

6/2013
15.10.12

Zmluva o poskytovaní verejných služieb

uzavorená podľa § 44 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení

1. ZMLUVNÉ STRANY

1.1. Účastník

obchodné meno	:	Obec Vinica
sídlo	:	Cesta slobody 466/44
IČO	:	991 28 Vinica
IČ DPH	:	00319678
bankové spojenie	:	
číslo účtu	:	
zapisaná	:	
v zastúpení	:	Béla Hrubík, starosta

(ďalej len ako „**Účastník**“)

1.2. Podnik

obchodné meno	:	SWAN, a. s.
sídlo	:	Borská 6
	:	841 04 Bratislava
IČO	:	35 680 202
IČ DPH	:	SK 2020324317
bankové spojenie	:	Tatra Banka, a.s.
číslo účtu	:	2620726338/1100
zapisaná	:	v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I
v zastúpení	:	oddiel: Sa, vložka č.: 2958/B Ing. Jana Vicová, na základe plnomocenstva zo dňa 1.2.2006

(ďalej len ako „**Podnik**“)

1.3. Účastník a Podnik týmto v zmysle § 44 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciach v platnom znení (ďalej len „**Zákon**“) uzavárajú túto Zmluvu o poskytovaní verejných služieb (ďalej len „**Zmluva**“).

2. PREDMET ZMLUVY

2.1. Na základe Zmluvy sa

- 2.1.1. Podnik zavádzajú poskytovať Účastníkovi verejné elektronické komunikačné služby (ďalej len „**Služby**“) za cenu, spôsobom a za podmienok ďalej uvedených v Zmluve a
- 2.1.2. Účastník sa zavádzajú Služby riadne užívať a platiť za ich užívanie Podniku dohodnutú cenu.

3. SLUŽBY

- 3.1. Zmluvné strany sa dohodli, že tato Zmluva má charakter rámcovej zmluvy, ktorá upravuje základné podmienky poskytovania Služieb. Jednotlivé Služby budú poskytované na základe

-
- jednotlivých objednávok, ktoré budú mať charakter čiastkových zmlúv (ďalej len „**Objednávka**“).
- 3.2. Každá Objednávka bude obsahovať najmä presnú špecifikáciu Služby, údaje o koncovom bode Služby (ďalej len „**Pripojný bod**“), technologické parametre, cenu a dobu, na ktorú sa Objednávka ako čiastková zmluva uzatvára (ďalej len „**Viazanost**“). Každá Objednávka tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy.
- 3.3. Na vzťahy vzniknuté na základe Objednávok a v Objednávkach priamo neupravené sa primerane použijú ustanovenia tejto Zmluvy.
- 3.4. Na platnosť Objednávky sa vyžaduje, aby bola podpísaná štatutárnymi orgánmi zmluvných strán alebo osobami, ktorým to vyplýva z organizačného poriadku alebo iných interných predpisov zmluvných strán alebo ktoré sú na tento účel poverené alebo splnomocnené zmluvnými stranami.

4. ZRIAĎOVANIE SLUŽIEB

- 4.1. Zriaďovanie jednotlivých Služieb v Pripojných bodoch je realizované v súlade s príslušnou Objednávkou. Služba sa v príslušnom Pripojnom bode považuje za zriaďovu a funkčnú po protokolárnom prevzatí pripojenia, t.j. po podpise preberacieho protokolu oboma zmluvnými stranami.
- 4.2. Zmluvné strany sa dohodli, že na účely tejto Zmluvy a jednotlivých Objednávok, sa každá Služba, ktorú má Podnik poskytovať Účastníkovi, vrátane príslušných Pripojných bodov, považuje za prevzatú Účastníkom aj v tom pripade, ak ju Účastník naprieck pripravenosť Podniku a jeho výzve na prevzatie neprevezme z dôvodov na jeho strane, a to ani v dodatočnej päťdňovej lehote poskytnutej mu Podnikom.
- 4.3. Podnik sa zavázuje Službu na príslušnom Pripojnom bode zriadí najneskôr do 30 dní od uzavretia Objednávky, ak v príslušnej Objednávke nie je uvedené inak.

5. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 5.1. Podnik sa zavázuje dodať Účastníkovi koncové zariadenia (ďalej len „**Zariadenie**“), ak je to potrebné na účely riadneho poskytovania Služby alebo ak o to Účastník požiada. Účastník sa zavázuje Zariadenia používať výlučne v súlade s užívateľskou príručkou, resp. návodom (v závislosti od druhu koncového zariadenia) a nie je oprávnený bez súhlasu Podniku meniť výrobcom a/alebo Podnikom predkonfigurované hodnoty, deinstalovať a premiestňovať Zariadenia ani akýmkoľvek iným spôsobom nimi manipulovať. Zariadenia musia byť trvale zapnuté. Zabezpečenie nepretržitého elektrického napájania je vecou Účastníka. Všetky Zariadenia poskytnuté Účastníkovi v rámci Služieb zostávajú vo vlastníctve Podniku (ak sa zmluvné strany nedohodnú inak v Objednávke).
- 5.2. Podnik v rámci Služby – verejná telefónna služba poskytuje Účastníkovi neobmedzený prístup k službám tiesňového volania. Vzhľadom na charakter Služby sa služba pristupu k lokalizačným údajom neposkytuje.
- 5.3. Podnik je ďalej povinný:
- 5.3.1. pri uzavorení Zmluvy získavať a overovať údaje Účastníka a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa § 56 ods. 3 písm. a) Zákona,
 - 5.3.2. písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky označiť Účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy, resp. Objednávky bez sankcii, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznamením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť,
 - 5.3.3. poskytovať Služby špecifikované a dohodnuté Objednávkami,
 - 5.3.4. dodržiavať zákon č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení,
 - 5.3.5. dodržiavať všetky technické normy a parametre poskytovaných Služieb.
- 5.4. Podnik má právo:
- 5.4.1. na úhradu za poskytnuté Služby,
 - 5.4.2. na náhradu škody spôsobenej na verejnej sieti Podniku a na Zariadeniach,
 - 5.4.3. odmietnuť uzavretie Objednávky, ak:

- 5.4.3.1. poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
- 5.4.3.2. Účastník nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu a Objednávku preto, že je dlžníkom Podniku alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu,
- 5.4.3.3. Účastník nesúhlasí s podmienkami Objednávky.
- 5.4.4. dočasne prerušíť alebo obmedziť poskytovanie Služieb z dôvodu:
- 5.4.4.1. jej zneužívania podľa bodu 5.5. Zmluvy, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
- 5.4.4.2. nezaplatenia splatnej sumy za Službu v lehote 30 dní odo dňa jej splatnosti, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy alebo Objednávky; dočasne prerušíť poskytovanie Služby je Podnik oprávnený iba po predchádzajúcim náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie alebo
- 5.4.4.3. podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka; dočasne prerušíť poskytovanie Služby je podnik oprávnený iba po predchádzajúcim náležitom upozornení,
- 5.4.4.4. narušenia bezpečnosti alebo integrity verejnej siete Podniku, alebo v prípade jej ohrozenia alebo poškodenia,
- 5.4.4.5. merania a riadenia prevádzky zameraného na zamedzenie preťaženia sietového spojenia a to na nevyhnutne potrebnú dobu. Pri meraní Podnik testuje chybosť a zaťaženie jednotlivých častí verejnej siete Podniku. Počas prevádzky sa nepretržite monitoruje prieplustnosť jednotlivých častí verejnej siete Podniku a trendy rastu zaťaženia verejnej siete Podniku.
- 5.4.5. zaviesť dodatočné spôsoby ochrany verejnej siete Podniku, ak je to potrebné z dôvodu jej ochrany alebo ochrany Účastníka a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady zo strany Účastníka,
- 5.4.6. na nevyhnutný čas prerušíť poskytovanie Služieb bez predošlého upozornenia:
- 5.4.6.1. z dôvodov závažných organizačných, technických alebo prevádzkových, napr. z dôvodu štrajkov, havárií charakteru živelných pohrôm, z dôvodu výpadku elektrickej energie, krizových situácií, teroristického útoku, epidémii, brannej pohotovosti štátu a podobne, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky,
- 5.4.6.2. v prípade, že k takému obmedzeniu alebo prerušeniu bude Podnik povinný pristúpiť podľa rozhodnutia príslušného štátneho orgánu Slovenskej republiky.
- 5.5. Za zneužívanie Služby sa považuje najmä, ak
- 5.5.1. Účastník použije Služby na podporu, vytvorenie možnosti, alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, t. j. aktivity v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyselnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií,
- 5.5.2. Účastník použije Služby na narušenie verejnej siete Podniku, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k verejnej sieti Podniku,
- 5.5.3. Účastník sa pokúsi o preťaženie verejnej siete Podniku akýmkolvek spôsobom, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite verejnej siete Podniku,
- 5.5.4. Účastník, ktorý nie je podnikom v zmysle príslušných ustanovení Zákona, sprostredkuje Služby tretím osobám bez písomnej dohody s Podnikom, ktorá môže byť uvedená aj v Objednávke,

- 5.5.5. Účastník zasiela nevyžadanú elektronickú poštu (podľa Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách)
- 5.5.6. Účastník poruší alebo využije Služby na porušenie práva duševného vlastníctva (napr. autorské práva v zmysle zákona č. 618/2003 Z.z. o autorskom práve a pod.) Podniku alebo tretích osôb.
- 5.6. V mieste každého Pripojného bodu Účastník určí povereného pracovníka, ktorý bude kontaktnou osobou pre Podnik. Kontaktná osoba zabezpečí a umožní Podniku, resp. jeho zamestnancom a subdodávateľom za účelom odstraňovania porúch, vykonávania plánovanej údržby, inštalácie a odstraňovania Zariadení a vykonávania iných potrebných prác a výkonov súvisiacich s poskytovaním Služieb, najmä vstup do objektu Pripojného bodu, prístup k technológii a pod. a to na nevyhnutne potrebný čas.
- 5.7. Účastník súhlasi s umiestnením rádiovej technológie (ak sa ako technológia pripojenia použije rádiová technológia) na streche objektu Pripojného bodu v pripade, že je vlastník objektu. V opačnom pripade zabezpečí tento súhlas od vlastníka objektu. Účastník berie na vedomie, že takýto súhlas je nevyhnutný pre riadne a včasné poskytnutie dohodnutého zmluvného plnenia.
- 5.8. Účastník sa zavázuje oznámiť všetky ďalšie údaje a skutočnosti v rámci svojich vedomostí a svojej moci, ktoré sú potrebné na riadne poskytovanie Služieb.
- 5.9. Preloženie Pripojných bodov a zmeny technických parametrov Služieb pre jednotlivé Pripojné body sú dovolené iba na základe Objednávky Účastníka akceptovanej Podnikom.
- 5.10. Účastník je ďalej povinný:
- 5.10.1. používať Služby v súlade so Zákonom, Zmluvou a Objednávkami,
 - 5.10.2. platiť cenu za poskytnuté Služby podľa Zmluvy a Objednávok,
 - 5.10.3. používať iba telekomunikačné zariadenia splňajúce požiadavky osobitných predpisov,
 - 5.10.4. oznamovať podniku bez zbytočného odkladu každú zmenu identifikačných údajov a kontaktných osôb,
 - 5.10.5. používať i dodatočne zavedené spôsoby ochrany verejnej siete Podniku.
- 5.11. Účastník má právo:
- 5.11.1. na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služieb, ktoré nezavinil,
 - 5.11.2. na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služieb zavineného Podnikom; toto právo musí uplatniť v Podniku najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služieb,
 - 5.11.3. ak nie je podnikom v zmysle príslušných ustanovení Zákona sprostredkovávať poskytovanie Služby tretím osobám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Podniku, ktorý môže byť uvedený aj v Objednávke.
- 5.12. Ak je predmetom Objednávky aj verejná telefónna služba, tak Účastník má právo:
- 5.12.1. zapisať sa do verejného telefónneho zoznamu podľa § 50 ods. 2 písm. c) Zákona a na sprístupnenie svojich údajov poskytovateľom informačných služieb o telefónnych číslach alebo telefónnych zoznamov; rozsah údajov, ktoré Účastník požaduje zverejniť budú uvedené v Objednávke,
 - 5.12.2. na prístup k informačnej službe o telefónnych číslach,
 - 5.12.3. bezplatne volať na čísla tiesňových volaní vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania „112“.

6. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 6.1. Cena za Služby je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách v platnom znení.
- 6.2. Cena za jednotlivé Služby je uvedená vždy v príslušnej Objednávke.
- 6.3. Cenu je možné meniť len formou dodatkov k Zmluve alebo Objednávke alebo uzavretim novej Objednávky a to po vzájomnej dohode zmluvných strán, a tiež na základe zmeny daňových predpisov alebo iných legislatívnych vplyvov, ktoré majú priamy vzťah k stanoveniu ceny.

- 6.4. Pre cenu je stanovená mena – euro.
- 6.5. Fakturačným obdobím je 1 (jeden) kalendárny mesiac, ak v Objednávke nie je uvedené inak.
- 6.6. Podnik je oprávnený vyúčtovať faktúrou zriaďovaci (jednorazový) poplatok za Služby ku dňu zriadenia Služby v zmysle článku 4. Zmluvy.
- 6.7. Podnik je oprávnený vyúčtovať faktúrou mesačný poplatok za Služby k prvemu dňu mesiaca, v ktorom sa Služby poskytujú.
- 6.8. V prípade, že predmetom Objednávky bude aj verejná telefónna služba, Podnik je oprávnený vyúčtovať faktúrou mesačný poplatok za hovorné (za prevolané minúty) k prvemu dňu mesiaca, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom sa verejná telefónna služba poskytla. Rovnako je Podnik oprávnený fakturovať cenu Služby, pri ktorej sa cena účtuje podľa odpočtu poskytnutých Služieb.
- 6.9. Lehota splatnosti faktúr je 14 dní odo dňa ich doručenia Účastníkovi. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň pripísania dĺžnej sumy v prospech účtu veriteľa. Pokiaľ posledný deň lehoty splatnosti pripadne podľa slovenského kalendára na deň pracovného voľna, pokoja alebo sviatok, ako deň splnenia peňažného záväzku bude veriteľom za rovnako dohodnutých cenových a platobných podmienok akceptovaný nasledujúci prvý pracovný deň.
- 6.10. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu v zmysle platných právnych predpisov. V prípade, že faktúra nebude obsahovať predpísané náležitosti daňového dokladu, resp. budú v nej uvedené nesprávne alebo neúplné údaje, vráti Účastník faktúru Podniku, ktorý je povinný faktúru upraviť resp. doplniť. U takto upravenej resp. doplnenej faktúry Podnik vyznačí novú lehotu splatnosti.
- 6.11. Bankové poplatky dlužníka znáša dlužník, bankové poplatky veriteľa znáša veriteľ. V prípade porušenia zmluvnej podmienky súvisiacej s úhradou znáša všetky bankové poplatky tá zmluvná strana, ktorá porušenie zavinila.
- 6.12. Podnik upozorní Účastníka (ďalej len „upomienka“) na jeho povinnosť zaplatiť dlužnú čiastku v prípade, ak neuhradil cenu Služieb v lehote jej splatnosti a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie. Poplatok za upomienku, ako aj všetky náklady spojené so súdnym alebo mimosúdnym vymáhaním pohľadávky znáša Účastník.
- 6.13. V prípade omeškania so splnením peňažného záväzku je veriteľ oprávnený fakturovať dlužníkovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dĺžnej sumy za každý deň omeškania.

7. REKLAMAČNÝ PORIADOK

- 7.1. Účastník je oprávnený podať reklamáciu:

- 7.1.1. na správnosť úhrady v prípade, ak existuje dôvodné podozrenie, že Podnik nevystavil faktúru za Služby v súlade so Zmluvou a Objednávkou,
- 7.1.2. týkajúcu sa kvality poskytnutých Služieb.
- 7.2. Podnik si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu v prípade, ak zniženie kvality poskytnutých Služieb spôsobili okolnosti uvedené podľa Zákona.
- 7.3. Reklamáciu na správnosť úhrady, alebo kvalitu služieb, je Účastník oprávnený podať pisomne a doručiť Podniku v lehote do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré budú doručené Podniku po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú podané pisomne, nebudú akceptované.
- 7.4. V reklamácii je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla spoločnosti, IČO spolu s uvedením evidenčného čísla Objednávky, ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie.
- 7.5. Podnik je povinný pisomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie do 30 dní odo dňa jej doručenia na adresu Podniku, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Podnik túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Podnik je povinný o predĺžení pisomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Podnik odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. Oznámenie o výsledku prešetrenia reklamácie bude obsahovať výrok a jeho stručné odôvodnenie. Pokiaľ je to vo vzťahu k predmetu reklamácie účelné, v rozhodnutí uvedie Podnik aj krátke technické stanovisko, z ktorého vychádzal pri rozhodovaní o reklamácii.
- 7.6. Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t. j. nezbavuje Účastníka povinnosti uhradiť faktúru do dňa splatnosti. Ak

suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Podnik povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočítaná sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania Služby.

- 7.7. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázaťeľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočítaná sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
- 7.8. V prípade, že bude reklamácia uznaná za opodstatnenú a Účastníkovi vznikne právo na vrátenie pomernej časti ceny, bude táto zúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcim po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne Podnik dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
- 7.9. V prípade ak sa zistí, že reklamácia je neopodstatnená a Účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa bodu 7.6. Zmluvy, Podnik má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.
- 7.10. V prípade, ak sa zistí, že reklamácia na kvalitu služieb je neopodstatnená a Podniku vznikli náklady spojené s prešetrovaním reklamácie, je Podnik oprávnený tieto náklady Účastníkovi vyúčtovať vo faktúre.

8. SERVIS A GARANCIE

- 8.1. Podnik sa zaväzuje začať s odstraňovaním prípadných porúch Služieb a Zariadení dodaných a inštalovaných Podnikom, ktoré boli zistené dohľadovým centrom Podniku alebo oznámené Účastníkom a overené dohľadovým centrom Podniku bez zbytočného odkladu od nahlásenia poruchy.
- 8.2. Poruchu ohlasuje Účastník telefonicky do dohľadového centra Podniku. Telefonické ohlásenie poruchy musí obsahovať okrem podrobného technického popisu poruchy aj evidenčné číslo Objednávky kvôli identifikácii Služby, prípadne ďalšie informácie požadované Podnikom pri ohlásení poruchy, ktoré sú bezprostredne potrebné k začiatiu odstraňovania poruchy, ako napr. prístupové meno a pod.
- 8.3. Účastník je povinný potvrdiť nahlásenie poruchy písomne alebo mailom bez zbytočného odkladu od telefonického nahlásenia poruchy. Písomné oznámenie musí podať Účastník alebo kontaktná osoba Účastníka, príčom musí obsahovať evidenčné číslo Objednávky, spolu s uvedením dátumu a hodiny telefonického nahlásenia poruchy, podrobny technický popis poruchy, meno osoby, ktorá poruchu nahlásila a jej telefónne číslo. V prípade, že Účastník nepotvrdí písomne alebo mailom telefonické ohlásenie poruchy v zmysle tohto bodu Zmluvy, Podnik nezodpovedá za poskytnutie servisu podľa Zmluvy.
- 8.4. Porucha sa považuje za odstránenú okamihom obnovenia poskytovania Služby alebo okamihom obnovenia dohodnutej úrovne Služby. Odstránenie poruchy Podnik oznámi Účastníkovi telefonicky.
- 8.5. Podnik má právo dočasne prerušiť poskytovanie Služieb z dôvodu odstraňovania porúch, príčom vždy zohľadní záujmy Účastníka a obmedzi prerušenie prevádzky na najkratší nevyhnutný čas.
- 8.6. Plánovanú údržbu je Podnik povinný oznámiť Účastníkovi prostredníctvom e-mailu, alebo faxom najneskôr 1 pracovný deň vopred, zodpovedným osobám, ktoré určí Účastník.
- 8.7. V prípade, že účastník neumožní Podniku uskutočniť okamžitý servisný zásah na Zariadeniach umiestnených v jeho priestoroch, nebude táto doba započítaná do celkovej lehoty opravy.
- 8.8. Miesto ohlasovania porúch (24x7x365 vrátane sviatkov) je Helpdesk prevádzkovateľa (tel. číslo 02 – 35 000 999 a 0908 706 819, mail: helpdesk@swan.sk).
- 8.9. Pokrytie Služby 24x7, t.j. 24 hodín denne, 7 dní v týždni, vrátane sviatkov.
- 8.10. Podnik zabezpečuje odstraňovanie porúch buď servisným zásahom na mieste alebo vzdialeným prístupom.

8.11. Okrem odstraňovania porúch Podnik prostredníctvom oddelenia dohľadového centra poskytuje Účastníkovi aj nasledovné servisné a podporné služby:

- 8.11.1. riešenie reklamácií,
- 8.11.2. technická podpora,
- 8.11.3. proaktívny monitoring Zariadení umiestnených v priestoroch Účastníka, ktoré sú v správe Podnika,
- 8.11.4. riešenie požiadaviek Účastníka,
- 8.11.5. informovanie o plánovaných prácach.

9. ROZSAH ZODPOVEDNOSTI ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 9.1. Podnik a Účastník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zavineného porušenia povinnosti uvedených v Zákone, Zmluve a v Objednávke. Podnik ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.
- 9.2. Podnik zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkovi neposkytnutím, chybným poskytnutím Služieb alebo iným spôsobom, a to len do výšky pomernej časti ceny podľa Objednávky za dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované Služby na základe zavinenia Podniku, alebo boli poskytované chybne. Právo Účastníka na náhradu škody podľa tohto ustanovenia zaniká, ak si ho Účastník pisomne neuplatní voči Podniku do troch mesiacov od posledného dňa príslušného fakturačného obdobia.
- 9.3. Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do Zariadenia, prípadne za škodu spôsobenú nevhodným použitím a umiestnením Zariadenia. V týchto prípadoch Účastník zodpovedá aj za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk.
- 9.4. Podnik nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neposkytnutia alebo obmedzeného poskytnutia Služieb ako priameho dôsledku Účastníkovi označenej plánovanej údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia verejnej siete Podniku alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovanej iným operátorom alebo jej časti alebo ako dôsledok prekročenia kapacity verejnej siete Podniku alebo kapacity siete iného poskytovateľa elektronických komunikačných služieb.
- 9.5. Podnik taktiež nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím Služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky; ako napr. havárie charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krizové situácie, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu a pod..
- 9.6. Podnik nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky Služby spôsobené tretou stranou a tiež nezodpovedá za služby sprístupnené vo verejnej sieti Podniku, ktoré poskytujú tretie strany.
- 9.7. Podnik nezodpovedá za škodu vzniknutú Účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením Služieb alebo Zariadenia zo strany Účastníka.
- 9.8. Podnik nezodpovedá za obsah informácií a údajov prenášaných prostredníctvom Služieb a ani za škodu, ktorú ich obsah môže spôsobiť.
- 9.9. Podnik a ani jeho licenční partneri nenesú zodpovednosť za porušenie právnych predpisov upravujúcich duševné vlastníctvo, ktoré vznikne tretej osobe v dôsledku využívania Služby a jej súvisiacimi produktmi Účastníkom.
- 9.10. Podnik nenesie zodpovednosť za bezpečnosť prístupu resp. Účastníkových dat, t.j. neručí za to, že Účastníkove dáta pri prenose v sieti Internet nebudú zneužité tretimi stranami.
- 9.11. Účastník zodpovedá za zneužitie prístupových kódov zverených mu v súvislosti s používaním Služby.
- 9.12. Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia slovenského právneho poriadku.

10. DOBA PLATNOSTI ZMLUVY A OBJEDNÁVOK

- 10.1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 10.2. Platnosť Zmluvy je možné ukončiť:

- 10.2.1. písomnou dohodou zmluvných strán.

- 10.2.2. písomnou výpovedou s jednomesačnou výpovednou lehotou, ktorá začne plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoved doručená druhej zmluvnej strane.
- 10.3. Doba Viazanosti Objednávok ako čiastkových zmlúv bude uvedená vždy pre každú Objednávkou osobitne v danej Objednávke.
- 10.4. Platnosť Objednávky ako čiastkovej zmluvy je možné ukončiť:
- 10.4.1. dohodou zmluvných strán v písomnej forme,
 - 10.4.2. uplynutím doby Viazanosti, na ktorú bola Objednávky uzatvorená, ale to len za predpokladu, že niektorá zo zmluvných strán vykoná úkon uvedený v nasledujúcej vete. Ak žiadna zmluvná strana pred ukončením Viazanosti Objednávky písomne nepotvrdí druhej zmluvnej strane ukončenie Objednávky, doba platnosti Objednávky sa zmení na dobu neurčitú bez potreby uzatvárať o tom dodatok k Objednávke.
 - 10.4.3. odstúpením od Objednávky zo strany Účastníka z dôvodov uvedených v bode 10.5. Zmluvy,
 - 10.4.4. odstúpením od Objednávky zo strany Podniku z dôvodov uvedených v bode 10.7. Zmluvy,
 - 10.4.5. zaplatením odstupného zo strany Účastníka podľa bodu 10.8. Zmluvy,
 - 10.4.6. písomnou výpovedou s jednomesačnou výpovednou lehotou, ktorá začne plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoved doručená druhej zmluvnej strane a to iba v prípade, že Objednávka bola uzavretá na dobu neurčitú alebo po uplynutí Viazanosti Objednávky došlo k zmene doby platnosti Objednávky na dobu neurčitú v zmysle bodu 10.4.2.
- 10.5. Účastník môže odstúpiť od Objednávky bez sankcií, ak:
- 10.5.1. neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi Podnikom oznámená; ak Podnik neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Objednávky do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, účastník nemá právo odstúpiť od Objednávky podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie,
 - 10.5.2. Podnik ani po opakovanej uznanej reklamácii, neposkytuje Službu podľa Zmluvy a Objednávky alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Objednávky do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opäťovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Podniku stále pretrváva,
 - 10.5.3. Podnik neoznámi Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 Zákona, Účastník má právo odstúpiť od Objednávky do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 Zákona.
- 10.6. Ak sa na základe Objednávky poskytuje viac Služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od Objednávky z dôvodov uvedených v bode 10.5. Zmluvy len vo vzťahu k tej Službe alebo časti Služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od Služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo dotýka.
- 10.7. Podnik môže odstúpiť od Objednávky, ak Účastník:
- 10.7.1. opakovane neoprávnene zasahuje do Zariadenia verejnej siete Podniku alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
 - 10.7.2. nezaplatil cenu za Službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
 - 10.7.3. pripojí na verejnú siet' podniku zariadenie, ktoré nesplňa požiadavky osobitých predpisov alebo používa také zariadenie v rozporte so schválenými podmienkami, a ani na výzvu Podniku zariadenie neodpojí,
 - 10.7.4. opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Podniku kontrolu jej používania, najmä, nie však len, poskytnutie nepravdivých alebo neúplných

identifikačných údajov súvisiacich s poskytovaním Služieb alebo ak Účastník používa Služby protiprávnym spôsobom.

10.7.5. opakovane porušuje podmienky Zmluvy a Objednávky.

- 10.8. Účastník je oprávnený ukončiť platnosť Objednávky pred uplynutím doby Viazanosti, na ktorú bola uzavorená, aj zaplatením odstupného Podniku vo výške určenej nasledujúcim spôsobom: suma pravidelného mesačného poplatku za Služby poskytované na základe predmetnej Objednávky vynásobená počtom mesiacov, ktoré zostávajú do konca doby Viazanosti, na ktorú bola Objednávka uzavorená. Platnosť Objednávky sa ukončí posledným dňom mesiaca, v ktorom Účastník Podniku uhradil odstupné.
- 10.9. Podnik môže vypovedať Objednávku, ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby okrem univerzálnej služby. Ak podnik vypovie Objednávku z dôvodu modernizácie Služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby podľa uzavretej Objednávky, je povinný s výpovedou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej Služby s jej zvýhodneným zriadením.
- 10.10. Ukončenie platnosti Zmluvy nemá vplyv na platnosť a účinnosť Objednávok, ktorých doba Viazanosti ku dňu ukončenia platnosti Zmluvy ešte neuplynula a tiež Objednávok, ktoré sú uzavreté na dobu neurčitú. Až do uplynutia Viazanosti Objednávky a do ukončenia platnosti Objednávky uzavretej na dobu neurčitú sa však Služby poskytujú v súlade s podmienkami uvedenými v Zmluve.

11. MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOROV

- 11.1. Účastník môže predložiť Telekomunikačnému úradu SR spor s Podnikom, a to až po reklamačnom konani, ak nesúhlasi s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.
- 11.2. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje:
- 11.2.1. meno, priezvisko/obchodné meno a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka,
 - 11.2.2. názov a sídlo Podniku,
 - 11.2.3. predmet sporu,
 - 11.2.4. odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
 - 11.2.5. návrh riešenia sporu.
- 11.3. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
- 11.4. Účastník a Podnik môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.
- 11.5. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

12. DÔVERNOSŤ INFORMÁCIÍ

- 12.1. Dôvernými informáciami, ktoré sú predmetom ochrany v zmysle tohto článku Zmluvy, sú akékoľvek informácie poskytnuté za účelom realizácie predmetu Zmluvy, ktoré nie sú verejne prístupné, a ktoré niektorá zmluvná strana označí ako dôverné, alebo s ktorými sa má nakladať vzhľadom na okolnosti známe druhej strane pri poskytnutí informácií, ako s dôvernými (dalej len „**dôverné informácie**“).
- 12.2. Dôvernými informáciami nie sú informácie,
- 12.2.1. ktoré sú, alebo sa následne stanú verejne dostupnými inak, ako porušením povinností podľa tejto dohody prijimatelom, alebo
 - 12.2.2. ktoré boli pred uzavretím tejto dohody známe prijimatelovi bez akejkoľvek povinnosti dodržiavať ich dôvernosť, alebo
 - 12.2.3. ktoré boli získané od tretej osoby, ktorá je oprávnená šíriť tieto informácie.
- 12.3. Zmluvné strany sú oprávnené dôverné informácie sprístupniť iba:

- 12.3.1. ak to požaduje zákon alebo iný právny predpis;
- 12.3.2. ak boli vyžiadane súdmi, orgánmi prokuratúry alebo iným vecne príslušným správnym orgánom na základe zákona;
- 12.3.3. v rozsahu výslovne povolenom Zmluvou.
- 12.4. Každá zo zmluvných strán sa týmto zavázuje, že:
- 12.4.1. bude zachovávať mlčanlivosť o všetkých dôverných informáciách poskytnutých jej druhou zmluvnou stranou,
- 12.4.2. bude chrániť dôverné informácie poskytnuté poskytovateľom dôverných informácií aspoň v takom rozsahu, ako dôverné informácie vlastné, a za tým účelom bude prijímať potrebné opatrenia na ich ochranu,
- 12.4.3. bude vyhotovovať kópie dokumentov obsahujúcich dôverné informácie len s písomným súhlasom poskytovateľa dôverných informácií,
- 12.4.4. poskytne dôverné informácie tretej osobe len s predchádzajúcim písomným súhlasom poskytovateľa dôverných informácií,
- 12.4.5. poskytne dôverné informácie svojim zamestnancom, riaditeľom, poverencom, právnym zástupcom, účtovníkom, konzultantom a iným zástupcom, pokial takéto osoby súhlasili s tým, že budú viazané mlčanlivosťou za podmienok podľa tohto článku Zmluvy, alebo obdobnou dohodou,
- 12.4.6. bude používať dôverné informácie len v súvislosti s realizáciou predmetu Zmluvy,
- 12.4.7. vráti poskytovateľovi dôverných informácií na jeho požiadanie všetky dokumenty obsahujúce dôverné informácie,
- 12.4.8. oznámi poskytovateľovi dôverných informácií neoprávnené použitie, poskytnutie alebo zverejnenie dôverných informácií, a to ihneď po tomto zistení a bude spolupracovať pri znovaobnovení ochrany dôverných informácií a zabránení ich ďalšiemu neoprávnenému použitiu.
- 12.5. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o všetkých dôverných informáciách poskytovateľa dôverných informácií trvá aj po skončení platnosti Zmluvy.
- 12.6. Zmluvné strany sa zároveň zavádzajú dodržiavať ustanovenia § 17 a nasl. Obchodného zákonnika v znení neskorších právnych predpisov, ktoré upravujú obchodné tajomstvo.

13. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 13.1. Právne vzťahy zmluvných strán založené Zmluvou, sa riadia právnym poriadkom Slovenskej Republiky, a to najmä príslušnými ustanoveniami Zákona, Obchodného zákonnika a ďalších právnych predpisov. Pre prípady právnych sporov medzi zmluvnými stranami, ktoré by sa týkali záväzkových vzťahov vyplývajúcich zo Zmluvy, sa zmluvné strany dohodli, že na prejednanie a rozhodnutie takýchto sporov sú príslušné súdne orgány Slovenskej republiky.
- 13.2. Ak táto Zmluva neustanovuje inak, tak akékoľvek oznamenie, žiadosť, požiadavka, vzdanie sa práva, súhlas, schválenie alebo akékoľvek iná komunikácia, ktorá sa vyžaduje alebo je povolená podľa tejto Zmluvy (ďalej len "Oznámenie"), bude urobená v písomnej forme v slovenskom jazyku a bude sa považovať za doručenú, ak bude doručená osobne alebo poštovou doporučenou listovou zásielkou s doručenkou a poštovným vopred uhradeným príslušným odosielateľom na adresu danej zmluvnej strany uvedenú v článku 1. tejto Zmluvy alebo na takú inú adresu, ktorá bude v súlade s týmto bodom Zmluvy označená zmluvnej strane písomne najmenej 5 (päť) pracovných dní vopred. V prípade neúspešného doručenia Oznámenia doporučenou listovou zásielkou sa 3. (tretí) deň uloženia zásielky na pošte bude považovať za deň riadneho doručenia. Akékoľvek Oznámenie podľa tejto Zmluvy bude považované za riadne doručené aj vtedy, ak adresát odmietne prevziať takéto Oznámenie.
- 13.3. Akékoľvek zmeny tejto Zmluvy je možné vykonať výlučne na základe písomnej dohody zmluvných strán formou písomných dodatkov podpísaných obidvomi zmluvnými stranami. Rovnako akékoľvek zmeny Objednávok je možné vykonať výlučne na základe písomnej dohody zmluvných strán formou písomných dodatkov podpísaných obidvomi zmluvnými stranami alebo uzavretím novej Objednávky.
- 13.4. Každé ustanovenie tejto Zmluvy, pokial je to možné, sa interpretuje tak, aby bolo účinné a platné podľa platných právnych predpisov SR. Pokial by však niektoré ustanovenie tejto Zmluvy bolo podľa platných právnych predpisov SR nevymoziteľné alebo neplatné, nebude tým dotknutá platnosť alebo vymoziteľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy, ktoré budú i nadalej záväzné a v plnom rozsahu platné a účinné. V prípade takejto nevymoziteľnosti alebo

neplatnosti budú zmluvné strany v dobrej viere rokovať, aby sa dohodli na zmenách alebo doplnkoch tejto Zmluvy v súvislosti s príslušnou nevymožiteľnosťou alebo neplatnosťou, ktoré sú potrebné na realizáciu zámerov vyjadrených v tejto Zmluve.

- 13.5. Zmluva je vyhotovená v 2 rovnopisoch, pričom každá zmluvná strana obdrží po jej podpise jeden rovnopis.
- 13.6. Zmluva nadobúda platnosť aj účinnosť dňom jej podpisu zmluvnými stranami.
- 13.7. Zmluvné strany svojimi podpismi na Zmluve potvrdzujú, že sa so všetkými ustanoveniami Zmluvy riadne oboznámili, tieto sú im jasné a zrozumiteľné, pričom vyjadrujú ich slobodnú a väznu vôle upravil vzájomné vzťahy dohodnutým spôsobom zbavenú akýchkoľvek mylovin, zmluvná volnosť zmluvných strán nie je žiadnym spôsobom obmedzená a Zmluva nie je uzavretá v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok.

za Účastníka:



podpis :
meno : BELA HUBIK
starosta
dátum : v Vinici, dňa 16.5.2012

za Podnik:



podpis :
meno : Ing. Jana Vicová
na základe plnomocenstva zo
dňa 1.2.2006
dátum : v B. Bystrici, dňa 14.10.2012