

CloudStore

obchodnej spoločnosti SWAN, a.s.

PRVÁ ČASŤ ÚVODNÉ USTANOVENIA

Článok 1

Účel, predmet, rozsah úpravy záväzkov zmluvných strán všeobecnými podmienkami

- 1.1. Spoločnosť SWAN je podnik, ktorý v rozsahu platných právnych predpisov a potrebných rozhodnutí alebo povolení a všeobecných povolení príslušných orgánov verejnej správy je oprávnený poskytovať služby automatizovaného spracovania dát a súvisiace služby.
- 1.2. 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 služby CloudStore medzi spoločnosťou SWAN ako podnikom poskytujúcim príslušnú službu a fyzickými alebo právnickými osobami ako užívateľmi tejto služby, ktoré v súlade s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky a týmito všeobecnými podmienkami platne uzavreli so spoločnosťou SWAN zmluvu o poskytovaní služieb, ktorá upravuje poskytovanie príslušnej služby.
- 1.3. Právne vzťahy medzi spoločnosťou SWAN a jej zmluvným partnerom založené príslušnou zmluvou o poskytovaní služieb, ktoré nie sú v týchto všeobecných podmienkach a zmluve o poskytovaní verejných služieb bližšie upravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

Článok 2 Definície pojmov

- 2.1. Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, tak všetky pojmy definované v tomto článku všeobecných podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých zmluvných dokumentoch upravujúcich záväzkový vzťah medzi spoločnosťou SWAN a jej zmluvným partnerom, na základe čoho:
 - 2.1.1. obchodná spoločnosť SWAN, a. s., so sídlom Landererova 12, 811 09 Bratislava, IČO 35 680 202, IČ DPH SK2020324317, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, 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 službu CloudStore poskytovanú spoločnosťou SWAN a s ktorou spoločnosť SWAN uzavrie platnú zmluvu o poskytovaní služieb, a to aj formou vykonania Objednávky služieb prostredníctvom Webových stránok Podniku prijateľným spôsobom, sa ďalej označuje aj ako **"Objednávateľ"**,
 - 2.1.3. tieto všeobecné podmienky poskytovania služby CloudStore sa ďalej pre účely akýchkoľvek zmluvných dokumentov vystavených spoločnosťou SWAN označujú aj ako **"Podmienky"**,
 - 2.1.4. objednávka vybranej služby CloudStore, v ktorej Objednávateľ uvedie identifikačné údaje Objednávateľa, definuje základné parametre ním požadovanej služby, a to najmä názov služby, jej predmet, rozsah, úroveň, dobu trvania používania vybranej služby CloudStore a identifikačné údaje Objednávateľa sa ďalej označuje aj ako **"Objednávka"**; podanie Objednávky môže Objednávateľ vykonať aj elektronickou formou, najmä prostredníctvom

Webových stránok Podniku alebo Užívateľského rozhrania Podniku. Objednávka sa po akceptácii Podnikom stáva Špecifikáciou.

- 2.1.5. zmluva o poskytovaní služieb uzavretá medzi spoločnosťou SWAN na strane poskytovateľa služieb CloudStore a Objednávateľom na strane užívateľa poskytovaných služieb, vrátane všetkých zmluvných dojednaní, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o poskytovaní 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"**; Objednávateľ je po uzatvorení Zmluvy oprávnený prostredníctvom Užívateľského rozhrania Podniku objednávať, spravovať a rušiť jednotlivé Služby poskytované v prostredí CloudStore;
- 2.1.6. **"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. Špecifikáciou sa stáva aj Objednávka akceptovaná Podnikom, vrátane Objednávky podanej elektronickou formou, najmä prostredníctvom Webových stránok Podniku alebo Užívateľského rozhrania Podniku.
- 2.1.7. Moment sprístupnenia jednotlivej Služby Objednávateľovi sa ďalej označuje aj ako **"Aktivácia Služby"**; za deň začiatku poskytovania Služby a prvý deň prvého fakturačného obdobia sa považuje deň, v ktorom bola vykonaná Aktivácia Služby; Aktivácia Služby sa zároveň považuje aj za akceptáciu Objednávky predmetnej Služby.
- 2.1.8. každý platne uzavretý dodatok alebo inak platne uzavretá dohoda účastníkov Zmluvy, týkajúca sa akejkolvek zmeny alebo doplnenia Zmluvy, na základe ktorej/ktorého dochádza k zmene obsahu Zmluvy sa ďalej označuje aj ako **"Dodatok"**,
- 2.1.9. cenník služieb a doplnkových služieb poskytovaných spoločnosťou SWAN vydaný spoločnosťou SWAN, najmä formou jej zverejnenia v Užívateľskom rozhraní Podniku alebo na Webových stránkach Podniku, sa ďalej označuje aj ako **"Tarifa"**; Tarifa môže obsahovať aj vymedzenie jednotlivých služieb a podrobnejšie podmienky ich poskytovania,
- 2.1.10. Podmienky, Objednávka, Tarifa, Zmluva, 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"**,
- 2.1.11. poskytovanie konkrétnej Objednávateľom vybranej služby CloudStore, obsahom ktorej je automatizované spracovanie dát a súvisiace služby na základe týchto všeobecných podmienok, za podmienok definovaných v Zmluve alebo Tarife sa ďalej označuje aj ako **"Služba"**; na základe Zmluvy môže byť Objednávateľovi poskytovaných aj viac Služieb,
- 2.1.12. stav, kedy Objednávateľ nemôže vôbec využívať Službu, zavinенý chybou na strane spoločnosti SWAN, sa ďalej označuje aj ako **"Porucha"**; závada sieťových služieb na strane Objednávateľa alebo v Sieti internet sa nepovažuje za Poruchu,

- 2.1.13. 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,
- 2.1.14. všetky zložky odplaty uhrádzané Objednávateľom spoločnosti SWAN za plnenie jej záväzkov stanovených Zmluvou určené v príslušných ustanoveniach Zmluvy a platnej Tarify, sa ďalej spoločne označujú aj ako **"Odplata za poskytovanie Služby"**,
- 2.1.15. vstupný jednorazový poplatok za zriadenie Služby, ktorý je Objednávateľ povinný zaplatiť spoločnosti SWAN v súvislosti s uzavretím Zmluvy, a ktorého výška je určená v Zmluve, sa ďalej označuje aj ako **"Aktivačný poplatok"**,
- 2.1.16. daňový doklad vystavený spoločnosťou SWAN Objednávateľovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky na zapltenie Odplaty za poskytovanie Služby, jej časti alebo akéhokoľvek peňažného záväzku Objednávateľa voči spoločnosti SWAN sa ďalej označuje aj ako **"Faktúra"**,
- 2.1.17. zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník a príslušné právne predpisy sa ďalej súhrnne označujú aj ako **"Zákon"**,
- 2.1.18. **"Dôverné informácie"** znamenajú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného Zmluvou a ktoré sú označené ako dôverné, alebo ktoré na základe iných okolností možno považovať za obchodné tajomstvo druhej zmluvnej strany,
- 2.1.19. medzinárodná verejná informačná dátová elektronická komunikačná sieť "internet" sa ďalej označuje aj ako **"Sieť internet"**,
- 2.1.20. **"Prevádzkové údaje"** sú údaje vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétne služby, ktoré sa spracúvajú na účely vytvorenia záznamov o funkčnosti, rozsahu prevádzky služby, jej diagnostiky alebo na účely fakturácie. Prevádzkovými údajmi nie sú agregované (súhrnné) údaje týkajúce sa prevádzky služby užívateľa.
- 2.1.21. **"Webové stránky Podniku"** sú webové stránky na adrese cloudstore.sk alebo SWAN.sk a adresách ich subdomén a podstránok.
- 2.1.22. **"Užívateľským rozhraním Podniku"** je rozhranie pre správu používateľského účtu a služieb na adrese cloudstore.sk.
- 2.1.23. **"Autentifikačné údaje"** sú autorizačné údaje Objednávateľa na jeho identifikáciu pre prístup k Službe, napríklad prihlasovacie meno a heslo. Heslo je dôverným údajom Objednávateľa, slúži na ochranu pred neautorizovaným prihlásením a zneužitím Služby.
- 2.1.24. **"Doména"** je menný názov poskytovaný Registrom domén určený na identifikáciu na internete, hierarchicky podriadený doméne vyššej úrovne.
- 2.1.25. **"Prevádzka domény"** je služba správy a údržby záznamov prevádzkovej domény.
- 2.1.26. **"Webhosting"** je poskytovanie služieb určených na prevádzku a zabezpečenie prevádzky internetových aplikácií a služieb súvisiacich s prevádzkou domén prostredníctvom prostriedkov Podniku. Obsah a predmet služieb je definovaný zvoleným hostingovým programom.
- 2.1.27. **"Držiteľ domény"** je subjekt, ktorému na základe úspešnej registrácie Domény vznikli k Doméne práva a povinnosti, vrátane oprávnenia na jej využívanie a nakladanie s ňou.
- 2.1.28. **"Registrom domén"** sa rozumie organizácia, ktorá je poverená správou a prevádzkou príslušnej domény najvyššej úrovne.
- 2.1.29. **"Virtuálny server"** prevádzka servera vo virtualizačnom prostredí, kde je časť servera Podniku vyhradená pre prevádzku servera Objednávateľa.
- 2.1.30. **"SaaS"** (Software as a service, Softvér ako služba) je poskytovanie konkrétnej aplikácie vrátane zabezpečenia jej prevádzky prostredníctvom Podniku.

- 2.1.31. Slovo/slovné spojenie uvedené v Zmluve a Podmienkach v jednotnom čísle znamená toto slovo/slovné spojenie aj v množnom čísle a naopak.
- 2.1.32. Zákon o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov č. 18/2018 Z. z. sa ďalej označuje aj ako **"ZákonOU"**;
- 2.1.33. 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"**.

DRUHÁ ČASŤ

PREDMET ZMLUVY, POSKYTOVANIE SLUŽBY, ZMLUVA

Článok 3

Predmet Zmluvy

- 3.1. Na základe Zmluvy:
- 3.1.1. spoločnosť SWAN sa zaväzuje Objednávateľovi poskytovať príslušnú Službu a plniť všetky ďalšie povinnosti z nej vyplývajúce tak, ako sú stanovené týmito Podmienkami a Zmluvou,
- 3.1.2. Objednávateľ 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 Objednávateľovi Službu.
- 3.3. Spôsob a podmienky plnenia záväzkov a povinností zmluvných strán stanovených v bodoch 3.1.1. a 3.1.2. Podmienok sú uvedené v Podmienkach alebo vyplývajú zo Zmluvy.

Článok 4

Osobitné ustanovenia platné pre Službu CloudStore

4.1. Ustanovenia pre služby webhostingu a registrácie Domén

- 4.1.1. Podnik sprostredkuje registráciu Domén v príslušných Registroch domén. Držiteľom domény sa stáva subjekt, ktorý je uvedený Objednávateľom v Objednávke, ak to umožňujú pravidlá príslušného registra.
- 4.1.2. Záväzkový vzťah pri poskytovaní služieb registrácie a správy Domény upravujú aj ďalšie zmluvné dokumenty, najmä Všeobecné zmluvné podmienky poskytovania služby Správa Domény obchodnej spoločnosti SWAN, a.s. a Tarifa uvedená v Užívateľskom rozhraní Podniku.
- 4.1.3. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť prípadné poplatky Registrov domén vrátane administratívnych výdavkov.
- 4.1.4. Objednávateľ je zodpovedný za správnosť a úplnosť údajov uvedených v žiadosti o registráciu Domény (Objednávke).
- 4.1.5. Registráciu Domény vykonáva Podnik po splnení všetkých podmienok stanovených Podnikom alebo príslušným Registrom domén, až na základe prijatia platby za Doménu, podľa podmienok a platnej Tarify uvedenej v Užívateľskom rozhraní Podniku alebo na Webových stránkach Podniku. Objednávateľovi vzniká právo na Doménu až po skutočnom vykonaní registrácie.
- 4.1.6. Podnik nezodpovedá za registráciu Domény iným subjektom, pri registrácii novej Domény, v čase medzi objednaním služby registrácie Domény

Objednávateľom a skutočným prevedením registrácie Domény.

- 4.1.7. Ak je Objednávateľ povinný vykonať registráciu Domény v mene tretej osoby (iného Držiteľa domény), je povinný zabezpečiť oboznámenie tejto tretej strany s týmito obchodnými podmienkami a / alebo s podmienkami príslušného Registra domén. Objednávateľ a Držiteľ domény súhlasia s obchodnými podmienkami príslušného Registra domén.
- 4.1.8. Držiteľ domény udeľuje uzatvorením Zmluvy týkajúcej sa registrácie Domény Podniku súhlas na spracúvanie osobných alebo iných údajov Držiteľa domény v rozsahu a na účel uvedený v článku 20 Podmienok a vo Všeobecných zmluvných podmienkach poskytovania služby Správa Domény obchodnej spoločnosti SWAN, a.s. Uzavretím Zmluvy obsahujúcej službu registrácie a správy Domény udeľuje Držiteľ domény Podniku súhlas s poskytovaním a zverejňovaním údajov v rozsahu meno, priezvisko, akademický titul, adresa (obchodné meno, IČO, sídlo/miesto podnikania pri podnikateľských subjektoch), telefónne číslo, adresa elektronickej pošty v databázach a informačných službách subjektov (WHOIS a i.) vykonávajúcich registráciu a správu domén a poskytovanie informačných služieb o registrovaných doménach. Doba platnosti súhlasov Držiteľa domény podľa tohto článku sa zhoduje s dobou vykonávania podnikateľskej činnosti Podniku, minimálne však po dobu trvania registrácie Domény, ktorá je súčasťou predmetu Zmluvy. V prípade, ak je Držiteľ domény fyzická osoba – nepodnikateľ, je dotknutou osobou a Podnik je prevádzkovateľom v zmysle zákona o ochrane osobných údajov č. 122/2013 Z. z. a práva dotknutej osoby, o ktorej sa spracúvajú osobné údaje, upravené v § 28 a nasl. zákona č. 122/2013 Z. z. sú uvedené v prílohe týchto Podmienok.
- 4.1.9. Podnik neručí za prípadné škody spôsobené nemožnosťou registrácie alebo prevodu Domény.
- 4.1.10. Podnik nekontroluje ani nepreukazuje oprávnenosť žiadostí Objednávateľa o registráciu Domény ani nezodpovedá za akékoľvek práva a povinnosti súvisiace alebo vyplývajúce z registrácie a užívania Domény Držiteľom domény vo vzťahu k tretím osobám. Za prípadné problémy alebo škody spôsobené kolíziami s ochrannými známkami alebo inými právami duševného vlastníctva, súdnym rozhodnutím alebo inými prekážkami, ktoré neumožňujú Objednávateľovi používať Doménu, nesie zodpovednosť Objednávateľ.
- 4.1.11. Právo používať Doménu bude predĺžené alebo prevedené na ďalšie obdobie iba v prípade, že budú splnené všetky podmienky pre predĺženie registrácie Domény v dostatočnom predstihu pred uplynutím platnosti, tj. príslušný Register domén povolí predĺženie registrácie Domény, príslušný Register domén je plne funkčný a predĺženie registrácie Domény úspešne potvrdené a Doména už nebola zrušená z dôvodu uplynutia doby platnosti jej registrácie. Ak Objednávateľ požiada o predĺženie platnosti registrácie Domény po uplynutí doby platnosti v zmysle obchodných podmienok príslušného Registra domén, tak je Objednávateľ povinný uhradiť všetky požadované poplatky spojené s úkonom.
- 4.1.12. V prípade, že je začatý úkon registrácie alebo predĺženia platnosti Domény, ktorý už nie je možné vziať späť, Objednávateľ nemôže požadovať vrátenie poplatkov spojených s danou požiadavkou. Tak isto nemožno meniť názov Domény.
- 4.1.13. Ak Objednávateľ neposkytne súčinnosť pri prevode Domény alebo inak neumožní Podniku

poskytnúť službu predĺženia platnosti registrácie Domény viac ako 60 dní od odpłaty tejto služby, služba sa v takom prípade považuje za poskytnutú.

- 4.1.14. Podnik v rámci webhostingových služieb umožní nepretržitú prevádzku Domény Objednávateľa, t.j. zabezpečí prístup zo Siete internet k www stránkam Objednávateľa, možnosť aktualizovať obsah www stránok a iné služby v zmysle akceptovaných Objednávok Objednávateľa.
- 4.1.15. Objednávateľ, ktorý svojou prevádzkou využíva veľký objem systémových zdrojov servera (ako je CPU, diskový priestor) bude mať možnosť prechodu na príslušný program alebo rozšíriť poskytované služby za príplatok alebo primerane obmedziť využitie systémových zdrojov na prijateľnú úroveň.
- 4.1.16. Webhostingové služby sú poskytované na zdieľaných serveroch. Limity jednotlivých parametrov sú uvedené v hostiteľskej aplikácii. Ak má Objednávateľ vyššie požiadavky, môže objednať prechod na vyšší variant hostingových služieb, prípadne na službu virtuálnych serverov.
- 4.1.17. V priestoroch webového sídla je možné uložiť iba súbory, ktoré sú potrebné na prevádzku webu a prezentáciu údajov a smeruje na ne z tohto webu odkaz. Webhosting neslúži ako zálohovací priestor alebo úložisko, ale výhradne len pre prevádzku verejných www prezentácií.
- 4.1.18. Spoločnosť SWAN nepreberá žiadnu zodpovednosť za údaje Objednávateľa ukladané v rámci Služby. V prípade straty dát spôsobených Poruchou budú dáta obnovené zo strany Podniku z dostupných záloh. Dostupnosť záloh pre Objednávateľa v Užívateľskom rozhraní Podniku nie je garantovaná službou.
- 4.1.19. Server SMTP (server outgoing mail) Podniku je zakázané využívať na hromadné rozosielanie nevyžiadaných obchodných oznámení. Ak Objednávateľ na vyžiadanie neodovzdá Podnikom požadované informácie k hromadne rozoslaným e-mailom, Podnik má právo blokovat' zasielanie e-mailových správ.
- 4.1.20. Podnik neručí za prípadné škody spôsobené nemožnosťou odosielania e-mailových správ po prekročení stanoveného limitu, ktorý je daný zvoleným programom.
- 4.1.21. Objednávateľ sa zaväzuje, že nebude zaťažovať server nefunkčnými skriptami a podnikat' kroky smerujúce proti funkcii servera. Ďalej, že nebude prevádzkovať skripty, ktoré by akokoľvek mohli poškodiť Podnik alebo tretie strany a ich povest'.
- 4.1.22. Podnik si vyhradzuje právo odmietnuť zavedenie skriptu / komponentu bez ďalšieho vysvetlenia. Skripty / komponenty, ktoré majú funkciu skriptu / komponentu na serveri ako verejné, budú odmietnuté.
- 4.1.23. Poplatky za webhostingové služby a služby registrácie / predĺženia domén, sú splatné ročne (ak nie je dohodnuté inak).
- 4.2. Ustanovenia pre služby Virtual Data Server / Virtual Private Server (VDS/VPS)**
- 4.2.1. Súčasťou služieb virtuálnych serverov je iba prevádzka príslušného virtuálneho hardvéru a jeho sprístupnenie do Siete internet. V tejto službe nie je zahrnuté používanie žiadneho softvéru ani žiadnych ďalších služieb. Softvér si nainštaluje a konfiguruje Objednávateľ sám, prípadne Podnik za úhradu podľa aktuálneho cenníka/Tarify.
- 4.2.2. Podnik zodpovedá za funkčnosť virtuálnych serverov po hardvérovej stránke. Podnik nezodpovedá

za funkčnosť softvéru na virtuálnom serveri a jeho správnej konfigurácii (s výnimkou softvéru, ktorý priamo zabezpečuje virtualizáciu). O operačný systém na serveri a o všetky ďalšie softvérové komponenty a údaje sa stará Objednávateľ.

4.2.3. Podnik nevykonáva monitorovanie funkčnosti virtuálneho servera (s výnimkou samotného virtualizačného prostredia).

4.2.4. Objednávateľovi je zakázané využívať iné IP adresy, ktoré mu neboli pridelené, alebo inak sa pokúšať narušiť alebo preťažiť sieťovú komunikáciu alebo samotnú sieť Podniku. V prípade neoprávneného použitia IP adresy je Podnik oprávnený okamžite odpojiť server od siete.

4.2.5. Objednávateľ je povinný mať svoj virtuálny server nastavený tak, aby pri plánovanom alebo neplánovanom reštarte došlo k správne mu spusteniu všetkých potrebných aplikácií a služieb na serveri. Podnik nezodpovedá za prípadné problémy alebo škody spôsobené nesprávnym spustením aplikácií alebo služieb alebo nesprávnou konfiguráciou Objednávateľa.

4.2.6. Podnik zodpovedá za licencovanie serverového operačného systému v prostredí VPS. Objednávateľ nie je oprávnený použiť vlastné licencie pre operačný systém Windows.

4.2.7. Ak Objednávateľ využíva v rámci Služby prenájom licencií vybraných produktov spoločnosti Microsoft prostredníctvom Podniku licencovaných formou SAL (Subscriber Access License), Objednávateľ je povinný oznámiť Podniku každú novú osobu, ktorá využíva danú Službu, pričom Podnik je oprávnený zvoliť formu, ktorou takéto oznámenie môže byť vykonané (napr. elektronicky). V prípade použitia licenčného modelu SAL je Objednávateľ zodpovedný za dodržanie podmienok licenčného modelu, najmä oznamovať Podniku počet SAL licencií v súlade s podmienkami Microsoft SPLA.

4.2.8. Objednávateľ nie je oprávnený využívať vlastné licencie pre SQL Server a môže používať výhradne licencie objednané prostredníctvom Objednávateľa. V prípade použitia licencií na užívateľov udelených formou SAL (Subscriber Access License), napríklad SQL Standard Server SAL, Objednávateľ sa zaväzuje prostredie Služby neintegrovat' s iným systémom alebo inak neumožniť multiplexing (nepriamy prístup užívateľov iného systému).

4.2.9. Podnik poskytuje iba všeobecné informácie a návody na poskytované služby. Podnik nevykonáva asistenciu alebo spoluprácu pri spracovaní webov alebo aplikácií Objednávateľa, okrem prípadov, keď je takáto asistencia dohodnutá samostatnou zmluvou.

4.3. Ustanovenia pre služby SaaS

4.3.1. Podnik vykonáva kontinuálne monitorovanie dostupnosti infraštruktúry na zabezpečenie prevádzkovania služby SaaS.

4.3.2. Podnik nenesie zodpovednosť za škody spôsobené chybou softvéru alebo sietí tretích strán.

4.3.3. Objednávateľ môže zmeniť parametre súvisiace s využívaním danej aplikácie SaaS prostredníctvom Užívateľského rozhrania Podniku alebo klientskej požiadavky.

4.3.4. Objednávateľ pristupuje k aplikácii SaaS prostredníctvom rozhrania, ktoré je priamo podporované aplikáciami.

4.3.5. Objednávateľ má možnosť získať alebo previesť licenciu na vybraný softvér tretích strán prostredníctvom Podniku.

4.4. Záruka SLA pre služby SaaS

4.4.1. Podnik sa zaväzuje dodržiavať mesačné SLA záruky pre každú Službu SaaS zvlášť, a to v rozsahu 99,9%. V prípade nedostupnosti serverov z dôvodu výpadku infraštruktúry spravovanej Podnikom sa uplatní záruka za nedodržanie SLA záruky na všetky nedostupné servery.

4.4.2. Podnik sa zaväzuje začať opravu výpadku poskytnutých služieb SaaS najneskôr do 30 minút od zistenia v režime 24/7 a v prípade, ak je možné odstrániť chybu na diaľku. V prípade, že ide o chybu, pri ktorej je potrebná fyzická prítomnosť Podniku je táto lehota predĺžená o dobu, ktorá je potrebná na premiestnenie zo sídla Podniku do miesta, odkiaľ je služba poskytovaná, ak ide o službu umiestnenú v lokalite Objednávateľa. V prípade prekročenia tejto lehoty má Objednávateľ nárok na zľavu vo výške 0,7% z mesačnej Odplaty za poskytovanie Služby týkajúcu sa nedostupného servera za každú hodinu oddialenia nezačatia opravy.

4.4.3. V prípade, že v zúčtovacom Období nie je z viny Objednávateľa dodržaná mesačná dostupnosť Služby SaaS, Objednávateľ má nárok na zľavu z mesačnej Odplaty za poskytovanú jednotlivú Službu SaaS, ktorej dostupnosť nebola dodržaná vo výške:

Dostupnosť ≥ 99,9%	0,0%
99,9% > dostupnosť ≥ 99,5%	15,0%
99,5% > dostupnosť ≥ 99,0%	30,0%
99,0% > dostupnosť ≥ 95,0%	50,0%
95,0% > dostupnosť	100,0%

Žiadosť o zľavu musí Objednávateľ vykonať písomne listinnou formou, najneskôr v kalendárnom mesiaci nasledujúcom po zúčtovacom Období, inak tento nárok zaniká.

4.4.4. Doba výpadku servera alebo služieb z dôvodu vyššej moci alebo z dôvodu neovplyvniteľného Podnikom sa nezapočítava do záruky SLA. Doba výpadku sa do SLA záruky nezapočítava ani v prípade, že dochádza k opakovaným výpadkom kvôli preťaženiu servera a Objednávateľ neustále nedodržiava odporúčania oznámené Podnikom (napríklad odporúčanie prechodu na výkonnejší server) alebo v prípade, že došlo k blokovaniu servera zo strany Podniku na základe podozrenia na nelegálnu činnosť (napr. šírenie spamu, phishing, útoky) alebo z dôvodu zásahu smerovaného na server Objednávateľa. Do celkového času nedostupnosti sa započítavajú výpadky dlhšie ako 5 minút.

4.5. Objednávateľ môže využívať len prostriedky servera Podniku, ktoré mu boli poskytnuté na základe vytvorených služieb.

4.6. Podnik má právo zrušiť poskytnuté služby Objednávateľovi, ktorý je v omeškaní s akoukoľvek platbou. V prípade zrušenia služby z dôvodu nečinnosti Objednávateľa môže dôjsť k zrušeniu súvisiacich služieb. V takomto prípade Podnik nezodpovedá za škodu vzniknutú stratou u Objednávateľa a stratou dostupnosti prevádzkovaných aplikácií.

4.7. Porušením povinnosti Podniku zabezpečiť nepretržitý prevádzkový servis nie je prerušenie prevádzky Služby vzniknuté okolnosťami, ktoré nie sú ovplyvnené Podnikom alebo prerušenie prevádzky z dôvodu systémových zásahov Podniku do prevádzky servera. Podnik je povinný informovať Objednávateľa o plánovaných zásahoch v používateľskom rozhraní.

4.8. Objednávateľ je povinný sám sledovať údaje o expirácii poskytnutých služieb. Podnik Objednávateľa informuje o blížiacom sa uplynutí lehoty, nie je ale povinný to urobiť. Podnik neručí za škody spôsobené tým, že upozornenie na uplynutie platnosti služieb nebolo dodané Objednávateľovi.

4.9. Akékoľvek zmeny parametrov poskytovaných služieb môžu byť Podnikom spoplatnené podľa aktuálneho cenníka

- alebo dohody medzi Objednávateľom a Podnikom. Všetky zmeny budú vykonané po zaplatení prípadného poplatku.
- 4.10. Podnik má právo pozastaviť, zrušiť alebo zabrániť prístupu k poskytovaným službám na základe súdneho príkazu alebo na základe žiadosti orgánov činných v trestnom konaní.
- 4.11. V prípade objednania už zrušenej služby Podnik nezaručuje rovnakú konfiguráciu služieb ani obnovenie dát zo záloh.
- 4.12. V rámci služieb ponúka Podnik prenájom licencií vybraných produktov spoločnosti Microsoft. Podnik neposkytuje k týmto produktom technickú podporu. Softvér ani licencie k jeho využívaniu nie sú v majetku Podniku ani Objednávateľa. Zrušením služby zaniká Objednávateľovi právo licencie využívať. Objednávateľ je povinný riadiť sa licenčnými podmienkami príslušného produktu spoločnosti Microsoft. Je najmä zakázané tieto produkty ďalej prenajímať, akýmkoľvek spôsobom scudziť, poskytovať na splátky, požičiavať alebo poskytovať tretej strane alebo tejto tretej strane umožniť prístup, vytvárať kópie (s výnimkou nevyhnutnej zálohy). Prípadné záložné kópie je Objednávateľ povinný zlikvidovať najneskôr 30 dní po zrušení predmetnej Služby.
- 4.13. Okrem iných povinností Objednávateľa voči spoločnosti SWAN, Objednávateľ berie na vedomie a súhlasí, že je tiež priamo právne zodpovedný voči tretím stranám - dodávateľom programového vybavenia za akékoľvek porušenia ustanovení a podmienok **Zákazníckych licenčných podmienok služby – Podmienok používania softvéru Microsoft** vydaných Podnikom a ďalších podmienok a ustanovení používania programového vybavenia od príslušného dodávateľa programového vybavenia, na ktoré sa tieto ustanovenia a podmienky vzťahujú.
- 4.14. Ak Objednávateľ využíva v rámci Služby prenájom licencií vybraných produktov spoločnosti Microsoft prostredníctvom Podniku a spoločnosť Microsoft zmení rozsah, verzie alebo podmienky používania príslušných produktov alebo zruší poskytovanie licencií pre príslušné produkty, Podnik je oprávnený jednostranne zrušiť poskytovanie príslušného produktu Objednávateľovi alebo upraviť podmienky jeho používania, vrátane cenových podmienok.
- 4.15. Spoločnosť SWAN voči Objednávateľovi neponesie zodpovednosť za neoprávnený prístup k údajom alebo neoprávnené používanie Služby, ak takýto neoprávnený prístup alebo použitie nespôsobilá spoločnosť SWAN nedodržími bezpečnostných opatrení.
- 4.16. Zmluvné strany sa dohodli a súhlasia, že užívateľský účet nemusí byť dostupný nepretržite, najmä s ohľadom na nevyhnutnú údržbu hardvérového a softvérového vybavenia Podniku, resp. osobami tretej strany. Podnik je oprávnený uskutočniť krátkodobé prerušenie prevádzky servera, najmä z dôvodu technickej údržby, odstraňovania porúch a opráv tých častí systému, ktoré priamo ovplyvňujú poskytovanie služieb. Tento čas nesmie byť dlhší ako 90 minút. Podnik informuje Objednávateľa na stránkach užívateľského rozhrania, o vykonávaní uvedených činností alebo iných činnostiach vedúcich k prerušeniu prevádzky servera v dostatočnom predstihu s výnimkou havárií. U služieb, na ktoré je poskytnutá záruka SLA, sa započíta doba výpadku servera do SLA.
- 4.17. Podnik nie je povinný overiť alebo potvrdiť doručenie informácií alebo oznámenie Objednávateľovi. Odoslanie na kontaktnú emailovú adresu Objednávateľa je považované za doručenie. Súhlasom s týmito Podmienkami, berie Objednávateľ túto skutočnosť na vedomie.
- 4.18. Objednávateľ vyhlasuje, že nebude používať Službu na publikovanie žiadneho obsahu, ktorého zverejnenie by mohlo predstavovať porušenie zákona alebo zakladať trestnoprávnu zodpovednosť voči osobám podieľajúcim sa na poskytovaní služieb implementovaných v rámci Služby.
- 4.19. Objednávateľ vyhlasuje, že Službu nebude používať na spracúvanie údajov, ktoré sú osobnými údajmi, bez predchádzajúceho uzavretia dohody s Podnikom o spracúvaní osobných údajov.

- 4.20. Objednávateľ vyhlasuje, že Službu ani žiadnu jej časť neposkytne a nespístupní tretím stranám bez predchádzajúceho písomného súhlasu Podniku.
- 4.21. Objednávateľ vyhlasuje, že Službu nebude používať na zverejňovanie údajov, ktoré by mohli porušovať práva duševného vlastníctva tretích strán, alebo inou formou, ktorá by mohla takéto porušenie spôsobiť, napríklad pozmeňovaním, odstraňovaním alebo zakrývaním ochrannej známky a porušovaním práva na duševné vlastníctvo produktov používaných na poskytovanie služieb. Objednávateľ predovšetkým vyhlasuje, že si zakúpi práva ku každému softvéru, ktorý umiestni na server, pričom na takomto softvéri nebudú žiadne práva alebo záväzky tretích strán. V prípade že si tretie strany uplatnia voči Podniku akékoľvek nároky na základe nepravdivých informácií poskytnutých Objednávateľom, Objednávateľ bude povinný tieto nároky uspokojiť na vlastné náklady. V prípade, že nárok bude uspokojený Podnikom alebo uplatnený voči Podniku, Objednávateľ bude povinný do 14 dní od doručenia žiadosti Podniku uhradiť v plnej výške tento nárok aj všetky dodatočné náklady, predovšetkým administratívne a právne náklady. Ak Podnik alebo príslušný úrad vyzve Objednávateľa, aby sa zúčastnil súdneho pojednávania, ktoré vzniklo následkom poskytnutia nepravdivých informácií Objednávateľom, Objednávateľ sa tohto pojednávania musí zúčastniť na vlastné náklady. Podnik bude Objednávateľa informovať o všetkých nárokoch, ktoré boli uplatnené na základe tohto pravidla.
- 4.22. Objednávateľ súhlasí s tým, že za účelom kontroly využívania produktov spoločnosti Microsoft a overenia licenčných práv na požiadanie bezodkladne poskytne Podniku úplný výpis produktov Microsoft, ktoré má inštalované a využíva v rámci predmetnej Služby. V prípade, ak Podnik zistí, že nie sú dodržané licenčné podmienky používania niektorého produktu v rámci Služby, Objednávateľ poskytne Podniku a spoločnosti Microsoft maximálnu súčinnosť a spoluprácu pri odstránení zistených nedostatkov.
- 4.23. Súčasťou poskytovaných Služieb môže byť klientsky softvér, ktorý môže Objednávateľ inštalovať na svoje zariadenia. V takom prípade je Objednávateľ povinný riadiť sa podmienkami EULT, ktorý Podnik poskytne Objednávateľovi. V prípade ukončenia platnosti Zmluvy v časti príslušnej Služby je Objednávateľ povinný klientsky softvér odstrániť zo svojich zariadení najneskôr do 30 dní po ukončení platnosti Zmluvy v časti príslušnej Služby.
- 4.24. V prípade ukončenia platnosti Zmluvy v časti príslušnej Služby Podnik na svojich zariadeniach zlikviduje všetky údaje Objednávateľa uložené prostredníctvom predmetnej Služby.

Článok 5

Rozsah poskytovanej Služby

- 5.1. Spoločnosť SWAN je oprávnená Objednávateľovi 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 Objednávateľovi Službu, a to len v prípade riadneho a včasného splnenia všetkých záväzkov Objednávateľa 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.

Článok 6

Podmienky na poskytovanie Služby

- 6.1. Záujemca o poskytovanie Služby je povinný pred uzavretím Zmluvy:
- 6.1.1. doručiť spoločnosti SWAN správne a úplne vyplnenú Objednávku alebo návrh na uzavretie Zmluvy,
- 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.
- 6.2. V prípade, že z Podmienok alebo Zákona nevyplýva niečo iné, spoločnosť SWAN je oprávnená odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom o poskytovanie Služby, ak:
- 6.2.1. spoločnosť SWAN nedostala v zmysle bodu 6.1.1. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby Objednávku, obsahujúcu údaje potrebné pre uzavretie Zmluvy,
- 6.2.2. spoločnosť SWAN nedostala v zmysle bodu 6.1.2. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby požadované dokumenty,
- 6.2.3. spoločnosť SWAN nedostala v zmysle bodu 6.1.2. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby hodnoverné doklady preukazujúce prípadné nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých subjektov v súvislosti s užívaním poskytovanej Služby,
- 6.2.4. poskytovanie Služby podľa Objednávky je zo strany spoločnosti SWAN v požadovanom mieste, rozsahu alebo za podmienok požadovaných záujemcom o poskytovanie Služby technicky neuskutočiteľné, alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
- 6.2.5. spoločnosť SWAN nemá od záujemcu o poskytovanie Služby záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je/bol dlžníkom spoločnosti SWAN alebo spoločnosť SWAN už predtým odstúpila od zmluvy s ním (i v časti jednotlivej Služby) alebo zmluvu s ním (i v časti jednotlivej Služby) vypovedala a je tak dôvodný predpoklad, že záujemca o poskytovanie Služby nebude riadne a včas plniť svoje záväzky stanovené Zmluvou,
- 6.2.6. záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy a Zmluvných dokumentov,
- 6.2.7. jej uzavretie by bolo v rozpore so Zákonom alebo platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 6.3. Spoločnosť SWAN je povinná začať poskytovať Službu v súlade s platnými právnymi predpismi a potrebnými rozhodnutiami alebo povoleniami, pričom súčasne musia byť splnené nasledovné podmienky:
- 6.3.1. Zmluva bude medzi zmluvnými stranami platne uzavretá,
- 6.3.2. Objednávateľ riadne a včas zaplatí spoločnosti SWAN všetky zo Zmluvy a Objednávky vyplývajúce finančné záväzky, vrátane Aktivačného poplatku,
- 6.3.3. Objednávateľ získa od všetkých dotknutých subjektov všetky nevyhnutné povolenia na užívanie Služby,
- 6.3.4. neexistujú technické alebo organizačné prekážky, ktoré by spoločnosti SWAN znemožňovali začať poskytovanie Služby.
- 6.4. Spoločnosť SWAN vynaloží úsilie zriadiť Službu 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 Objednávateľa 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.
- a taktiež aj pre výkon prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravu zariadení a systémov SWAN alebo prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v zariadeniach a systémoch SWAN. Na tieto skutočnosti bude Objednávateľ upozornený v súlade s bodom 8.1.6. Podmienok.
- 7.2. Spoločnosť SWAN je oprávnená dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to v prípade ak Objednávateľ:
- 7.2.1. zneužíva Službu alebo ak Objednávateľ umožňuje jej zneužívanie (vrátane podozrenia, že Služba bola využívaná/zneužívaná treťou osobou bez vedomia Objednávateľa), a to až do odstránenia zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich toto zneužívanie, resp. ak sa zneužívanie nepotvrdí. Za zneužívanie Služby sa považuje napríklad najmä :
- (i) vykonávanie akejkoľvek nezákonnej alebo inej nevhodnej aktivity, ktorá je v rozpore s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky alebo dobrými mravmi, a to prostredníctvom poskytovanej Služby;
 - (ii) šírenie a umožnenie šírenia nezákonnej alebo najmä nevhodnej komunikácie;
 - (iii) šírenie a umožnenie šírenia počítačových vírusov;
 - (iv) šírenie a umožnenie šírenia nevyžiadanych a obťažujúcich správ;
 - (v) porušovanie a umožnenie porušovania autorských alebo vlastníckych práv;
 - (vi) narušenie bezpečnosti sietí a systémov;
 - (vii) neoprávnený prístup alebo pokus o získanie neoprávneného prístupu k údajom v sieťach a systémoch;
 - (viii) preťaženie sietí a systémov;
 - (ix) keď sa po uzavretí Zmluvy preukáže, že Objednávateľ je dlžníkom spoločnosti SWAN;
 - (x) aktivity uvedené v bode 17.7. Podmienok;
- 7.2.2. nezaplatí v lehote splatnosti Odplatu za poskytovanie Služby alebo jej časť, a to až do úplného zaplatenia Odplatu za poskytovanie Služby vrátane príslušenstva alebo zániku Zmluvy;
- 7.2.3. podstatne porušil iné ustanovenia Zmluvy alebo Podmienok, ak bol Objednávateľ na možnosť prerušenia alebo obmedzenia z tohto dôvodu upozornený zo strany spoločnosti SWAN.
- 7.3 V prípade, že spoločnosť SWAN preruší, resp. obmedzí poskytovanie Služby v zmysle bodov 7.1., 7.2. Podmienok, nezakladá toto konanie spoločnosti SWAN právo Objednávateľa na zaplatenie akejkoľvek finančnej alebo inej náhrady Objednávateľovi spoločnosťou SWAN.
- 7.4 V prípade opätovného poskytovania Služby podľa Zmluvy po odpadnutí dôvodu určeného v bode 7.2. Podmienok je spoločnosť SWAN oprávnená požadovať od Objednávateľa úhradu nákladov s tým spojených podľa Tarify platnej v čase opätovného aktivovania Služby pre Objednávateľa bez zmeny podmienok Zmluvy uzavretej medzi oboma zmluvnými stranami.
- 7.5 Podnik nenesie zodpovednosť za nemožnosť doručenia správy prostredníctvom elektronickej pošty, ak bola spôsobená treťou osobou, prípadne zaradením IP adresy odosielateľa správy do zoznamu potenciálnych nebezpečných odosielateľov („black list“) alebo technickými obmedzeniami Sieť internet, najmä kapacitnými obmedzeniami nastavenými v SMTP protokole.

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 pri mimoriadnych udalostiach a krízových situáciách. Ďalej z dôvodu rozhodnutia príslušného orgánu Slovenskej republiky, závažných organizačných, technických alebo prevádzkových dôvodov,

TRETIA ČASŤ PRÁVA A POVINNOSTI SPOLOČNOSTI SWAN A OBJEDNÁVATEĽA

Článok 8

Práva a povinnosti spoločnosti SWAN

- 8.1. Spoločnosť SWAN sa zaväzuje najmä:
- 8.1.1. začať poskytovať Službu v súlade s platnými právnymi predpismi a potrebnými rozhodnutiami alebo povoleniami, pričom súčasne musia byť splnené všetky podmienky určené v bode 6.3. Podmienok,
 - 8.1.2. poskytovať Službu v rozsahu, časovom období a za Odplatu za poskytovanie Služby dohodnutú Zmluvou okrem prípadov určených v týchto Podmienkach a Zákone,
 - 8.1.3. poskytovať Objednávateľovi na jeho telefonické požiadanie vopred dohodnutú telefonickú alebo inú vzdialenú podporu spojenú s riadnym využívaním Služby, a to výlučne v prípade, ak podľa Zmluvy je obsahom Služby aj poskytovanie podpory pri využívaní Služby. Pri kontakte s klientskou podporou môže Podnik vyžadovať overenie totožnosti kontaktnej osoby Objednávateľa vhodnou formou. Ak tak Objednávateľ nevykoná, môže Podnik poskytnutie podpory alebo vykonanie zásahu technikom Podniku odmietnuť,
 - 8.1.4. pokiaľ je to možné vopred, akýmkoľvek vhodným spôsobom informovať Objednávateľa 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 zariadení a systémov 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,
 - 8.1.5. udržiavať zariadenia a systémy SWAN v stave vyžadovanom príslušnými technickými normami Slovenskej republiky,
 - 8.1.6. bezodplatne odstrániť Poruchy vzniknuté bez zavinenia Objednávateľa, a to v čo najkratšom možnom čase od oznámenia Objednávateľom, resp. od zistenia vzniku Poruchy,
 - 8.1.7. zabezpečiť ochranu osobných údajov Objednávateľa v prípadoch ustanovených Zákomom,
 - 8.1.8. akékoľvek dodatočné požiadavky Objednávateľa spojené s využívaním Služby, ktoré nie sú zmluvnými stranami v Zmluve dohodnuté, bude poskytovať spoločnosť SWAN Objednávateľovi 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 Zákomom 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 Objednávateľom spoločnosti SWAN, v súlade s Podmienkami,
 - 8.2.5. dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby Objednávateľovi v súlade s ustanoveniami Zákona a Podmienok,
 - 8.2.6. na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Objednávateľa, ktorá je potrebná na riadne plnenie svojich záväzkov stanovených Zmluvou,
 - 8.2.7. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Zákomom a Zmluvou.

- 8.3. Spoločnosť SWAN nenesie zodpovednosť za obsah a bezpečnosť údajov prenášaných Objednávateľom v Sieti internet.
- 8.4. Podnik nezodpovedá za chyby a škody vzniknuté v dôsledku nesprávnej obsluhy zo strany Objednávateľa alebo ním poverených subjektov. Podnik nenesie zodpovednosť za prerušenie poskytovania služby v prípade zásahu vyššej moci. Pre účely týchto Podmienok "vyššia moc" znamená mimoriadnu, nepredvídateľnú a neprekonateľnú prekážku vzniknutú nezávisle od ľudskej vôle. Strany sa zaväzujú vyvíjať maximálne úsilie s cieľom odstrániť alebo znížiť následky spôsobené vyššou mocou.
- 8.5. 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 Objednávateľa

- 9.1. Objednávateľ 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 Objednávateľa vrátane kontaktných osôb Objednávateľa (uvedených v Zmluve, Zmluvných dokumentoch alebo prílohách) a úkonov na ktoré sú tieto osoby Objednávateľom autorizované, a to najneskôr do siedmich dní odo dňa vzniku zmeny, a udržiavať tieto správne a aktuálne v Uživatelskom rozhraní Podniku,
 - 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 zariadeniach a systémoch SWAN žiadna škoda, a to ani v prípade náhodnej udalosti,
 - 9.1.7. chrániť Autentifikačné údaje k Službe 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. pri využívaní Služby sa riadiť návodmi a pokynmi Podniku, uvedenými v Uživatelskom rozhraní Podniku, na Webových stránkach Podniku, alebo poskytnutými pracovníkmi Podniku zabezpečujúcimi zákaznícku podporu,
 - 9.1.10. oznámiť spoločnosti SWAN mená osôb oprávnených zastupovať Objednávateľa vo vzťahu k spoločnosti SWAN a úkonov na ktoré sú tieto osoby Objednávateľom autorizované,
 - 9.1.11. pred ukončením platnosti Zmluvy preniesť alebo vymazať údaje Objednávateľa uložené prostredníctvom predmetnej Služby zo zariadení a systémov spoločnosti SWAN,
 - 9.1.12. zachovávať v zmysle Zákona obchodné tajomstvo, s ktorým príde Objednávateľ do styku pri užívaní Služby,

- 9.1.13. v prípade, že bola Zmluva uzatvorená na dobu určitú, Objednávateľ je povinný zotrvať v zmluvnom vzťahu s Podnikom na základe tejto Zmluvy minimálne počas doby určitej v zmysle Zmluvy (táto povinnosť sa nevzťahuje na prípady, kedy je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy alebo časti Zmluvy v zmysle Podmienok).
- 9.2. Objednávateľ má právo:
- 9.2.1. na uzavretie Zmluvy so spoločnosťou SWAN, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa ustanovení Zákona a Podmienok,
- 9.2.2. na poskytovanie Služby za podmienok stanovených v Zmluve a v Podmienkach, a to po riadnom a včasnom splnení všetkých podmienok stanovených v článku 6 Podmienok,
- 9.2.3. na bezplatné odstránenie Porúch vzniknutých bez jeho zavinenia, pokiaľ ich riadne nahlási písomne, telefonicky, elektronickou poštou, faxom alebo iným vhodným spôsobom spoločnosti SWAN,
- 9.2.4. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Zmluvou a Zákonom.
- 9.3. Objednávateľ nie je oprávnený previesť akékoľvek svoje práva vyplývajúce zo Zmluvy na akúkoľvek tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti SWAN.
- 9.4. Objednávateľ zodpovedá za trvalé zabezpečenie všetkých zariadení Objednávateľa umožňujúcich používanie Služby pred zneužitím.

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. Objednávateľ má právo, aby mu spoločnosť SWAN poskytovala Službu za Odplatu za poskytovanie Služieb pri uplatnení sadzieb podľa Tarify platnej v čase použitia Služby.
- 10.3. Ak je Odplata za poskytovanie Služby alebo jej zložka stanovená Tarifou v závislosti od rozsahu objednaných alebo využitých Služieb, pre stanovenie výšky Odplaty sú rozhodujúce údaje o objednávkach alebo využívaní Služieb evidované spoločnosťou SWAN.

Článok 11 Odplata za poskytovanie Služby

- 11.1. Výška Odplaty za poskytovanie Služieb vyplýva z Tarify a zo Zmluvy.
- 11.2. Výška Aktivačného poplatku vyplýva zo Zmluvy, pričom v prípade zániku Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu zostáva uhradený Aktivačný poplatok spoločnosti SWAN.
- 11.3. Odplatu za poskytovanie Služby spolu so sumou DPH na túto sumu pripadajúcou je Objednávateľ povinný platiť spoločnosti SWAN v súlade s podmienkami Zmluvy, a to na každé Obdobie poskytovania Služby podľa podmienok určených Zmluvou a týmito Podmienkami, na ktoré sa Odplata za poskytovanie Služby platí.
- 11.4. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, Odplata za poskytovanie Služby sa platí na príslušné Obdobie vždy vopred.
- 11.5. Prvé zúčtovacie Obdobie na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby začína plynúť v deň riadneho sprístupnenia Služby Objednávateľovi podľa Podmienok.
- 11.6. Ak je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené, Objednávateľ má po splnení podmienok stanovených Zmluvou a Podmienkami nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby, a to vo výške a za podmienok stanovených Zmluvou.
- 11.7. Ak bol v Zmluve dojednaný nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby podmienený dĺžkou trvania Zmluvy, tento

vzniká Objednávateľovi výlučne v prípade, že Zmluva bude platne trvať minimálne po dobu uvedenú v príslušnom ustanovení Zmluvy.

- 11.8. V prípade, že Zmluva nebude trvať minimálne po dobu uvedenú v príslušnom ustanovení Zmluvy, dĺžkou trvania ktorej je podmienené poskytnutie zľavy z Odplaty za poskytovanie Služby, stráca Objednávateľ nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby poskytnutú v zmysle bodu 11.7. Podmienok, na základe čoho vzniká Objednávateľovi povinnosť doplatiť spoločnosti SWAN späť od uzavretia Zmluvy súčet jednotlivých Objednávateľovi poskytnutých zliav, t. j. rozdielov medzi Odplatom za poskytovanie Služby bez poskytnutej zľavy z tejto Odplaty a Odplatom za poskytovanie Služby s poskytnutými zľavami z tejto Odplaty, o ktoré boli znížené všetky dovtedy fakturované platby Odplaty za poskytovanie Služby spolu so sumou DPH pripadajúcou na túto doplácanú časť Odplaty za poskytovanie jednej alebo viac Služieb. Objednávateľ sa zaväzuje tento rozdiel uhradiť v lehote splatnosti v zmysle článku 12 bodu 12.2 Podmienok.

Článok 12

Platenie Odplaty za poskytovanie Služby

- 12.1. Objednávateľ 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 na základe prijatia platieb za Služby.
- 12.2. V prípade, ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, každá Faktúra vystavená Podnikom Objednávateľovi je splatná do štrnástich dní odo dňa jej vystavenia spoločnosťou SWAN.
- 12.3. V prípade omeškania s platením akéhokoľvek peňažného záväzku Objednávateľa je spoločnosť SWAN oprávnená fakturovať Objednávateľovi 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 Objednávateľ 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 Objednávateľ povinný uhrádzať na bankový účet spoločnosti SWAN uvedený v Zmluve, resp. vo Faktúre. Objednávateľ 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 Objednávateľa vyplývajúci zo Zmluvy sa považuje za riadne a včas uhradený okamihom pripísania celej sumy fakturovanej Odplaty za poskytovanie Služby alebo peňažného záväzku Objednávateľa 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. Objednávateľ 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

Objednávateľovi Odplatu za poskytovanie Služby podľa sadzieb uvedených v platnej Tarife, pokiaľ Objednávateľ 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 Objednávateľ svoj súhlas.

- 12.8. Ak je napriek písomnej výzve Podniku Objednávateľ nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči Podniku, môže Podnik postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Objednávateľa. 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 Objednávateľa 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 Objednávateľovi poplatok za Upomienku (zmluvnú pokutu) vo výške 2 €.
- 12.10. Bankové poplatky pri zahraničných platbách je povinný uhradiť Objednávateľ v plnej výške. V opačnom prípade nebude platba zo strany Podniku akceptovaná a Objednávateľ tak bude musieť doplatiť rozdiel tak, aby bola na účet Podniku pripísaná suma v požadovanej výške. V prípade uplatnenia on-line platobných metód alebo zahraničného platobného styku na bankový účet budú Objednávateľovi zúčtované všetky transakčné poplatky spojené so zvolenou platobnou metódou.
- 12.11. Odplata za poskytovanie Služby sa považuje za uhradenú, ak sú splnené nasledovné podmienky:
- platba je zaslaná na správny účet Podniku
 - je zadaná presná suma podľa výzvy na platbu v správnej mene
 - pri platbe je uvedený správny variabilný symbol
 - platba je pripísaná na účet Podniku
 - platba je spracovaná fakturačným systémom Podniku pričom pokiaľ kvôli nedodržaniu vyššie uvedených podmienok dôjde k uhradeniu služieb pre iného Objednávateľa, Podnik nenesie žiadnu zodpovednosť za vzniknutú situáciu.
- 12.12. Ak Objednávateľ požaduje vrátiť platby, ktoré neboli použité na úhradu poskytnutých služieb, Podnik je oprávnený účtovať si manipulačný poplatok podľa aktuálnej Tarify uvedenej v Uživatelskom rozhraní Podniku.

PIATA ČASŤ REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok 13

Uplatňovanie a vybavovanie reklamácií

- 13.1. Objednávateľ 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 Objednávateľa (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 Objednávateľ na základe reklamácie domáha. Podnet Objednávateľa doručený inou formou (elektronickou poštou, faxom a pod.) sa považuje za reklamáciu iba v prípade, ak Objednávateľ do troch pracovných dní doručí tento podnet Podniku aj v písomnej

listinnej forme, ktorá obsahuje náležitosti uvedené v tomto bode Podmienok.

- 13.2. V prípade, ak Objednávateľ neuplatní svoje právo podľa bodu 13.1. Podmienok, tak márnym uplynutím lehoty podľa bodu 13.1. Podmienok toto jeho právo zanikne.
- 13.3. Objednávateľ môže reklamáciu v súlade s ustanoveniami bodu 13.1. Podmienok uplatniť v sídle spoločnosti SWAN, pričom spoločnosť SWAN je povinná na požiadanie Objednávateľa vydať písomné potvrdenie o mieste, čase, spôsobe a predmete reklamácie.
- 13.4. Spoločnosť SWAN je povinná reklamáciu podľa bodu 13.1. Podmienok prešetriť a výsledok písomne oznámiť Objednávateľovi do tridsať dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená spoločnosti SWAN.
- 13.5. V prípade, že prešetrenie reklamácie Objednávateľa podľa bodu 13.1. Podmienok je obzvlášť zložité a jej dôkladné prešetrenie nie je v tridsaťdňovej lehote objektívne možné zabezpečiť, je spoločnosť SWAN povinná výsledok svojho šetrenia oznámiť Objednávateľovi do šesťdesiat dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená spoločnosti SWAN. Spoločnosť SWAN je povinná o predĺžení lehoty písomne informovať Objednávateľa pred uplynutím pôvodnej 30-dňovej lehoty s uvedením dôvodov.
- 13.6. Spoločnosť SWAN sa zaväzuje zaslať Objednávateľovi správu o vybavení reklamácie podľa bodov 13.4. a 13.5. Podmienok písomne.
- 13.7. Ak spoločnosť SWAN písomne neoznámí Objednávateľovi výsledok šetrenia reklamácie do tridsiatich dní a v zmysle bodu 13.5. Podmienok do šesťdesiat dní od dátumu jej doručenia spoločnosti SWAN, reklamácia sa považuje za uznanú.
- 13.8. V prípade, ak Objednávateľ podá reklamáciu, ktorá neobsahuje náležitosti reklamácie uvedené v bode 13.1 Podmienok, alebo ak je za účelom objektívneho prešetrenia reklamácie nevyhnutná iná súčinnosť Objednávateľa podľa posúdenia spoločnosti SWAN, spoločnosť SWAN je oprávnená vyzvať Objednávateľa na poskytnutie potrebných údajov alebo inej súčinnosti, pričom Objednávateľ je povinný poskytnúť súčinnosť na základe výzvy spoločnosti SWAN a reklamačné konanie sa prerušuje až do poskytnutia súčinnosti Objednávateľom. 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 Objednávateľa zaplatiť dotknutú časť z Odplaty za poskytovanie Služby podľa príslušnej Faktúry spoločnosti SWAN, ak sa zmluvné strany nedohodli písomne inak.
- 13.10. V prípade, že reklamácia Objednávateľa bude spoločnosťou SWAN uznaná za opodstatnenú, bude suma z Odplaty za poskytovanie Služby, priznaná Objednávateľovi v zmysle reklamácie, zúčtovaná vo fakturačnom Období nasledujúcom po tom Období, v ktorom bola reklamácia spoločnosťou SWAN uznaná, prípadne Podnik dohodne s Objednávateľom iný spôsob odškodnenia.
- 13.11. V prípade, že sa preukáže, že reklamácia Objednávateľa voči sume Odplaty za poskytovanie Služby bola podaná neodôvodnene a Objednávateľ nespĺnil podmienku na odklad platby podľa bodu 13.9. Podmienok, spoločnosť SWAN má právo požadovať od Objednávateľa zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý jeden deň omeškania, a to odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.
- 13.11.1. Ak záväzok vznikol zo spotrebiteľskej zmluvy a dlžníkom je Objednávateľ spotrebiteľ, možno uplatniť úroky z omeškania v zmysle bodu 13.11 len v prípade, ak bude výška úrokov z omeškania najviac do výšky ustanovenej podľa predpisov občianskeho práva, inak sa uplatnia úroky z omeškania vo výške určenej platnými predpismi občianskeho práva.
- 13.12. Objednávateľ si môže uplatniť právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby zavineného spoločnosťou SWAN voči spoločnosti SWAN písomnou žiadosťou obsahujúcou identifikačné údaje Objednávateľa (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.

ŠIESTA ČASŤ TRVANIE A ZÁNIK 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 poskytujú 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 jeho predloženia záujemcovi.

Článok 15 Zánik Zmluvy

- 15.1. Zmluva môže byť ukončená písomnou dohodou oboch zmluvných strán, pričom podpisy osôb oprávnených konať za spoločnosť SWAN a Objednávateľa 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 jednotlivkej Služby, najmä ak:
 - 15.3.1. nemôže ďalej poskytovať Objednávateľovi 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;
 - 15.3.3. Objednávateľ si neplní v plnom rozsahu svoje záväzky týkajúce sa úhrady za plnenie služieb poskytovaných Podnikom,
 - 15.3.4. Podnik je oprávnený vypovedať Zmluvu aj z iného dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvodu; okrem iného najmä v prípade, keď Objednávateľ svoj užívateľský účet dlhšie ako šesť (6) mesiacov nevyužíva, to znamená, že nemá aktívnu žiadnu službu.
- 15.4. Objednávateľ 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 akéj veci sa predmetná výpoveď

Zmluvy týka; v prípade výpovede časti Zmluvy je Objednávateľ povinný presne uviesť Špecifikáciu Služby, ktorá je predmetom výpovede. Výpoveď zo strany Objednávateľa môže byť urobená kedykoľvek aj prostredníctvom Užívateľského rozhrania Podniku. Nevyčerpané predplatené obdobie stráca platnosť až ku dňu jeho predplatenia.

- 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 Objednávateľ:
 - 15.7.1. opakovane neoprávnené zasahuje do systémov a zariadení spoločnosti SWAN alebo Siete internet alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
 - 15.7.2. nezaplatil niektorý zo svojich peňažných záväzkov, ktorý mu vznikol voči spoločnosti SWAN zo Zmluvy alebo v súvislosti so Zmluvou, a to najmä Odplatu za poskytovanie Služby, a to ani do štyridsiatich piatich dní odo dňa splatnosti týchto peňažných záväzkov,
 - 15.7.3. opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti SWAN kontrolu jej používania,
 - 15.7.4. opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
 - 15.7.5. uviedol v Objednávke nepravdivé údaje týkajúce sa jeho identifikácie, jeho predchádzajúcich, ako aj súčasných záväzkových vzťahov s inými podnikmi,
 - 15.7.6. protiprávnym konaním alebo akýmkoľvek iným spôsobom opakovane zneužíva Službu alebo poškodzuje jej prevádzku,
 - 15.7.7. je v úpadku alebo vstúpil do likvidácie,
 - 15.7.8. na Objednávateľa bol vyhlásený konkurz alebo konkurz na majetok Objednávateľa bol zamietnutý pre nedostatok majetku,
 - 15.7.9. na majetok Objednávateľa bola nariadená exekúcia.
- 15.8. Objednávateľ je oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy v časti dotknutej Služby, ak spoločnosť SWAN:
 - 15.8.1. ani po opakovanej uznannej reklamácii, neposkytuje Službu podľa Zmluvy, Objednávateľ má právo odstúpiť bez sankcií od Zmluvy v časti dotknutej Služby do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Objednávateľa, ak porušenie povinností spoločnosti SWAN stále pretrváva,
 - 15.8.2. neoznámí Objednávateľovi výsledok prešetrenia reklamácie v lehote podľa bodu 13.7. Podmienok, Objednávateľ 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,

- 15.8.3. podstatne zmení Podmienky týkajúce sa Služby alebo zvýši sadzby Tarify, ktoré sa týkajú Služby a Účastník neakceptuje podstatné zmeny Podmienok alebo zvýšenie sadzieb Tarify; Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy v časti dotknutej Služby bez sankcie do jedného mesiaca odo dňa účinnosti podstatnej zmeny Podmienok alebo zvýšenia sadzieb Tarify,
- 15.9. Ak sa na základe Zmluvy poskytuje viac služieb, je Objednávateľ 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 služby, ktorej sa dôvod odstúpenia týka.
- 15.10. Objednávateľ 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. Objednávateľ, ktorý je spotrebiteľom, má v súlade s ustanoveniami zákona č. 102/2014 Z.z. ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu a bez akejkoľvek sankcie do 14 dní od začiatku poskytnutia služby Podnikom.
- 15.12. Písomné oznámenie o odstúpení od Zmluvy v zmysle bodu 15.11. vyššie musí byť doručené Podniku v písomnej listinnej forme osobne alebo poštou na adresu sídla Podniku.
- 15.13. Ak si Objednávateľ uplatní právo na odstúpenie od Zmluvy, Podnik má právo na náhradu skutočne vynaložených nákladov spojených s ukončením poskytovaných služieb. Zaplatenú sumu za služby, zníženú o skutočne vynaložené náklady, vráti Podnik Objednávateľovi najneskôr do 30 dní od odstúpenia Objednávateľa od Zmluvy na účet uvedený Objednávateľom.
- 15.14. Odstúpením od Zmluvy alebo jej časti z dôvodov uvedených v Podmienkach a v Zmluve táto zaniká v deň nasledujúci po dni, v ktorom bolo oznámenie o odstúpení riadne doručené druhej zmluvnej strane.
- 15.15. Spoločnosť SWAN zašle Objednávateľovi po zániku Zmluvy alebo časti Zmluvy konečné vyúčtovanie, ktoré je Objednávateľ povinný uhradiť do štrnástich dní v zmysle bodu 12.2 týchto Podmienok.

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 Objednávateľovi zmenu Podmienok alebo Tarify najmenej pätnásť dní vopred; v prípade, ak dochádza k zvýšeniu sadzieb Tarify, najmenej tridsať dní vopred. Spoločnosť SWAN je oprávnená vykonať oznámenie o zmenách Podmienok alebo oznámenie o zmene Tarify aj zverejnením prostredníctvom Užívateľského rozhrania Podniku alebo webových stránok Podniku.
- 16.2. Zmluvu je možné meniť výlučne po dohode oboch zmluvných strán formou písomne uzavretého Dodatku. Dodatok je možné uzatvoriť aj akceptáciou žiadosti Objednávateľa 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 Objednávateľom za účinnosti zmenených Podmienok alebo Tarify, s ktorými bol Objednávateľ riadne oboznámený podľa bodu 16.1. Podmienok, a to s účinnosťou ku dňu

nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Podmienok alebo Tarify.

Článok 17 Zodpovednosť za škodu

- 17.1. Spoločnosť SWAN nenesie voči Objednávateľovi zodpovednosť za vznik škody, ktorú môže spôsobiť obsah údajov spracúvaných Objednávateľom.
- 17.2. Spoločnosť SWAN zodpovedá Objednávateľovi 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 Objednávateľa spôsobený porušením svojich povinností určených v Zmluve. Zodpovednosť spoločnosti SWAN za škodu spôsobenú Objednávateľovi v dôsledku riadneho nesplnenia si povinností určených Zmluvou a Podmienkami je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť Objednávateľom uhradenej Odplaty za poskytovanie Služby alebo pomerne znížiť Odplatu za poskytovanie Služby za obdobie chybného poskytovania Služby podľa podmienok Zmluvy a Podmienok, ak tento nárok Objednávateľ uplatnil v spoločnosti SWAN písomne najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.
- 17.3. V prípade, že nesplnením ktoréhokoľvek zo záväzkov Objednávateľa stanovených v Zmluve a v Podmienkach vznikne spoločnosti SWAN škoda, je túto škodu Objednávateľ povinný spoločnosti SWAN v celej výške nahradiť okrem ušlého zisku.
- 17.4. Spoločnosť SWAN nezodpovedá Objednávateľovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením ktorejkoľvek z podmienok určených v článku 7 Podmienok.
- 17.5. Spoločnosť SWAN nezodpovedá Objednávateľovi za vznik škody spôsobenej technickou, kapacitnou alebo inou nespôsobilosťou Siete internet.
- 17.6. Spoločnosť SWAN nezodpovedá Objednávateľovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením ktorejkoľvek z podmienok určených v bode 9.1. Podmienok.
- 17.7. Objednávateľ sa zaväzuje nezneužiť žiadnu zo Služieb na:
- 17.7.1. podporu, vytvorenie priestoru alebo na zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity vrátane, avšak bez obmedzenia sa na prenos obscénnej alebo urážlivej komunikácie alebo uverejňovanie takýchto materiálov na Sieti internet, rozširovanie počítačových vírusov, neoprávnený zásah do materiálov podliehajúcich autorskému právu alebo do vlastníckych materiálov, alebo publikovanie ohováračských materiálov;
- 17.7.2. narušenie bezpečnosti systému alebo siete pokusom o získanie neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich použitím, vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušenie bezpečnostných opatrení alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete;
- 17.7.3. svojvoľné pokusy o preťaženie systému a iné zlovoľné kroky;
- 17.7.4. posielanie alebo umožnenie posielania nevyžiadaných a/alebo obťažujúcich správ do diskusných fór („off-topic posting“) a/alebo jednotlivým adresátom („spamming“), najmä prostredníctvom elektronickej pošty (vrátane jeho umožnenia tretím stranám napr. formou „open relay“), IRC, ICQ alebo webchatu, zverejňovanie spamu na komunikačných adresách newsgroups, porušujú tak pravidlá takejto komunikačnej skupiny newsgroup; inak zodpovedá Podniku za škodu, ktorá mu v dôsledku takéhoto konania vznikla.

Článok 18

Doručovanie a oznamovanie

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

Článok 19

Riešenie sporov

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

Článok 20

Ochrana údajov

- 20.1. Spoločnosť SWAN je na základe právneho základu daného § 56 ods. 3 písm. a) a ďalších ustanovení Zákona oprávnená na spracúvanie a uchovanie osobných údajov a údajov Účastníka (meno, priezvisko, akademický titul, adresa, rodné číslo, číslo preukazu totožnosti a štátna príslušnosť, ak ide o fyzickú osobu; obchodné meno, sídlo/miesto podnikania, ak ide o právnickú osobu/fyzickú osobu podnikateľa), ako aj telefónnych čísel a výšky neuhradených záväzkov, a to za účelom poskytovania Služby, predovšetkým uzatvorenia a plnenia Zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia, prenesenia čísla, fakturácie vyúčtovania úhrady, evidencie a postupovania pohľadávok, vypracovania zoznamu účastníkov, podávania informácií v rámci koordinačných centier a operačných stredísk tiesňového volania, spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa Zákona. Spoločnosť SWAN je tiež oprávnená podľa § 55 ods. 1 Zákona spracúvať nevyhnutné údaje týkajúce sa dlžníkov, alebo osôb, o ktorých spoločnosť SWAN alebo Iný podnik zistil, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia, či zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel uvedený v § 43 ods. 1 písm. c) Zákona

pre posúdenie, či Účastník dáva záruky, že bude plniť Zmluvu.

- 20.2. Spoločnosť SWAN je oprávnená spracúvať a uchovávať osobné údaje a údaje Účastníka podľa bodu 20.1 Podmienok počas doby trvania platného zmluvného vzťahu Účastníka so spoločnosťou SWAN, aj po jeho skončení, ak je to potrebné na vyúčtovanie, úhradu, evidenciu a vymáhanie pohľadávok, alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom, pričom je oprávnená tieto údaje poskytnúť tretím stranám, ak je to potrebné pre zabezpečenie prevádzky Služby alebo evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnutú Službu. Neposkytnutie údajov podľa bodu 20.1 má za následok nemožnosť uzatvoriť Zmluvu z dôvodu nesplnenia zákonnej požiadavky (§43 ods. 2. písm. b) Zákona).
- 20.3. Spoločnosť SWAN je v zmysle § 62 Zákona oprávnená vykonávať priamy marketing vlastných podobných tovarov a služieb Účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty, pričom dotknutá osoba je oprávnená takéto používanie svojich kontaktných informácií kedykoľvek odmietnuť.
- 20.4. Dotknutá osoba, ktorej údaje spoločnosť SWAN spracúva, je oprávnená v zmysle ZákonaOU a GDPR požadovať od spoločnosti SWAN prístup k osobným údajom, ktoré sa jej týkajú, ich opravu, vymazanie, obmedzenie spracúvania a ich oznámenie, má právo nebyť predmetom automatizovaného rozhodovania vrátane profilovania s právnymi účinkami na dotknuté osoby, právo namietat' ich spracúvanie a tiež právo na prenosnosť; v prípade spracúvania na základe súhlasu má dotknutá osoba právo udelený súhlas kedykoľvek odvolať. Dotknutá osoba má tiež právo podať dozornému orgánu návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov v zmysle § 100 ZákonaOU.
- 20.5. Spoločnosť SWAN zverejňuje podrobné informácie o rozsahu, spôsobe a účeloch spracúvania osobných údajov, dobe ich uchovávaní, právach dotknutých osôb a ďalšie zásady ochrany osobných údajov na svojom webovom sídle www.SWAN.sk na podstránke Ochrana osobných údajov.
- 20.6. Spoločnosť SWAN určila zodpovednú osobu pre problematiku ochranných údajov, ktorú je možné kontaktovať prostredníctvom elektronickej pošty na adrese privacy@SWAN.sk alebo inými spôsobmi uvedenými na webovom sídle spoločnosti www.SWAN.sk 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 svojom webovom sídle www.SWAN.sk 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 spoločnosti www.SWAN.sk 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:
- 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,
 - sprístupňovať Dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.
- 20.12. Podpisom Zmluvy udeľuje Účastník, ktorý je podnikateľským subjektom, spoločnosti SWAN súhlas na uvádzanie svojho obchodného mena, sídla a loga za účelom ich použitia ako referencie pri marketingových aktivitách Spoločnosti SWAN.
- 20.13. Spoločnosť SWAN je v zmysle Zákona bez súhlasu Účastníka oprávnená spracúvať a uchovávať Prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v priebehu ktorej je možné právne napadnúť vyúčtovanie za Služby alebo uplatniť nárok na úhradu. V prípade začatia reklamácie alebo mimosúdneho riešenia sporu o výške úhrady alebo o kvalite Služieb alebo súdneho konania uchováva Podnik Prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. Podnik je v zmysle Zákona oprávnený uchovávať Prevádzkové údaje na účel vyúčtovania úhrad oprávnených nárokov Podniku, zodpovedania otázok Účastníka, zisťovania protiprávnych konaní, poskytovania súčinnosti orgánom činným v trestnom konaní, súdom a iným orgánom štátu a so súhlasom Účastníka aj na marketingové účely alebo poskytovanie Služieb s pridanou hodnotou.
- 20.14. Spoločnosť SWAN je povinná v zmysle Zákona na účely poskytovania súčinnosti orgánom činným v trestnom konaní, súdom a iným orgánom štátu uchovávať Prevádzkové údaje, Lokalizačné údaje a údaje komunikujúcich strán v rozsahu stanovenom Zákomom.
- 20.15 Účastník berie na vedomie, že Podnik je oprávnený poskytovať informácie a údaje uchovávané pri poskytovaní Služby, osobné, Lokalizačné a Prevádzkové údaje Účastníka v nevyhnutnom rozsahu:
- tretím osobám (vrátane inkasných spoločností), ktoré Podnik poverí vymáhaním pohľadávok alebo uplatnením iných oprávnených práv Podniku voči Účastníkovi, a to za účelom uplatnenia pohľadávok a iných práv Podniku, vrátane prípadu postúpenia pohľadávok Podniku na tretiu osobu, a to aj po skončení zmluvného vzťahu s Účastníkom, pri postúpení pohľadávky Podniku voči Účastníkovi je Podnik oprávnený a povinný v zmysle § 43 ods. 13 Zákona odovzdať postupníkovi aj všetku dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka,
 - súdom, iným orgánom verejnej správy a iným orgánom štátu, ak je to potrebné na uplatnenie práv Podniku voči Účastníkovi alebo splnenie zákonnej povinnosti Podniku,
 - Inému podniku poskytujúcemu siete a služby elektronickej komunikácie vrátane zahraničných poskytovateľov služieb elektronickej komunikácie, a to za účelom účinnejšej ochrany podnikov pri vykonávaní ich činnosti, alebo ak je to potrebné z dôvodu možnosti poskytnutia Služieb v sieti Iného podniku,
 - obchodným zástupcom Podniku alebo iným subjektom, ktorí budú na základe poverenia Podniku konať v jeho mene ako sprostredkovatelia pri poskytovaní Služieb.
- 20.16 Spoločnosť SWAN je v zmysle § 13 ods. 1. písm. b) ZákonaOU pre potreby plnenia Zmluvy alebo na vykonanie opatrenia pred uzatvorením Zmluvy na základe žiadosti dotknutej osoby oprávnená na nahrávanie volaní na linky určené pre poskytovanie zákaznickej podpory a spätných volaní z týchto liniek a na vyhotovovanie a ukladanie zvukových záznamov z týchto volaní, t. j. záznamov týkajúcich sa osoby Účastníka alebo prejavov jeho osobnej povahy, taktiež na použitie takto získaných záznamov na účely vyhodnocovania požiadaviek Účastníka, rozsahu a kvality Služieb poskytovaných Účastníkovi, ako aj posudzovania a vybavovania sťažností a podnetov účastníkov. Nahrávanie sa uskutočňuje až po zaznení hlásky o nahrávaní. V prípade, ak volajúca osoba nesúhlasí s vyhotovením takéhoto zvukového záznamu, môže po zaznení hlásky ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa so svojou požiadavkou na Podnik iným vhodným spôsobom.
- 20.17 Podpisom Zmluvy Účastník prehlasuje, že je oprávnený poskytovať osobné údaje alebo zverejniť osobné údaje dotknutých osôb, ktoré nie sú zamestnancami Účastníka a sú v Zmluvných dokumentoch uvedené ako kontaktné/oprávnené osoby, v rozsahu uvedenom v Zmluvných dokumentoch pre potreby plnenia Zmluvy v zmysle § 13 ods. 1. písm. b) a ochrany oprávnených záujmov spoločnosti SWAN v zmysle § 13 ods. 1. písm. f) ZákonaOU, najmä za účelom identifikácie kontaktnej, resp. oprávnenej osoby Účastníka pre potreby komunikácie, autorizácie pokynov, poskytovania informácií a ďalších aktivít za účelom vybavovania obchodných, technických a finančných záležitostí súvisiacich so Zmluvou a poskytovanými Službami, vrátane možných zmien a spoločnosť SWAN je oprávnená spracúvať tieto údaje, ako aj údaje dotknutých osôb, ktoré sú zamestnancami Účastníka a sú v Zmluvných dokumentoch uvedené ako kontaktné/oprávnené osoby. Účastník prehlasuje, že uvedené kontaktné/oprávnené osoby plne informoval o poskytnutí ich osobných údajov spoločnosti SWAN a poskytol im všetky informácie v zmysle § 20 ZákonaOU. Každú zmenu osobných údajov zamestnancov a iných dotknutých osôb podľa prvej vety v rozsahu a na účely plnenia Zmluvy je Účastník povinný bez zbytočného odkladu oznámiť spoločnosti SWAN písomnou formou alebo prostredníctvom linky 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 Záverečné ustanovenia

- 21.1. Tieto Podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 01.06.2023 ako zmena a náhrada doterajších Podmienok (do 31.12.2018 označených ako „VŠEOBECNÉ PODMIENKY poskytovania služieb automatizovaného spracovania dát a súvisiacich služieb CloudStore obchodnej spoločnosti BENESTRA, s. r. o.“) Táto zmena nepredstavuje podstatnú zmenu Podmienok.
- 21.2. Podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej platne uzavretej Zmluvy.
- 21.3. 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.
- 21.4. 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.
- 21.5. 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.

republiky, ktoré sú svojim obsahom a účelom najbližšie obsahu Zmluvy.

- 21.6. Zmluva sa v celom rozsahu spravuje platným právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 21.7. Zmluva sa považuje za uzavretú okamihom podpisu Zmluvy oboma zmluvnými stranami.
- 21.8. Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva niečo iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a Dodatkov odsúhlasených a podpísaných oboma zmluvnými stranami.
- 21.9. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch vyhotoveniach, z ktorých každá zmluvná strana dostane po jednom vyhotovení.
- 21.10. Objednávateľ podpisom Zmluvy alebo vystavením Objednávky prostredníctvom Webových stránok Podniku akceptovaným spôsobom, 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 alebo vykonáva Objednávku prostredníctvom Webových stránok Podniku alebo Užívateľskom rozhraní Podniku. ■

Zákaznícke licenčné podmienky služby - Podmienky používania softvéru Microsoft.

Tento dokument sa týka softvéru Microsoft, využívaného Objednávateľom (ďalej aj ako „Používateľ služby“), zahŕňajúceho počítačový softvér poskytovaný spoločnosťou SWAN, a.s., ktorý tiež môže zahŕňať pridružené médiá, tlačené materiály a on-line alebo elektronickú dokumentáciu (individuálne a všeobecne „softvérové produkty“). SWAN softvérové produkty nevlastní a ich používanie je preto spojené s istými právami a obmedzeniami, o ktorých musí SWAN Používateľa služby informovať. Právo používať softvérové produkty podlieha podmienkam zmluvy Používateľa služby so spoločnosťou SWAN a z porozumenia a súhlasu Používateľa služby s dodržiavaním nasledujúcich podmienok, ktoré nie je spoločnosť SWAN oprávnená pozmeňovať alebo dopĺňať.

Definície pojmov

„**Klientsky softvér**“ je softvér, ktorý umožňuje zariadeniu prístup k službám a ich používaniu funkčne poskytovaným serverovým softvérom.

„**Zariadenie**“ znamená každý počítač, pracovnú stanicu, terminál, vreckové PC, pager, telefón, osobný digitálny asistent, „smartfón“ alebo iné elektronické zariadenie.

„**Serverový softvér**“ je softvér, ktorý poskytuje služby alebo funkčnosť na počítači fungujúcom ako server.

„**Redistribučný softvér**“ je softvér opísaný v nižšie uvedenom odseku č. 5. („Používanie Redistribučného softvéru“).

SWAN spoločnosť je definovaná ako poskytovateľ hostovaných služieb založených na platforme Microsoft.

„**Používateľ služby**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá využíva platený prístup k vybraným alebo všetkým softvérovým produktom ponúkaným prostredníctvom hostovaného riešenia. V rámci zmluvných vzťahov so spoločnosťou SWAN sa za Používateľa služby považuje aj Objednávateľ resp. Účastník.

„**Hostovaný softvér**“ je založený na vzdialenom prístupe k vybraným produktom spoločnosti Microsoft, ktoré sú ponúkané ako súčasť ďalších služieb SWAN.

Vlastníctvo softvérových produktov

Licenciu na softvérové produkty poskytuje spoločnosti SWAN pobočka Microsoft Corporation („Microsoft“). Microsoft alebo jeho dodávateľia vlastnia všetky práva vrátane obrázkov, fotografií, animácií, videa, audia, hudby, textov, ktoré sú súčasťou softvérových produktov. Softvérové produkty sú chránené zákonmi na ochranu autorských práv a medzinárodnými zmluvami o autorských právach aj ďalšími zákonmi a zmluvami na ochranu intelektuálneho vlastníctva. Vlastnenie, používanie alebo prístup k softvérovým produktom nedáva Používateľovi služby právo softvérové produkty vlastniť ani k nim mať právo po stránke intelektuálneho a autorského vlastníctva podľa platnej právnej úpravy zákonov Slovenskej republiky.

Používanie zákazníckeho softvéru

Zákaznícky softvér inštalovaný spoločnosťou SWAN do používateľských zariadení možno používať len v súlade s pokynmi a len v súvislosti so službami, ktoré Používateľovi služby SWAN poskytuje. Podmienky tohto dokumentu sú trvalo a neodvolateľne nadradené podmienkam akejkoľvek licenčnej zmluvy Microsoft pre konečného používateľa, ktoré môžu byť prezentované v elektronickej forme počas doby, v rámci ktorej má Používateľ služby aktivovaný zákaznícky softvér.

Používanie Redistribučného softvéru

V súvislosti so službami, ktoré Používateľovi služby poskytuje SWAN, môže byť umožnené získať prístup k určitému „vzorkovému“ a /alebo „Redistribučnému“ vývojovému softvéru („SDK“), softvérovému kódu (individuálne a všeobecne „Redistribučný softvér“).

Používateľ služby nesmie používať, upravovať, kopírovať, a/alebo rozširovať akýkoľvek Redistribučný softvér, pokiaľ výslovne nesúhlasí a nespĺňa dodatočné podmienky obsiahnuté v právach na hostované služby („SPUR“), o ktoré treba požiadať SWAN, a podmienky ktorých Používateľovi služby SWAN musí poskytnúť. Ak Používateľ služby nebude výslovne súhlasiť a dodržiavať tieto dodatočné podmienky poskytnuté SWAN, Microsoft Používateľovi služby nedovolí používať akýkoľvek Redistribučný softvér.

Kopírovanie

Používateľ služby nesmie zhotovovať akékoľvek kópie softvérových produktov. Na základe výslovného povolenia SWAN však možno

vyhotoviť iba jednu kópiu klientskeho softvéru na zariadení Používateľa služby. Určitý Redistribučný softvér možno kopírovať v súlade so 4. odsekom (používanie Redistribučného softvéru). Ak Používateľovi služby skončí zmluva s SWAN alebo ju SWAN zruší, alebo vypovie, alebo ak Používateľ služby odovzdá zariadenie inej osobe alebo subjektu, je povinný vymazať alebo zničiť všetok taký klientsky softvér a/alebo Redistribučný softvér. Je zakázané robiť kópie sprievodných tlačенých materiálov k softvérovým produktom.

Obmedzenie „Reverse engineering“, dekompilácia

Používateľ služby nesmie softvérové produkty dekompilovať alebo rozoberať. Môže tak robiť výnimočne a len do tej miery, do akej túto činnosť výslovne povoľuje právna úprava Slovenskej republiky.

Zákaz prenajímania

Používateľ služby nesmie softvérové produkty prenajímať, poskytovať na splátky, zapožičiavať alebo priamo, alebo nepriamo poskytovať, alebo rozširovať akejkoľvek tretej strane, ani nesmie tejto tretej strane umožniť prístup a/alebo používanie funkcionality softvérových produktov.

Ukončenie

Ak Používateľ služby porušuje tieto zákaznícke licenčné podmienky, môže SWAN ukončiť jeho používateľské oprávnenie používať softvérové produkty, a to bez ohľadu na akékoľvek iné práva. V prípade ukončenia alebo zrušenia musí Používateľ služby prestať používať softvérové produkty a/alebo ukončiť k nim prístup a zničiť všetky kópie softvérových produktov a všetky ich súčasti.

Záruky a náhrady

Akékoľvek záruky alebo ručenie za prípadné škody poskytuje SWAN. Neposkytuje ich Microsoft ani jeho pobočky a spoločníci. SWAN garantuje funkcionality hostovaných služieb, nenesie zodpovednosť za vlastnosti softvéru.

Podpora produktov

Všetku produktovú podporu softvérových produktov poskytuje používateľom SWAN. Neposkytuje ju Microsoft ani jeho pobočky a spoločníci.

Neodolnosť voči poruchám

Softvérové produkty môžu obsahovať technológiu, ktorá nie je odolná voči poruchám a nie je projektovaná, vyrobená ani určená na použitie v prostredí alebo aplikáciách, v ktorých by zlyhanie softvérových produktov mohlo prívodiť smrť, zranenie alebo spôsobiť vážnu škodu na osobách, majetku alebo prostredí.

Obmedzenie vývozu

Softvérové produkty sú z hľadiska amerických zákonov kontroly vývozu amerického pôvodu. Používateľ služby súhlasí s dodržiavaním všetkých uplatňovaných medzinárodných a národných zákonov, ktoré sa vzťahujú na softvérové produkty, vrátane vládnych vývozných obmedzení USA, ako aj obmedzení vydaných vládou USA a inými vládami týkajúcich sa konečných používateľov, konečného použitia a miest určenia. Ďalšie informácie sú uvedené na adrese <http://www.microsoft.com/exporting/>.

Zodpovednosť za porušenie zmluvných podmienok

Mimo všetkých záväzkov voči SWAN Používateľ služby súhlasí, že je za akékoľvek porušenie týchto ustanovení a podmienok tiež právne zodpovedný priamo spoločnosti Microsoft.