

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽBY VoIP

č. 1170/18

uzavretá medzi

VNET a.s.

na strane Dodávateľa

a

Kanceláriou Najvyššieho súdu Slovenskej republiky

na strane Užívateľa

(ďalej len „**Zmluva**“)

Článok I. Zmluvné strany

- 1.1 Obchodné meno:** VNET a.s.
Sídlo: Nám. Hraničiarov 39, 851 03 Bratislava
IČO: 35 845 007
DIČ: 2020226285
IČ DPH: SK2020226285
Zapísaná: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, vložka číslo 3916/B, Odd. Sa
Zastúpená: Mgr. Juraj Lustoň – člen predstavenstva

Bankové spojenie: SK16 1111 0000 0010 0022 9002
SK66 1100 0000 0026 2282 8100

Obchodný zástupca: Mgr. Zuzana Konc

Telefonický kontakt: 0902 93 00 63, 0800 24 24 24

Fax: 02 3301 4444
Obchodné oddelenie: sales@vnet.sk
Finančné oddelenie: billing@vnet.sk
Technická podpora: techsupport@vnet.sk

(ďalej len „**Dodávateľ**“)

- 1.2 Názov:** Kancelária Najvyššieho súdu Slovenskej republiky
Sídlo: Župné námestie 13, 814 90 Bratislava
IČO: 50 668 277
DIČ: 2120408994
Nie je platcom DPH
Zastúpená: JUDr. Ivan Solej, LL.M, vedúci
Kontaktná osoba: Vladimír Kollár
Tel. č.: +421 2 323 04 605
E-mail: vladimir.kollar@nsud.sk

Adresa pripojenia: Župné Námestie 13
814 90 Bratislava

(ďalej len „**Účastník**“)

(Dodávateľ a Účastník ďalej spolu aj len „**Zmluvné strany**“)

Článok II. Predmet Zmluvy

- 2.1 Predmetom tejto zmluvy je poskytovanie telefónnej služby VoIP (ďalej len „Služba“).
- 2.2 Podpisom tejto zmluvy Účastník súhlasí so všetkými bodmi v nej uvedenými a vzniká pre neho právo Službu využívať a pre Dodávateľa povinnosť Službu zabezpečovať, pokiaľ na základe niektorého ďalšieho bodu zmluvy tieto práva a povinnosti nestratia účinnosť.
- 2.3 Služba sa poskytuje nepretržite 24 hodín denne s výnimkou nevyhnutných prestávok na technickú údržbu, ktorá bude nahlásená vopred.
- 2.4 V prípade, že Účastník na základe preberacieho protokolu (písomný protokol, ktorý Zmluvné strany podpisujú v Deň zriadenia Služby pri zriadení Služby, príp. neskôr, a ktorým obidve Zmluvné strany potvrdzujú, že Služba bola Účastníkovi riadne zriadená v deň podpisu preberacieho protokolu, príp. v iný deň tam uvedený. Preberací Protokol môže obsahovať ďalšie náležitosti ako napr. špecifikáciu Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa poskytovaného Účastníkovi, apod., ďalej len „Preberací protokol“) prevezme od Dodávateľa jedno alebo viac hardwarových zariadení vo vlastníctve Dodávateľa, ktoré Dodávateľ na dobu poskytovania Služby na základe Zmluvy bezplatne zapožičiava Účastníkovi (napr. modem, router, set-top box, switch, ďalej len „Telekomunikačné zariadenia“), je predmetom Zmluvy aj poskytnutie týchto zariadení Účastníkovi v zmysle článku XII. tejto Zmluvy.
- 2.5 Špecifikácia Služby:

P.č.	Názov služby	Tarifa za jednotku (min, mesiac)
1.	Slovensko - osobitné siete	0.02 € min
2.	Slovensko - medzimiestne	0.02 € min
3.	Slovensko - miestne	0.02 € min
4.	Slovensko - mobilné	0.07 € min
5.	Zahraničné - 1 pásmo	0.06 € min
6.	Zahraničné - 2 pásma	0.16 € min
7.	Zahraničné - mobilné	0.07 € min
8.	Špeciálne čísla	0.17 € min
9.	Volania na 850	0.07 € min
10.	fax	0.20 € min
11.	SIP 15 hlasových kanálov	1,00 € mesiac

Článok III. Miesto poskytovania

- 3.1 Služba je Dodávateľom poskytovaná na celom území Slovenskej republiky, pričom spôsob a podmienky poskytovania Služby zo strany Dodávateľa sú závislé od sídla Účastníka. Miestom poskytovania Služby podľa tejto zmluvy je:

Župné nám. č. 13, 814 90 Bratislava

Článok IV. Práva a povinnosti Dodávateľa

- 4.1 Dodávateľ je povinný:

- a) zabezpečiť pripojenie Účastníka do siete v Mieste pripojenia do 7 pracovných dní odo dňa uzavretia Zmluvy,
- b) poskytovať Službu Účastníkovi spôsobom a v rozsahu podľa podmienok dohodnutých v Zmluve a všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky,
- c) viesť evidenciu údajov o Účastníkovi v rozsahu podľa § 56 ods. 3 písm. a) Zákona,
- d) vopred oznámiť Účastníkovi plánovanú údržbu, opravu, revíziu, servis či iný zásah, pri ktorom môže dôjsť k obmedzeniu či prerušeniu poskytovania Služby, a to elektronicky na Kontaktný email Účastníka či inou formou.

- 4.2 Dodávateľ má právo najmä:

- a) na riadne a včasné uhradenie Odmeny vo výške a spôsobom dohodnutým v Zmluve,
- b) na náhradu škody spôsobenej používaním služby, alebo na Telekomunikačnom zariadení Dodávateľa,
- c) na vrátenie zapožičaného Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa po skončení Zmluvy,
- d) prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby za účelom údržby, opráv a servisu, a to v rozsahu 3 hodín v každom kalendárnom mesiaci bez vplyvu na výšku Odmeny, pokiaľ SLA pre daný typ služby nestanoví inak; Dodávateľ bude vykonávať tieto činnosti (ak to je technicky možné) spravidla v čase medzi 22:00 hod. a 6:00 hod. Dodávateľ je povinný akékoľvek prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby v zmysle tohto ustanovenia Zmluvy oznámiť Účastníkovi v dostatočnom časovom predstihu.

- 4.3 Dodávateľ má právo dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby z dôvodu nezaplatenia splatnej Odmeny alebo jej časti v lehote splatnosti podľa Zmluvy, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy. Dočasne prerušiť

poskytovanie Služby podľa tohto bodu môže Dodávateľ iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie. Zmluvné strany sa dohodli, že podmienka náležitého upozornenia v zmysle tohto bodu a § 43 ods. 1 písm. d) bod 2. zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „Zákon“) je splnená, ak upozornenie o prerušení poskytovania Služby je odoslané Dodávateľom elektronickou formou na Kontaktný email Účastníka. Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že podmienka primeranej lehoty na zaplatenie v zmysle tohto bodu a § 43 ods. 1 písm. d) bod 2. Zákona je splnená, ak lehota na zaplatenie dlžnej čiastky je 10 kalendárnych dní po odoslaní upozornenia podľa tohto bodu na Kontaktný email Účastníka. Dočasne obmedziť poskytovanie Služby je Dodávateľ oprávnený ihneď po márnom uplynutí primeranej lehoty na zaplatenie a po predchádzajúcom upozornení Účastníka.

- 4.4 Dodávateľ má ďalej právo dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby z dôvodu podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka ako tých, ktoré sú uvedené v bodoch 6.3 a 6.4 tohto článku Zmluvy. Dočasne prerušiť poskytovanie Služby môže Dodávateľ iba po predchádzajúcom náležitom upozornení Účastníka. Zmluvné strany sa dohodli, že podmienka náležitého upozornenia v zmysle tohto bodu a § 43 ods. 1 písm. d) bodu 3. Zákona je splnená, ak upozornenie o prerušení poskytovania Služby je odoslané Dodávateľom na Kontaktný email Účastníka. Dočasne obmedziť poskytovanie Služby podľa tohto bodu je Dodávateľ oprávnený ihneď potom, čo Účastník podstatne poruší zmluvné podmienky, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia.
- 4.5 Na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby podľa bodov 4.3. a 4.4. tohto článku Zmluvy má Dodávateľ nárok, a preto sa toto obdobie nepovažuje za obdobie, počas ktorého by Služba nebola poskytovaná riadne. Z uvedeného dôvodu sa na obdobia prerušenia či obmedzenia poskytovania Služby podľa bodov 4.3. a 4.4. tohto článku Zmluvy neprihliada pri výpočte SLA, nepočítajú sa do plánovaných výluk Služby a neprihliada sa k nim ani pri výpočte minimálnej doby dostupnosti Služby.
- 4.6 Zmluvné strany sa dohodli, že za podstatné porušenie zmluvných podmienok sa v zmysle bodu 6.5 tejto Zmluvy a § 43 ods. 1 písm. d) bod 3. Zákona považuje najmä:
 - 4.6.1 výmena Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa, ktoré bolo Účastníkovi poskytnuté za účelom využívania Služby, za iné,
 - 4.6.2 odmietnutie podpisu Preberacieho Protokolu zo strany Účastníka,
 - 4.6.3 neposkytnutie dostatočnej súčinnosti zo strany Účastníka k zriadeniu Služby (napr. nesprístupnenie priestorov Účastníka, kde má byť Služba zriadená, za účelom zriadenia Služby, apod.),
 - 4.6.4 uvedenie nesprávnych Identifikačných údajov Účastníka, alebo včasné neoznámenie zmien Identifikačných údajov Účastníka,

4.6.5 zrušenie Kontaktného emailu Účastníka bez riadneho a včasného oznámenia novej kontaktnej emailovej adresy Účastníka Dodávateľovi; alebo

4.6.6 využívanie poskytovanej Služby k činnosti, ktorá je v rozpore s legislatívou Slovenskej republiky či iného štátu.

4.7 Dodávateľ nie je oprávnený postúpiť túto Zmluvu, resp. práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Účastníka.

Článok V.

Práva a povinnosti Účastníka

5.1 Účastník je povinný:

- a) využívať Službu v súlade so Zákonom a Zmluvou a všeobecne záväznými právnymi predpismi,
- b) uhrádzať Dodávateľovi dohodnutú Odmenu vo výške a spôsobom dohodnutým v Zmluve;
- c) oznámiť bezodkladne Dodávateľovi poškodenia či vady poskytnutého Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa,
- d) oznámiť bezodkladne Dodávateľovi všetky poruchy, výpadky, obmedzenia či iné vady v poskytovaní Služby, a to spôsobom dohodnutým v tejto Zmluve,
- e) oznámiť Dodávateľovi bezodkladne, najneskôr však do 5 pracovných dní, všetky a akékoľvek zmeny jeho Identifikačných údajov Účastníka, zmenu Kontaktnej adresy Účastníka či zmenu Kontaktného emailu Účastníka,
- f) úmyselne neohroziť, nepoškodiť a nenarušiť bezpečnosť a integritu služby,
- g) strpieť obmedzenú dostupnosť Služby, príp. ich nedostupnosť, na nevyhnutný čas a v nevyhnutnom rozsahu počas vykonávania opráv, údržby, revízií a iných zásahov na službe, ktoré mu boli Dodávateľom vopred oznámené elektronicky na kontaktný email Účastníka alebo iným spôsobom; počas tohto obdobia nemá Účastník nárok na zľavu z Odmeny,
- h) zálohovať si včas, bezpečne a úplne všetky svoje dáta a údaje umiestnené vo svojich informačných systémoch a Koncových zariadeniach Účastníka pred oznámenou údržbou, servisom alebo vykonaním akýchkoľvek vopred oznámených iných zásahov do poskytovanej služby uskutočnených na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou; ak pre nedodržanie povinnosti podľa tohto bodu vznikne Účastníkovi akákoľvek škoda v dôsledku činnosti Dodávateľa, nie je Dodávateľ za takúto škodu zodpovední a nie sú povinní škodu Účastníkovi uhradiť,
- i) poskytovať Dodávateľovi všetku potrebnú súčinnosť, ktorá bude potrebná na plnenie povinností Dodávateľa vyplývajúcich zo Zmluvy, a to najmä zabezpečiť Dodávateľovi, alebo inej nimi splnomocnenej osobe na nevyhnutný čas a v nevyhnutnom rozsahu prístup do priestorov Účastníka v Mieste pripojenia, k Miestu dodania Služby, ako aj prístup ku Koncovému zariadeniu

- Účastníka pri zriaďovaní Služby; to platí aj v prípade odstraňovania reklamácií či vykonávaním servisných, údržbových či iných zásahov Dodávateľom,
- j) podpísať Preberací Protokol,
 - k) používať Telekomunikačné zariadenie Dodávateľa v súlade s návodmi, ktoré od Dodávateľa prevzal,
- 5.2 Účastník nie je oprávnený jeho pohľadávku voči Dodávateľovi postúpiť na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa.

Článok VI.

Odmena a platobné podmienky

- 6.1 Účastník je povinný za poskytovanie Služby platiť Dodávateľovi dohodnutú Odmenu. Odmena sa skladá z Paušálnej odmeny a/alebo iných poplatkov. Výška Odmeny za Službu poskytovanú na základe Zmluvy je uvedená, resp. určená, v Špecifikácii služby v článku II. tejto Zmluvy.
- 6.2 Prvé fakturačné obdobie po podpise Zmluvy začína dňom nasledujúcim po Dni zriadenia Služby.
- 6.3 Pokiaľ v Špecifikácii Služby nie je uvedené inak, je fakturačné obdobie jeden mesiac, pričom ak Dodávateľ neurčí inak, prvé a všetky nasledujúce fakturačné obdobia (s prípadnou výnimkou posledného fakturačného obdobia) trvajú jeden mesiac (t. j. napr. ak bol Deň zriadenia služby 10.10. a fakturačné obdobie je jeden mesiac, prvé fakturačné obdobie začína dňom 11.10 a trvá do 10.11., ďalšie fakturačné obdobie trvá od 11.11. do 10.12., apod.).
- 6.4 Dodávateľ je oprávnený jednostranne určiť, že sa fakturačné obdobia budú kryť s kalendárnymi mesiacmi. V takom prípade sa bude prvé fakturačné obdobie končiť posledným dňom kalendárneho mesiaca, v ktorom nastal Deň zriadenia Služby a všetky nasledujúce mesačné fakturačné obdobia sa budú kryť s kalendárnymi mesiacmi (ak dôjde k zmene počas prvého fakturačného obdobia). Ak sa tak Dodávateľ rozhodne po uplynutí prvého fakturačného obdobia, tak sa fakturačné obdobie, v ktorom Dodávateľ rozhodol o zmene, alikvótne skráti a skončí k poslednému dňu daného kalendárneho mesiaca a všetky nasledujúce mesačné fakturačné obdobia sa budú kryť s kalendárnymi mesiacmi. Dodávateľ je oprávnený takto upraviť fakturačné obdobie kedykoľvek počas účinnosti Zmluvy, avšak za predpokladu predchádzajúceho oznámenia Účastníkovi.
- 6.5 Posledné fakturačné obdobie sa v závislosti odo dňa skončenia Zmluvy môže alikvótne skrátiť, pričom predstavuje obdobie odo prvého dňa posledného fakturačného obdobia do dňa skončenia Zmluvy.
- 6.6 Dodávateľ je oprávnený vystavovať Účastníkovi účtovný doklad (ďalej aj ako „faktúra“) na PRE-PAID ceny za celé príslušné fakturačné obdobie od prvého dňa

príslušného fakturačného obdobia vrátane. Pokiaľ na príslušnej faktúre nebude uvedené inak, resp. z kogentných ustanovení právnych predpisov nebude vyplývať inak, bude sa prvý deň príslušného fakturačného obdobia považovať za deň zdaniteľného plnenia. Dodávateľovi vzniká právny nárok voči Účastníkovi na zaplatenie Paušálnej odmeny prislúchajúcej na celé fakturačné obdobie v prvý deň príslušného fakturačného obdobia; Dodávateľ je oprávnený vystavovať Účastníkovi faktúru (účtovný doklad) znejúcu na Paušálnu odmenu prislúchajúcu na príslušné fakturačné obdobie od prvého dňa fakturačného obdobia vrátane.

- 6.7 Faktúra musí byť vystavená v súlade s platnými účtovnými a daňovými predpismi a Zmluvou.
- 6.8 Dodávateľ sa zaväzuje faktúru odoslať Účastníkovi v písomnej (listinnej) forme na Kontaktnú adresu Účastníka alebo v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka, pričom odoslaním faktúry len jedným z uvedených spôsobov sa považuje povinnosť Dodávateľa doručiť faktúru Účastníkovi za splnenú. Zmluvné strany sa v zmysle uvedeného dohodli a výslovne súhlasia s tým, že Dodávateľ môže vystavovať a odosielať faktúry Účastníkovi len v elektronickej forme (napr. v PDF) na Kontaktný email Účastníka, a to aj bez zaručeného elektronického podpisu Dodávateľa.
- 6.9 Zmluvné strany sa dohodli a výslovne súhlasia s tým, že v prípade, že sa faktúra doručuje Účastníkovi v elektronickej forme, prípadne aj v elektronickej forme a súčasne aj písomnej podobe, za deň doručenia faktúry Účastníkovi sa považuje deň doručenia faktúry v elektronickej forme (emailom) na Kontaktný email Účastníka. Doručenie faktúry v elektronickej forme sa preukazuje prostredníctvom potvrdenia o doručení (tzv. *delivery receipt*). Dodávateľ je preto povinný vždy pri odosielaní faktúry odosielať ju s požiadavkou na automatické doručenie takéhoto potvrdenia o doručení. V prípade, ak technické možnosti Dodávateľa neumožňujú požiadať o automatické doručenie potvrdenia o doručení, doručenie faktúry v elektronickej forme je Účastník povinný potvrdiť prostredníctvom e-mailu bezodkladne po jeho doručení. Za deň doručenia faktúry v elektronickej forme sa v takom prípade považuje deň odoslania potvrdzujúceho e-mailu zo strany Účastníka Dodávateľovi. V prípade, že sa faktúra doručuje Účastníkovi výlučne v písomnej podobe, považuje sa za deň doručenia faktúry Účastníkovi tretí nasledujúci pracovný deň po dni odovzdania doporučenej zásielky s faktúrou na pošte.
- 6.10 Zmluvné strany sa dohodli, že splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa doručenia faktúry Účastníkovi v zmysle bodu 8.9 tejto Zmluvy.
- 6.11 Ak z údajov na konkrétnej faktúre nebude nevyplývať inak, úhradu faktúr sa Účastník zaväzuje uskutočniť bezhotovostným bankovým prevodom alebo hotovostným vkladom na bankový účet Dodávateľa uvedený na príslušnej faktúre, inak na Účet Dodávateľa, s uvedením variabilného symbolu, ktorý je vyznačený na jednotlivých faktúrach. Ak na konkrétnej faktúre nebude uvedený variabilný

symbol, je Účastník povinný pri realizácii úhrady danej faktúry uviesť variabilný symbol zhodný s číslom danej faktúry, ktorú platí.

- 6.12 V prípade, ak platba od Účastníka nebude identifikovaná variabilným symbolom podľa faktúry, príp. bude identifikovaná nesprávne, alebo ak nebude možné z uskutočnenej platby zistiť, ktoré peňažné záväzky tým Účastník plní, platí, že takto neidentifikovanou platbou je splnený záväzok najskôr splatný, a to najskôr jeho príslušenstvo (úroky, úroky z omeškania) a potom istina.
- 6.13 Peňažné záväzky Účastníka sa považujú za splnené okamihom ich pripísania na bankový účet Dodávateľa.
- 6.14 Dodávateľ je oprávnený započítať akékoľvek jeho pohľadávky voči Účastníkovi so záväzkami Účastníka voči Dodávateľovi iba s predchádzajúcim písomným súhlasom Účastníka.
- 6.15 Za obdobie odo dňa podpisu Zmluvy do Dňa zriadenia Služby nenáleží Dodávateľovi žiadna Odmena.
- 6.16 Nároky Dodávateľa na zaplatenie Odmeny či akýchkoľvek iných pohľadávok nezanikajú ani nie sú nijak obmedzené ani v prípade, ak Dodávateľ nevystaví faktúru, resp. vystaví faktúru neskôr ako upravuje táto Zmluva. Účastník je však povinný Odmenu či akékoľvek iné pohľadávky uhradiť až na základe riadne vystavenej faktúry zo strany Dodávateľa.

Článok VII. Reklamačný poriadok

- 7.1 Účastník má právo podať Dodávateľovi podľa tejto Zmluvy reklamáciu na:
- a) nesprávnosť doručenej faktúry, t. j. ak sa Účastník domnieva, že výška uvedená na faktúre nezodpovedá Zmluve,
 - b) kvalitu poskytovanej Služby,
 - c) závary zariadenia poskytnutého Účastníkovi na základe Zmluvy.
- 7.2 Reklamácia musí byť uplatnená písomne na Kontaktnú adresu Dodávateľa alebo elektronicky emailom odoslaným z Kontaktného emailu Účastníka na emailovú adresu Dodávateľa: vnet@vnet.sk
- 7.3 Reklamácia musí obsahovať najmenej nasledujúce náležitosti, inak k nej Dodávateľ nemusí prihliadať:
- a) názov, sídlo, IČO a Miesto pripojenia Účastníka,
 - b) číslo Zmluvy,
 - c) výslovné uvedenie, že ide o reklamáciu,

- d) dôvody, pre ktoré sa Účastník domnieva, že výška Odmeny na faktúre nezodpovedá Zmluve alebo popis vady na kvalite poskytovanej Služby, príp. popis závady poskytnutého telekomunikačného zariadenia poskytnutého Účastníkovi, t. j. presná špecifikácia toho, čo Účastník príslušnou reklamáciou reklamuje,
 - e) čoho sa Účastník reklamáciou domáha,
 - f) dátum, kedy sa Účastník o závade na poskytovanej Službe či zariadení, ktoré je predmetom reklamácie, dozvedel, a
 - g) dátum a podpis Účastníka v prípade písomnej reklamácie.
- 7.4 Dodávateľ môže, ale nie je povinný, vybaviť aj reklamáciu Účastníka, ktorá nebude mať všetky náležitosti uvedené v predchádzajúcom bode 7.3 tohto článku Zmluvy (ďalej len „Neúplná reklamácia“). V prípade Neúplnej reklamácie je riešenie reklamácie zo strany Dodávateľa dobrovoľné a nezakladá akúkoľvek jeho zodpovednosť či povinnosť riešiť či vyriešiť reklamáciu akýmkoľvek spôsobom.
- 7.5 Reklamáciu je Účastník povinný odoslať Dodávateľovi určeným spôsobom bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie, alebo odo dňa zistenia závady na poskytnutej Službe či zariadení; po uplynutí tejto lehoty právo Účastníka na reklamáciu zaniká. Lehota na reklamáciu je zachovaná, ak Účastník odošle písomné oznámenie o reklamácií Dodávateľovi najneskôr v posledný deň lehoty. Reklamácia Účastníka odoslaná Dodávateľovi po uplynutí lehoty uvedenej v predchádzajúcej vete nie je účinná a Dodávateľ k nej nemusí prihliadať; to platí aj v prípade, ak je síce reklamácia doručená Dodávateľovi včas, ale nespĺňa všetky náležitosti podľa bodu 7.3 tejto Zmluvy.
- 7.6 V prípade, ak Účastník v reklamácií v zmysle bodu 7.3 písm. e) tejto Zmluvy požaduje od Dodávateľa vykonanie akéhokoľvek bezplatného zásahu či úkonu, musí túto požiadavku Účastník výslovne a jednoznačne uviesť v jeho reklamácií, z ktorej bude bez akýchkoľvek pochybností vyplývať, že žiada bezplatnú nápravu závady, resp. bezplatný zásah/úkon. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade, ak v jeho požiadavke na Dodávateľa neuvedie výslovne, že ide o reklamáciu, môže sa jeho požiadavka považovať za objednávku ďalšej/novej služby a za uskutočnený úkon či zásah bude Účastník povinný Dodávateľovi uhradiť odmenu vo výške dohodnutej Zmluvnými stranami, inak odmenu vo výške uvedenej za príslušné služby v Cenníku, a ak takáto činnosť nie je uvedená v Cenníku, tak cenu obvyklú. Ustanovenia predchádzajúcej vety platia aj v prípade, ak vyjde najavo, že reklamácia Účastníka bola neoprávnená.
- 7.7 Dodávateľ je povinný oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie do 30 dní odo dňa účinného doručenia včasnej a úplnej reklamácie Dodávateľovi, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Dodávateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Dodávateľ je povinný o predĺžení lehoty informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Dodávateľ odošle svoje písomné

oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. Účastník súhlasí s tým, že ak Dodávateľ na základe reklamácie Účastníka v plnom rozsahu odstráni reklamované vady poskytovanej Služby či zariadenia, príp. doručí Účastníkovi novú opravenú faktúru, v lehote určenej k oznámeniu výsledku prešetrenia reklamácie podľa tohto bodu, Dodávateľ už nemusí odosielať Účastníkovi samostatné oznámenie o výsledku prešetrenia reklamácie, pričom napravením vád Dodávateľom sa reklamácia bude považovať za vyriešenú a povinnosť oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia podľa tohto bodu a podľa § 45 ods. 2 Zákona sa bude považovať za splnenú Dodávateľom riadne a včas v deň odstránenia reklamovaných vád.

- 7.8 V prípade, že Dodávateľ reklamáciu neuzná, v oznámení o výsledku prešetrenia reklamácie doručovanom Účastníkovi uvedie, že reklamáciu neuznáva.
- 7.9 V prípade, že Dodávateľ reklamáciu uzná, v oznámení o výsledku prešetrenia reklamácie uvedie, že reklamáciu uznáva a stručne popíše ďalší postup a riešenie reklamácie, ak tom čase už reklamované vady neodstránil.
- 7.10 Dodávateľ si vyhradzuje právo reklamáciu neuznáť najmä ak:
- a) zníženie kvality poskytovanej Služby bolo zapríčinené porušením niektorej z povinností Účastníka uvedených v Zmluve,
 - b) závada bola spôsobená porušením všeobecnej zákonnej preventívnej povinnosti Účastníka predchádzať vzniku škôd alebo inej povinnosti Účastníka vyplývajúcej zo všeobecne záväzných právnych predpisov,
 - c) reklamovaná nesprávnosť faktúry či závada bola spôsobená porušením povinnosti Účastníka vyplývajúcej zo Zmluvy, alebo vyplývajúcej zo všeobecne záväzných právnych predpisov,
 - d) Účastník reklamoval nesprávnosť faktúry, ktorá však bola vystavená v súlade s daňovými a účtovnými predpismi Slovenskej republiky a v súlade so Zmluvou,
 - e) závada má pôvod v zariadení Účastníka,
 - f) reklamácia bola uplatnená po uplynutí prekluzívnej lehoty, je neurčitá, nejasná, a/alebo neobsahuje náležitosti podľa bodu 9.3 Zmluvy,
 - g) ide o vady, za ktoré Dodávateľ podľa tejto Zmluvy a/alebo všeobecne záväzných právnych predpisov nezodpovedá.
- 7.11 Reklamácia vo veci prešetrenia správnosti faktúry má odkladný účinok na zaplatenie Odmeny za poskytované Služby. Lehota na úhradu spornej faktúry začne Účastníkovi plynúť až po vybavení reklamácie. Vybavením reklamácie sa v tomto prípade rozumie doručenie opravenej faktúry Účastníkovi a v prípade neoprávnenej reklamácie Účastníka doručenie oznámenia Dodávateľa o správnosti spornej faktúry Účastníkovi.
- 7.12 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Telekomunikačnom zariadení Dodávateľa, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah

poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí Odmenu 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.

- 7.13 V prípade, že Dodávateľ reklamáciu uzná a reklamácia v zmysle bodu 7.1 písm. a) tejto Zmluvy sa týkala uvedenia nesprávnych údajov na faktúre (vrátane nesprávnej výšky Odmeny), Dodávateľ vyhotoví a doručí Účastníkovi opravenú faktúru bez zbytočného odkladu po uznaní reklamácie, najneskôr však do 14 dní odo dňa uznania reklamácie. Ustanovenia tejto Zmluvy ohľadom vystavovania a doručovania faktúr platia primerane.
- 7.14 Účastník má právo na vrátenie pomernej časti Odmeny za čas neposkytovania Služby zavineného Dodávateľom podľa § 43 ods. 10 písm. b) Zákona; toto právo musí uplatniť u Dodávateľa podľa reklamačného poriadku uvedeného v tomto článku Zmluvy najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby. Ustanovenia tohto článku týkajúce sa spôsobu uplatnenia reklamácií platia primerane aj pre uplatnenie práva Účastníka podľa tohto bodu. Účastník nemá právo na vrátenie pomernej časti Odmeny za čas neposkytovania Služby, ktorý Dodávateľ nezavinil.
- 7.15 V prípade, že sa reklamácia týkala závady na Telekomunikačnom zariadení Dodávateľa, je Dodávateľ povinný v prípade uznania reklamácie odstrániť závalu na Telekomunikačnom zariadení Dodávateľa bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 14 dní odo dňa uznania reklamácie, a to najmä výmenou príslušného telekomunikačného zariadenia.
- 7.16 Potvrdenie o prijatí reklamácie, oznámenie o vybavení reklamácie, ako aj inú komunikáciu týkajúcu sa reklamácie Účastníka, je Dodávateľ oprávnený odoslať a doručovať Účastníkovi aj elektronickou formou na Kontaktný email Účastníka, či na inú emailovú adresu uvedenú Účastníkom v reklamácií.

Články VIII. Doba trvania Zmluvy

- 8.1 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvomi Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
- 8.2 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú – na obdobie 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti v zmysle bodu 8.1 tejto Zmluvy.
- 8.3 Zmluva môže byť kedykoľvek ukončená písomnou dohodou obidvoch Zmluvných strán, pričom prejav vôle a podpisy obidvoch Zmluvných strán musia byť v tomto prípade na jednej listine.

- 8.4 Zmluvné strany môžu jednostranne vypovedať alebo odstúpiť od Zmluvy iba z dôvodov a spôsobom určeným v Zmluve.
- 8.5 Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií ak Dodávateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií, neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite; Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Dodávateľa stále pretrváva, inak jeho právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto bodu Zmluvy zaniká.
- 8.6 Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií ak bola Dodávateľovi doručená z jeho strany účinná a úplná reklamácia a Dodávateľ neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa bodu 7.7 tejto Zmluvy, resp. povinnosť Dodávateľa oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie sa nebude považovať za splnenú v zmysle bodu 7.7 tejto Zmluvy; Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy v tomto prípade do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa bodu 7.7 tejto Zmluvy, inak jeho právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií podľa tohto bodu zaniká. Účastník však nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto bodu, resp. podľa § 44 ods. 8 písm. c) Zákona, ak Dodávateľ na základe jeho reklamácie v plnom rozsahu odstránil všetky reklamované nedostatky a vady v lehote určenej Dodávateľovi k oznámeniu výsledku prešetrenia reklamácie v zmysle bodu 7.7 tejto Zmluvy, a to aj keď Účastníkovi nedoručil samostatné oznámenie o výsledku prešetrenia reklamácie. Účastník má tiež právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií ak Dodávateľ opakovane poruší akúkoľvek jeho povinnosť vyplývajúcu zo Zmluvy.
- 8.7 Ak sa reklamácia Účastníka týkala uvedenia nesprávnych údajov na faktúre podľa bodu 7.1 písm. a) tejto Zmluvy a Dodávateľ odoslal Účastníkovi spôsobom uvedeným v Zmluve opravenú faktúru v lehote určenej k oznámeniu výsledku prešetrenia reklamácie, Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa bodu 8.6 tejto Zmluvy, resp. podľa § 44 ods. 8 písm. c) Zákona, nakoľko odoslaním opravenej faktúry Účastníkovi sa považuje reklamácia za vyriešenú a povinnosť oznámenia Účastníkovi výsledok prešetrenia sa v zmysle bodu 7.7 tejto Zmluvy považuje za splnenú okamihom odoslania opravenej faktúry Účastníkovi.
- 8.8 Ak sa na základe Zmluvy poskytuje viac Verejných služieb v zmysle Zákona, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v bodoch 8.5 a 8.6 tejto Zmluvy len vo vzťahu k tej Verejnej službe alebo časti Verejnej služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia, alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od Verejnej služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo dotýka.
- 8.9 Odstúpenie od Zmluvy Účastníkom musí byť učené v písomnej forme (t. j. nestačí elektronickou formou emailom), musí byť doručené Dodávateľovi na Kontaktnú adresu Dodávateľa a musí obsahovať všetky nasledujúce náležitosti, inak k nemu nemusí Dodávateľ prihliadať:

- a) názov, sídlo, IČO Účastníka,
 - b) číslo Zmluvy,
 - c) jednoznačný a určitý prejav vôle Účastníka, že odstupuje od Zmluvy,
 - d) jednoznačné a nezameniteľné uvedenie dôvodu pre odstúpenie od Zmluvy,
 - e) dátum a podpis Účastníka, resp. osôb oprávnených konať menom Účastníka.
- 8.10 Oznámenie o odstúpení, ktoré nebude obsahovať všetky náležitosti uvedené v predchádzajúcom bode tejto Zmluvy, príp. nebude učinené písomnou formou (t. j. napr. len elektronickou formou emailom alebo telefonicky) (ďalej len „neúplné odstúpenie“), sa nebude považovať za platné a účinné a Dodávateľ k nemu nemusí prihliadať; to neplatí ak Dodávateľ akceptuje aj neúplné odstúpenie podľa nasledujúcich ustanovení tohto bodu. Dodávateľ môže (ale nie je povinný) akceptovať aj neúplné odstúpenie od Zmluvy učinené Účastníkom, príp. učinené inou ako písomnou formou, pričom ukončenie poskytovania Služieb Dodávateľom sa v tomto prípade bude považovať za konkludentný prejav vôle súhlasu Dodávateľa s odstúpením Účastníka od Zmluvy (aj s jeho neúplným odstúpením) a zánikom Zmluvy, a to aj bez toho, aby o akceptácii neúplného odstúpenia Dodávateľ informoval Účastníka samostatným oznámením či potvrdením.
- 8.11 Odstúpenie od Zmluvy Účastníkom učinené v predpísanej forme a obsahujúce všetky náležitosti uvedené v bode 8.9 tejto Zmluvy, je účinné dňom doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy Účastníkom Dodávateľovi na Kontaktnú adresu Dodávateľa, pričom týmto dňom Zmluva končí. Neúplné odstúpenie od Zmluvy, ktoré však Dodávateľ akceptuje, je účinné až okamihom prípadnej akceptácie neúplného odstúpenia od Zmluvy zo strany Dodávateľa. Dodávateľ akceptuje neúplné odstúpenie najmä okamihom odoslania emailovej správy na Kontaktný email Účastníka, príp. na emailovú adresu, z ktorej bolo Dodávateľovi doručené neúplné odstúpenie, o tom, že odstúpenie Účastníka od Zmluvy akceptuje (resp. s iným znením, z ktorého je jednoznačne zrejmé, že Dodávateľ považuje odstúpenie Účastníka za platné a účinné, resp. že Zmluva končí). Dodávateľ je oprávnený akceptovať neúplné odstúpenie Účastníka aj konkludentným spôsobom, a to faktickým vypnutím Služby; Zmluva v tom prípade končí okamihom ukončenia poskytovania Služby.
- 8.12 Dodávateľ môže odstúpiť od Zmluvy ak Účastník:
- a) opakovane neoprávnene zasahuje do zariadení služby, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
 - b) nezaplatil Odmenu, alebo jej časť, za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
 - c) pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Dodávateľa zariadenie neodpojí,
 - d) opakovane používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje Dodávateľovi kontrolu jej používania,

- e) opakovane porušuje akékoľvek povinnosti uvedené v Zmluve.
- 8.13 Odstúpenie od Zmluvy Dodávateľom možno urobiť iba v písomnej forme (t. j. nestačí elektronickou formou emailom), musí byť doručené Účastníkovi na Kontaktnú adresu Účastníka a je účinné dňom doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy na Kontaktnú adresu Účastníka.
- 8.14 Účastník môže vypovedať Zmluvu z nasledujúcich dôvodov:
- a) Dodávateľ vstúpil do likvidácie,
 - b) na Dodávateľa bol podaný návrh na konkurz alebo reštrukturalizáciu, bol vyhlásený konkurz alebo nariadená reštrukturalizácia, ak bol na Dodávateľa zamietnutý konkurz z dôvodu nedostatku majetku,
 - c) ak je Dodávateľ v úpadku,
 - d) z dôvodov, pre ktoré je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy.
- 8.15 Dodávateľ môže vypovedať Zmluvu ak nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služby okrem univerzálnej služby.
- 8.16 Dodávateľ môže vypovedať Zmluvu aj z nasledujúcich dôvodov:
- a) vyjde najavo, že Identifikačné údaje Účastníka poskytnuté pri uzavretí Zmluvy sú nepravdivé,
 - b) Účastník vstúpil do likvidácie,
 - c) na Účastníka bol podaný návrh na konkurz alebo reštrukturalizáciu, bol vyhlásený konkurz alebo nariadená reštrukturalizácia, ak bol na Účastníka zamietnutý konkurz z dôvodu nedostatku majetku,
 - d) ak je Účastník v úpadku,
 - e) ak je Účastník v omeškaní s úhradou akéhokoľvek finančného záväzku voči Dodávateľovi po dobu viac ako 30 dní a súčasne tento záväzok neuhradil ani do 5 pracovných dní po obdržaní upomienky na úhradu príslušného záväzku; upomienka môže byť zasielaná Účastníkovi aj v elektronickej forme (emailom),
 - f) z dôvodov, pre ktoré je Dodávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy.
- 8.17 Dodávateľ môže vypovedať Zmluvu aj z nasledujúcich dôvodov:
- a) z dôvodov, pre ktoré je Dodávateľ oprávnený odmietnuť uzavretie zmluvy podľa § 43 ods. 1 písm. c) Zákona,
 - b) ak sú dané dôvodné pochybnosti o schopnosti Účastníka splácať jeho záväzky voči Dodávateľovi.
- 8.18 Ak Dodávateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

- 8.19 Výpovedná lehota je 2 mesiace. Výpovedná lehota začína bežať prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane. Zmluva skončí uplynutím posledného dňa fakturačného obdobia, do ktorého spadá posledný deň výpovednej lehoty podľa predchádzajúcej vety.
- 8.20 V prípade výpovede Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 8.16 tejto Zmluvy, sa výpovedná doba neuplatní a výpoveď nadobúda účinky okamihom doručenia výpovede Účastníkovi.
- 8.21 Zmluvné strany môžu vypovedať Zmluvu iba písomnou formou doručením oznámenia o výpovedi Zmluvy na Kontaktnú adresu druhej Zmluvnej strany.
- 8.22 Zmluvné strany výslovne vylučujú aplikovateľnosť § 351 ods. 2 Obchodného zákonníka. Dodávateľ tak nie je povinný v prípade účinného odstúpenia od Zmluvy alebo jej časti ktoroukoľvek Zmluvnou stranou vracať Účastníkovi peňažné plnenia, ktoré od Účastníka obdržal za Služby poskytnuté pred skončením Zmluvy. Odstúpenie od Zmluvy nemá vplyv na povinnosť Účastníka uhradiť Dodávateľovi Odmenu za poskytnuté Služby na základe Zmluvy vrátane jej príslušenstva a splniť všetky ostatné peňažité či nepeňažité záväzky (náhradu škody, úrok z omeškania, apod.), na ktoré vznikol Dodávateľovi nárok pred okamihom skončenia Zmluvy a/alebo okamihom skončenia Zmluvy.
- 8.23 Po skončení Zmluvy zostávajú v platnosti a účinnosti aj ustanovenia Zmluvy, ktoré podľa povahy veci alebo vôle Zmluvných strán majú zostať v platnosti a účinnosti aj po skončení Zmluvy. V platnosti a účinnosti zostávajú aj po skončení Zmluvy (z akéhokoľvek dôvodu) najmä ustanovenia týkajúce sa mlčanlivosti, doručovania, zákazu postúpenia pohľadávok voči Dodávateľovi a Účastníkovi a pod.
- 8.24 Všade tam, kde sa v tejto Zmluve hovorí o „uzavretí Zmluvy“ alebo „podpise Zmluvy“, myslí sa tým okamih, kedy je Zmluva účinná, t. j. deň nasledujúci po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.

Článok IX.

Sankcie

- 9.1 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak Účastník po skončení Zmluvy nevráti Dodávateľovi Telekomunikačné zariadenia Dodávateľa vrátane príslušenstva riadne a včas, vznikne Dodávateľovi nárok na zmluvnú pokutu voči Účastníkovi vo výške hodnoty zapožičaného Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa. Nárok na zmluvnú pokutu podľa predchádzajúcej vety vzniká Dodávateľovi okamihom vzniku omeškania Účastníka s vrátením Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa, pričom jeho prípadné neskoršie vrátenie nemá vplyv na vznik a trvanie nároku Dodávateľa na zmluvnú pokutu podľa tohto bodu. Účastníkovi

vzniká povinnosť na úhradu zmluvnej pokuty doručením výzvy na jej úhradu spolu s uvedením jej výšky zo strany Dodávateľa.

- 9.2 V prípade omeškania Účastníka so zaplatením akéhokoľvek peňažného záväzku voči Dodávateľovi, vzniká Dodávateľovi právny nárok na zaplatenie úrokov z omeškania vo výške aktuálnej sadzby zákonných úrokov z omeškania pre obchodnoprávne vzťahy.
- 9.3 Úroky z omeškania podľa bodu 9.2 tejto Zmluvy sú splatné dňom doručenia oznámenia Účastníkovi o povinnosti uhradiť tieto úroky z omeškania; oznámenie môže byť učené iba písomne na Kontaktnú adresu Účastníka.
- 9.4 V prípade nezaplatenia Odmeny alebo jej časti v lehote jej splatnosti, v prípade nezaplatenia akejkol'vek zmluvnej pokuty alebo jej časti v lehote jej splatnosti, či v prípade omeškania s plnením akéhokoľvek iného peňažného či nepeňažného záväzku Účastníka, má Dodávateľ právo ihneď odoslať Účastníkovi upomienku. Upomienka sa zasiela elektronickou formou na Kontaktný email Účastníka, príp. písomne na Kontaktnú adresu Účastníka, a to podľa uváženia Dodávateľa. Doručením upomienky v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka sa upomienka považuje za odoslanú a doručенú Účastníkovi. Ustanovenia bodu 6.9 tejto Zmluvy o doručovaní dokumentov v elektronickej forme sa uplatnia primerane. Dodávateľ má právo odosielať Účastníkovi upomienky aj opakovane.
- 9.5 Odoslanie faktúry Účastníkovi, v ktorej bude vyúčtovaná Účastníkovi zmluvná pokuta či iná sankcia, sa vždy považuje za oznámenie, resp. výzvu, Účastníkovi k zaplateniu príslušnej zmluvnej pokuty; ustanovenia tohto článku o vzniku nároku na zmluvné pokuty a ich splatnosť týmto nie sú dotknuté. Vo faktúre podľa predchádzajúcej vety musí byť vždy uvedená špecifikácia konkrétnej zmluvnej pokuty alebo inej sankcie, ktorá je Účastníkovi ukladaná, odôvodnenie jej uloženia, ako aj jej výška.
- 9.6 Ustanovenia o zmluvných pokutách v tomto článku Zmluvy, ako aj iné ustanovenia Zmluvy týkajúce sa zmluvných pokút a vzniku nárokov na nich, sa nedotýkajú nárokov Zmluvných strán na náhradu škody.
- 9.7 Nároky na zmluvné pokuty podľa tohto článku Zmluvy zostávajú v platnosti a účinnosti aj po skončení Zmluvy.

Článok X.

Poruchy, ich nahlásenie, odstraňovanie a iné servisné podmienky

- 10.1 Účastník je povinný bezodkladne oznámiť Dodávateľovi všetky a akékoľvek poruchy, výpadky, obmedzenia či iné vady v kvalite poskytovania Služby (ďalej len „poruchy“ a „oznámenie o poruche“), a to emailom na Kontaktný email Dodávateľa alebo telefonicky na Servisných číslach, pričom v oznámení o poruche musí Účastník uviesť svoje Identifikačné údaje Účastníka, číslo Zmluvy, Miesto

pripojenia a charakter poruchy, inak sa oznámenie o poruche nebude považovať za úplné a Dodávateľ je povinný vyzvať Účastníka na doplnenie neúplného oznámenia o poruche.

- 10.2 V prípade, že Dodávateľ obdrží od Účastníka úplné oznámenie o poruche, je povinný v prípade poruchy, za ktorú zodpovedá Dodávateľ v zmysle bodu 10.4 tejto Zmluvy, začať pracovať na odstránení poruchy najneskôr v lehote v článku XVIII. tejto Zmluvy (označenej ako „doba nástupu na servis“). Dodávateľ je oprávnený (ale nie povinný) nastúpiť na servis aj v prípade neúplného, neurčitého či nejasného oznámenia o poruche. V prípade takéhoto neúplného, neurčitého, či nejasného oznámenia o poruche je však Dodávateľ povinný vyzvať Účastníka na doplnenie oznámenia tak, aby mohlo byť považované za riadne a úplné. Na účely nástupu na servis zo strany Dodávateľa nie je v prípade úplného oznámenia poruchy potrebné žiadne osobitné potvrdenie prijatia oznámenia o poruche zo strany Dodávateľa. V prípade neúplného, neurčitého, či nejasného oznámenia o poruche zo strany Účastníka je Dodávateľ povinný nastúpiť na servis až po odstránení neúplnosti, neurčitosti či nejasnosti takéhoto oznámenia o poruche zo strany Účastníka. Dodávateľ je povinný upozorniť Účastníka na takúto vadu oznámenia o poruche bez zbytočného odkladu. V prípade oznámenia o poruche prostredníctvom e-mailu je podmienka upozornenia Účastníka bez zbytočného odkladu splnená odoslaním e-mailu s upozornením zo strany Dodávateľa na neúplnosť, neurčitosť, či nejasnosť oznámenia o poruche ihneď po doručení oznámenia o poruche zo strany Účastníka. V prípade telefonického oznámenia o poruche je táto podmienka upozornenia Účastníka bez zbytočného odkladu splnená ústnym upozornením zo strany Dodávateľa priamo počas telefonátu s Účastníkom. Lehoty nástupu na servis v zmysle článku XVIII. tejto Zmluvy začínajú v takom prípade Dodávateľovi plynúť až po odstránení neúplnosti, neurčitosti či nejasnosti oznámenia o poruche zo strany Účastníka.
- 10.3 Do okamihu doručenia úplného oznámenia o poruche Dodávateľovi podľa bodu 10.1 tohto článku, nevzniká Dodávateľovi povinnosť nastúpiť na servis, a Účastníkovi nevzniká akýkoľvek nárok na zľavu z Odmeny, a to bez ohľadu na existenciu poruchy či osobu, ktorá zavinila vznik poruchy; do tohto okamihu je Účastník povinný platiť Dodávateľovi Odmenu v plnom rozsahu bez ohľadu na vady v kvalite poskytovania Služby.
- 10.4 Dodávateľ zodpovedá za poruchy len v prípade, ak je porucha spôsobená zavineným konaním Dodávateľa a súčasne ak porucha nastala po Miesto dodania Služby v zmysle § 2 ods. 3 Zákona. Dodávateľ tak nezodpovedá za poruchy, ktoré nastali na zariadení Účastníka (napr. na serveri Účastníka, inom hardwarovom či softwarovom vybavení Účastníka, apod.).
- 10.5 Dodávateľ povinný odstrániť poruchu v primeranom čase vzhľadom na závažnosť poruchy a ostatné okolnosti poruchy, najneskôr však v lehote 2 hodín. Lehota na odstránenie poruchy začína plynúť od okamihu nástupu na servis. Vo

výnimočných odôvodnených prípadoch je možné túto lehotu zo strany Dodávateľa predĺžiť.

- 10.6 V prípade, ak je treba odstrániť poruchu na/v Dotknutých objektoch (napr. na vedeniach v telekomunikačnej miestnosti v administratívnej budove), predlžuje sa lehota na odstránenie poruchy o dobu, počas ktorej nebol Dodávateľovi umožnený potrebný prístup na/do príslušnej nehnuteľnosti (Dotknutého objektu) zo strany vlastníka/všetkých vlastníkov.
- 10.7 V prípade, ak Dodávateľ neodstráni poruchu, za ktorú zodpovedá, v lehote uvedenej v bode 10.5 tohto článku, má Účastník právo požadovať od Dodávateľa zľavu z Paušálnej odmeny, a to alikvótne podľa pomeru času výpadku/vady Služby (v minútach) v rozhodnom období (mesiac/rok) k celkovej dĺžke rozhodného obdobia (v minútach). Nárok Účastníka na náhradu škody tým nie je dotknutý. Do času výpadku/vady Služby ani do celkového času podľa predchádzajúcej vety sa nezapočítavajú vopred oznámené výluky/obmedzenia Služby Účastníkovi v zmysle bodu 11.1 tejto Zmluvy. Právo na zľavu musí Účastník uplatniť u Dodávateľa najneskôr do 3 mesiacov odo dňa nahlásenia poruchy Dodávateľovi, a to elektronickou formou na Kontaktný email Dodávateľa alebo písomne na Kontaktnú adresu Dodávateľa, inak právo Účastníka na zľavu podľa tohto bodu zaniká. Zľava bude zohľadnená pri najbližšej fakturácii Služieb Účastníkovi.
- 10.8 Pre lehoty k začatiu odstraňovania porúch, resp. pre odstránenie porúch, platí, že pracovná doba je od pondelka do piatku od 8.00 do 17:00 okrem štátnych sviatkov. Pre určenie, či sa aplikuje lehota pre pracovnú dobu alebo mimo pracovnej doby, je rozhodujúci okamih nahlásenia poruchy Dodávateľovi (čas ukončenia telefonátu, ktorým Účastník oznámil poruchu Dodávateľovi, resp. čas prijatia emailovej správy Dodávateľom). V prípade, ak Účastník nahlásil poruchu Dodávateľovi písomne (poštou), platí, že okamih nahlásenia poruchy Dodávateľovi je čas 8:00 pracovného dňa nasledujúceho po dni, v ktorom príslušná zásielka s oznámením o poruche bola doručená Dodávateľovi.
- 10.9 Dostupnosť služby uvedená v článku XVIII. tejto Zmluvy je uvedená v percentách a vzťahuje sa na časové obdobie roka; vychádza sa pritom z dĺžky roka 365 dní. Čas dostupnosti sa prepočítava na minúty v príslušnom časovom období, t. j. čas dostupnosti tak predstavuje percentuálne vyjadrenie počtu minút dostupnosti služby k celkovému počtu minút v príslušnom období, t. j. v priemernom roku). Výluky/prerušenia/obmedzenia služby vopred oznámené Účastníkovi podľa bodu 11.1. Zmluvy (napr. z dôvodu údržby siete) sa nezapočítavajú do dĺžky času nedostupnosti Služby.

Článok XI.

Ďalšie podmienky užívania Služby

- 11.1 Časová dostupnosť Služby je uvedená v článku XVIII. tejto Zmluvy. Časová dostupnosť sa prepočítava na minúty v období kalendárneho roka. Do času nedostupnosti Služby sa nezapočítajú výluky/obmedzenia Služby, ktoré sú vopred oznámené Účastníkovi Dodávateľom. Oznámenie môže byť učené aj elektronickou formou na Kontaktný email Účastníka.
- 11.2 V rámci využívania Služby Účastníkom neexistujú v zmysle § 44 ods. 2 písm. b) bod 2. Zákona žiadne obmedzenia.

Článok XII.

Telekomunikačné zariadenia Dodávateľa

- 12.1 V rámci poskytovania Služby a po dobu poskytovania Služby na základe Zmluvy Dodávateľ Účastníkovi poskytuje k užívaniu aj Telekomunikačné zariadenia Dodávateľa potrebné pre riadne užívanie poskytovanej Služby, a to bezplatne. V prípade, ak sa k riadnemu využívaniu Služby musia takého hardwarové zariadenia z technického hľadiska používať (napr. modem, router, káble, atď.), je Účastník povinný Telekomunikačné zariadenia Dodávateľa pri zriadení Služby prevziať a jeho prevzatie potvrdiť podpisom na Preberacom Protokole, inak je Dodávateľ oprávnený od Zmluvy s okamžitou účinnosťou jednostranne odstúpiť, a to bez akýchkoľvek sankcií. Dodávateľ však neposkytuje Účastníkovi baterky do diaľkových ovládačov a iných zariadení (ak by aj boli poskytnuté ako príslušenstvo Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa), ktoré je Účastník oprávnený a povinný si zabezpečiť a vymieňať sám na vlastné náklady.
- 12.2 Účastník nie je oprávnený počas poskytovania Služby vykonať na Telekomunikačnom zariadení Dodávateľa akékoľvek opravy, úpravy či zásahy, príp. tieto umožniť tretej osobe, a to aj z nebanlivosti.
- 12.3 Účastník je povinný Telekomunikačné zariadenia Dodávateľa chrániť pred poškodením, stratou alebo zničením. Účastník je povinný Telekomunikačné zariadenia Dodávateľa užívať výlučne len pre účel poskytovania Služby na základe Zmluvy a v súlade s prevzatým návodom na použitie týchto zariadení, inak v súlade s obvyklým spôsobom užívania týchto zariadení. Účastník zodpovedá za to a je povinný zabezpečiť, že povinnosti uvedené v tomto bode a bode 12.2 budú dodržiavať aj tretie subjekty, ktoré budú mať k Telekomunikačnému zariadeniu Dodávateľa prístup.
- 12.4 Účastník môže prevzaté Telekomunikačné zariadenie Dodávateľ vymeniť za iné len s predchádzajúcim písomným súhlasom Dodávateľa. V prípade používania iného než prevzatého Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa, a to aj v prípade udelenia písomného súhlasu podľa predchádzajúcej vety, Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi za poruchy a vady poskytovanej Služby a Účastník stráca nárok na akékoľvek zľavy z ceny za poskytnutú Službu, či akékoľvek právo od Zmluvy odstúpiť či Zmluvu vypovedať z dôvodu, že Služba nie je poskytovaná riadne.

- 12.5 V prípade porušenia povinností uvedených v bodoch 12.2 až 12.4 tohto článku Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi za poruchy a vady v poskytovaní Služby. V prípade porušenia povinností uvedených v bodoch 12.2 až 12.4 tohto článku Účastník zodpovedá Dodávateľovi za vzniknutú škodu.
- 12.6 Pokiaľ v Zmluve nie je uvedené inak, práva a povinnosti Zmluvných strán sa pri bezplatnom zapožičaní Telekomunikačných zariadení Účastníkovi a v rozsahu právneho vzťahu týkajúceho sa výlučne zapožičania Telekomunikačných zariadení Dodávateľa, riadia ustanoveniami § 659 a nasl. Občianskeho zákonníka upravujúce zmluvu o výpožičke.
- 12.7 Po skončení Zmluvy je Účastník povinný Telekomunikačné zariadenia Dodávateľa (vrátane príslušenstva) vrátiť Dodávateľovi na Kontaktnú adresu Dodávateľa najneskôr do 14 dní odo dňa skončenia Zmluvy, a to buď osobným odovzdaním na Kontaktnej adrese Dodávateľa, alebo zaslaním Dodávateľovi na Kontaktnú adresu Dodávateľa na náklady Účastníka (inak ho Dodávateľ nemusí prijať); v oboch prípadoch je Účastník povinný pri vrátení Telekomunikačných zariadení Dodávateľa uviesť Identifikačné údaje Účastníka a číslo Zmluvy, inak sa povinnosť Účastníka vrátiť Telekomunikačné zariadenie Dodávateľa nebude považovať za splnenú.
- 12.8 Účastník je povinný vrátiť Telekomunikačné zariadenie Dodávateľa (vrátane príslušenstva) funkčné a v stave, v akom ho od Dodávateľa prevzal s prihliadnutím na obvyklé opotrebenie. Dodávateľ si vyhradzuje právo odmietnuť prevzatie Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa od Účastníka, ktoré nespĺňa podmienky predchádzajúcej vety.
- 12.9 Ak Účastník nevráti Telekomunikačné zariadenie Dodávateľa vrátane príslušenstva riadne a včas podľa tohto článku Zmluvy, je povinný zaplatiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu v zmysle bodu 9.1 tejto Zmluvy.
- 12.10 Náklady na elektrickú energiu potrebnú k fungovaniu Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa zabezpečí počas celej doby poskytovania Služby na vlastné náklady a zodpovednosť Účastník.

Článok XIII. Zodpovednosť za škodu

- 13.1 Dodávateľ zodpovedá za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia zákonných alebo zmluvných povinností Dodávateľa len za podmienok dohodnutých Zmluvnými stranami v tomto článku Zmluvy.
- 13.2 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade porušenia akejkoľvek zmluvnej či zákonnej povinnosti Dodávateľa v súvislosti so Zmluvou alebo poskytovaním Služby, Dodávateľ zodpovedá len za skutočne vzniknutú materiálnu škodu, a to

len do výšky Paušálnej odmeny bez DPH pripadajúcej na obdobie troch mesiacov. Dodávateľ výslovne nezodpovedá Účastníkovi za ušlý zisk ani za nemateriálnu ujmu.

13.3 Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi ani za škodu spôsobenú v dôsledku nedovoleného konania/opomenutia samotného Účastníka alebo konaním/opomenutím tretích osôb. Dodávateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú v dôsledku okolností, ktoré Dodávateľ nemohol ovplyvniť alebo predvídať (napr. živelné udalosti, vis maior). Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že za okolnosti vylučujúce zodpovednosť Dodávateľa za škodu sa považujú aj nasledujúce okolnosti:

- a) nemožnosť riadneho poskytnutia Služby v dôsledku konania/opomenutia samotného Účastníka,
- b) výpadok dodávky elektrického prúdu v Mieste pripojenia, Mieste dodania Služby a/alebo v Dotknutom objekte, ktorý nebol nezapríčinený Dodávateľom,
- c) prerušenie či poškodenie internetovej siete, resp. iných sietí využívaných k poskytovaniu Služby, v dôsledku nezavineného konania Dodávateľa, a to najmä poškodenie či prerušenie podzemných a nadzemných vedení komunikačnej siete zo strany Účastníka či tretej osoby,
- d) ak vlastník/vlastníci Dotknutých objektov neumožnili Dodávateľovi či ním zmocnenej/poverenej osobe vstup na/do Dotknutých objektov za účelom odstránenia vady či poruchy, ako aj neposkytnutie potrebnej súčinnosti zo strany Účastníka a vlastníkov Dotknutých objektov k včasnému odstráneniu vady či poruchy Služby Dodávateľom; to platí aj v prípade, ak vlastník Dotknutého objektu síce umožnil prístup Dodávateľovi, ale oneskorene alebo v obmedzenej miere, ktorá nepostačovala k odstráneniu vady či poruchy v lehotách dohodnutých v Zmluve,
- e) porušenie povinnosti Účastníkom vyplývajúcej z tejto Zmluvy alebo všeobecne záväzného právneho predpisu, v dôsledku ktorého bola škoda priamo či nepriamo spôsobená, resp. ak takéto porušenie povinnosti prispelo k vzniku škody,
- f) ak vznik škody zaviniel alebo spoluzaviniel Účastník alebo tretia osoba,
- g) ak pri poskytovaní Služby došlo k výmene Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa za iné bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa.

13.4 Účastník nemá nárok na náhradu škody a Dodávateľ nezodpovedá za škodu/ujmu, ktorá bola spôsobená porušením preventívnej povinnosti Účastníka ustanovenej právnymi predpismi (najmä § 415 a nasl. Občianskeho zákonníka), ako aj porušením povinnosti Účastníka stanovenej v Zmluve alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, prípadne porušením povinností uvedených v návodoch na použitie (manuáloch) prevzatých Účastníkom od Dodávateľa.

- 13.5 Dodávateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa Účastníkom alebo treťou osobou. Dodávateľ ďalej nezodpovedá za škodu spôsobenú nesprávnym použitím alebo umiestnením Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa Účastníkom.
- 13.6 Dodávateľ nezodpovedá za ochranu zariadenia Účastníka proti potenciálnym hrozbám siete Internet (napr. vírusy, SPAM a iné ohrozenia), ktoré vyplývajú z charakteru siete internet, najmä jej otvorenosti voči ostatným užívateľom prístupu do siete internet kdekoľvek na svete.
- 13.7 Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi za škodu či stratu dát uložených na zariadení Účastníka.
- 13.8 Dodávateľ nezodpovedá za obsah, rozsah a bezpečnosť dát prenášaných prostredníctvom siete internet, či už Účastníkom alebo tretími osobami.

Článok XIV. Zmena Zmluvy

- 14.1 Zmluvu je možné meniť len na základe súhlasu obidvoch Zmluvných strán, a to písomnou formou uzavretím dodatku k Zmluve.
- 14.2 Zmluvné strany sú oprávnené písomným dodatkom k Zmluve zmeniť akýkoľvek rozsah Zmluvy vrátane Špecifikácie služby.

Článok XV. Povinnosť mlčanlivosti

- 15.1 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky skutočnosti týkajúce sa tejto Zmluvy a poskytovania Služby sú predmetom obchodného tajomstva a považujú sa za dôverné, ak nie je v tomto článku uvedené inak (ďalej len „Dôverné skutočnosti“). Ustanovenia tohto článku sa nevzťahujú na skutočnosti a dokumenty, ktoré sú zverejnené na Webovej stránke Dodávateľa. Týmto nie je dotknutá povinnosť zverejňovania informácií zo strany Účastníka podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, a to najmä na internetovej stránke Účastníka a v Centrálnom registri zmlúv.
- 15.2 Účastník nemá právo Dôverné skutočnosti akýmkoľvek spôsobom zverejniť či sprístupniť tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa; to platí aj po skončení Zmluvy. Týmto nie je dotknutá povinnosť zverejňovania informácií zo strany Účastníka podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, a to najmä na internetovej stránke Účastníka a v Centrálnom registri zmlúv.
- 15.3 Zmluvné strany sa dohodli, že povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje na sprístupnenie Zmluvy právnym zástupcom Zmluvných strán, predloženie Zmluvy súdom a iným štátnym orgánom Slovenskej republiky, účtovným, daňovým

poradcom, audítorom, ako aj na sprístupnenie Zmluvy tretím osobám alebo verejnoprávnym orgánom (najmä Oprávneným orgánom) v rámci plnenia zákonných povinností, príp. povinností uložených orgánom verejnej moci na základe zákona. Účastník podpisom Zmluvy berie na vedomie a súhlasí, že Dodávateľ je oprávnený sprístupniť Dôverné informácie, Zmluvu, všetky skutočnosti v nej uvedené a všetky skutočnosti týkajúce sa poskytovania Služby (vrátane osoby Účastníka, Miesta pripojenia, IP adresy Účastníka, apod.) orgánom činným v trestnom konaní a iným Oprávneným orgánom na základe ich žiadosti doručenej Dodávateľovi, a že Dodávateľ nie je povinný o tejto skutočnosti informovať Účastníka.

15.4 Za dôverné informácie sa nepovažujú ani nasledujúce skutočnosti, u ktorých neplatí povinnosť mlčanlivosti:

- a) skutočnosť, že Zmluvné strany uzavreli Zmluvu, a že Dodávateľ na jej základe poskytuje Účastníkovi Službu,
- b) povinnosť zverejňovania informácií zo strany Účastníka podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, a to najmä na internetovej stránke Účastníka a v Centrálnom registri zmlúv

15.5 Ustanovenia tohto článku a povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje voči orgánom činným v trestnom konaní a súdom Slovenskej republiky či iného štátu.

Článok XVI. Ostatné ustanovenia

16.1 Podpisom Zmluvy Účastník vyhlasuje, že fyzické osoby konajúce menom Účastníka pri podpise Zmluvy sú osobami oprávnenými konať v mene Účastníka, a že sú oprávnené uzavrieť túto Zmluvu bez akýchkoľvek obmedzení.

16.2 V zmysle príslušných ustanovení zákona č. 147/2001 Z. z. o reklame, v znení neskorších predpisov, Účastník podpisom Zmluvy v súhlasí s tým, aby mu Dodávateľ zasielal elektronickou poštou na Kontaktný email Účastníka emaily, ktoré budú obsahovať informácie o plánovaných výlukách a obmedzeniach Služby. Účastník je oprávnený tento súhlas kedykoľvek odvolať, a to buď elektronickou formou (emailom) na Kontaktný email Dodávateľa alebo písomne na Kontaktnú adresu Dodávateľa, a to aj bez uvedenia dôvodu.

Článok XVII. Cenník

17.1 Dodávateľ je oprávnený jednostranne zmeniť Cenník a je povinný mať na svojej Webovej stránke zverejnené vždy aktuálne účinné znenie Cenníka.

- 17.2 Zmena Cenníka sa však nedotýka tých cenových položiek, ktoré boli Zmluvnými stranami dohodnuté v Špecifikácii služby, a ktorých výška sa nemení ani pri zmene Cenníka.
- 17.3 V prípade, ak v rámci zmeny Cenníka došlo k zníženiu cien položiek, ktoré predstavujú súčasť Odmeny, je Dodávateľ oprávnený (ale nie povinný) účtovať predmetné položky Účastníkovi v zníženej cene; na zníženie Odmeny, resp. jej položiek, však nemá Účastník nárok.

Článok XVIII. SLA

- 18.1 Dodávateľ garantuje Účastníkovi nasledujúcu úroveň servisnej starostlivosti:
Garantovaná dostupnosť služby: 99,5 %
Výpočet dostupnosti: ročne
Doba nástupu na servis počas pracovnej doby: 2 hodiny
Doba nástupu na servis mimo pracovnej doby: 4 hodiny
- 18.2 Do výpočtu garantovanej dostupnosti Služby sa nezapočítavajú vopred ohlásené výluky, obmedzenia či prerušenia poskytovania Služby z dôvodu výkonu údržby a servisu v zmysle bodu 4.1 písm. d) tejto Zmluvy.
- 18.3 Garantovaná dostupnosť Služby sa prepočítava na minúty v období roka. Dĺžka roka sa počíta 365 dní.
- 18.4 Pre účely SLA sa za pracovnú dobu považuje čas v pracovné dni od 8:00 do 17:00. Pre určenie, či sa aplikuje lehota pre nástup na servis v pracovnej dobe alebo lehota pre nástup na servis mimo pracovnej doby, je rozhodujúci okamih riadneho a úplného nahlásenia poruchy Dodávateľovi.

Článok XIX. Rozhodné právo a súdne riešenie sporov

- 19.1 Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 19.2 Zmluvné strany sa dohodli, že právne vzťahy, ktoré nie sú výslovne upravené v Zmluve, sa riadia príslušnými ustanoveniami Zákona, Obchodného zákonníka a ostatnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 19.3 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade sporu, ktorý medzi Zmluvnými stranami vznikne v súvislosti so Zmluvou, bude miestne príslušným všeobecný súd žalovaného.

- 19.4 Možnosť a právo Dodávateľa obrátiť sa so svojimi nárokmi na príslušný súd Slovenskej republiky nie je dotknutá ustanoveniami článku XX. (mimosúdne riešenie sporov) tejto Zmluvy.

Článok XX. Mimosúdne riešenie sporov

- 20.1 Účastník môže predložiť Úradu spor s Dodávateľom, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.
- 20.2 Návrh Účastníka na začatie mimosúdneho riešenia sporu musí obsahovať:
- a) názov a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka,
 - b) názov a sídlo Dodávateľa,
 - c) predmet sporu,
 - d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
 - e) návrh riešenia sporu.
- 20.3 Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
- 20.4 Účastník a Dodávateľ 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.
- 20.5 Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

Článok XXI. Konanie menom Účastníka

- 21.1 Oprávnenie vykonávať právne úkony menom Účastníka sa riadi príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov, najmä Občianskeho zákonníka a Obchodného zákonníka.

Článok XXII. Doručovanie

- 22.1 Ustanovenia bodov 22.2 a 22.3 tohto článku platia subsidiárne a iba v prípade, ak v tejto Zmluve nie je uvedené inak. Akékoľvek ustanovenia uvedené v ostatných článkoch tejto Zmluvy týkajúce sa doručovania či oznamovania majú prednosť pred ustanoveniami tohto článku.

- 22.2 Všetky úkony a písomnosti sa Zmluvné strany zaväzujú doručovať si osobne alebo poštou formou doporučenej zásielky na Kontaktnú adresu Dodávateľa, resp. Kontaktnú adresu Účastníka. Za doručenie sa bude považovať aj zásielka zasielaná poštou, ktorá však nebude vyzdvihnutá na pošte adresátom v lehote určenej k vyzdvihnutiu zásielky alebo sa vráti odosielateľovi ako nedoručená či nedoručiteľná (z akéhokoľvek dôvodu), pričom za deň doručenia zásielky adresátovi sa v týchto prípadoch bude považovať 10. (desiaty) deň po odoslaní zásielky poštou. V prípade osobného doručenia sa zásielka bude považovať za doručenie len v prípade, ak adresát na kópii doručovanej písomnosti písomne potvrdí jej prevzatie, uvedie dátum prevzatia a vlastnoručne podpíše. Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že aj odmietnutá zásielka sa bude považovať za doručenie, pričom deň odmietnutia zásielky sa bude považovať za deň doručenia zásielky adresátovi.
- 22.3 Zmluvné strany sú oprávnené si doručovať úkony a písomnosti v elektronickej forme iba v prípadoch, ak to výslovne umožňuje táto Zmluva; v takom prípade sú povinné si doručovať na Kontaktný email Dodávateľa, resp. Kontaktný email Účastníka, pokiaľ v tejto Zmluve nie je uvedená iná emailová adresa Zmluvných strán. V prípade doručovania elektronicou formou sa bude úkon považovať za doručenie adresátovi v deň jeho doručenia druhej zmluvnej strane na príslušnú emailovú adresu. Doručenie v elektronickej forme sa preukazuje prostredníctvom potvrdenia o doručení (tzv. *delivery receipt*).
- 22.4 Všetky úkony týkajúce sa poskytovania Služby, technických vecí, fakturácie, oznamovanie výluk, výpadkov a iných obmedzení týkajúcich sa poskytovania Služby a vybavovania reklamácií je Dodávateľ oprávnený doručovať Účastníkovi v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka; ustanovenia ostatných článkov tejto Zmluvy týmto nie sú dotknuté.

Článok XXIII. Záverečné ustanovenia

- 23.1 Pokiaľ by vyšlo najavo, že akékoľvek dojednanie Zmluvy je, alebo by sa malo stať, neplatným či neúčinným, nemá táto skutočnosť vplyv na platnosť a účinnosť ostatných ustanovení Zmluvy, ktoré zostávajú aj naďalej v platnosti a účinnosti. Na právne vzťahy, ktoré boli upravené neplatným dojednaním Zmluvy, sa použijú ustanovenia Obchodného zákonníka a ostatných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojim obsahom a účelom najbližšie pôvodnému neplatnému ustanoveniu, a ktoré sú najbližšie hospodárskemu významu, pre ktorý Zmluvné strany uzatvorili pôvodné neplatné ustanovenie.
- 23.2 Táto Zmluva sa vyhotovuje v štyroch vyhotoveniach, z ktorých každá zo Zmluvných strán obdrží dve vyhotovenia.

23.3 Zmluvné strany vyhlasujú, že sa pred podpisom Zmluvy zoznámili s celým obsahom Zmluvy, ktorú si pozorne prečítali, a že jej obsahu, ako aj konkrétnym právam a povinnostiam z nej vyplývajúcich, rozumejú. Účastník vyhlasuje, že sa oboznámil s Cenníkom, ktorý je v rozsahu, v akom sa vzťahuje na zmluvne nedohodnuté položky, neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

V Bratislave, dňa

VNET a.s.
Mgr. Juraj Lustoň – člen predstavenstva
Dodávateľ

**Kancelária Najvyššieho súdu
Slovenskej republiky**
JUDr. Ivan Solej, LL.M, vedúci
Účastník