Všeobecné podmienky na poskytovanie verejných služieb spoločnosti SWAN, a.s. v priestoroch OC EUROVEA

(ďalej len „**Všeobecné podmienky**“)

1. VYMEDZENIE ZÁKLADNÝCH POJMOV

1.1. **SWAN, a.s.** so sídlom Borská 6, 841 04 Bratislava, IČO 47 258 314, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 6198/B (ďalej len „**spoločnosť SWAN**“ alebo „**Podnik**“)**,** je v súlade so zákonom Národnej rady Slovenskej republiky č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „**Zákon**“) telekomunikačným podnikom. Spoločnosť SWAN je oprávnená poskytovať elektronické komunikačné služby a elektronické komunikačné siete na celom území Slovenskej republiky.

1.2. **Zmluva** je zmluva o poskytovaní verejných služieb spolu s dodatkami a osobitnými dohodami, na základe ktorej sa spoločnosť SWAN zaväzuje pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka na verejnú elektronickú komunikačnú sieť spoločnosti SWAN a poskytovať Účastníkovi dohodnuté Služby a Účastník sa zaväzuje platiť cenu za zriadenie pripojenia na verejnú elektronickú komunikačnú sieť spoločnosti SWAN a využívanie Služieb. Každý ďalší vzťah, ktorý vznikne medzi spoločnosťou SWAN a Účastníkom po uzavretí Zmluvy a ktorého predmetom je poskytovanie Služieb spoločnosťou SWAN Účastníkovi podľa týchto Všeobecných podmienok, sa považuje za dodatok k Zmluve (ďalej len „**Zmluva**“).

1.3. **Záujemca** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala spoločnosť SWAN o uzatvorenie Zmluvy na poskytovanie Služby.

1.4. **Účastník** je fyzická osoba alebo právnická osoba oprávnená objednávať a používať Služby spoločnosti SWAN, ktorá je na základe Zmluvy vo vzťahu so spoločnosťou SWAN. Účastník je koncový užívateľ, ktorý používa verejne dostupnú službu a túto službu ďalej neposkytuje a ani prostredníctvom nej neposkytuje ďalšie služby.

1.5. **Zodpovedný zástupca** Účastníka je osoba, ktorá je oprávnená konať v mene Účastníka vo všetkých úkonoch súvisiacich s uzatvorením Zmluvy, jej zmenami a vo všetkých úkonoch súvisiacich s poskytovaním Služieb podľa týchto Všeobecných podmienok, a to na základe platných právnych predpisov alebo na základe osobitného písomného splnomocnenia od Účastníka.

1.6. **Kontaktná osoba** je osoba na strane Účastníka, s ktorou bude spoločnosť SWAN, resp. jej subdodávatelia v priamom kontakte pri Zriaďovaní pripojenia a počas poskytovania Služby. Účastník je pritom povinný oznámiť kontaktné údaje tejto Kontaktnej osoby spoločnosti SWAN a zároveň zabezpečiť, aby Kontaktná osoba bola počas Zriaďovania pripojenia a počas poskytovania Služby k dispozícii spoločnosti SWAN podľa jej pokynov. Identifikačné údaje Kontaktnej osoby sú uvedené v Objednávke.

1.7. **Zriadenie pripojenia** predstavuje súhrn úkonov, ktorých vykonanie zabezpečuje spoločnosť SWAN a po vykonaní ktorých je možné pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka ku Koncovému bodu okruhu v mieste identicky špecifikovanom Účastníkom (napr. budova, objekt, pozemok identifikované súpisným, resp. parcelným číslom) v Objednávke, t.j. po vykonaní ktorých je možné vykonať Pripojenie. Zriadenie pripojenia zahŕňa nastavenie technických parametrov Siete a v prípade, že je to potrebné aj zriadenie a prenájom Prístupového okruhu a inštaláciu Zariadení alebo ich obstaranie.

1.8. **Pripojením** sa pre účely Zmluvy rozumie úkon, nasledujúci po vykonaní Zriadenia pripojenia, a na základe ktorého je koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka pripojené ku Koncovému bodu okruhu. Na základe Pripojenia Účastník môže využívať Služby poskytované spoločnosťou SWAN podľa Zmluvy a v súlade s Popisom Služieb a Všeobecnými podmienkami.

1.9. **Elektronická komunikačná sieť** (ďalej len „**Sieť**“) je funkčne prepojená sústava prenosových systémov a ak je to potrebné, prepájacích alebo smerovacích zariadení prevádzkovaných spoločnosťou SWAN na základe Licencie a používaných na prenos dát a poskytovanie Služby v súlade s Licenciou. Rozhraniami Siete sú jej koncové body, v ktorých je Sieť pripojená k iným verejným elektronickým komunikačným sieťam a systémom

zriaďovaným, resp. prevádzkovaným inými prevádzkovateľmi a v ktorých sú k nej cez Prístupové okruhy pripojení Účastníci. Súčasťou Siete je aj riadiace a dohľadové stredisko Siete spoločnosti SWAN (ďalej len „Stredisko“).

1.10. **Služba alebo Služby** pozostávajú zo širokopásmovej dátovej služby a s ňou spojenými inými doplnkovými a ostatnými telekomunikačnými službami (produktmi) poskytovanými na technologickej báze dátovej služby, ako aj ďalšie produkty, ktorých predmetom je prenos dát prostredníctvom Siete spoločnosti SWAN v kvalite a za podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach a v Zmluve. Služby poskytuje spoločnosť SWAN Účastníkovi v súlade so Všeobecnými podmienkami za sadzby uvedené v aktuálnom Cenníku služieb spoločnosti SWAN, a to na základe Zmluvy a Všeobecných podmienok, prípadne osobitných dohôd. Súčasťou poskytovania Služieb nie je predaj koncového telekomunikačného zariadenia, ak nie je dohodnuté inak.

1.11. **Objednávka** je formulár spoločnosti SWAN, na základe ktorého si Účastník objednáva poskytovanie Služby a definuje svoju požiadavku na Zriadenie pripojenia, zrušenie alebo preloženie Služby, definuje parametre Služby alebo ich zmenu, definuje Prístupový okruh, určuje umiestnenie Koncového bodu okruhu, stanovuje technickú charakteristiku a špecifikáciu Služby. Objednávka taktiež obsahuje cenu, údaje o Účastníkovi, predbežný dátum Zriadenia pripojenia ako aj iné údaje podľa pokynov spoločnosti SWAN potrebné pre Zriadenie pripojenia. Okrem vyššie uvedeného, Objednávka musí obsahovať údaje špecifikujúce, či sa pri Zriadení pripojenia majú využiť existujúce Vnútorné rozvody a aj údaje o tom, kto je ich vlastníkom alebo správcom a súhlas vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti, v ktorej má byť zriadený koncový bod pripojenia. Objednávka sa po jej akceptácii spoločnosťou SWAN stáva ako dodatok k Zmluve jej neoddeliteľnou súčasťou.

1.12. **Požiadavka na obhliadku** je úkon spoločnosti SWAN, na základe ktorého spoločnosť SWAN preveruje možnosť technickej realizácie zriadenia pripojenia Účastníka resp. Záujemcu v zmysle jeho technických požiadaviek. Tento úkon si spoločnosť SWAN vyhradzuje pred podpisom Zmluvy.

1.13. **Cenník** je aktuálna tarifa Služieb spoločnosti SWAN. Obsahuje úpravu cien za poskytované Služby, príplatkov a bezplatne poskytovaných Služieb, ako aj podmienky, za ktorých sa tieto sadzby uplatňujú. Cenník tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy v prípade, ak cena nie je uvedená v Objednávke.

1.14. **Odovzdávací protokol** je listina potvrdzujúca Zriadenie pripojenia a identifikuje Zariadenia spoločnosti SWAN, prostredníctvom ktorých spoločnosť SWAN poskytuje dohodnutú Službu a ktoré boli odovzdané Účastníkovi do užívania v súvislosti so zriadeným Prístupovým okruhom. Odovzdávací protokol obsahuje aj skutočný dátum Aktivácie Služby. Za Účastníka podpisuje Odovzdávací protokol Účastník alebo Kontaktná osoba.

1.15. **Prístupový okruh** je telekomunikačný okruh, ktorý slúži alebo má slúžiť na pripojenie koncového telekomunikačného zariadenia Účastníka k Sieti za účelom poskytovania Služieb. Prístupový okruh je špecifikovaný v Objednávke. Súčasťou prístupového okruhu môže byť aj prenajatý telekomunikačný okruh, ktorý má spoločnosť SWAN prenajatý od iného telekomunikačného operátora za účelom realizácie a poskytovania Služieb Účastníkovi.

1.16. **Virtuálny okruh** je telekomunikačný okruh, ktorý umožňuje prenos dát medzi jeho koncovými bodmi a je tvorený súborom technických a sieťových prostriedkov.

1.17. **Prípojným bodom** okruhu je fyzické rozhranie, charakterizované funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, na ktoré sa pripája koncové telekomunikačné zariadenie. Prípojným bodom okruhu môže byť aj rozhranie s inými telekomunikačnými sieťami prevádzkovanými inými prevádzkovateľmi ako je telekomunikačná sieť spoločnosti SWAN.

1.18. **Zariadenie alebo Zariadenia** sú telekomunikačné zariadenia, ktoré slúžia na Zriadenie pripojenia a poskytovanie Služieb. Vlastníkom Zariadení, ak v Zmluve alebo v týchto Všeobecných podmienkach nie je výslovne uvedené inak, je a aj po ukončení platnosti Zmluvy zostáva spoločnosť SWAN. Zmluvné strany berú na vedomie, že Zariadenia ako telekomunikačné zariadenia podliehajú ochrane právneho poriadku SR, vrátane trestnoprávnej.

1.19. **Vnútorný rozvod** je tvorený telekomunikačnými okruhmi umiestnenými v objekte alebo objektoch, v ktorých bude na základe Zmluvy vykonané Zriadenie pripojenia. Vnútorný rozvod je súčasťou Prístupového okruhu.

1.20. **Evidenčné číslo Objednávky** je číslo, pridelené spoločnosťou SWAN Účastníkovi, ktoré jednoznačne identifikuje Účastníka a určuje jeho Objednávku.

1.21. **Prístupové meno** Účastníka slúži na identifikáciu Účastníka pri niektorých Službách. Prístupové meno Účastníka je pridelené Účastníkovi spoločnosťou SWAN spolu s Heslom.
1.22. **Heslo** slúži na overenie autorizovaného použitia Prístupového mena Účastníka. Sieťová adresa slúži na identifikáciu koncového bodu pri niektorých Službách.
1.23. **Požadovaný dátum** je v Objednávke uvedený dátum, ku ktorému Účastník žiada o Zriadenie pripojenia konkrétnej Služby. Účastník berie na vedomie, termíny pre zriadenia služieb uvedených v týchto Všeobecných podmienkach.
1.24. **Aktivácia Služby** predstavuje úkon spoločnosti SWAN, ktorý umožní Účastníkovi využívanie Služby podľa Zmluvy a Všeobecných podmienok.
1.25. **Dočasné prerušenie poskytovania Služieb** je úkon spoločnosti SWAN, ktorý dočasne znemožní Účastníkovi využívanie Služieb.
1.26. **Porucha** je taký stav služby, kedy Účastník nemôže využívať Službu, resp. kedy Služba nedosahuje Dohodnutú úroveň parametrov Služby. Poruchou nie je akékoľvek prerušenie napájania Zariadenia elektrickou energiou.
1.27. **Servis** je súhrn úkonov a činností poskytovaných spoločnosťou SWAN za účelom odstránenia Poruchy. Za Servis sa považuje aj diaľkové odstránenie Poruchy zo Strediska.
1.28. **Doba zásahu** je doba nevyhnutná pre začatie odstraňovania Poruchy. Doba zásahu zahŕňa prípravnú fázu odstraňovania Poruchy, v ktorej prebieha tiež lokalizovanie a diagnostikovanie vzniknutej Poruchy.
1.29. **Dohodnutá úroveň** je garantovaný kvalitatívny stupeň úrovne poskytovania Služieb Účastníkovi na základe Zmluvy a Všeobecných podmienok a definovaný v Objednávke.
1.30. **Podpora** je telefonické poskytovanie pomoci a iných informácií, ohľadne poskytovania, fungovania a realizácie Služby, ak pomoc a informácie nemusia byť vzhľadom na svoju povahu poskytnuté zo strany spoločnosti SWAN priamo na mieste.
1.31. V prípade rozporu medzi Objednávkou, Zmluvou a Všeobecnými podmienkami majú prednosť dokumenty, uvedené skôr. Služby sú poskytované na území Slovenskej republiky.

2. PREDMET ZMLUVY

2.1. Na základe Zmluvy sa

2.1.1. Podnik zaväzuje poskytovať Účastníkovi Služby za cenu, spôsobom a za podmienok ďalej uvedených v Zmluve a Všeobecných podmienkach a
2.1.2. Účastník sa zaväzuje Služby riadne užívať a platiť za ich užívanie Podniku dohodnutú cenu.

3. SLUŽBY

3.1. Zmluva má charakter rámcovej zmluvy, ktorá upravuje základné podmienky poskytovania Služieb. Jednotlivé Služby budú poskytované na základe jednotlivých Objednávok, ktoré budú mať charakter čiastkových zmlúv.
3.2. Každá Objednávka bude obsahovať najmä presnú špecifikáciu Služby, údaje o Prípojnom bode Služby, technologické parametre, cenu a dobu, na ktorú sa Objednávka ako čiastková zmluva uzatvára (ďalej len „**Viazanosť**“). Každá Objednávka tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
3.3. Na vzťahy vzniknuté na základe Objednávok a v Objednávkach priamo neupravené sa primerane použijú ustanovenia Zmluvy a Všeobecných podmienok.

4. ZRIAĎOVANIE SLUŽIEB

4.1. Zriaďovanie jednotlivých Služieb v Prípojných bodoch je realizované v súlade s príslušnou Objednávkou. Služba sa v príslušnom Prípojnom bode považuje za zriadenú a funkčnú po protokolárnom prevzatí pripojenia, t.j. po podpise preberacieho protokolu oboma zmluvnými stranami.
4.2. Na účely Zmluvy a jednotlivých Objednávok, sa každá Služba, ktorú má Podnik poskytovať Účastníkovi, vrátane príslušných Prípojných bodov, považuje za prevzatú Účastníkom aj v tom prípade, ak ju Účastník napriek pripravenosti Podniku a jeho výzve na prevzatie neprevezme z dôvodov na jeho strane, a to ani v dodatočnej päťdňovej lehote poskytnutej mu Podnikom.

4.3. Podnik sa zaväzuje Službu na príslušnom Prípojnom bode zriadiť najneskôr do 30 dní od uzavretia Objednávky, ak v príslušnej Objednávke nie je uvedené inak.

5. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

5.1. Podnik sa zaväzuje dodať Účastníkovi koncové zariadenia (ďalej len „**Zariadenie**“), ak je to potrebné na účely riadneho poskytovania Služby alebo ak o to Účastník požiada. Účastník sa zaväzuje Zariadenia používať výlučne v súlade s užívateľskou príručkou, resp. návodom (v závislosti od druhu koncového zariadenia) a nie je oprávnený bez súhlasu Podniku meniť výrobcom a/alebo Podnikom predkonfigurované hodnoty, deinštalovať a premiestňovať Zariadenia ani akýmkoľvek iným spôsobom nimi manipulovať. Zariadenia musia byť trvale zapnuté. Zabezpečenie nepretržitého elektrického napájania je vecou Účastníka. Všetky Zariadenia poskytnuté Účastníkovi v rámci Služieb zostávajú vo vlastníctve Podniku (ak sa zmluvné strany nedohodnú inak v Zmluve alebo Objednávke).

5.2. Podnik v rámci Služby – verejná telefónna služba poskytuje Účastníkovi neobmedzený prístup k službám tiesňového volania. Vzhľadom na charakter Služby sa služba prístupu k lokalizačným údajom neposkytuje.

5.3. Podnik je ďalej povinný:

5.3.1. pri uzatvorení Zmluvy získavať a overovať údaje Účastníka a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa § 56 ods. 3 písm. a) Zákona,

5.3.2. písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť Účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy, resp. Objednávky bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť,

5.3.3. poskytovať Služby špecifikované a dohodnuté Zmluvou Objednávkami,

5.3.4. dodržiavať zákon č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení,

5.3.5. dodržiavať všetky technické normy a parametre poskytovaných Služieb.

5.4. Podnik má právo:

5.4.1. na úhradu za poskytnuté Služby,

5.4.2. na náhradu škody spôsobenej na verejnej sieti Podniku a na Zariadeniach,

5.4.3. odmietnuť uzavretie Zmluvy alebo Objednávky, ak:

5.4.3.1. poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,

5.4.3.2. Účastník nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu a Objednávku preto, že je dlžníkom Podniku alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu,

5.4.3.3. Účastník nesúhlasí s podmienkami Zmluvy a/alebo Objednávky.

5.4.4. dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb z dôvodu:

5.4.4.1. jej zneužívania podľa bodu 5.5. Všeobecných podmienok, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,

5.4.4.2. nezaplatenia splatnej sumy za Službu v lehote 30 dní odo dňa jej splatnosti, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy alebo Objednávky; dočasne prerušiť poskytovanie Služby je Podnik oprávnený iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie alebo

5.4.4.3. podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka; dočasne prerušiť poskytovanie Služby je podnik oprávnený iba po predchádzajúcom náležitom upozornení,

5.4.4.4. narušenia bezpečnosti alebo integrity verejnej siete Podniku, alebo v prípade jej ohrozenia alebo poškodenia,

5.4.4.5. merania a riadenia prevádzky zameraného na zamedzenie preťaženia sieťového spojenia a to na nevyhnutne potrebnú dobu. Pri meraní Podnik testuje chybovosť a zaťaženie jednotlivých častí verejnej siete Podniku. Počas prevádzky sa nepretržite monitoruje priepustnosť jednotlivých častí verejnej siete Podniku a trendy rastu zaťaženia verejnej siete Podniku.

5.4.5. zaviesť dodatočné spôsoby ochrany verejnej siete Podniku, ak je to potrebné z dôvodu jej ochrany alebo ochrany Účastníka a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady zo strany Účastníka,

5.4.6. na nevyhnutný čas prerušiť poskytovanie Služieb bez predošlého upozornenia:

5.4.6.1. z dôvodov závažných organizačných, technických alebo prevádzkových, napr. z dôvodu štrajkov, havárií charakteru živelných pohrôm, z dôvodu výpadku elektrickej energie, krízových situácií, teroristického útoku, epidémií, brannej pohotovosti štátu a podobne, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky,

5.4.6.2. v prípade, že k takémuto obmedzeniu alebo prerušeniu bude Podnik povinný pristúpiť podľa rozhodnutia príslušného štátneho orgánu Slovenskej republiky.

5.5. Za zneužívanie Služby sa považuje najmä, ak

5.5.1. Účastník použije Služby na podporu, vytvorenie možnosti, alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, t. j. aktivity v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií,

5.5.2. Účastník použije Služby na narušenie verejnej siete Podniku, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k verejnej sieti Podniku,

5.5.3. Účastník sa pokúsi o preťaženie verejnej siete Podniku akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite verejnej siete Podniku,

5.5.4. Účastník, ktorý nie je podnikom v zmysle príslušných ustanovení Zákona, sprostredkuje Služby tretím osobám bez písomnej dohody s Podnikom, ktorá môže byť uvedená aj v Objednávke,

5.5.5. Účastník zasiela nevyžiadanú elektronickú poštu (podľa Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách)

5.5.6. Účastník poruší alebo využije Služby na porušenie práva duševného vlastníctva (napr. autorské práva v zmysle zákona č. 618/2003 Z.z. o autorskom práve a pod.) Podniku alebo tretích osôb.

5.6. V mieste každého Prípojného bodu Účastník určí povereného pracovníka, ktorý bude kontaktnou osobou pre Podnik. Kontaktná osoba zabezpečí a umožní Podniku, resp. jeho zamestnancom a subdodávateľom za účelom odstraňovania porúch, vykonávania plánovanej údržby, inštalácie a odstraňovania Zariadení a vykonávania iných potrebných prác a výkonov súvisiacich s poskytovaním Služieb, najmä vstup do objektu Prípojného bodu, prístup k technológii a pod. a to na nevyhnutne potrebný čas.

5.7. Účastník súhlasí s umiestnením rádiovej technológie (ak sa ako technológia pripojenia použije rádiová technológia) na streche objektu Prípojného bodu v prípade, že je vlastník objektu. V opačnom prípade zabezpečí tento súhlas od vlastníka objektu. Účastník berie na vedomie, že takýto súhlas je nevyhnutný pre riadne a včasné poskytnutie dohodnutého zmluvného plnenia.

5.8. Účastník sa zaväzuje oznámiť všetky ďalšie údaje a skutočnosti v rámci svojich vedomostí a svojej moci, ktoré sú potrebné na riadne poskytovanie Služieb.

5.9. Preloženie Prípojných bodov a zmeny technických parametrov Služieb pre jednotlivé Prípojné body sú dovolené iba na základe Objednávky Účastníka akceptovanej Podnikom.

5.10. Účastník je ďalej povinný:

5.10.1. používať Služby v súlade so Zákonom, Zmluvou a Objednávkami,

5.10.2. platiť cenu za poskytnuté Služby podľa Zmluvy a Objednávok,
5.10.3. používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov,
5.10.4. oznamovať podniku bez zbytočného odkladu každú zmenu identifikačných údajov a kontaktných osôb,
5.10.5. používať i dodatočne zavedené spôsoby ochrany verejnej siete Podniku.

5.11. Účastník má právo:

5.11.1. na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služieb, ktoré nezavinil,
5.11.2. na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služieb zavineného Podnikom; toto právo musí uplatniť v Podniku najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služieb,
5.11.3. ak nie je podnikom v zmysle príslušných ustanovení Zákona sprostredkovávať poskytovanie Služby tretím osobám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Podniku, ktorý môže byť uvedený aj v Objednávke.

5.12. Ak je predmetom Zmluvy aj verejná telefónna služba, tak Účastník má právo:

5.12.1. zapísať sa do verejného telefónneho zoznamu podľa § 50 ods. 2 písm. c) Zákona a na sprístupnenie svojich údajov poskytovateľom informačných služieb o telefónnych číslach alebo telefónnych zoznamov; rozsah údajov, ktoré Účastník požaduje zverejniť budú uvedené v Objednávke,
5.12.2. na prístup k informačnej službe o telefónnych číslach,
5.12.3. bezplatne volať na čísla tiesňových volaní vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania „112“.

6. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

6.1. Cena za Služby je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách v platnom znení.
6.2. Cena za jednotlivé Služby je uvedená vždy v príslušnej Objednávke.
6.3. Cenu je možné meniť len formou dodatkov k Zmluve alebo Objednávke alebo uzavretím novej Objednávky a to po vzájomnej dohode zmluvných strán, a tiež na základe zmeny daňových predpisov alebo iných legislatívnych vplyvov, ktoré majú priamy vzťah k stanoveniu ceny.
6.4. Pre cenu je stanovená mena – euro.
6.5. Fakturačným obdobím je 1 (jeden) kalendárny mesiac, ak v Zmluve alebo Objednávke nie je uvedené inak.
6.6. Podnik je oprávnený vyúčtovať faktúrou zriaďovací (jednorazový) poplatok za Služby ku dňu zriadenia Služby v zmysle článku 4. Všeobecných podmienok.
6.7. Podnik je oprávnený vyúčtovať faktúrou mesačný poplatok za Služby k prvému dňu mesiaca, v ktorom sa Služby poskytujú.
6.8. V prípade, že predmetom Zmluvy bude aj verejná telefónna služba, Podnik je oprávnený vyúčtovať faktúrou mesačný poplatok za hovorné (za prevolané minúty) k prvému dňu mesiaca, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom sa verejná telefónna služba poskytla. Rovnako je Podnik oprávnený fakturovať cenu Služby, pri ktorej sa cena účtuje podľa odpočtu poskytnutých Služieb.
6.9. Lehota splatnosti faktúr je 14 dní odo dňa ich doručenia Účastníkovi. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň pripísania dlžnej sumy v prospech účtu veriteľa. Pokiaľ posledný deň lehoty splatnosti pripadne podľa slovenského kalendára na deň pracovného voľna, pokoja alebo sviatok, ako deň splnenia peňažného záväzku bude veriteľom za rovnako dohodnutých cenových a platobných podmienok akceptovaný nasledujúci prvý pracovný deň.
6.10. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu v zmysle platných právnych predpisov. V prípade, že faktúra nebude obsahovať predpísané náležitosti daňového dokladu, resp. budú v nej uvedené nesprávne alebo neúplné údaje, vráti Účastník faktúru Podniku, ktorý je povinný faktúru upraviť resp. doplniť. U takto upravenej resp. doplnenej faktúry Podnik vyznačí novú lehotu splatnosti.

6.11. Bankové poplatky dlžníka znáša dlžník, bankové poplatky veriteľa znáša veriteľ. V prípade porušenia zmluvnej podmienky súvisiacej s úhradou znáša všetky bankové poplatky tá zmluvná strana, ktorá porušenie zavinila.

6.12. Podnik upozorní Účastníka (ďalej len „upomienka“) na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradil cenu Služieb v lehote jej splatnosti a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie. Poplatok za upomienku, ako aj všetky náklady spojené so súdnym alebo mimosúdnym vymáhaním pohľadávky znáša Účastník.

6.13. V prípade omeškania so splnením peňažného záväzku je veriteľ oprávnený fakturovať dlžníkovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

7. REKLAMAČNÝ PORIADOK

7.1. Účastník je oprávnený podať reklamáciu:

7.1.1. na správnosť úhrady v prípade, ak existuje dôvodné podozrenie, že Podnik nevystavil faktúru za Služby v súlade so Zmluvou a Objednávkou,

7.1.2. týkajúcu sa kvality poskytnutých Služieb.

7.2. Podnik si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu v prípade, ak zníženie kvality poskytnutých Služieb spôsobili okolnosti uvedené podľa Zákona.

7.3. Reklamáciu na správnosť úhrady, alebo kvalitu služieb, je Účastník oprávnený podať písomne a doručiť Podniku v lehote do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré budú doručené Podniku po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.

7.4. V reklamácii je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla spoločnosti, IČO spolu s uvedením evidenčného čísla Objednávky, ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie.

7.5. Podnik je povinný písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie do 30 dní odo dňa jej doručenia na adresu Podniku, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Podnik túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Podnik je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Podnik odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. Oznámenie o výsledku prešetrenia reklamácie bude obsahovať výrok a jeho stručné odôvodnenie. Pokiaľ je to vo vzťahu k predmetu reklamácie účelné, v rozhodnutí uvedie Podnik aj krátke technické stanovisko, z ktorého vychádzal pri rozhodovaní o reklamácii.

7.6. Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t. j. nezbavuje Účastníka povinnosti uhradiť faktúru do dňa splatnosti. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Podnik povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania Služby.

7.7. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.

7.8. V prípade, že bude reklamácia uznaná za opodstatnenú a Účastníkovi vznikne právo na vrátenie pomernej časti ceny, bude táto zúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne Podnik dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.

7.9. V prípade ak sa zistí, že reklamácia je neopodstatnená a Účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa bodu 7.6. Všeobecných podmienok, Podnik má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.

7.10. V prípade, ak sa zistí, že reklamácia na kvalitu služieb je neopodstatnená a Podniku vznikli náklady spojené s prešetrovaním reklamácie, je Podnik oprávnený tieto náklady Účastníkovi vyúčtovať vo faktúre.

8. SERVIS A GARANCIE

8.1. Podnik sa zaväzuje začať s odstraňovaním prípadných porúch Služieb a Zariadení dodaných a inštalovaných Podnikom, ktoré boli zistené dohľadovým centrom Podniku alebo oznámené Účastníkom a overené dohľadovým centrom Podniku (podľa toho, čo nastane skôr) bez zbytočného odkladu od nahlásenia poruchy.

8.2. Poruchu ohlasuje Užívateľ alebo kontaktná osoba Užívateľa telefonicky do dohľadového centra Podniku. Telefonické ohlásenie poruchy musí obsahovať okrem podrobného technického popisu poruchy aj evidenčné číslo Objednávky kvôli identifikácii Služby, meno a telefónne číslo osoby, ktorá poruchu nahlásila, prípadne ďalšie informácie požadované Podnikom pri ohlásení poruchy, ktoré sú bezprostredne potrebné k začatiu odstraňovania poruchy, ako napr. prístupové meno a pod..

8.3. Porucha sa považuje za odstránenú okamihom obnovenia poskytovania Služby alebo okamihom obnovenia dohodnutej úrovne Služby. Odstránenie poruchy Podnik oznámi Účastníkovi telefonicky.

8.4. Podnik má právo dočasne prerušiť poskytovanie Služieb z dôvodu odstraňovania porúch, pričom vždy zohľadní záujmy Účastníka a obmedzí prerušenie prevádzky na najkratší nevyhnutný čas.

8.5. Plánovanú údržbu je Podnik povinný oznámiť Účastníkovi prostredníctvom e-mailu, alebo faxom najneskôr 1 pracovný deň vopred, zodpovedným osobám, ktoré určí Účastník.

8.6. V prípade, že účastník neumožní Podniku uskutočniť okamžitý servisný zásah na Zariadeniach umiestnených v jeho priestoroch, nebude táto doba započítaná do celkovej lehoty opravy.

8.7. Miesto ohlasovania porúch (24x7x365 vrátane sviatkov) je Helpdesk prevádzkovateľa (tel. číslo 02 – 35 000 999 a 0908 706 819, mail: helpdesk@swan.sk).

8.8. Pokrytie Služby 24x7, t.j. 24 hodín denne, 7 dní v týždni, vrátane sviatkov.

8.9. Podnik zabezpečuje odstraňovanie porúch buď servisným zásahom na mieste alebo vzdialeným prístupom.

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

8.10.1. riešenie reklamácií,
8.10.2. technická podpora,
8.10.3. proaktívny monitoring Zariadení umiestnených v priestoroch Účastníka, ktoré sú v správe Podniku,
8.10.4. riešenie požiadaviek Účastníka,
8.10.5. informovanie o plánovaných prácach.

9. ROZSAH ZODPOVEDNOSTI ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

9.1. Podnik a Účastník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zavineného porušenia povinností uvedených v Zákone, Zmluve a v Objednávke. Podnik ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.

9.2. Podnik zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkovi neposkytnutím, chybným poskytnutím Služieb alebo iným spôsobom, a to len do výšky pomernej časti ceny podľa Objednávky za dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované Služby na základe zavinenia Podniku, alebo boli poskytované chybne. Právo Účastníka na náhradu škody podľa tohto ustanovenia zaniká, ak si ho Účastník písomne neuplatní voči Podniku do troch mesiacov od posledného dňa príslušného fakturačného obdobia.

9.3. Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do Zariadenia, prípadne za škodu spôsobenú nevhodným použitím a umiestnením Zariadenia. V týchto prípadoch Účastník zodpovedá aj za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk.

9.4. Podnik nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neposkytnutia alebo obmedzeného poskytnutia Služieb ako priameho dôsledku Účastníkovi oznámenej plánovanej údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia verejnej siete Podniku alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovanej iným operátorom alebo jej časti alebo ako dôsledok prekročenia kapacity

verejnej siete Podniku alebo kapacity siete iného poskytovateľa elektronických komunikačných služieb.

9.5. Podnik taktiež nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím Služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky; ako napr. havárie charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu a pod..

9.6. Podnik nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky Služby spôsobené treťou stranou a tiež nezodpovedá za služby sprístupnené vo verejnej sieti Podniku, ktoré poskytujú tretie strany.

9.7. Podnik nezodpovedá za škodu vzniknutú Účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením Služieb alebo Zariadenia zo strany Účastníka.

9.8. Podnik nezodpovedá za obsah informácií a údajov prenášaných prostredníctvom Služieb a ani za škodu, ktorú ich obsah môže spôsobiť.

9.9. Podnik a ani jeho licenční partneri nenesú zodpovednosť za porušenie právnych predpisov upravujúcich duševné vlastníctvo, ktoré vznikne tretej osobe v dôsledku využívania Služby a jej súvisiacimi produktmi Účastníkom.

9.10. Podnik nenesie zodpovednosť za bezpečnosť prístupu resp. Účastníkových dát, t.j. neručí za to, že Účastníkove dáta pri prenose v sieti Internet nebudú zneužité tretími stranami.

9.11. Účastník zodpovedá za zneužitie prístupových kódov zverených mu v súvislosti s používaním Služby.

9.12. Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia slovenského právneho poriadku.

10. DOBA PLATNOSTI ZMLUVY A OBJEDNÁVOK

10.1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Zmluva nadobúda platnosť aj účinnosť dňom jej podpisu zmluvnými stranami.

10.2. Platnosť Zmluvy je možné ukončiť:

10.2.1. písomnou dohodou zmluvných strán,

10.2.2. písomnou výpoveďou s jednomesačnou výpovednou lehotou, ktorá začne plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

10.3. Doba Viazanosti Objednávok ako čiastkových zmlúv bude uvedená vždy pre každú Objednávku osobitne v danej Objednávke.

10.4. Platnosť Objednávky ako čiastkovej zmluvy je možné ukončiť:

10.4.1. dohodou zmluvných strán v písomnej forme,

10.4.2. uplynutím doby Viazanosti, na ktorú bola Objednávky uzatvorená, ale to len za predpokladu, že niektorá zo zmluvných strán vykoná úkon uvedený v nasledujúcej vete. Ak žiadna zmluvná strana pred ukončením Viazanosti Objednávky písomne nepotvrdí druhej zmluvnej strane ukončenie Objednávky, doba platnosti Objednávky sa zmení na dobu neurčitú bez potreby uzatvárať o tom dodatok k Objednávke.

10.4.3. odstúpením od Objednávky zo strany Účastníka z dôvodov uvedených v bode 10.5. Všeobecných podmienok,

10.4.4. odstúpením od Objednávky zo strany Podniku z dôvodov uvedených v bode 10.7. Všeobecných podmienok,

10.4.5. zaplatením odstupného zo strany Účastníka podľa bodu 10.8. Všeobecných podmienok,

10.4.6. písomnou výpoveďou s jednomesačnou výpovednou lehotou, ktorá začne plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane a to iba v prípade, že Objednávka bola uzavretá na dobu neurčitú alebo po uplynutí Viazanosti Objednávky došlo k zmene doby platnosti Objednávky na dobu neurčitú v zmysle bodu 10.4.2. Všeobecných podmienok.

10.5. Účastník môže odstúpiť od Objednávky bez sankcií, ak:

10.5.1. neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi Podnikom oznámená; ak Podnik neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Objednávky do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, účastník nemá právo odstúpiť od Objednávky podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie,

10.5.2. Podnik ani po opakovanej uznanej reklamácii, neposkytuje Službu podľa Zmluvy a Objednávky alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Objednávky do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Podniku stále pretrváva,

10.5.3. Podnik neoznámi Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 Zákona, Účastník má právo odstúpiť od Objednávky do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 Zákona.

10.6. Ak sa na základe Objednávky poskytuje viac Služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od Objednávky z dôvodov uvedených v bode 10.5. Všeobecných podmienok len vo vzťahu k tej Službe alebo časti Služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od Služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo dotýka.

10.7. Podnik môže odstúpiť od Objednávky, ak Účastník:

10.7.1. opakovane neoprávnene zasahuje do Zariadenia verejnej siete Podniku alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,

10.7.2. nezaplatil cenu za Službu ani do 45 dní po dni splatnosti,

10.7.3. pripojí na verejnú sieť podniku zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitých predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami, a ani na výzvu Podniku zariadenie neodpojí,

10.7.4. opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Podniku kontrolu jej používania, najmä, nie však len, poskytnutie nepravdivých alebo neúplných identifikačných údajov súvisiacich s poskytovaním Služieb alebo ak Účastník používa Služby protiprávnym spôsobom,

10.7.5. opakovane porušuje podmienky Zmluvy a Objednávky.

10.8. Účastník je oprávnený ukončiť platnosť Objednávky pred uplynutím doby Viazanosti, na ktorú bola uzatvorená, aj zaplatením odstupného Podniku vo výške určenej nasledujúcim spôsobom: suma pravidelného mesačného poplatku za Služby poskytované na základe predmetnej Objednávky vynásobená počtom mesiacov, ktoré zostávajú do konca doby Viazanosti, na ktorú bola Objednávka uzatvorená. Platnosť Objednávky sa ukončí posledným dňom mesiaca, v ktorom Účastník Podniku uhradil odstupné.

10.9. Podnik môže vypovedať Objednávku, ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služby okrem univerzálnej služby. Ak podnik vypovie Objednávku z dôvodu modernizácie Služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby podľa uzavretej Objednávky, je povinný s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej Služby s jej zvýhodneným zriadením.

10.10. Ukončenie platnosti Zmluvy nemá vplyv na platnosť a účinnosť Objednávok, ktorých doba Viazanosti ku dňu ukončenia platnosti Zmluvy ešte neuplynula a tiež Objednávok, ktoré sú uzavreté na dobu neurčitú. Až do uplynutia Viazanosti Objednávky a do ukončenia platnosti Objednávky uzavretej na dobu neurčitú sa však Služby poskytujú v súlade s podmienkami uvedenými v Zmluve.

11. MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOROV

11.1. Účastník môže predložiť Telekomunikačnému úradu SR spor s Podnikom, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.

11.2. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje:

11.2.1. meno, priezvisko/obchodné meno a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka,
11.2.2. názov a sídlo Podniku,
11.2.3. predmet sporu,
11.2.4. odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
11.2.5. návrh riešenia sporu.

11.3. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.

11.4. Účastník a Podnik môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.

11.5. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

12. DÔVERNOSŤ INFORMÁCIÍ

12.1. Dôvernými informáciami, ktoré sú predmetom ochrany v zmysle tohto článku Zmluvy, sú akékoľvek informácie poskytnuté za účelom realizácie predmetu Zmluvy, ktoré nie sú verejne prístupné, a ktoré niektorá zmluvná strana označí ako dôverné, alebo s ktorými sa má nakladať vzhľadom na okolnosti známe druhej strane pri poskytnutí informácií, ako s dôvernými (ďalej len „**dôverné informácie**“).

12.2. Dôvernými informáciami nie sú informácie,

12.2.1. ktoré sú, alebo sa následne stanú verejne dostupnými inak, ako porušením povinností podľa tejto dohody prijímateľom, alebo
12.2.2. ktoré boli pred uzavretím tejto dohody známe prijímateľovi bez akejkoľvek povinnosti dodržiavať ich dôvernosť, alebo
12.2.3. ktoré boli získané od tretej osoby, ktorá je oprávnená šíriť tieto informácie.

12.3. Zmluvné strany sú oprávnené dôverné informácie sprístupniť iba:

12.3.1. ak to požaduje zákon alebo iný právny predpis;
12.3.2. ak boli vyžiadané súdmi, orgánmi prokuratúry alebo iným vecne príslušným správnym orgánom na základe zákona;
12.3.3. v rozsahu výslovne povolenom Zmluvou.

12.4. Každá zo zmluvných strán sa týmto zaväzuje, že:

12.4.1. bude zachovávať mlčanlivosť o všetkých dôverných informáciách poskytnutých jej druhou zmluvnou stranou,
12.4.2. bude chrániť dôverné informácie poskytnuté poskytovateľom dôverných informácií aspoň v takom rozsahu, ako dôverné informácie vlastné, a za tým účelom bude prijímať potrebné opatrenia na ich ochranu,
12.4.3. bude vyhotovovať kópie dokumentov obsahujúcich dôverné informácie len s písomným súhlasom poskytovateľa dôverných informácií,
12.4.4. poskytne dôverné informácie tretej osobe len s predchádzajúcim písomným súhlasom poskytovateľa dôverných informácií,
12.4.5. poskytne dôverné informácie svojim zamestnancom, riaditeľom, poverencom, právnym zástupcom, účtovníkom, konzultantom a iným zástupcom, pokiaľ takéto osoby súhlasili s tým, že budú viazané mlčanlivosťou za podmienok podľa tohto článku Zmluvy, alebo obdobnou dohodou,
12.4.6. bude používať dôverné informácie len v súvislosti s realizáciou predmetu Zmluvy,
12.4.7. vráti poskytovateľovi dôverných informácií na jeho požiadanie všetky dokumenty obsahujúce dôverné informácie,
12.4.8. oznámi poskytovateľovi dôverných informácií neoprávnené použitie, poskytnutie alebo zverejnenie dôverných informácií, a to ihneď po tomto zistení a bude spolupracovať pri znovuobnovení ochrany dôverných informácií a zabránení ich ďalšiemu neoprávnenému použitiu.

12.5. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o všetkých dôverných informáciách poskytovateľa dôverných informácií trvá aj po skončení platnosti Zmluvy.

12.6. Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú dodržiavať ustanovenia § 17 a nasl. Obchodného zákonníka v znení neskorších právnych predpisov, ktoré upravujú obchodné tajomstvo.

13. ZHROMAŽĎOVANIE A POUŽÍVANIE INFORMÁCIÍ O ÚČASTNÍKOCH

13.1. Podnik je na základe § 56 ods. 3 Zákona bez súhlasu Účastníka oprávnený na účely uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu Účastníkov získavať a spracúvať údaje Účastníkov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a

13.1.1. meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,

13.1.2. obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby – podnikateľa alebo

13.1.3. obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby.

13.2. Účastník berie na vedomie, že poskytnutie osobných údajov Podniku podľa bodu 13.1. Všeobecných podmienok je v súlade s § 10 ods. 3 písm. b) zákona č. 122/2013Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Zákon o ochrane osobných údajov“).

13.3. Podnik má tiež právo v zmysle Zákona bez súhlasu Účastníka získavať a spracúvať údaje Účastníkov aj na účely poskytovania súčinnosti iným orgánom štátu, ako aj pre potreby podávania informácií v rámci činností koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania, a to v rozsahu a v súlade so Zákonom a inými právnymi predpismi.

13.4. Účastník dáva Podniku súhlas na spracúvanie jeho osobných údajov v rozsahu titul, meno, priezvisko a adresa Účastníka pre potreby poštového styku s Účastníkom a evidencie týchto údajov.

13.5. Účastník dáva Podniku súhlas na spracúvanie jeho osobných údajov v rozsahu titul, meno, priezvisko a adresa Účastníka na zasielanie marketingových ponúk v rámci priameho marketingu Podnikom poskytovaných produktov a Služieb a vykonávanie prieskumov spokojnosti so Službami.

13.6. Účastník dáva Podniku súhlas na spracúvanie jeho osobných údajov v rozsahu telefónne a faxové číslo a adresa elektronickej pošty Účastníka, získaných Podnikom v súvislosti s predajom produktov a Služieb a v súlade so Zákonom a inými právnymi predpismi, na telefonické kontaktovanie Účastníka a zasielanie elektronickej pošty Účastníkovi za účelom priameho marketingu Podnikom poskytovaných produktov a Služieb a vykonávania prieskumov spokojnosti so Službami. Elektronickou poštou sa pritom rozumie akákoľvek textová, hlasová, zvuková či obrazová správa zaslaná prostredníctvom siete, ktorú možno uložiť v sieti alebo v koncovom zariadení príjemcu, kým si ju príjemca nevyzdvihne (napr. SMS, MMS, email).

13.7. Účastník dáva Podniku súhlas s tým, že činnosti podľa bodov 13.5. a 13.6. Všeobecných podmienok môže Podnik vykonávať aj prostredníctvom tretej osoby. Tento súhlas môže Účastník kedykoľvek odvolať.

13.8. Účastník súhlasí s tým, že na účely overenia poskytnutých údajov Účastníka je Podnik oprávnený vyhotovovať kópie (kopírovaním alebo skenovaním) a odpisy verejných listín a dokladov predložených Účastníkom.

13.9. Účastník berie na vedomie, že Podnik môže nahrávať volania na čísla liniek telefonického centra služieb zákazníkom Podniku a iné volania iniciované medzi Účastníkom a Podnikom, vyhotovovať a ukladať zvukové záznamy z týchto volaní a použiť takto získané záznamy na účely vyhodnocovania požiadaviek Účastníka, rozsahu a kvality Služieb poskytovaných Účastníkovi, ako aj posudzovania a vybavovania sťažností a podnetov Účastníkov a na preukázanie požiadavky na zriadenie, zmenu alebo zrušenie Služby alebo existencie a platnosti iného právneho úkonu, ktorý uskutočnil Účastník alebo Podnik. Nahrávanie sa uskutočňuje až po zaznení hlásky o nahrávaní alebo inom upozornení, že hovor bude nahrávaný. Ak volaná alebo volajúca osoba nesúhlasí s vyhotovením zvukového záznamu,

môže po zaznení hlásky alebo inom upozornení na nahrávanie volania ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa so svojou požiadavkou na Podnik iným spôsobom.

13.10. Podnik má právo v súlade s príslušnými právnymi predpismi poveriť spracúvaním osobných údajov sprostredkovateľa, ktorý bude spracúvať osobné údaje v mene Podniku. Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje len v rozsahu a za podmienok dojednaných s Podnikom v písomnej zmluve alebo v písomnom poverení. Údaje o sprostredkovateľoch sú zverejnené na Internetovej stránke Podniku. Poverenie nového sprostredkovateľa Podnik oznamuje Účastníkom rovnako zverejnením identifikačných údajov sprostredkovateľa na Internetovej stránke Podniku.

13.11. Podnik má v zmysle § 55 Zákona právo na ochranu svojich práv a právom chránených záujmov vzájomne si poskytovať a vymieňať nevyhnutné údaje v rozsahu uvedenom v bode 13.1. Všeobecných podmienok s inými podnikmi poskytujúcimi elektronické komunikačné služby a siete, ak sa tieto údaje týkajú dlžníkov alebo osôb, o ktorých tieto podniky zistili, že odcudzili alebo poškodili, či zneužili telekomunikačné zariadenia alebo Služby, a to za účelom posúdenia dôvodov na odmietnutie uzavretia Zmluvy z dôvodu, že Záujemca nedáva záruku, že bude Zmluvu dodržiavať a účinnejšej ochrany podnikov pred takýmito osobami.

13.12. Účastník berie na vedomie, že Podnik v prípade potreby vymáhania pohľadávok alebo uplatnenia iných oprávnených práv Podniku voči Účastníkovi môže poskytnúť jeho osobné údaje 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. Údaje o tretích osobách podľa predchádzajúcej vety sú zverejnené na Internetovej stránke Podniku. Poverenie novej tretej osoby Podnik oznamuje Účastníkom rovnako zverejnením identifikačných údajov tejto osoby na Internetovej stránke Podniku.

13.13. Súhlas so spracovávaním osobných údajov Účastníka podľa tohto článku Všeobecných podmienok Účastník udeľuje Podniku dňom podpisu Zmluvy.

13.14. Podnik bude spracúvať osobné údaje Účastníka, ktoré je oprávnená spracúvať na základe príslušných právnych predpisov alebo na základe súhlasu Účastníka s použitím automatizovaných, čiastočne automatizovaných alebo iných ako automatizovaných prostriedkov spracúvania.

13.15. Podnik sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o Účastníkovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a okrem prípadov ustanovených týmito predpismi, Všeobecnými podmienkami, Zmluvou alebo inak dohodnutých s Účastníkom ich nebude oznamovať tretím osobám.

13.16. Doba zhromažďovania a spracúvania informácií v rozsahu uvedenom v týchto Všeobecných podmienkach sa zhoduje s dobou trvania Zmluvy. V prípade uskutočnenia vyúčtovania, vrátane evidencie a vymáhania pohľadávok, alebo uplatňovania práva, doba zhromažďovania a spracúvania informácií trvá aj po zániku Zmluvy. Podnik nie je oprávnený zlikvidovať osobné údaje Účastníka až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch.

13.17. Účastník berie na vedomie, že zverejnením týchto Všeobecných podmienok bol Účastník, ako dotknutá osoba v zmysle § 15 ods. 1 písm. e) bod 7 Zákona o ochrane osobných údajov poučený o svojich právach uvedených v § 28 ods. 1 písm. a) až h) Zákona o ochrane osobných údajov. Účastník, ako dotknutá osoba má v zmysle citovaného ustanovenia Zákona o ochrane osobných údajov právo na základe písomnej žiadosti od Podniku vyžadovať:

13.17.1. potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o nej spracúvané,

13.17.2. vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o stave spracúvania svojich osobných údajov v informačnom systéme;

13.17.3. vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o zdroji, z ktorého spoločnosť SWAN získala jej osobné údaje na spracúvanie;

13.17.4. vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania;

13.17.5. opravu alebo likvidáciu nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania;

13.17.6. likvidáciu jej osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil,
13.17.7. likvidáciu jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona,
13.17.8. blokovanie jej osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak SWAN spracúva osobné údaje na základe súhlasu dotknutej osoby.

13.18. Podnik je oprávnený vydávať telefónny zoznam, ktorého účelom je vyhľadávanie kontaktných údajov Účastníkov na základe ich mena priezviska alebo názvu, prípadne ďalších minimálnych identifikačných údajov.
13.19. Podnik je zároveň povinný poskytovať podniku s povinnosťami podľa §50 ods. 2 písm. c) a e) Zákona a na požiadanie aj iným podnikom alebo iným osobám, ktoré vydávajú verejné telefónne zoznamy alebo poskytujú verejné informačné služby o telefónnych číslach, relevantné údaje o svojich Účastníkoch. Relevantnými údajmi o Účastníkoch sú telefónne číslo, meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu fyzickej osoby, alebo obchodné meno, sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby – podnikateľa.
13.20. Účastník, ktorý je fyzickou osobou, má právo v Zmluve alebo iným spôsobom určiť, či jeho osobné údaje budú zaradené do telefónneho zoznamu a ak áno, ktoré osobné údaje budú zaradené, ak sú relevantné na účel telefónneho zoznamu.
13.21. Podnik nesmie zverejniť osobné údaje Účastníka vo svojom telefónnom zozname, ak k tomu Účastník nedal súhlas, a nesmie ich poskytnúť iným podnikom alebo iným osobám, ktoré vydávajú telefónne zoznamy alebo poskytujú informačné služby o telefónnych číslach.

14. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

14.1. Právne vzťahy zmluvných strán založené Zmluvou, sa riadia týmito Všeobecnými podmienkami, právnym poriadkom Slovenskej Republiky, a to najmä príslušnými ustanoveniami Zákona, Obchodného zákonníka a ďalších právnych predpisov. Pre prípady právnych sporov medzi zmluvnými stranami, ktoré by sa týkali záväzkových vzťahov vyplývajúcich zo Zmluvy, sa zmluvné strany dohodli, že na prejednanie a rozhodnutie takýchto sporov sú príslušné súdne orgány Slovenskej republiky.
14.2. Ak Zmluva alebo Všeobecné podmienky neustanovujú inak, tak akékoľvek oznámenie, žiadosť, požiadavka, vzdanie sa práva, súhlas, schválenie alebo akákoľvek iná komunikácia, ktorá sa vyžaduje alebo je povolená podľa Zmluvy a Všeobecných podmienok (ďalej len "Oznámenie"), bude urobená v písomnej forme v slovenskom jazyku a bude sa považovať za doručenú, ak bude doručená osobne alebo poštovou doporučenou listovou zásielkou s doručenkou a poštovným vopred uhradeným príslušným odosielateľom na adresu danej zmluvnej strany uvedenú v Zmluve alebo na takú inú adresu, ktorá bude v súlade s týmto bodom Všeobecných podmienok oznámená zmluvnej strane písomne najmenej 5 (päť) pracovných dní vopred. V prípade neúspešného doručenia Oznámenia doporučenou listovou zásielkou sa 3. (tretí) deň uloženia zásielky na pošte bude považovať za deň riadneho doručenia. Akékoľvek Oznámenie bude považované za riadne doručené aj vtedy, ak adresát odmietne prevziať takéto Oznámenie.
14.3. Akékoľvek zmeny Zmluvy je možné vykonať výlučne na základe písomnej dohody zmluvných strán formou písomných dodatkov podpísaných obidvomi zmluvnými stranami. Rovnako akékoľvek zmeny Objednávok je možné vykonať výlučne na základe písomnej dohody zmluvných strán formou písomných dodatkov podpísaných obidvomi zmluvnými stranami alebo uzavretím novej Objednávky.
14.4. Každé ustanovenie Zmluvy, pokiaľ je to možné, sa interpretuje tak, aby bolo účinné a platné podľa platných právnych predpisov SR. Pokiaľ by však niektoré ustanovenie Zmluvy bolo podľa platných právnych predpisov SR nevymožiteľné alebo neplatné, nebude tým dotknutá platnosť alebo vymožiteľnosť ostatných ustanovení Zmluvy, ktoré budú i naďalej záväzné a v plnom rozsahu platné a účinné. V prípade takejto nevymožiteľnosti alebo neplatnosti budú zmluvné strany v dobrej viere rokovať, aby sa dohodli na zmenách alebo doplnkoch Zmluvy v súvislosti s príslušnou nevymožiteľnosťou alebo neplatnosťou, ktoré sú potrebné na realizáciu zámerov vyjadrených v tejto Zmluve.
14.5. Podnik je oprávnený Všeobecné podmienky meniť. V prípade zmeny alebo doplnenia Všeobecných podmienok Podnik oznámi takúto zmenu, a to minimálne jeden mesiac pred

účinnosťou tejto zmeny alebo doplnenia, zverejnením nových podmienok na internete alebo v mieste svojho obchodného zastúpenia.

14.6. Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou Všeobecných podmienok, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok.

14.7. Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Podnikom založeného Zmluvou a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.

14.8. Ak sa niektoré ustanovenie Všeobecných podmienok stane vo vymedzenom rozsahu neplatné, neúčinné resp. nevykonateľné, ostatné ustanovenia, týmto nedotknuté, zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Podnik v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.

14.9. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 01.02.2016.