



ZMLUVA O POSKYTOVANÍ ELEKTRONICKEJ KOMUNIKAČNEJ SLUŽBY VNET INTERNET

č. 280450142

uzavretá medzi

VNET a.s.

na strane Dodávateľa

a

Kanceláriou Najvyššieho súdu Slovenskej republiky

na strane Účastníka

(ďalej len „**Zmluva**“)



Článok 1 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, oddiel Sa, vložka č.: 3916/B
Zastúpená: Mgr. Juraj Lustoň, konateľ, oprávnený konat' v mene spoločnosti samostatne
Bankové spojenie: SK16 1111 0000 0010 0022 9002
SK66 1100 0000 0026 2282 8100
Obchodný zástupca: Zuzana Konc
Tel. č.: 0902 93 00 63
E-mail: zuzana.konc@vnet.eu
Telefonický kontakt: 0800 24 24 24
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: JUDr. Juraj Oslanec
Tel. č.: 0918 483 391
E-mail: juraj.oslanec@nsud.sk
Adresa pripojenia: Župné námestie 13
81490, Bratislava

(ďalej len „Účastník“)

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

Článok 2 Špecifikácia služby

1) Produkt:	Garantlink MAN
2) Miesto pripojenia:	Župné námestie 13, 81490 Bratislava



3) Mesačná cena bez DPH:	500.00 €
4) Mesačná cena s DPH:	600.00 €
5) Spoplatnenie prenesených dát:	Bez spoplatnenia dát
6) Zriaďovací poplatok bez DPH:	0.00 €
7) Fakturačné obdobie:	mesiac
8) Hodnota zapožičaného Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa:	0.00 €
9) Zmluva uzavretá na dobu:	12 mesiacov
12) Downlink / Uplink (Mbps):	500 / 500

Článok 3 Vymedzenie pojmov

3.1 Pre účely Zmluvy sa definujú nižšie uvedené pojmy nasledovným spôsobom:

„**Cenník**“ je cenník Dodávateľa, ktorý je zverejnený na Webovej stránke Dodávateľa, a ktorý obsahuje cenové položky za konkrétne služby či tovar poskytovaný Dodávateľom, či ktoroukoľvek zo spoločností patriacich do Skupiny VNET; Cenník môže pozostávať z viacerých čiastočných cenníkov pre jednotlivé druhy alebo typy poskytovaných služieb či tovarov (napr. cenník za servisné práce, cenník za doplnkové služby, atď.). Cenník je v rozsahu, v akom sa vzťahuje na zmluvne nedohodnuté položky, neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

„**Dcérska spoločnosť VNET**“ je spoločnosť, v ktorej má VNET majetkovú účasť vo forme vlastníctva obchodného podielu alebo akcií, a to bez ohľadu na výšku tejto majetkovej účasti, ako aj každá spoločnosť, voči ktorej je VNET v pozícii ovládajúcej osoby v zmysle § 66a Obchodného zákonníka.

„**Deň zriadenia Služby**“ je deň, kedy bola Účastníkovi zriadená Služba na základe Zmluvy; v prípade, že Zmluvné strany podpísali Preberací Protokol, považuje sa za deň zriadenia Služby deň podpisu Preberacieho Protokolu obidvomi Zmluvnými stranami, pokiaľ v Preberacom Protokole nie je výslovne uvedené inak. V prípade, ak z akéhokoľvek dôvodu Zmluvné strany pri zriadení Služby nepodpísali Preberací Protokol, platí nevyvrátiteľná právna domnienka, že uhradením prvej faktúry za Služby (aj čiastočnej) Účastníkom, Účastník potvrdzuje, že mu Služba bola riadne zriadená a Službu prevzal.

„**Dodávateľ**“ je VNET. Za Dodávateľa sa budú považovať aj právni nástupcovia Dodávateľa.

„**elektronická komunikačná služba**“ je služba obvykle poskytovaná za odplatu, ktorá spočíva úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach, vrátane telekomunikačných služieb a prenosových služieb v sieťach používaných na rozhlasové a televízne vysielanie. Elektronickou komunikačnou službou nie je poskytovanie obsahu ani zabezpečenie alebo



vykonávanie redakčného dohľadu nad obsahom prenášanom pomocou sietí a služieb. Elektronicou komunikačnou službou nie sú ani služby (vrátane služieb informačnej spoločnosti v zmysle zákona č. 22/2004 Z. z. a Smernice 98/34/ES), ktoré nespočívajú úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach.

„fakturačné obdobie“ je obdobie jedného mesiaca.

„Identifikačné údaje Účastníka“ sú identifikačné údaje Účastníka, ktorými sú obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ, IČ-DPH alebo údaj o tom, že Účastník nie je platcom DPH.

„Iné oprávnené osoby“ sú fyzické osoby, ktoré Štatutár Účastníka alebo Správca účtov výslovne určí ako osoby oprávnené k Technickým úkonom v samotnej Zmluve, Preberacom Protokole alebo v inom písomnom dokumente, príp. iným autorizovaným spôsobom určeným Dodávateľom; Účastník nemusí mať menované/určené žiadne Iné oprávnené osoby.

„Klientská zóna“ alebo **„Zákaznícka zóna“** je aplikácia umiestnená na Webovej stránke VNET, kde sa Účastník, ktorému bolo pridelené prihlasovacie meno a heslo, môže prihlásiť a získať informácie týkajúce sa jeho právneho vzťahu s Dodávateľom, príp. aj uvádzať osoby, ktoré sú menom Účastníka oprávnené vykonávať Technické úkony (ak Dodávateľ poskytne Účastníkovi takúto funkcionálnosť).

„Koncové zariadenie Účastníka“ je telekomunikačné zariadenie Účastníka alebo užívané Účastníkom, ktoré nie je dodávané Dodávateľom v rámci poskytovania Služby, alebo jeho technická časť, ktoré umožňuje komunikáciu a je určené na priame alebo nepriame pripojenie na koncové body sietí, ako napr. počítač, notebook, atď. Koncovým zariadením Účastníka nie je Telekomunikačné zariadenie Dodávateľa.

„Kontaktná adresa Dodávateľa“ - je nasledujúca adresa Dodávateľa: Nám. Hraničiarov 39, 851 03 Bratislava, Slovenská republika.

„Kontaktná adresa Účastníka“ - je nasledujúca adresa Účastníka: Župné námestie 13, 814 90 Bratislava, prípadne iná adresa Účastníka, o ktorej Účastník písomne informoval Dodávateľa na Kontaktnej adrese Dodávateľa s výslovným uvedením skutočnosti, že ide o novú adresu Účastníka pre účely písomnej komunikácie Zmluvných strán.

„Kontaktný email Dodávateľa“ - je emailová adresa Dodávateľa „vnet@vnet.sk“ alebo „vnet@vnet.eu“.

„Kontaktný email Účastníka“ je emailová adresa Účastníka juraj.oslanec@nsud.sk, prípadne iná emailová adresa Účastníka, o ktorej Účastník informoval Dodávateľa písomne na Kontaktnej adrese Dodávateľa alebo elektronicou formou na Kontaktný email Dodávateľa, a to s výslovným uvedením skutočnosti, že ide o novú kontaktnú emailovú adresu Účastníka pre účely komunikácie Zmluvných strán súvisiacej so Zmluvou.

„Miesto pripojenia“ je miesto pripojenia uvedené v Záhlaví Zmluvy v časti identifikujúcej osobu Účastníka.

„Miesto dodania Služby“ je prvá káblová koncovka v priestoroch Účastníka, resp. v Mieste pripojenia. Miestom dodania Služby nie je Telekomunikačné zariadenie Dodávateľa, Koncové zariadenie Účastníka ani iné technické zariadenie pripojené za prvou káblovou koncovkou v priestoroch Účastníka, resp. v Mieste pripojenia.



„**Občiansky zákonník**“ je zákon č. 40/1964 Zb. občiansky zákonník, v znení neskorších právnych predpisov.

„**Obchodný zákonník**“ je zákon č. 513/1991 Zb. obchodný zákonník, v znení neskorších právnych predpisov.

„**Odmena**“ je Paušálna odmena, na ktorú má Dodávateľ nárok, a ktorú je Účastník povinný platiť Dodávateľovi za poskytovanie Služieb vo výške a spôsobom uvedeným v Zmluve; súčasťou Odmeny sú aj príslušné sadzby DPH, ak sa podľa osobitných predpisov má DPH účtovať.

„**Ostatné služby**“ sú akékoľvek služby bez ohľadu na povahu a rozsah, ktoré nie sú elektronicou komunikačnou službou, a ktoré Dodávateľ poskytuje Účastníkovi na základe Zmluvy.

„**Paušálna odmena**“ je odmena uvedená v článku 2 Zmluvy v bode 3. Špecifikácie služby označenej ako „Mesačná cena bez DPH“, pričom výška tejto odmeny sa zvyšuje o príslušnú sadzbu DPH, ktorá sa považuje za súčasť Paušálnej odmeny; táto paušálna odmena predstavuje výšku odmeny Dodávateľa za každý jeden mesiac poskytovania Služby.

„**PIN**“ je číselný, znakový, príp. kombinovaný, kód, ktorý môže Dodávateľ poskytnúť Štatutárom, Správcom účtom a/alebo Iným oprávneným osobám za účelom vykonávania Technických úkonov na diaľku prostredníctvom telefonického komunikácie medzi Dodávateľom a Účastníkom, príp. prostredníctvom Zákazníckej zóny.

„**Preberací Protokol**“ je písomný protokol, ktorý Zmluvné strany podpisujú v Deň zriadenia 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, a pod.

„**prepojené osoby**“ sú fyzické či právnické osoby, ktoré sú personálne alebo majetkovo prepojené, a to najmä ak ide o osoby blízke v zmysle § 116 Občianskeho zákonníka, ak sa tie isté osoby či ich osoby blízke vyskytujú, či v minulosti vyskytovali, v štatutárnych či dozorných orgánoch týchto osôb, ak sa tieto osoby či ich osoby blízke majetkovo účastnia, či v minulosti účastnili, na týchto osobách a to bez ohľadu na výšku takejto majetkovej účasti; za prepojené sa vždy považujú osoby navzájom ovládané či ovládajúce v zmysle § 66a Obchodného zákonníka.

„**Rozhranie**“ je koncový bod siete, ktorý je fyzickým bodom, v ktorom sa Účastníkovi poskytuje pripojenie k sieti a v prípade sietí zahŕňajúcich spájanie alebo smerovanie je tento bod určený špecifickou sieťovou adresou.

„**Servisné čísla**“ sú telefónne čísla Dodávateľa alebo spoločnosti VNET, ktoré sú uvedené na Webovej stránke VNET s označením „Hot Line“ alebo „Hotline non-stop technická podpora“, príp. iným spôsobom, z ktorého jednoznačne vyplýva, že ide o telefónne čísla, na ktoré majú zákazníci hlásiť technické poruchy.

„**sieť**“ alebo „**elektronická komunikačná sieť**“ je funkčne prepojená sústava prenosových systémov a v prípade potreby prepájacích a smerovacích zariadení, ako aj iných prostriedkov, ktoré umožňujú prenos signálu po vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, vrátane družicových sietí, pevných sietí s prepájaním



okruhov a s prepájaním paketov vrátane Internetu bez ohľadu na druh prenášaných informácií.

„**Sieť VNET**“ je verejná elektronická komunikačná sieť vo vlastníctve, užívaní alebo správe spoločnosti VNET, prostredníctvom ktorej Dodávateľ poskytuje Účastníkom Službu.

„**Skupina VNET**“ sú všetky nasledujúce spoločnosti:

- všetky Dcérske spoločnosti VNET,
- všetky právnické osoby, v ktorých má VNET priamu alebo nepriamu majetkovú účasť bez ohľadu na výšku tejto majetkovej účasti; za nepriamu majetkovú účasť spoločnosti VNET sa rozumie aj majetková účasť Dcérske spoločností VNET alebo ich dcérskych alebo ovládaných spoločností v zmysle § 66a Obchodného zákonníka, na príslušnej právnickej osobe, a
- všetky spoločnosti, voči ktorým je VNET v pozícii ovládanej osoby v zmysle § 66a Obchodného zákonníka.

„**Služba**“ je elektronická komunikačná služba VNET Internet poskytovaná Dodávateľom Účastníkovi na základe Zmluvy, pričom konkrétny typ poskytovania Služby Dodávateľom Účastníkovi na základe Zmluvy je uvedený v článku 2 Zmluvy v Špecifikácii služby v bode 1.

„**Produkt**“:

„**Správca účtov**“ je fyzická osoba (príp. aj viac fyzických osôb), ktorú Štatutár Účastníka, výslovne určí ako správcu účtov v samotnej Zmluve, Preberacom Protokole alebo v inom písomnom dokumente, príp. v Zákazníckej zóne; Účastník nemusí mať menovaného/určeného Správcu účtov. Správca účtov je oprávnený určovať a odvolávať Iné oprávnené osoby.

„**SPAM**“ je nevyžiadaná elektronická správa (email), ktorá bola doručená do elektronickej schránky bez predchádzajúceho súhlasu majiteľa elektronickej schránky.

„**Štatutári**“ sú fyzické osoby, ktoré sú ako štatutárny orgán (resp. člen štatutárneho orgánu) právnickej osoby Účastníka oprávnené konať menom Účastníka.

„**Technické úkony**“ sú úkony týkajúce sa výlučne technickej stránky poskytovaných Služieb a poskytovania informácií o poskytovaných Službách vrátane informácií o platobnom styku (úhradách a nedoplatkoch) medzi Účastníkom a Dodávateľom, pričom ich rozsah a povahu určuje výlučne Dodávateľ; za Technické úkony sa nepovažujú právne úkony týkajúce sa platnosti a účinnosti Zmluvy, doby trvania Zmluvy, povahy poskytovaných Služieb, ceny Služieb, zmeny samotnej Zmluvy, či iné dispozičné úkony týkajúce sa Zmluvy. Za Technické úkony sa nepovažuje ani menovanie Správcu účtov či Inej oprávnenej osoby.

„**Telekomunikačné zariadenia Dodávateľa**“ je hardwarové zariadenie vo vlastníctve Dodávateľa alebo spoločnosti VNET, ktoré Dodávateľ na dobu poskytovania Služby na základe Zmluvy bezplatne zapožičiava Účastníkovi (napr. modem, router, set-top box, SCART káble, koaxiálne káble, apod.).

„**Účet Dodávateľa**“ je bankový účet Dodávateľa uvedený v Záhlaví Zmluvy v časti identifikujúcej Dodávateľa, inak bankový účet Dodávateľa uvedený na Webovej stránke VNET.

„**Účastník**“ je právnická osoba, ktorá s Dodávateľom uzavrela Zmluvu, a jej právni nástupcovia.



„**Úrad**“ je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

„**Verejná služba**“ je elektronická komunikačná služba, o ktorej používanie sa môže uchádzať každý záujemca.

„**VNET**“ je spoločnosť VNET a.s., so sídlom nám. Hraničiarov 39, 851 03 Bratislava, IČO: 35 845 007, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Sa, vl.č. 3916/B, a jej právni nástupcovia.

„**VNET Internet**“ je elektronická komunikačná služba poskytovaná Dodávateľom, ktorá spočíva v pripojení do siete Internet.

„**Webová stránka VNET**“ - je webová stránka spoločnosti VNET umiestnená na adrese (webovom sídle): „www.vnet.sk“.

„**Záhlavie Zmluvy**“ je článok 1 Zmluvy.

„**Zákon**“ - je zákon č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších právnych predpisov.

„**Zmluva**“ je písomná zmluva uzavretá medzi Dodávateľom a Účastníkom, ktorej predmetom je poskytovanie elektronickej komunikačnej služby VNET Internet Dodávateľom Účastníkovi, príp. aj poskytovanie iných služieb (Ostatných služieb) Účastníkovi.

„**Zmluvné strany**“ sú Dodávateľ a Účastník.

Článok 4

Úvodné ustanovenia a výkladové pravidlá

- 4.1 Dodávateľ je spoločnosťou zriadenou podľa práva Slovenskej republiky so sídlom na území Slovenskej republiky. Dodávateľ je oprávneným poskytovateľom verejnej elektronickej komunikačnej služby VNET Internet.
- 4.2 Účastník je právnická osoba, ktorá s Dodávateľom uzavrela Zmluvu.
- 4.3 Podpisom Zmluvy vznikol medzi Dodávateľom a Účastníkom právny vzťah, ktorého obsah je vymedzený Zmluvou, Preberacím protokolom, Cenníkom v rozsahu, v akom sa vzťahuje na zmluvne nedohodnuté položky a príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä Zákonom.
- 4.4 V prípade rozporu medzi Zmluvou a Preberacím Protokolom alebo Cenníkom má prednosť Zmluva.

Článok 5

Predmet Zmluvy

- 5.1 Predmetom Zmluvy je povinnosť Dodávateľa poskytovať Účastníkovi Službu a povinnosť Účastníka zaplatiť Dodávateľovi dohodnutú Odmenu a plniť iné povinnosti dohodnuté Zmluvnými stranami.



- 5.2 Zmluvné strany sa dohodli, že Služba bude Účastníkovi poskytovaná v Mieste pripojenia.
- 5.3 Súčasťou poskytovanej Služby nie je ochrana proti potenciálnymi hrozbami siete Internet voči Účastníkovi (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
- 5.4 V prípade, že Účastník na základe Preberacieho Protokolu prevezme od Dodávateľa jedno alebo viac Telekomunikačných zariadení Dodávateľa, je predmetom Zmluvy aj poskytnutie týchto zariadení Účastníkovi v zmysle článku 14 tejto Zmluvy.

Článok 6

Práva a povinnosti Dodávateľa

- 6.1 Dodávateľ je povinný:
- a) zabezpečiť pripojenie Účastníka do siete Internet v Mieste Pripojenia do 5 pracovných dní odo dňa uzavretia Zmluvy,
 - b) poskytovať Služby 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 do Siete VNET, pri ktorom môže dôjsť k obmedzeniu či prerušeniu poskytovania Služby, a to elektronicky na Kontaktný email Účastníka,
 - e) v prípade dohodnutej garantovanej určitej rýchlosti pripojenia k internetu v rámci poskytovania Služby zabezpečiť túto rýchlosť pripojenia v Mieste dodania Služby.
- 6.2 Dodávateľ má právo najmä:
- a) na riadne a včasné uhradenie Paušálnej odmeny vo výške a spôsobom dohodnutým v Zmluve,
 - b) na náhradu škody spôsobenej na Sieti VNET alebo na Telekomunikačnom zariadení Dodávateľa,
 - c) na vrátenie zapožičaného Telekomunikačného zariadenia Dodávateľ po skončení Zmluvy,
 - d) požadovať od Účastníka pri uzatváraní Zmluvy, ako aj kedykoľvek po uzavretí takejto Zmluvy, predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Účastníka; právo bodu sa vzťahuje aj voči štatutárnym orgánom, resp. členom štatutárneho orgánu, oprávnených konať menom Účastníka.
- 6.3 Dodávateľ má právo dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby z dôvodu jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu. Dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby podľa tohto bodu má Dodávateľ ihneď a bez predchádzajúceho upozornenia Účastníka. Za zneužitie Služby podľa tohto bodu sa považuje najmä, ale nielen:



- a) šírenie počítačových vírusov alebo iných nebezpečných aplikácií; Účastník nesie zodpovednosť za zabezpečenie Koncového zariadenia Účastníka pred počítačovými vírusmi a inými nebezpečnými aplikáciami tak, aby nedošlo k ich šíreniu napr. prostredníctvom elektronickej pošty alebo akýmkoľvek iným spôsobom do Siete VNET alebo do siete internet,
 - b) svojvoľné pokusy o preťaženie Siete VNET,
 - c) rozosielanie SPAMu,
 - d) podpora, vytváranie priestoru alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity vrátane, ale nielen, na prenos obscénnej alebo urážlivej komunikácie či informácií, neoprávnený zásah do predmetov chránených autorskými právami, tzv. hackerskej činnosti, publikovanie či odosielanie urážlivých informácií či materiálov, a pod.
 - e) narušenie bezpečnosti systému alebo siete pokusom o získanie neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich použitím, vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšania, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušenie bezpečnostných opatrení, alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného predchádzajúceho písomného povolenia vlastníka systému alebo siete, vrátane Siete VNET.
- 6.4 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 je splnená, ak upozornenie o prerušení poskytovania Služby je odoslané Dodávateľom alebo spoločnosťou VNET 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. Zmluvné strany sa dohodli, že rozsah obmedzenia poskytovania Služby zo strany Dodávateľa podľa tohto bodu nie je ničím obmedzený a záleží výlučne na vôli Dodávateľa, pričom môže spočívať napr. v časovom alebo rýchlostnom obmedzení poskytovania Služby, zamedzení prístupu Účastníka na vybrané webové stránky, zamedzenie prístupu Účastníka na všetky webové stránky okrem vybraných webových stránok určených Dodávateľom, a pod.
- 6.5 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 v tomto 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 alebo spoločnosťou VNET na Kontaktný email Účastníka. Dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby je Dodávateľ oprávnený ihneď po márnom uplynutí lehoty na zjednanie nápravy podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka. Zmluvné strany sa dohodli, že rozsah obmedzenia poskytovania Služby podľa tohto bodu nie je ničím obmedzený a záleží výlučne na vôli Dodávateľa, pričom môže spočívať napr. v



časovom alebo rýchlostnom obmedzení poskytovania Služby, zamedzení prístupu Účastníka na vybrané webové stránky, zamedzenie prístupu Účastníka na všetky webové stránky okrem vybraných webových stránok určených Dodávateľom, a pod.

6.6 Zmluvné strany sa ďalej 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:

- a) odosielanie vírusov z Koncového zariadenia Účastníka, resp. zo zariadení pripojených na Rozhraní,
- b) odosielanie SPAMu z koncového zariadenia Účastníka, resp. zo zariadení pripojených na Rozhraní,
- c) výmena Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa, ktoré bolo Účastníkovi poskytnuté za účelom využívania Služby, za iné,
- d) uvedenie nesprávnych Identifikačných údajov Účastníka, alebo včasné neoznámenie zmien Identifikačných údajov Účastníka, alebo
- e) zrušenie Kontaktného emailu Účastníka bez riadneho a včasného oznámenia novej kontaktnej emailovej adresy Účastníka Dodávateľovi.

Článok 7

Práva a povinnosti Účastníka

7.1 Účastník je povinný:

- a) využívať Službu v súlade so Zákomom 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,
- e) oznámiť Dodávateľovi bezodkladne, najneskôr však do 5 pracovných dní, všetky a akékoľvek zmeny jeho Identifikačných údajov Účastníka, zmenu Kontaktnéj adresy Účastníka či zmenu Kontaktného emailu Účastníka,
- f) úmyselne neohroziť, nepoškodiť a nenarušiť bezpečnosť a integritu Siete VNET,
- g) strpieť obmedzenú dostupnosť Služby, príp. ich nedostupnosť, na nevyhnutný čas a v nevyhnutnom rozsahu počas vykonávania opráv, údržby, revízií a iných zásahov na Sieti VNET, ktoré mu boli Dodávateľom vopred oznámené elektronicke 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 Siete VNET uskutočnených na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou; ak pre nedodržanie povinnosti podľa tohto bodu vznikne Účastníkovi akákoľvek škoda v dôsledku činnosti Dodávateľa alebo spoločnosti VNET, nie sú Dodávateľ ani spoločnosť VNET za takúto škodu zodpovední a nie sú povinní škodu Účastníkovi uhradiť,
- i) poskytovať Dodávateľovi alebo spoločnosti VNET všetku potrebnú súčinnosť, ktorá bude potrebná na plnenie povinností Dodávateľa vyplývajúcich zo Zmluvy, a to najmä zabezpečiť Dodávateľovi, spoločnosti VNET alebo inej nimi splnomocnenej osobe na nevyhnutný čas a v nevyhnutnom rozsahu prístup do



priestorov Účastníka v Mieste pripojenia, k Rozhraniu, 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 alebo spoločnosťou VNET.

Článok 8

Odmena a platobné podmienky

- 8.1 Účastník je povinný za poskytovanie Služby platiť Dodávateľovi dohodnutú Odmenu, ktorá sa skladá z Paušálnej odmeny.
- 8.2 Prvé fakturačné obdobie po podpise Zmluvy začína dňom nasledujúcim po Dni zriadenia Služby.
- 8.3 Fakturačné obdobie je jeden mesiac, pričom 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, ďalšie od 11.12 do 10.01, atď.).
- 8.4 Posledné fakturačné obdobie sa v závislosti odo dňa skončenia Zmluvy môže alikvotne skrátiť, pričom predstavuje obdobie odo prvého dňa posledného fakturačného obdobia do dňa skončenia Zmluvy.
- 8.5 Dodávateľ je povinný vystavovať Účastníkovi účtovný doklad (ďalej aj ako „faktúra“) znejúci na výšku Paušálnej odmeny za celé príslušné fakturačné obdobie od prvého dňa príslušného fakturačného obdobia vrátane. Pokiaľ na príslušnej faktúre nebude uvedené inak, bude sa posledný deň príslušného fakturačného obdobia považovať za deň zdaniteľného plnenia.
- 8.6 Faktúra musí byť vystavená v súlade s platnými účtovnými a daňovými predpismi a touto Zmluvou. Dodávateľ sa zaväzuje faktúru v deň jej vystavenia odoslať Účastníkovi v písomnej podobe na jeho adresu uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy alebo v elektronickej podobe 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 odosielať faktúry Účastníkovi len v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka.
- 8.7 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.

- 8.8 Zmluvné strany sa dohodli, že splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa odoslania faktúry Účastníkovi v zmysle bodu 8.7 tejto Zmluvy.
- 8.9 Dodávateľovi vzniká právny nárok voči Účastníkovi na zaplatenie Paušálnej odmeny prislúchajúcej na celé fakturačné obdobie v prvý deň príslušného fakturačného obdobia.
- 8.10 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.
- 8.11 V prípade, ak platba od Účastníka nebude identifikovaná variabilným symbolom podľa faktúry, príp. bude identifikovaná nesprávne a nebude možné z uskutočnenej platby zistiť, ktoré peňažné záväzky tým Účastník plní, platí, že takto neidentifikovanou platbou je splnený záväzok najskôr splatný, a to najprv jeho príslušenstvo (úroky, úroky z omeškania) a potom istina.
- 8.12 Peňažné záväzky Účastníka sa považujú za splnené okamihom ich pripísania na bankový účet Dodávateľa.
- 8.13 Dodávateľ je oprávnený započítavať akékoľvek jeho pohľadávky voči Účastníkovi so záväzkami Účastníka voči Dodávateľovi iba s predchádzajúcim písomným súhlasom Účastníka.
- 8.14 Za obdobie odo dňa podpisu Zmluvy do Dňa zriadenia Služby nenáleží Dodávateľovi žiadna Odmena.

Článok 9

Reklamačný poriadok

- 9.1 Účastník má právo podať Dodávateľovi podľa tejto Zmluvy reklamáciu na:
- a) nesprávnosť doručenej faktúry, t. j. ak sa Účastník domnieva, že výška Odmeny uvedená na faktúre nezodpovedá Zmluve,
 - b) kvalitu poskytovanej Služby,
 - c) závady zariadenia poskytnutého Účastníkovi na základe Zmluvy.
- 9.2 Reklamácia podľa bodu 9.1 písm. a) musí byť uplatnená písomne na Kontaktnú adresu Dodávateľa alebo elektronicky emailom odoslaným z Kontaktného emailu Účastníka na Kontaktný email Dodávateľa alebo na emailovú adresu: billing@vnet.sk. Reklamácia podľa bodu 9.1 písm. b) a c) musí byť uplatnená písomne na Kontaktnú adresu Dodávateľa alebo elektronicky emailom odoslaným z Kontaktného emailu Účastníka na Kontaktný email Dodávateľa alebo na emailovú adresu: techsupport@vnet.sk
- 9.3 Reklamácia musí byť uplatnená Účastníkom podľa všetkých podmienok bodu 9.2 a



musí obsahovať najmenej nasledujúce náležitosti, inak sa k nej nebude prihliadať:

- a) názov, sídlo, IČO a Miesto Pripojenia Účastníka,
- b) číslo Zmluvy,
- c) dôvody, pre ktoré sa domnieva, že výška Odmeny na faktúre nezodpovedá Zmluve alebo popis vady na kvalite poskytovanej Služby, príp. popis závady poskytnutého telekomunikačného zariadenia poskytnutého Účastníkovi,
- d) uvedenie iných rozhodných skutočností, na ktorých Účastník zakladá svoju reklamáciu,
- 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.

9.4 Reklamáciu je Účastník povinný odoslať Dodávateľovi spôsobom podľa bodu 9.2 najneskôr 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 reklámii 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 9.3 tejto Zmluvy alebo nebola odoslaná z Kontaktného emailu Účastníka (ak je učená elektronickou formou).

9.5 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 oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty, a to aj v elektronickej forme emailom na Kontaktný email Účastníka. 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 väd 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 väd.

9.6 V prípade, že Dodávateľ reklamáciu neuzná, v oznámení o výsledku prešetrenia reklamácie doručovanom Účastníkovi uvedie, že reklamáciu neuznáva.

9.7 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. Ustanovenia bodu 9.5 týmto nie sú dotknuté.

9.8 Dodávateľ si vyhradzuje právo reklamáciu neuzať najmä ak:

- a) zníženie kvality poskytovanej Služby bolo zapríčinené porušením niektorej z povinností Účastníka uvedených v Zmluve,
- b) záhada 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 záhada 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.
- 9.9 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.
- 9.10 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť 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.
- 9.11 V prípade, že Dodávateľ reklamáciu uzná a reklamácia v zmysle bodu 9.1 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.
- 9.12 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.
- 9.13 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.
- 9.14 Pokiaľ v tomto článku Zmluvy nie je uvedené inak, všetky oznámenia a informácie týkajúce sa reklamácií, vrátane samotnej reklamácie, oznámenie o výsledku prešetrenia reklamácie, a pod. sú si Zmluvné strany povinné doručovať v písomnej podobe na Kontaktnú adresu Dodávateľa, resp. na Kontaktnú adresu Účastníka alebo v elektronickej podobe emailom na Kontaktný email Dodávateľa, resp. Kontaktný email Účastníka.

Článok 10

Doba trvania Zmluvy

- 10.1 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvomi Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.



- 10.2 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú – na obdobie 12 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti v zmysle bodu 10.1 tejto Zmluvy.
- 10.3 Zmluva môže byť kedykoľvek ukončená písomnou dohodou obidvoch Zmluvných strán, pričom prejav vôle a podpisy obidvoch Zmluvných strán musia byť na jednej listine.
- 10.4 Zmluvné strany môžu jednostranne odstúpiť od Zmluvy iba z dôvodov a spôsobom určeným v Zmluve.
- 10.5 Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií ak Dodávateľ ani po opakovanej uznanej reklamacii, 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.
- 10.6 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 9.5 tejto Zmluvy, resp. povinnosť Dodávateľa oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie sa nebude považovať za splnenú v zmysle bodu 9.5 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 9.5 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 9.5 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.
- 10.7 Ak sa reklamácia Účastníka týkala uvedenia nesprávnych údajov na faktúre podľa bodu 9.1 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 10.6 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 9.5 tejto Zmluvy považuje za splnenú okamihom odoslania opravenej faktúry Účastníkovi.
- 10.8 Ak sa na základe Zmluvy poskytuje viac Verejných služieb v zmysle Zákona, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v bodoch 10.5 a 10.6 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.
- 10.9 Odstúpenie od Zmluvy Účastníkom musí byť učené v písomnej forme (t. j. nestačí elektronicou formou emailom), musí byť doručené Dodávateľovi na Kontaktnú adresu Dodávateľa a musí obsahovať všetky nasledujúce náležitosti, inak k nemu nemusí



Dodávateľ prihlíadať:

- a) názov, sídlo, IČO Účastníka,
- b) číslo Zmluvy,
- c) jednoznačný a určitý prejav vôle Účastníka, že odstúpuje od Zmluvy,
- d) jednoznačné a nezameniteľné uvedenie dôvodu pre odstúpenie od Zmluvy,
- e) dátum a podpis Účastníka, resp. osôb oprávnených konať menom Účastníka.

10.10 Oznámenie o odstúpení, ktoré nebude obsahovať všetky náležitosti uvedené v bode 10.9 tejto Zmluvy, sa nebude považovať za platné a účinné a Dodávateľ k nemu nemusí prihlíadať; to platí najmä v prípade, ak odstúpenie bude učinené len v elektronickej forme emailom, príp. nebude obsahovať jasný a zrozumiteľný prejav vôle Účastníka, že chce odstúpiť od Zmluvy, v oznámení bude nejasný alebo neurčitý dôvod odstúpenia, a pod. Dodávateľ však môže (ale nie je povinný) akceptovať aj odstúpenie od Zmluvy učinené Účastníkom aj inou ako písomnou formou (napr. elektronickou formou emailom alebo telefonicky); ukončenie poskytovania Služby ku dňu skončenia Zmluvy sa tak v tom prípade bude považovať za konkludentný prejav vôle súhlasu Dodávateľa s odstúpením Účastníka učiným inou ako písomnou formou.

10.11 Odstúpenie od Zmluvy Účastníkom, ktoré obsahujúce všetky náležitosti uvedené v bode 10.9 tejto Zmluvy, resp. ktoré síce nespĺňa písomnú formu, ale Dodávateľ ho v zmysle bodu 10.10 akceptoval, je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy Účastníkom Dodávateľovi na jeho Kontaktnú adresu Dodávateľa, pričom týmto dňom Zmluva končí.

10.12 Dodávateľ môže odstúpiť od Zmluvy ak Účastník:

- a) opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia verejnej siete, resp. Siete VNET, 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 verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje Dodávateľovi kontrolu jej používania,
- e) opakovane porušuje ostatné povinnosti uvedené v Zmluve.

10.13 Odstúpenie od Zmluvy Dodávateľom možno učiniť 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.

10.1 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.

10.14 Dodávateľ môže vypovedať Zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej



neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služby okrem Univerzálnej služby. 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.

- 10.15 Zmluvné strany môžu vypovedať Zmluvu iba písomnou formou doručením oznámenia o výpovedi Zmluvy na Kontaktnú adresu druhej Zmluvnej strany.
- 10.16 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.
- 10.17 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. Zmluvné strany výslovne súhlasia s tým, že odstúpením od Zmluvy nezaniká nárok Dodávateľa na zaplatenie akýchkoľvek a všetkých zmluvných pokút podľa Zmluvy, ktoré trvajú aj naďalej po skončení Zmluvy.

Článok 11

Sankcie

- 11.1 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.
- 11.2 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.
- 11.3 Úroky z omeškania podľa bodu 11.2 tejto Zmluvy sú splatné dňom doručenia oznámenia Účastníkovi o povinnosti uhradiť tieto úroky z omeškania; oznámenie môže byť učinené iba písomne na Kontaktnú adresu Účastníka.
- 11.4 V prípade nezaplatenia Odmeny alebo jej časti v lehote jej splatnosti, v prípade nezaplatenia akejkoľvek 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 doručení Účastníkovi. Ustanovenia bodu 8.7 tejto Zmluvy o doručovaní dokumentov v elektronickej forme sa uplatnia primerane. Dodávateľ má právo odosielať Účastníkovi upomienky aj opakovane.

- 11.5 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.

Článok 12

Poruchy, ich nahlásenie, odstraňovanie a iné servisné podmienky

- 12.1 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 na emailovú adresu: „techsupport@vnet.sk“ 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.
- 12.2 V prípade, že Dodávateľ obdrží od Účastníka úplné oznámenie o poruche, je povinný v prípade poruchy, za ktorú zodpovedá Dodávateľ v zmysle bodu 12.4 tejto Zmluvy, začať pracovať na odstránení poruchy najneskôr v lehote uvedenej v článku 21 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 21 tejto Zmluvy začínajú v takom prípade Dodávateľovi plynúť až po odstránení neúplnosti, neurčitosti či nejasnosti oznámenia o poruche zo strany Účastníka.
- 12.3 Do okamihu doručenia úplného oznámenia o poruche Dodávateľovi podľa bodu 12.1 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.

- 12.4 Dodávateľ zodpovedá za poruchy len v prípade, ak je porucha spôsobená zavineným konaním Dodávateľa alebo spoločnosti VNET, a to len v prípade, ak porucha nastala po Rozhranie. Dodávateľ tak nezodpovedá za poruchy, ktoré nastali na Koncovom zariadení Účastníka (napr. na počítači Účastníka, inom hardwarovom či softwarovom vybavení Účastníka) či v iných miestach, ktoré sa nachádzajú za miestom Rozhrania.
- 12.5 V prípade, ak nastane porucha, za ktorú zodpovedá Dodávateľ, je Dodávateľ povinný začať pracovať na odstránení poruchy najneskôr v lehote uvedenej v článku 21 tejto Zmluvy (označenej ako „doba nástupu na servis“). Lehota na začatie odstraňovania poruchy sa začína počítať od okamihu nahlásenia poruchy.
- 12.6 V prípade poruchy, za ktorú zodpovedá Dodávateľ, sa Dodávateľ zaväzuje odstrániť poruchu v deň nahlásenia poruchy Dodávateľovi. Lehota na odstránenie poruchy začína plynúť od okamihu nástupu na servis.
- 12.7 V prípade, ak Dodávateľ neodstráni poruchu, za ktorú zodpovedá, v lehote uvedenej v bode 12.6 tohto článku, má Účastník právo požadovať od Dodávateľa zľavu z Paušálnej odmeny, a to vo výške 10 % z mesačnej Paušálnej odmeny za každú aj začatú hodinu omeškania Dodávateľa s odstránením poruchy. 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.

Článok 13

Ďalšie podmienky užívania Služby

- 13.1 Časová dostupnosť Služby je 99,500 %.
- 13.2 V rámci využívania Služby Účastníkom neexistujú v zmysle § 44 ods. 2 písm. b) bod 2. Zákona žiadne obmedzenia.
- 13.3 Merania Dodávateľa alebo spoločnosti VNET zamerané na zamedzenie preťažovania sieťového pripojenia nemajú vplyv na kvalitu a rýchlosť poskytovanej Služby.
- 13.4 V prípade, ak bude zo strany Účastníka narušená bezpečnosť alebo integrita siete (alebo Siete VNET), alebo v prípade jej ohrozenia alebo poškodenia, má Dodávateľ právo dočasne obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služby Účastníkovi až do doby, než bude zaručená bezpečnosť alebo integrita siete (alebo Siete VNET); Účastník nemá v tomto prípade nárok na akúkoľvek zľavu z Odmeny.

Článok 14

Telekomunikačné zariadenia Dodávateľa

- 14.1 V rámci poskytovania Služby a po dobu poskytovania Služby na základe Zmluvy Dodávateľ Účastníkovi poskytne 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.

- 14.2 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 neobstaranosti.
- 14.3 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 14.2 budú dodržiavať aj tretie subjekty, ktoré budú mať k Telekomunikačnému zariadeniu Dodávateľa prístup.
- 14.4 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.
- 14.5 V prípade porušenia povinností uvedených v bodoch 14.2 až 14.4 tohto článku Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi za poruchy a vady v poskytovaní Služby. V prípade porušenia povinností uvedených v bodoch 14.2 až 14.4 tohto článku Účastník zodpovedá Dodávateľovi za akúkoľvek škodu.
- 14.6 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.
- 14.7 Po skončení Zmluvy je Účastník povinný Telekomunikačné zariadenia Dodávateľa 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; v oboch prípadoch je Účastník povinný pri vrátení Telekomunikačných zariadení Dodávateľa uviesť Identifikačné údaje Účastníka a číslo Zmluvy.

Článok 15

Zodpovednosť za škodu

- 15.1 Dodávateľ zodpovedá za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia zákonných alebo zmluvných povinností Dodávateľa len za podmienok dohodnutých Zmluvnými stranami v tomto článku Zmluvy.
- 15.2 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. Dodávateľ výslovne nezodpovedá Účastníkovi za ušlý zisk ani za nemateriálnu ujmu.

- 15.3 Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi za ujmu/škodu, ktorá Účastníkovi vznikla tým, že musel vynaložiť náklady v dôsledku porušenia povinnosti Účastníkom.
- 15.4 Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi ani za škodu spôsobenú v dôsledku nedovoleného konania samotného Účastníka alebo protiprávnym konaním tretích osôb. Dodávateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú v dôsledku okolností, ktoré Dodávateľ nemohol ovplyvniť alebo predvídať (napr. živelné udalosti, vis maior).
- 15.5 Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že za okolnosti vylučujúce zodpovednosť Dodávateľa za škodu sa budú považovať aj nasledujúce okolnosti:
- a) nemožnosť riadneho poskytnutia Služby v dôsledku zavineného konania Účastníka,
 - b) výpadok elektrického prúdu nezapríčený Dodávateľom, ale treťou osobou,
 - c) nemožnosť riadneho poskytnutia Služby zapríčineného v dôsledku softwarového alebo hardwarového vybavenia užívaného Účastníkom,
 - d) prerušenie siete v dôsledku nezavineného konania Dodávateľa, najmä prerušenie podzemných a nadzemných komunikačných vedení treťou osobou.
- 15.6 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.
- 15.7 Dodávateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa alebo do Siete VNET Účastníkom alebo treťou osobou. Dodávateľ ďalej nezodpovedá za škodu spôsobenú nesprávnym použitím alebo umiestnením Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa Účastníkom.
- 15.8 Dodávateľ nezodpovedá za obsah, rozsah a bezpečnosť dát prenášaných prostredníctvom siete Internet, či už Účastníkom alebo tretími osobami.
- 15.9 Dodávateľ nezodpovedá za ochranu Koncového 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.

Článok 16

Zmena Zmluvy

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



Článok 17

Povinnosť mlčanlivosti

- 17.1 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 VNET. 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.
- 17.2 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 alebo právnym poradcom Zmluvných strán, audítorm, ako aj na sprístupnenie Zmluvy tretím osobám alebo verejnoprávnym orgánom v rámci plnenia zákonných povinností, príp. povinností uložených orgánom verejnej moci na základe zákona.
- 17.3 Za dôverné informácie sa nepovažujú ani nasledujúce skutočnosti, u ktorých neplatí povinnosť mlčanlivosti:
- 18.1 skutočnosť, že Zmluvné strany uzavreli Zmluvu, a že Dodávateľ na jej základe poskytuje Účastníkovi Službu,
 - 18.2 povinnosť zverejňovania informácií zo strany Účastníka podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, a to najmä na internetovej stránke Účastníka a v Centrálnom registri zmlúv
- 17.4 Ustanovenia tohto článku sa nevzťahujú na Cenník alebo iné dokumenty či informácie Dodávateľa alebo spoločnosti VNET, ktoré sú verejné. Za verejné sa považujú všetky dokumenty a skutočnosti umiestnené na Webovej stránke VNET.

Článok 18

Postúpenie pohľadávok

- 18.3 Zmluvné strany sa dohodli, že žiadna zo Zmluvných strán nemôže svoju pohľadávku voči druhej Zmluvnej strane postúpiť na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany.

Článok 19

Ostatné ustanovenia

- 19.1 Účastník podpisom Zmluvy vyhlasuje, že osoby konajúce menom Účastníka pri podpise Zmluvy sú osobami oprávnenými konať v mene Účastníka a sú tak oprávnené k podpisu Zmluvy.
- 19.2 V zmysle príslušných ustanovení zákona č. 147/2001 Z. z. o reklame, v znení neskorších predpisov, Účastník podpisom Zmluvy v súhlasi 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.



- 19.3 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ v Zmluve nie je výslovne uvedené inak, alebo z povahy veci nevyplýva inak, všetky povinnosti Dodávateľa (ktorým nie je VNET) môže za Dodávateľa plniť aj spoločnosť VNET s účinkami, ako keby daný záväzok splnil priamo Dodávateľ; to platí najmä na povinnosť odstrániť poruchu. Účastník sa zaväzuje takéto plnenie poskytnuté za Dodávateľa spoločnosťou VNET prijať.

Článok 20

Cenník

- 20.1 Dodávateľ je oprávnený jednostranne zmeniť Cenník a je povinný mať na Webovej stránke VNET zverejnené vždy aktuálne účinné znenie Cenníka. Cenník sa na Účastníka vzťahuje iba v rozsahu zmluvne nedohodnutých položiek.
- 20.2 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.
- 20.3 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 21

SLA

- 21.1 Dodávateľ garantuje Účastníkovi nasledujúcu úroveň servisnej starostlivosti:
Garantovaná dostupnosť služby: 99,500 %
Výpočet dostupnosti: mesačne
Doba nástupu na servis počas pracovnej doby: 2 hod.
Doba nástupu na servis mimo pracovnej doby: 4 hod.
- 21.2 Mesačné SLA sa vypočítava na základe priemerného mesiaca 365/12.
- 21.3 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 22

Rozhodné právo a súdne riešenie sporov

- 22.1 Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 22.2 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.
- 22.3 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade sporu, ktorý medzi Zmluvnými stranami vznikne v súvislosti so Zmluvou, bude miestne príslušným všeobecný súd žalovaného.
- 22.4 Možnosť a právo Dodávateľa obrátiť sa so svojimi nárokmi na príslušný súd



Slovenskej republiky nie je dotknutá ustanoveniami článku 23 (mimosúdne riešenie sporov) tejto Zmluvy.

Článok 23

Mimosúdne riešenie sporov

- 23.1 Účastník môže predložiť Úradu spor s Dodávateľom, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.
- 23.2 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.
- 23.3 Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
- 23.4 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.
- 23.5 Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

Článok 24

Konanie menom Účastníka

- 24.1 Oprávnenie vykonávať právne úkony menom Účastníka sa riadi príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov, najmä Občianskeho zákonníka a Obchodného zákonníka.
- 24.2 Nasledujúce ustanovenia tohto článku sa týkajú výlučne oprávnenia vykonávať menom Účastníka Technické úkony.
- 24.3 Technické úkony môžu vykonávať menom Účastníka okrem Štatutárov iba Správcovia účtov a Iné oprávnené osoby, ktorým bol Dodávateľom vopred udelený PIN a to za predpokladu, že pri vykonávaní Technického úkonu uvedú Dodávateľovi (pri telefonickom či inom kontakte) správny PIN. V prípade, že pri telefonickom (či inom kontakte na diaľku), príslušná osoba uvedie správny PIN, Dodávateľ žiadnym spôsobom nezodpovedá za to, či volajúca osoba je alebo nie je Štatutárom, Správcom účtov alebo Inou oprávnenou osobou či akoukoľvek osobou oprávnenou k príslušnému Technickému úkonu. Účastník je povinný zabezpečiť a v plnom rozsahu zodpovedá za to, aby žiadna neoprávnená osoba nezískala PIN.
- 24.4 PIN udeľuje Dodávateľ formou SMS (krátkej textovej správy) Štatutárom, Správcom účtov a Iným oprávneným osobám na mobilné čísla, ktoré boli uvedené v Zmluve, Preberacom protokole, príp. v Zákazníckej zóne, pričom PIN je pre spravidla všetky uvedené kategórie osôb rovnaký. V prípade vygenerovania nového PIN-u ho Dodávateľ zašle formou SMS (krátkej textovej správy) Štatutárom, Správcom účtov a



Iným oprávneným osobám na mobilné čísla, ktoré boli uvedené v Zmluve, Preberacom protokole, príp. v Zákazníckej zóne. Účastník je povinný zabezpečiť a v plnom rozsahu zodpovedá za to, aby mobilné čísla, na ktoré sa má posilať PIN, skutočne patrili osobám oprávneným obdržať PIN, a aby sa o PIN nedozvedela žiadna neoprávnená osoba. Dodávateľ žiadnym spôsobom nezodpovedá za to, komu patria mobilné čísla (a príp. zariadenia so SIM-kartou s príslušnými mobilnými číslami), ktoré mu Účastník uvedie za účelom odoslania PIN.

- 24.5 Dodávateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek zamedziť prístup do Zákazníckej zóny alebo neumožniť vykonanie Technického úkonu Štatutárom, Správcom účtov či Inou oprávnenou osobou prostredníctvom telefonickej či inej komunikácie, a to najmä ak tieto osoby neuviedli správny PIN, správne heslo, správnu autorizovanú správu či sa iným spôsobom hodnoverne neautorizovali, Dodávateľ má pochybnosti o identite týchto osôb, existuje podozrenie zo zneužitia PINu, heslo, apod. Dodávateľ nie je oprávnený ani povinný uskutočniť Technický úkon v prípade, ak mu nebol uvedený správny PIN, heslo, autorizovaná správa či iná autorizácia/overenie.
- 24.6 Účastník nie je oprávnený sprístupniť PIN, heslá či inú autorizáciu potrebnú na diaľkovú komunikáciu s Dodávateľom, tretím osobám.
- 24.7 V prípade, ak bol Dodávateľovi uvedený pri telefonickom či inom kontakte správny PIN, resp. správne heslo či iná autorizácia, Dodávateľ je oprávnený príslušný Technický úkon uskutočniť a v žiadnom prípade nezodpovedá za to, či osoba vykonávajúca príslušný úkon je skutočne Štatutárom, Správcom účtov, Inou oprávnenou osobou či akoukoľvek inou osobou konajúcom za Účastníka. Za túto skutočnosť zodpovedá v plnom rozsahu Účastník.

Článok 25

Doručovanie

- 25.1 Ustanovenia bodov 25.2 a 25.3 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.
- 25.2 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.
- 25.3 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 doručený 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*).

- 25.4 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 26

Záverečné ustanovenia

- 26.1 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.
- 26.2 Účastník potvrdzuje, že obdržal jedno vyhotovenie samotnej Zmluvy.
- 26.3 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, konateľ
Dodávateľ

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