohu Koncového zariadenia užívateľa Služby.
- 2.1.30. **"Službou IP HLAS"** sa rozumie Účastníkom vybraná služba, ktorá umožňuje telefonovanie s využitím protokolov VoIP v určitom úseku prenosovej trasy (spravidla v časti medzi SWAN a Účastníkom). Služba IP Hlas vo svojej základnej konfigurácii umožňuje využiť dva hlasové kanály, čiže dve paralelné telefonické volania medzi Účastníkom a ostatnými účastníkmi. Ku službe IP Hlas je možné dokúpiť prídavné hlasové kanály podľa Tarify. V rámci Služby IP HLAS je Účastníkovi pridelené negeografické prístupové číslo z množiny 06504xxxx, pričom prostredníctvom služby IP HLAS nie je z týchto čísel možné uskutočňovať tiesňové volania. Služba IP HLAS nie je verejná telefónna služba a Účastník ju využíva prostredníctvom pripojenia do Sieť internet, ktoré nie je súčasťou Služby IP HLAS. Služba IP HLAS je poskytovaná s Kvalitou služby „best effort“ podľa bodu 2.1.33 Podmienok.
- 2.1.31. **"Službou CS HLAS"** sa rozumie Účastníkom vybraná služba výberu podniku individuálnou voľbou alebo predvoľbou CS Hlas (označovaná tiež ako voľba operátora, Carrier Selection, CS/CBC), pre prístup ku ktorej Účastník využíva vybranú prípojku verejnej telefónnej služby na základe iného zmluvného vzťahu s iným podnikom, pričom predmetom služby CS HLAS podľa tejto Zmluvy je výlučne možnosť uskutočňovania odchádzajúcich volaní na vybrané smery prostredníctvom prístupového čísla 1016 (1001, 1055), ktoré Účastník alebo jeho koncové zariadenie volí pred voľbou volaného prípojného čísla. Súčasťou Služby CS HLAS nie je pridelenie telefónneho čísla.
- 2.1.32. **"Prihlasovacie meno (CLI) a SIP heslo (PIN)"** sú autorizačné údaje Účastníka pre prístup k Službe poskytovanej prostredníctvom protokolov VoIP (verejnej telefónnej službe alebo službe IP HLAS), ktoré budú uvedené v príslušnej časti Zmluvy alebo Preberacieho protokolu, alebo inak oznámené Účastníkovi Podnikom. Prihlasovacie meno slúži na identifikáciu Účastníka Služby, jeho súčasťou je účastnícke číslo. PIN je dôverným údajom Účastníka, slúži na ochranu pred neautorizovaným prihlásením a zneužitím služby. CLI ani PIN si Účastník nemôže meniť.

„Kvalitou služby „best effort“ sa rozumie stelesňovanie kvality pre hlasové služby s využitím protokolov IP, ktoré sú v určitom úseku prenosovej trasy prenášané prostredníctvom pripojenia do Sieť internet Účastníka. Ak Účastníkovi zabraňuje vo využívaní služby výpadok alebo obmedzenie funkčnosti Sieť internet, to nie je dôvodom na reklamáciu hlasovej služby. Spoločnosť SWAN vyvinie maximálne úsilie na dosiahnutie primeranej kvality spojení takejto hlasovej služby, ale nezodpovedá za zníženie kvality hlasovej služby, spôsobenej v Sieť internet, ani nenesie zodpovednosť za obsah a bezpečnosť údajov a Volaní prenášaných Účastníkom cez sieť internet.

34. „Číslovacím plánom“ sa rozumie opatrenie Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb o číslovacom pláne Slovenskej republiky v platnom znení.

35. Zákon o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov č. 18/2018 Z. z. sa ďalej označuje aj ako „ZákonOU“;

36. 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“;

37. „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 sieť 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 verejnú telefónnu službu alebo hlasovú 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

Druhy a opis poskytovanej Služby

- 4.1. Spoločnosť SWAN poskytuje v rámci Služby tieto druhy Volaní v automatickom režime:

- 4.1.1. odchádzajúce Volania z Koncového zariadenia Účastníka alebo Koncového zariadenia SWAN na všetky smery alebo vybrané smery (miestne, medzimestské, medzinárodné volania, volania do mobilných sietí a iné, podľa výberu Účastníka a technických možností spoločnosti SWAN), ak je súčasťou Služby možnosť uskutočňovať takéto volania
- 4.1.2. prichádzajúce Volania, ak je pre Koncové zariadenie Účastníka, Koncové zariadenie SWAN alebo Službu pridelené číslo z rozsahov podľa Číslovacieho plánu,
- 4.2. Účastník používajúci Službu, ktorá umožňuje uskutočňovať odchádzajúce volania vykonáva Volanie voľbou prípojného čísla inej stanice v miestnom, medzimestskom alebo medzinárodnom styku.
- 4.3. Služba je poskytovaná nepretržite, ak Zákon alebo Podmienky nestanovujú inak.
- 4.4. Druhy služieb súvisiacich s verejnou telefónnou službou (Službou) poskytované Spoločnosťou SWAN sú uvedené v Zmluve alebo Tarife, ak nie je uvedené inak.
- 4.5. Súčasťou verejnej telefónnej služby sú minimálne tieto doplnkové služby:
 - 4.5.1. bezplatné (selektívne) zablokovanie určitých druhov odchádzajúcich volaní na vybrané množiny čísel na základe písomnej žiadosti Účastníka,
 - 4.5.2. CLIP - možnosť zobrazenia identifikácie čísla volajúcej stanice na koncovom zariadení, a ak je táto služba aktivovaná,
 - 4.5.3. možnosť jednoducho odmietnuť Volania, v ktorých volajúci znemožnil zobrazenie identifikácie volajúceho,
 - 4.5.4. CLIR - možnosť utajenia zobrazenia identifikácie čísla volajúcej stanice pre jednotlivé volania a jednorazovým nastavením pre všetky Volania,
 - 4.5.5. Ak je to technicky možné, dočasne zrušiť zamedzenie prezentácie volajúceho zlomyseľného, obťažujúceho, výhražného Volania na písomnú žiadosť Účastníka, ktorý požaduje zachytenie zlomyseľných alebo výhražných volaní; v tomto prípade Podnik uchová a sprístupní za odplatu dotknutému účastníkovi identifikáciu volajúceho.
 - 4.5.6. možnosť jednoduchým spôsobom a bezplatne zastaviť automatické presmerovanie Volania na Koncové zariadenie Účastníka iniciované treťou osobou.
- 4.6. Služba je poskytovaná v kvalite zodpovedajúcej ukazovateľom kvality a cieľovým hodnotám, ktoré ustanovuje Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, ak Zmluvné dokumenty neustanovujú inak.
- 4.7. Tiesňové volania je možné uskutočňovať z koncových zariadení, ktorým bolo v rámci Služby pridelené geografické účastnícke číslo podľa Číslovacieho plánu. Volania na nasledujúce čísla tiesňových volaní sú v Sieť SWAN bezplatné, pričom spoločnosť SWAN je povinná pri týchto volaniach poskytnúť koordinačnému alebo operačnému stredisku integrovaného záchranného systému, ak je to technicky možné, zobrazenie identifikácie volajúcej stanice:
 - 4.7.1. číslo 112 – tiesňové volanie – integrovaný záchranný systém
 - 4.7.2. číslo 150 – hlásenie požiarov
 - 4.7.3. číslo 155 – zdravotnícka záchranná služba
 - 4.7.4. číslo 158 – polícia
- 4.8. Účastník verejnej telefónnej služby má v rámci univerzálnej služby právo
 - 4.8.1. zapísať sa do verejného telefónneho zoznamu a na sprístupnenie svojich údajov poskytovateľom informačných služieb o telefónnych číslach alebo telefónnych zoznamov.
- 4.9. Spoločnosť SWAN nevykonáva pri poskytovaní verejnej telefónnej služby a hlasových služieb postupy merania alebo riadenia prevádzky zamerané na zamedzenie preťaženia sietí, ktoré by mali negatívny vplyv na kvalitu poskytovaných služieb.
- 4.10. Služba VirtualPhone je poskytovaná bez využitia prístupovej siete a bez ukončenia Služby v priestoroch Účastníka. Za Miesto inštalácie služby VirtualPhone sa považuje prístupový bod Podniku v príslušnej číslovacej oblasti, prepojený do verejnej

telefónnej ústredne Podniku. Číslo služby VirtualPhone slúžia len na príjem volaní formou presmerovania na iné číslo.

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, Zákonom 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. Účastník sa zaväzuje, že po celú dobu poskytovania Služby, ku ktorej bolo pridelené geografické účastnícke číslo a) bude túto službu využívať len v mieste zriadenia a poskytovania služby, b) sám nevyužije alebo neumožní tretej osobe využiť túto službu v inom mieste ako je miesto zriadenia a poskytovania služby, c) neuskutoční žiaden úkon, ktorý by smeroval k využitiu tejto služby užívateľom alebo treťou osobou v inom mieste ako je miesto zriadenia a poskytovania služby, d) sa nedopustí iného konania, neumožní také konanie tretej osobe, ktoré možno objektívne posúdiť ako zmenu miesta zriadenia a poskytovania služby podľa písmena a) až c).

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 nič 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 neprímerane vysokých nákladov,
 - 6.2.5. spoločnosť SWAN nemá od záujemcu o poskytovanie Služby záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože spoločnosť SWAN alebo Iného podniku dlžníkom spoločnosti SWAN alebo Iného podniku spoločnosť SWAN alebo Iný podnik už predtým odstúpil spoločnosťou SWAN zmluvu s ním alebo zmluvu s ním vypovedal a je tak dôvodom predpoklad, že záujemca o poskytovanie Služby nebudí riadne a včas plniť svoje záväzky stanovené Zmluvou,
 - 6.2.6. záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy a Zmluvnými dokumentami,
 - 6.2.7. jej uzavretie by bolo v rozpore so Zákomom a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 6.3. Spoločnosť SWAN je povinná začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami všeobecných povolení a individuálnymi povoleniami, pričom súčasne musia byť splnené nasledujúce podmienky:
 - 6.3.1. Zmluva bude medzi zmluvnými stranami platne uzavretá spoločnosťou SWAN,
 - 6.3.2. Účastník riadne a včas zaplatí spoločnosti SWAN všetky 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 siete 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.
- 6.5. Ak je súčasťou Služby pridelenie telefónneho čísla, ktoré je v zmysle opatrení Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb možné prenášať, Spoločnosť SWAN umožní Účastníkovi ponechanie si telefónneho čísla nezávisle od podniku poskytujúceho verejné telefónne služby.
- 6.6. Účastník, ktorý okrem Zmluvy so spoločnosťou SWAN uzavrel aj zmluvu o poskytovaní verejnej telefónnej služby s Iným podnikom, v rámci ktorej mu bolo pridelené číslo, ktoré je v zmysle opatrení Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb možné prenášať (ďalej aj ako „Odvodzďavajúcim podnikom“) a má záujem preniesť toto číslo do Siete SWAN na používanie v rámci Služby, je povinný o prenesenie čísla požiadať spoločnosť SWAN ako prijímajúci podnik písomnou Žiadosťou o prenesenie čísla podľa vzoru predloženého spoločnosťou SWAN, ktorá obsahuje podstatné údaje na prenesenie čísla, predovšetkým prenášané telefónne číslo, údaje Účastníka, označenie Odvodzďavajúceho a prijímajúceho podniku, výslovný súhlas s poskytnutím a spracovaním osobných údajov na účely zabezpečenia prenosu čísla pre prijímajúci aj Odvodzďavajúci podnik, splnomocnenie na zastupovanie prijímajúcim podnikom v procese prenosu čísla, identifikáciu Odvodzďavajúceho a prijímajúceho podniku a predpokladaný deň a časový rámec aktivácie služieb (12:00-18:00 hod.) v sieti prijímajúceho podniku. Žiadosť o prenesenie čísla je zároveň návrhom zmluvy o prenesení čísla.
- 6.7. Číslo používané na identifikáciu jedného alebo viacerých koncových zariadení pripojených na prístup digitálnej siete integrovaných služieb (ISDN), čísla prevolby, skupinové účastnícke čísla (napríklad ISDN PRA, ISDN BRA, DDI číselné bloky) sa prenášajú ako jeden celok. Účastník zodpovedá za správnosť uvedenia prenášaného čísla v žiadosti o prenesenie čísla a za škodu, vzniknutú uvedením nesprávnych údajov v žiadosti o prenesenie čísla.
- 6.8. Deň aktivácie preneseného čísla v Sieti SWAN nemôže predchádzať dňu zriadenia Služby, v rámci ktorej má byť prenášané číslo používané. Účastník súhlasí a splnomocňuje

Spoločnosť SWAN na predĺženie lehoty na prenesenie čísla tak, ako je to opísané v článku 6.13 Podmienok, ak je tak dôvodom, že Účastníkovi nevzniká nárok na kompenzáciu podľa bodu 6.13 Podmienok.

Spoločnosť SWAN je oprávnená odmietnuť žiadosť o prenesenie čísla do dvoch pracovných dní od podania žiadosti Účastníkom, ak je splnený niektorý z dôvodov podľa bodu §86 ods. 1 písm. c) Zákona.

10. Odovzdávajúci podnik do dvoch pracovných dní od prijatia žiadosti od spoločnosti SWAN oznámi dohodnutým spôsobom Účastníkovi podmienky ukončenia zmluvy o prenesení čísla, alebo odmietnutie prenosu čísla.

11. Ak žiadosť o prenesenie čísla nebola odmietnutá spoločnosťou SWAN ani Odovzdávajúcim podnikom, zmluva o prenesení čísla nadobúda účinnosť najneskôr tretí pracovný deň od doručenia žiadosti o prenesenie čísla spoločnosti SWAN a číslo Účastníka sa aktivuje najneskôr štvrtý pracovný deň od doručenia žiadosti o prenesenie čísla spoločnosti SWAN ak sa spoločnosť SWAN a Účastník nedohodli na dlhšej lehote ukončenia prenosu čísla alebo ak Účastník od zmluvy o prenose čísla neodstúpil.

12. Úkon prenesenia čísla do/zo Sieť SWAN nie je spoločnosťou SWAN Účastníkovi spoplatňovaný.

13. Účastník má právo na kompenzáciu v prípade oneskoreného prenosu čísla do siete SWAN vo výške trojnásobku platby Účastníka za prenesenie čísla, najmenej však 12€ za každý, aj začatý kalendárny deň oneskorenia, pričom maximálna výška celkovej kompenzácie nemôže presiahnuť 60€, a v prípade prenosu čísla do siete SWAN proti vôli Účastníka vo výške päťnásobku platby Účastníka za prenesenie čísla 20€ za každý, aj začatý kalendárny deň oneskorenia, pričom maximálna výška celkovej kompenzácie nemôže presiahnuť 100€. Tieto práva si môže Účastník uplatniť 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), popis nároku Účastníka, číslo Zmluvy, kópiu pôvodnej žiadosti o prenesenie čísla a dátumy požadovaného a skutočného prenesenia čísla.

6.14. Podnik je oprávnený zrušiť pridelenie tých čísel Účastníka, ktoré boli prenesené zo siete Iného podniku ako súčasť služby poskytovanej týmto Iným podnikom, avšak pre poskytovanie Služby v sieti spoločnosti SWAN nie sú potrebné (napr. technické čísla, MSN čísla). V prípade, že Účastník neprejaví záujem o zriadenie aktívnej Služby v sieti SWAN s použitím takéhoto čísla najneskôr do 12 mesiacov po jeho prenesení je spoločnosť SWAN oprávnená takéto číslo vrátiť Inému podniku, ktorému bolo číslo pôvodne pridelené. Po vrátení čísla zaniká možnosť používania takéhoto čísla Účastníkom.

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 Sieť SWAN alebo prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v Sieť SWAN. Na tieto skutočnosti bude Účastník upozornený v súlade s bodom 8.1.8. 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 (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 je napríklad najmä vykonávanie akékoľvek nezákonnej alebo inej nevhodnej aktivity, ktorá je v rozpore s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a to prostredníctvom poskytovanej Služby alebo najmä keď sa po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dlžníkom spoločnosti SWAN alebo Iného podniku; za zneužívanie Služby sa považuje aj hromadné uskutočňovanie pokusov o zostavovanie volaní a iné aktivity spôsobujúce preťaženie sietí a systémov, ako aj volanie alebo používanie automatických volacích a komunikačných systémov na účely priameho marketingu bez preukázateľného súhlasu volaného účastníka;

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 Spoločnosť SWAN je oprávnená na základe písomnej žiadosti orgánu činného v trestnom konaní zablokovať prístup k číslam alebo službám čísel a zadržat platby za prepojenie alebo iné služby, pričom nezodpovedá za škodu spôsobenú výkonom takejto žiadosti.

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

7.5 V prípade opätovného poskytovania Služby podľa Zmluvy po odpadnutí dôvodu určeného v bode 7.2. alebo 7.3 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.

7.6 Účastník berie na vedomie, že Podnik nemôže garantovať kvalitu hlasovej služby v prípade, že medzi Sieťou SWAN a medzi bodom ukončenia služby sú technické zariadenia Účastníka alebo sieť Účastníka ktoré nie sú medzi odporúčanými zariadeniami Podniku, nie sú v správe Podniku, alebo neumožňujú riadenie kvality služby (QoS). To môže mať za dôsledok zníženie kvality hlasovej služby prípadne jej výpadky. V takom prípade spoločnosť SWAN poskytuje Službu v kvalite „best effort“.

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. zabezpečiť Účastníkovi možnosť tónovej voľby alebo dvojtónovej viacfrekvenčnej prevádzky, ak je to technicky a ekonomicky uskutočniteľné a identifikáciu čísla volajúcej stanice,
- 8.1.6. 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,
- 8.1.7. zabezpečiť, pokiaľ to je technicky možné, na žiadosť Účastníka, aby si ponechal svoje telefónne číslo za podmienok ustanovených Zákonom a osobitným právnym predpisom,
- 8.1.8. pokiaľ je to možné vopred, akýmkoľvek vhodným spôsobom informovať Účastníka o obmedzeniach, prerušeníach 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 Siete 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,
- 8.1.9. zabezpečiť Účastníkovi verejnej telefónnej služby prístup na všetky čísla tiesňového volania vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania "112" a prístup k službám poskytovaným v rámci číselného rozsahu začínajúceho sa číslom „116“
- 8.1.10. zabezpečiť prístup k informačným službám o telefónnych číslach,
- 8.1.11. udržiavať Sieť SWAN v stave vyžadovanom príslušnými technickými normami Slovenskej republiky,
- 8.1.12. zabezpečovať poskytovanie Služby v obvyklom štandarde a kvalite podľa ukazovateľov kvality určených Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb,
- 8.1.13. 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,
- 8.1.14. poskytovať Účastníkovi základnú úroveň rozpisovaných faktúr; ak Účastník využije viac telefónnych čísel alebo prevolbu, spoločnosť SWAN a Účastník sa dohodli, že základná úroveň rozpisovaných faktúr nemusí obsahovať rozpis pre každé číslo zvlášť, Podnik však na požiadanie bezplatne sprístupní Účastníkovi elektronicky podrobné údaje o jednotlivých odchádzajúcich Volaniach.
- 8.1.15. zabezpečiť ochranu osobných údajov Účastníka v prípadoch ustanovených Zákonom,
- 8.1.16. poskytnúť Účastníkovi so zdravotným postihnutím bezplatne informácie o kontrole nákladov týkajúcich sa hlasových služieb CS Hlas a IP Hlas prostredníctvom stránky zákazníckeho portálu SWAN. Iné formy informovania pre užívateľov so zdravotným postihnutím (formou SMS, hlasovej správy) sú dostupné po registrácii prostredníctvom zákazníckej linky SWAN.
- 8.1.17. 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 Účastníka, ktorá je potrebná na riadne plnenie svojich záväzkov stanovených Zmluvou,
- 8.2.7. na zmenu telefónneho čísla prideleného Účastníkovi súhlasu Účastníka zo závažných technických alebo organizačných dôvodov a po písomnom upozornení Účastníka najmenej 60 dní pred takouto zmenou;
- 8.2.8. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Zákonom a Zmluvou.
- 8.3. Spoločnosť SWAN nenesie zodpovednosť za obsah bezpečnostných údajov a Volaní prenášaných Účastníkom, ak je možnosť ich priameho vypočítania alebo nechráneného získania 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.

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 zariadenie SWAN do doby jeho inštalácie, zabezpečiť všetky

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 počtu alebo dĺžky volaní prostredníctvom Služby, pre stanovenie výšky Odplaty sú rozhodujúce údaje o počte alebo dĺžke volaní 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. Odplata za poskytovanie Služby je tvorená peňažnou čiastkou zodpovedajúcou súčtu všetkých Hovorných za Volania uskutočnené prostredníctvom Služby počas Obdobia a súčtu iných zložiek Odplaty za poskytovanie Služby.
- 11.4. Účastník je povinný platiť spoločnosti SWAN Hovorné za každú aj začatú jednu sekundu Volania uskutočneného na základe Zmluvy, pričom suma Hovorného bude stanovená podľa minútovej sadzby určenej pre volanú destináciu v Tarife platnej v dobe uskutočnenia Volania. Účastník je povinný platiť Hovorné za všetky Volania uskutočnené prostredníctvom Služby, bez ohľadu na to, či Volanie bolo uskutočnené Účastníkom, inou osobou alebo technickým zariadením, a to aj v prípade zneužitia Koncového zariadenia Účastníka, prístupového hesla alebo Služby.
- 11.5. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, paušálne mesačné poplatky, ktoré tvoria súčasť Odplaty za poskytovanie Služby sa platia na príslušné Obdobie vždy vopred.
- 11.6. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, Hovorné, ktoré tvorí súčasť Odplaty za poskytovanie Služby je Účastník povinný platiť spoločnosti SWAN vždy raz mesačne pozadu za predchádzajúce Obdobie, a to súhrne za všetky Volania uskutočnené prostredníctvom Služby počas toho Obdobia, za ktoré sa Odplata za poskytovanie Služby platí.
- 11.7. Prvé zúčtovacie Obdobie na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby začína plynúť v deň riadneho sprístupnenia Služby Účastníkovi podľa Podmienok.

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 omeškani 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 vyúčtovanú 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 €.

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 domnieva. 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 Podnikom 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 vykonať 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 zložitá 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 tridsať 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 nespĺnil podmienku na odklad platby podľa bodu 13.9. Podmienok, spoločnosť SWAN má právo požadovať od Účastníka zaplatenie úroku z omeškania vo výške

0,5% z dlžnej sumy za každý jeden deň omeškania, a to odo 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.

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. 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.

14. Spôsob urovnávania sporov v zmysle § 126 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.

ŠIESTA ČASŤ TRVANIE A ZÁNİK ZMLUVY

Článok 14 Vznik Zmluvy

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

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 hľadí ako na podpísaný Účastníkom v deň jeho vystavenia, ktorý sa považuje za deň sprístupnenia, začatia poskytovania Služby a prvý deň príslušného fakturačného obdobia.

14.6. Podnik je oprávnený účtovať Účastníkovi Hovorné za Volania uskutočnené prostredníctvom Služby aj pred dňom vystavenia Preberacieho protokolu, v zmysle Tarify a podmienok dohodnutých v Zmluve.

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 Zákonom.

15.3. Spoločnosť SWAN je oprávnená vypovedať Zmluvu alebo jej časť, týkajúcu sa jednotlivých 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 spoločnosti SWAN zrejmé, 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 neoprávnenne zasahuje do Koncového zariadenia SWAN, Technického zariadenia SWAN, Sieť SWAN alebo iného telekomunikačného zariadenia verejnej sieť alebo Sieť SWAN alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobstaranosti,

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. opakovanie 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. neoznámil 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 akýchkoľvek sankcií 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. Ak Účastník požiadala Iný podnik o prenesenie používaného Účastníkom v rámci Služby do siete Iného podniku, Zmluva zaniká v dôsledku objektívnej nemožnosti jej plnenia v časti týkajúcej sa prenášaného čísla (úplne v prípade, ak Účastník prenesú všetky čísla pridelené pre používanie na základe Zmluvy, alebo je ďalšie poskytovanie Služieb Podnikom technicky neuskutočniteľné), z dôvodu na strane Účastníka, keď ukončenia prenesenia čísla. Spoločnosť SWAN neúčtuje Účastníkovi žiaden administratívny poplatok za prenesenie čísla zo siete SWAN do siete iného podniku, všetky nároky spoločnosti SWAN voči Účastníkovi vyplývajúce zo Zmluvy však zostávajú zachované.
- 15.16. 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 zmenu Podmienok alebo Tarify 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. Právo odstúpiť od Zmluvy pri zmene Podmienok, ak sú výhradne v prospech Účastníka, sú výlučne administratívneho charakteru, nemajú negatívny vplyv na Účastníka alebo vyplývajú z osobitného predpisu, sa neuplatní.
- 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 alebo Volaní 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 chýbného 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 ktoréhokolvek 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.

Účastník zodpovedá za vznik akejkoľvek škody na oncovom zariadení SWAN, Technickom zariadení SWAN, ako 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.

Spoločnosť SWAN nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením ktorejkoľvek z podmienok určených v článku 7 Podmienok.

Spoločnosť SWAN nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody spôsobenej technikou, kapacitnou alebo inou nespôsobilosťou inej pevnej alebo mobilnej verejnej elektronickej komunikačnej siete Iného podniku, prostredníctvom ktorej sa Účastník pripája na Sieť SWAN.

Spoločnosť SWAN nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením ktorejkoľvek z podmienok určených v bode 9.1. Podmienok.

Článok 18

Doručovanie a oznamovanie

8.1. 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 doručení uplynutím dvadsiateho prvého dňa odo dňa doručenia listiny do dispozície sféry Účastníka. Ak Účastník v tejto lehote oznámi spoločnosti SWAN, že listina mu nebola doručená, bude mu doručený opis tejto listiny.

8.2. Ak nie je možné Účastníkovi doručiť akúkoľvek Faktúru zasielanú Účastníkovi v súvislosti so Zmluvou, považuje sa táto za doručení dňom, keď osoba oprávnená na doručovanie poštových zásielok oznámi spoločnosti SWAN, že poštovú zásielku nemožno Účastníkovi doručiť.

8.3. 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.

8.4. Spoločnosť SWAN uverejňuje v zmysle § 83 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 rokovacími 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 § 110 ods. 2 a ďalších ustanovení Zákona oprávnená na spracúvanie a uchovanie osobných údajov a údajov Účastníka (meno, priezvisko, akademický titul, adresa, číslo preukazu totožnosti a štatná príslušnosť, ak ide o fyzickú

osobu; obchodné meno, sídlo/miesto podnikania, ak ide o právnickú osobu/fyzickú osobu podnikateľa, e-mailovú adresu), 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 § 109 ods. 11 písm. a) Zákona viesť register účastníkov, ktorí si riadne a včas neplnia povinnosti vyplývajúce zo zmluvných vzťahov medzi Podnikom a Účastníkom a osôb, o ktorých Podnik zistil, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia, alebo zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia podľa § 86 ods. 1 písm. c) a § 87 ods. 5 Zákona.

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 (§ 86 ods. 2. písm. b) Zákona).

20.3. Spoločnosť SWAN je v zmysle § 116 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 dotknuté osoby, právo namietať 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 dpo@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 Zákonom. 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 Zákonom.
- 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 § 86 ods. 5 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 poskytujúcej sieti 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 vykonávanie opatrenia pred uzatvorením Zmluvy na základe žiadosti dotknutej osoby oprávnená na linky určené pre poskytovanie zákaznickej podpory a spätných volaní z týchto liniek a vyhotovovanie a ukladanie zvukových záznamov z týchto volaní, t. j. záznamov týkajúcich sa osoby Účastníka alebo prejavov jeho osobnej povahy, taktiež na použitie takýchto získaných záznamov na účely vyhodnocovania požiadaviek Účastníka, rozsahu a kvality Služieb poskytovaných Účastníkovi, ako aj posudzovania a vybavovania sťažností 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 kontaktnéj, resp. oprávnenej osoby Účastníka pre potreby komunikácie, autorizácie pokynov, poskytovania informácií a ďalších aktivít za účelom vybavovania obchodných, technických a finančných záležitostí súvisiacich so Zmlouvou 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 zákaznickej 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:
- a) Účastník je v zmluvnom vzťahu s Podnikom na základe platnej a účinnej Zmluvy, ku ktorej sa akciový komponent poskytuje,
 - b) Účastník sa zaviazal zotrvať v zmluvnom vzťahu s Podnikom minimálne po dobu viazanosti (dobu určitú) dohodnutú v Zmluve,
 - c) 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.

V prípade, ak z akéhokoľvek dôvodu dôjde k ukončeniu platnosti Zmluvy, sa Účastník zaväzuje:

1. oplatiť Podniku poskytnutú zľavu podľa príslušných ustanovení Zmluvy a Podmienok, a to bez ohľadu na dĺžku doby, ktorá mu ešte zostáva do ukončenia dohodnutej doby trvania Zmluvy; 2. nahradiť Podniku všetky svoje finančné záväzky za služby, pri ktorých ku dňu ukončenia platnosti Zmluvy o pripojení uplynula lehota ich splatnosti.

4. Všetky záväzky je Účastník povinný splniť najneskôr do piatich pracovných dní po ukončení zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Podnikom.

5. Na komponent sa vzťahuje 24-mesačná záručná doba.

6. Reklamačný poriadok je zverejnený na Webovom sídle Podniku.

7. Nárok na zľavu podľa bodu 21.1 vyššie nie je možné uplatniť v prípade opakovanej viazanosti (doby určitej).

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 ul. č. 15, 85101 Bratislava, ktoré zabezpečuje následné zhodnotenie prípadne likvidáciu odpadu zmluvnými partnermi.

Článok 22 Záverečné ustanovenia

22.1. Tieto Podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 01.02.2022 ako zmena a náhrada doterajších Podmienok, vrátane Podmienok „**VŠEOBECNÉ PODMIENKY poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby verejnej telefónnej služby a hlasovej služby 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.

