



ZMLUVA O POSKYTOVANÍ ELEKTRONICKEJ KOMUNIKAČNEJ SLUŽBY VNET DÁTOVÉ SLUŽBY

č. 280450201

uzavretá medzi

VNET a.s.

na strane Dodávateľa

a

Kanceláriu Najvyššieho súdu Slovenskej republiky

na strane Účastníka

(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, 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: Námestie SNP 28
811 01 Bratislava

(ďalej len „Účastník“)

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

Článok II. Špecifikácia služby

1) Produkt:	L2 okruh
2) Miesto pripojenia:	Námestie SNP 28, 81101, Bratislava



3) Mesačná cena bez DPH:	250.00 €
4) Mesačná cena s DPH:	300.00 €
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):	100 / 100
Informatívny text:	
100 Mbps L2 Eth A: Župné námestie 13, Bratislava B: Námestie SNP 28, Bratislava	

Článok III. Definície pojmov

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

„**Cenník**“ je cenník Dodávateľa, ktorý je zverejnený na Webovej stránke VNET, a ktorý obsahuje cenové položky za konkrétne služby či tovar poskytovaný Dodávateľom. Cenník môže pozostávať z viacerých čiastočných cenníkov pre jednotlivé druhy alebo typy poskytovaných služieb či tovarov zo strany Dodávateľa. 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. Pokiaľ v Osobitných ustanoveniach alebo v Preberacom Protokole nie je uvedené inak, platí, že deň podpisu Preberacieho Protokolu obidvomi Zmluvnými stranami sa považuje za Deň zriadenia Služby. V prípade, ak z akéhokoľvek dôvodu nedošlo pri zriadení Služby k podpisu Preberacieho Protokolu obidvomi Zmluvnými stranami, platí nevyvrátiteľná právna domnienka, že uhradením prvej faktúry za Služby (aj čiastočnej) Účastníkom, Účastník potvrdzuje, že mu Služba bola riadne a včas zriadená a Službu prevzal.

„**Dodávateľ**“ je spoločnosť VNET, ktorá s Účastníkom podpísala Zmluvu. Za Dodávateľa sa budú považovať aj prípadní právni nástupcovia Dodávateľa, a to univerzálni ako aj individuálni, na ktorých môžu byť postúpené práva a záväzky zo Zmluvy.



„**Dotknuté objekty**“ sú nehnuteľnosti (stavby, pozemky, bytové domy, byty a nebytové priestory, apod.), príp. ich funkčne prepojené celky, ktoré nie sú vo vlastníctve Dodávateľa alebo inej spoločnosti zo skupiny VNET, a v ktorých sa nachádza Miesto pripojenia a/alebo Miesto dodania Služby, príp. ktoré funkčne súvisia s nehnuteľnosťou, kde sa nachádza Miesto dodania Služby u Účastníka (napr. spoločné priestory v bytovom dome, telekomunikačná miestnosť súvisiaca s poskytovaním Služby v Mieste pripojenia, apod.).

„**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. Elektronickou 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 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 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, resp. užívané Účastníkom, používané k prijímaniu Služby, ktoré nie je dodávané Dodávateľom v rámci poskytovania Služby, a to aj 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.

„**Kontaktný email Dodávateľa**“ je emailová adresa Dodávateľa „podpora@vnet.sk“, „vnet@vnet.sk“, alebo „vnet@vnet.eu“.

„**Kontaktný email Účastníka**“ je emailová adresa Účastníka: „juraj.oslanec@nsud.sk“.

„**Miesto pripojenia**“ je miesto, v ktorom je Služba poskytovaná Účastníkovi; miesto pripojenia je v prípade Účastníka je nasledovné: Námestie SNP 28, 811 01 Bratislava.



„**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, ktorú je Účastník povinný platiť Dodávateľovi za poskytovanie Služby na základe tejto Zmluvy s výnimkou Zriaďovacieho poplatku; súčasťou Odmeny je aj príslušná DPH.

„**Oprávnený orgán**“ je Polícia Slovenskej republiky, Slovenská informačná služba, súd alebo iný orgán činný v trestnom konaní, príp. iný štátny orgán/úrad Slovenskej republiky, ako aj obdobný orgán / úrad tretieho štátu; za Oprávnený orgán sa považuje aj iný subjekt, ktorý je podľa legislatívy Slovenskej republiky, príp. iného štátu, oprávnený požadovať od Dodávateľa poskytnutie niektorých či všetkých Identifikačných údajov Účastníka či informácií týkajúcich sa poskytovanej Služby, vrátane IP adresy používanej Účastníkom.

„**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 (ako súčasť celkovej Odmeny), ktorej výška je za každé určité časové obdobie (mesiac) rovnaká a nezávisí od premenných faktorov (napr. od objemu prenesených dát, apod.); 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 účtov a/alebo Iným oprávneným osobám za účelom vykonávania Technických úkonov na diaľku prostredníctvom telefonického komunikácie medzi Dodávateľom a Účastníkom, príp. prostredníctvom Zákazníckej zóny.

„**PRE-PAID ceny**“ sú ceny, resp. časti Odmeny, na ktorých zaplatenie za každé fakturačné obdobie vzniká Dodávateľovi nárok prvým dňom príslušného fakturačného obdobia; Paušálna odmena je PRE-PAID cenou, ak Dodávateľ neurčí inak.

„**Preberací Protokol**“ je 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.

„**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.

„**Servisné čísla**“ sú telefónne čísla Dodávateľa alebo spoločnosti VNET, ktoré sú uvedené na Webovej stránke VNET s označením ako „Zákaznícka linka“, príp. „Hot Line“ alebo „Technická podpora“, príp. iným spôsobom, z ktorého jednoznačne vyplýva, že ide o telefónne čísla, na ktoré majú zákazníci hlásiť technické poruchy, resp. ktoré slúžia ku komunikácii so zákazníkmi.

„**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 elektronická komunikačná sieť vo vlastníctve, užívaní, držbe alebo správe spoločnosti VNET, príp. ktorú prevádzkuje VNET, a prostredníctvom ktorej Dodávateľ poskytuje Účastníkovi Službu.

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

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

„**Služba**“ sú všetky služby a plnenia (elektronické komunikačné služby aj Ostatné služby) poskytované Dodávateľom Účastníkovi na základe Zmluvy.

„**Správca účtov**“ je fyzická osoba (príp. aj viac fyzických osôb), ktorú Štatutár Účastníka výslovne určí ako správcu účtov v 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 a hromadne rozosielaná emailová správa prakticky rovnakého obsahu väčšiemu počtu príjemcov.

„**Špecifikácia služby**“ sú údaje uvedené v článku II. tejto Zmluvy.

„**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, zmeny Podmienok 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 inej spoločnosti zo Skupiny VNET, ktoré Dodávateľ na dobu poskytovania Služby na základe Zmluvy bezplatne zapožičiava Účastníkovi (napr. modem, router, set-top box, switch).

„**Účet Dodávateľa**“ je bankový účet Dodávateľa uvedený v Záhľaví tejto Zmluvy v časti identifikujúcej Dodávateľa.

„**Účastník**“ je právnická osoba, ktorá s Dodávateľom uzavrela Zmluvu, príp. aj 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 v zmysle Zákona.

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

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

„**Záhľavie Zmluvy**“ je identifikácia Zmluvných strán uvedená v článku I. tejto Zmluvy.

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

„**Zmluva**“ je táto zmluva.

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

„**Zriaďovací poplatok**“ je poplatok, ktorý náleží Dodávateľovi za zriadenie Služby; jeho výška je uvedená v Špecifikácii služby.

Článok IV.

Úvodné ustanovenia a výkladové pravidlá

- 4.1 Dodávateľ je spoločnosťou zriadenou podľa práva Slovenskej republiky so sídlom na území Slovenskej republiky. Dodávateľ je podnikom v zmysle § 5 ods. 1 Zákona.
- 4.2 Účastník je právnická osoba, ktorá s Dodávateľom uzavrela Zmluvu. Podpisom samotnej Zmluvy obidvomi Zmluvnými stranami tak vznikol medzi Dodávateľom a Účastníkom právny vzťah, ktorého obsah je vymedzený samotnou Zmluvou, Preberacím protokolom a príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä Zákonom.
- 4.3 Osobitné ustanovenia tejto Zmluvy majú prednosť pred jej Spoločnými ustanoveniami.
- 4.4 Text uvedený v článku II. tejto Zmluvy v Špecifikácii služby pod bodom nazvaným „Informatívny text:“ nie je právne záväzný pre Zmluvné strany a má výlučne



informatívny a nezáväzný charakter; spravidla obsahuje technické špecifikácie, ktoré sa môžu v čase meniť, napr. pridelené IP adresy, apod.

Článok V. 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 Predmetom poskytovania Služby je povinnosť Dodávateľa poskytnúť Účastníkovi v Mieste pripojenia dátové pripojenie/prepojenie podľa podmienok a parametrov dohodnutých v Špecifikácii služby v článku II. tejto Zmluvy.
- 5.3 Súčasťou poskytovanej Služby nie je ochrana proti potenciálnymi hrozbami siete internet voči Účastníkovi (napr. vírusy, SPAM a iné ohrozenia), ktoré vyplývajú z otvoreného charakteru siete internet.
- 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 XIV. tejto Zmluvy.

Článok VI. 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 (ustanovenia bodu 7.2 tejto Zmluvy tým nie sú dotknuté),
 - 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 do Siete VNET, pri ktorom môže dôjsť k obmedzeniu či prerušeniu poskytovania Služby, a to elektronicky na Kontaktný email Účastníka či inou formou.
- 6.2 Dodávateľ má právo najmä:
 - a) na riadne a včasné uhradenie 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 Dodávateľa po skončení Zmluvy,
 - d) požadovať od Záujemcu/Účastníka, jej štatutárneho orgánu alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní zmluvy, ako aj kedykoľvek po uzavretí takejto zmluvy, predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu



- totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronicnými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Zaujemcu/Účastníka,
- e) prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby za účelom údržby, opráv a servisu Siete VNET, a to v rozsahu 16 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.

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 zneužívanie. 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, apod.
- 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
- f) využívanie Služby k trestnej činnosti či k činnosti, ktorá je zakázaná legislatívou Slovenskej republiky či cudzieho štátu.

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 elektronicou 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, zníženie prenosovej rýchlosti dát, apod.

- 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 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. Zmluvné strany sa dohodli, že rozsah obmedzenia poskytovania Služby podľa tohto bodu nie je ničím obmedzený a záleží výlučne na vóli 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, zníženie prenosovej rýchlosti dát, a pod.
- 6.6 Na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby podľa bodov 6.3 až 6.5 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 6.3 až 6.5 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.
- 6.7 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:
- a) odosielanie vírusov z Koncového zariadenia Účastníka, resp. zo zariadení pripojených za Miestom dodania Služby,
 - b) odosielanie SPAMu z Koncového zariadenia Účastníka, resp. zo zariadení pripojených za Miestom dodania Služby,
 - c) výmena Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa, ktoré bolo Účastníkovi poskytnuté za účelom využívania Služby, za iné,
 - d) odmietnutie podpisu Preberacieho Protokolu zo strany Účastníka,
 - e) neposkytnutie dostatočnej súčinnosti zo strany Účastníka k zriadeniu Služby (napr. nesprístupnenie priestorov Účastníka, kde má byť Služba zriadená, za účelom zriadenia Služby, apod.),
 - f) nezabezpečenie Súhlasu vlastníka podľa bodu 7.2 tejto Zmluvy,
 - g) uvedenie nesprávnych Identifikačných údajov Účastníka, alebo včasné neoznámenie zmien Identifikačných údajov Účastníka,
 - h) zrušenie Kontaktného emailu Účastníka bez riadneho a včasného oznámenia novej kontaktnej emailovej adresy Účastníka Dodávateľovi; alebo
 - i) využívanie poskytovanej Služby k činnosti, ktorá je v rozpore s legislatívou Slovenskej republiky či iného štátu.
- 6.8 Dodávateľ nie je oprávnený postúpiť túto Zmluvu, resp. práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Účastníka.



Článok VII. Práva a povinnosti Účastníka

7.1 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 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 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 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 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,
- l) poskytnúť Dodávateľovi na požiadanie Identifikačné údaje Účastníka a originál písomného Súhlasu vlastníka podľa bodu 7.2 tejto Zmluvy.

7.2 Účastník dáva podpisom Zmluvy súhlas s umiestnením vedení sietí, technológií a iných zariadení Dodávateľa potrebných k poskytovaniu Služby v priestoroch/v nehnuteľnostiach vo vlastníctve Účastníka, kde sa nachádza Miesto pripojenia, resp. kde má Dodávateľ pripojiť Účastníka k sieti. V prípade, ak Účastník nie je vlastníkom nehnuteľnosti, kde má Dodávateľ pripojiť Účastníka k sieti/ kde je Miesto pripojenia, príp. ak majú byť technologické zariadenia alebo telekomunikačné vedenia pre účely poskytovania Služby umiestnené v/na Dotknutých objektoch, je Účastník povinný zabezpečiť písomný súhlas od vlastníka príslušného Dotknutého objektu s pripojením



Účastníka podľa tejto Zmluvy, ktorý bude zahŕňať oprávnenie Dodávateľa alebo ním poverenej osobe, k vstupu, montáži, umiestneniu a údržbe technologických zariadení a telekomunikačných vedení sietí v predmetnej nehnuteľnosti potrebných za účelom riadneho poskytovania Služby pre celú dobu trvania Zmluvy (ďalej len „Súhlas vlastníka“). Účastník je povinný zabezpečiť Súhlas vlastníka na vlastné náklady a nebezpečenstvo bezodkladne po podpise tejto Zmluvy, avšak najneskôr do 5 (piatich) dní po podpise Zmluvy alebo do okamžiku zriadenia Služby Dodávateľom, resp. prevzatia Služby Účastníkom, podľa toho, ktorá z uvedených skutočností nastane skôr. Na požiadanie Dodávateľa je Účastník povinný kedykoľvek počas účinnosti Zmluvy obratom odovzdať písomný Súhlas vlastníka Dodávateľovi (jeho originál); do okamžiku splnenia uvedenej povinnosti je Dodávateľ oprávnený nezriaďovať Službu, resp. pozastaviť/prerušiť jej poskytovanie. Prevzatím Služby Účastníkom (t. j. najmä podpisom Preberacieho Protokolu) Účastník potvrdzuje, že má zabezpečený Súhlas vlastníka, a to aj v prípade, ak si ho Dodávateľ nevyžiada, resp. ak Účastník Súhlas vlastníka neodovzdá Dodávateľovi. Účastník zodpovedá za to, aby bol Súhlas vlastníka platný a účinný po celú dobu trvania Zmluvy. Podmienkou splnenia termínu zriadenia Služby, ako aj ďalšieho poskytovania Služby podľa tejto Zmluvy, je existencia Súhlasu vlastníka nehnuteľnosti podľa tohto bodu. O omeškanie s vydaním Súhlasu vlastníka sa predlžuje lehota na zriadenie Služby a Dodávateľ sa nemôže z tohto dôvodu dostať do omeškania s povinnosťou zriaďovať Službu na dotknutom Mieste pripojenia včas.

- 7.3 Ak Účastník na základe výzvy Dodávateľa neodovzdá Dodávateľovi originál písomného Súhlasu vlastníka Dodávateľovi ani do 10 (desiatich) dní odo dňa doručenia výzvy k jeho odovzdaniu, je Dodávateľ oprávnený túto Zmluvu jednostranne vypovedať s okamžitou účinnosťou bez akýchkoľvek sankcií.
- 7.4 Účastník nie je oprávnený jeho pohľadávku voči Dodávateľovi postúpiť na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa.

Článok VIII. Odmena a platobné podmienky

- 8.1 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.
- 8.2 Prvé fakturačné obdobie po podpise Zmluvy začína dňom nasledujúcim po Dni zriadenia Služby.
- 8.3 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.).
- 8.4 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.

- 8.5 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.
- 8.6 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.
- 8.7 Faktúra musí byť vystavená v súlade s platnými účtovnými a daňovými predpismi a Zmluvou.
- 8.8 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.
- 8.9 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.
- 8.10 Zmluvné strany sa dohodli, že splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa doručenia faktúry Účastníkovi v zmysle bodu 8.9 tejto Zmluvy.



- 8.11 Ak z údajov na konkrétnej faktúre nebude vyplývať 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.
- 8.12 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.
- 8.13 Peňažné záväzky Účastníka sa považujú za splnené okamihom ich pripísania na bankový účet Dodávateľa.
- 8.14 Dodávateľ je oprávnený započítať akékoľvek jeho pohľadávky voči Účastníkovi so záväzkami Účastníka voči Dodávateľovi iba s predchádzajúcim písomným súhlasom Účastníka.
- 8.15 Za obdobie odo dňa podpisu Zmluvy do Dňa zriadenia Služby nenáleží Dodávateľovi žiadna Odmena.
- 8.16 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 IX. 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 musí byť uplatnená písomne na Kontaktnú adresu Dodávateľa alebo elektronicky emailom odoslaným z Kontaktného emailu Účastníka na emailovú adresu Dodávateľa: podpora@vnet.sk.
- 9.3 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 závaďe na poskytovanej Službe či zariadení, ktoré je predmetom reklamácie, dozvedel, a
 - g) dátum a podpis Účastníka v prípade písomnej reklamácie.
- 9.4 Dodávateľ môže, ale nie je povinný, vybaviť aj reklamáciu Účastníka, ktorá nebude mať všetky náležitosti uvedené v predchádzajúcom bode 9.3 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.
- 9.5 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 závaďy 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 9.3 tejto Zmluvy.
- 9.6 V prípade, ak Účastník v reklamácií v zmysle bodu 9.3 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 závaďy, 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.
- 9.7 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 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.



- 9.8 V prípade, že Dodávateľ reklamáciu neuzná, v oznámení o výsledku prešetrovania reklamácie doručovanom Účastníkovi uvedie, že reklamáciu neuznáva.
- 9.9 V prípade, že Dodávateľ reklamáciu uzná, v oznámení o výsledku prešetrovania reklamácie uvedie, že reklamáciu uznáva a stručne popíše ďalší postup a riešenie reklamácie, ak tom čase už reklamované vady neodstránil.
- 9.10 Dodávateľ si vyhradzuje právo reklamáciu neuznáť najmä ak:
- a) zníženie kvality poskytovanej Služby bolo zapríčinené porušením niektorej z povinností Účastníka uvedených v Zmluve,
 - b) 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,
 - e) záhada má pôvod v Koncovom 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.
- 9.11 Reklamácia vo veci prešetrovania 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.
- 9.12 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.
- 9.13 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. Ustanovenia tejto Zmluvy ohľadom vystavovania a doručovania faktúr platia primerane.
- 9.14 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.



- 9.15 V prípade, že sa reklamácia týkala závady na Telekomunikačnom zariadení Dodávateľa, je Dodávateľ povinný v prípade uznania reklamácie odstrániť záadu na Telekomunikačnom zariadení Dodávateľa bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 14 dní odo dňa uznania reklamácie, a to najmä výmenou príslušného telekomunikačného zariadenia.
- 9.16 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.
- 9.17 Všetky úkony týkajúce sa reklamácií môže voči Účastníkovi činiť menom Dodávateľa aj ktorákoľvek iná spoločnosť zo Skupiny VNET s účinkami, ako keby príslušný úkon činil priamo sám Dodávateľ a Účastník sa zaväzuje takéto úkony prijať.

Články X. 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 v tomto prípade na jednej listine.
- 10.4 Zmluvné strany môžu jednostranne vypovedať alebo 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 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.
- 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 9.7 tejto Zmluvy, resp. povinnosť Dodávateľa oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie sa nebude považovať za splnenú v zmysle bodu 9.7 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 9.7 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 9.7 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.

- 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 prešetrovania 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 prešetrovania sa v zmysle bodu 9.7 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 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.
- 10.10 Oznámenie o odstúpení, ktoré nebude obsahovať všetky náležitosti uvedené v predchádzajúcom bode tejto Zmluvy, príp. nebude učené 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 učené Účastníkom, príp. učené 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.
- 10.11 Odstúpenie od Zmluvy Účastníkom učené v predpísanej forme a obsahujúce všetky náležitosti uvedené v bode 10.9 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.

10.12 Dodávateľ môže odstúpiť od Zmluvy ak Účastník:

- a) opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia verejnej siete (Siete VNET alebo inej verejnej siete tretej osoby, prostredníctvom ktorej sa poskytuje Služba alebo jej časť), 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 akékoľvek povinnosti uvedené v Zmluve.

10.13 Odstúpenie od Zmluvy Dodávateľom možno učiniť iba v písomnej forme (t. j. nestačí elektronicou formou emailom), musí byť doručené Účastníkovi na Kontaktnú adresu Účastníka a je účinné dňom doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy na Kontaktnú adresu Účastníka.

10.14 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.

10.15 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.

10.16 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 alebo niektorej zo spoločností zo Skupiny VNET 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.

10.17 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 alebo ktorejkoľvek spoločnosti zo Skupiny VNET.

10.18 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.

10.19 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.

10.20 V prípade výpovede Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 10.16 tejto Zmluvy, sa výpovedná doba neuplatní a výpoveď nadobúda účinky okamihom doručenia výpovede Účastníkovi.

10.21 Zmluvné strany môžu vypovedať Zmluvu iba písomnou formou doručením oznámenia o výpovedi Zmluvy na Kontaktnú adresu druhej Zmluvnej strany.

10.22 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.

10.23 Po skončení Zmluvy zostávajú v platnosti a účinnosti aj ustanovenia Zmluvy, ktoré podľa povahy vecí 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.

10.24 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 XI. 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 na 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 účinné iba písomne na Kontaktnú adresu Účastníka.
- 11.4 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 8.9 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.
- 11.6 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.
- 11.7 Nároky na zmluvné pokuty podľa tohto článku Zmluvy zostávajú v platnosti a účinnosti aj po skončení Zmluvy.

Článok XII.

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 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 v článku XX. 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 XX. 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 zaviniла 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 a súčasne ak porucha nastala po Miesto dodania Služby v zmysle § 2 ods. 3 Zákona. Dodávateľ tak nezodpovedá za poruchy, ktoré nastali na Koncovom zariadení Účastníka (napr. na počítači Účastníka, inom hardwarovom či softwarovom vybavení Účastníka, apod.) či v iných miestach, ktoré sa nachádzajú za Miestom dodania Služby. Dodávateľ zodpovedá za poskytovanie Služby v dohodnutých parametroch a kvalite (napr. rýchlosť prenosu dát) len v Miesta dodania Služby v zmysle § 2 ods. 3 Zákona (resp. do Miesta dodania Služby), avšak nie za Miestom dodania Služby.
- 12.5 Dodávateľ povinný odstrániť poruchu v primeranom čase vzhľadom na závažnosť poruchy a ostatné okolnosti poruchy, najneskôr však v lehote 24 hodín. Lehota na odstránenie poruchy začína plynúť od okamihu nástupu na servis. Vo výnimočných odôvodnených prípadoch je možné túto lehotu zo strany Dodávateľa predĺžiť.
- 12.6 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. Ustanovenia tohto bodu platia analogicky aj v prípade neexistencie Súhlasu Vlastníka v zmysle bodu 7.2 tejto Zmluvy.
- 12.7 V prípade, ak Dodávateľ neodstráni poruchu, za ktorú zodpovedá, v lehote uvedenej v bode 12.5 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 13.1 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.

- 12.8 Pre lehoty k začatiu odstraňovania porúch, resp. pre odstránenie porúch, platí, že pracovná doba je od pondelka do piatku od 08.00 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 08:00 pracovného dňa nasledujúceho po dni, v ktorom príslušná zásielka s oznámením o poruche bola doručená Dodávateľovi.
- 12.9 Dostupnosť služby uvedená v článku XX. 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 13.1. Zmluvy (napr. z dôvodu údržby siete) sa nezapočítavajú do dĺžky času nedostupnosti Služby.

Článok XIII.

Ďalšie podmienky užívania Služby

- 13.1 Časová dostupnosť Služby je uvedená v článku XX. 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 (najmä z dôvodu pravidelnej údržby a servisu Siete VNET); oznámenie môže byť učinené aj elektronickou formou na Kontaktný email Účastníka.
- 13.2 V rámci využívania Služby Účastníkom neexistujú v zmysle § 44 ods. 2 písm. b) bod 2. Zákona žiadne obmedzenia.
- 13.3 Merania a riadenia prevádzky Dodávateľom zamerané na zamedzenie preťažovania sieťového pripojenia v zmysle ustanovení § 44 ods. 2 písm. b) bod 4. Zákona sa považujú za vopred plánovanú výluky alebo obmedzenie služby, ktoré budú spravidla oznámené Účastníkovi vopred; tieto môžu mať vplyv na kvalitu poskytovaných služieb v zmysle dočasného obmedzenia rýchlosti prenosu dát.
- 13.4 V prípade, ak bude zo strany Účastníka narušená bezpečnosť alebo integrita siete (Siete VNET či siete tretej osoby), 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; Účastník nemá v tomto prípade nárok na akúkoľvek zľavu z Odmeny.



Článok XIV. Telekomunikačné zariadenia Dodávateľa

- 14.1 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.
- 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 vzniknutú 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 (vrátane príslušenstva, ako napr. diaľkové ovládače, apod.) 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.

- 14.8 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.
- 14.9 Ak Účastník nevráti Telekomunikačné zariadenie Dodávateľa vrátane príslušenstva riadne a včas podľa tohto článku Zmluvy, je povinný zaplatiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu v zmysle bodu 11.1 tejto Zmluvy.
- 14.10 Náklady na elektrickú energiu potrebnú k fungovaniu Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa zabezpečí počas celej doby poskytovania Služby na vlastné náklady a zodpovednosť Účastník.

Článok XV. 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, 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.
- 15.3 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 Siete VNET, 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 vlastníci/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 vlastníci Dotknutého objektu síce umožnili 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 povinností prispelo k vzniku škody,
 - f) ak vznik škody zavinil alebo spoluzavinil Účastník alebo tretia osoba,
 - g) ak pri poskytovaní Služby došlo k výmene Telekomunikačného zariadenia Dodávateľa za iné bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa.
- 15.4 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.
- 15.5 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.
- 15.6 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.
- 15.7 Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi za škodu či stratu dát uložených na Koncovom zariadení Účastníka.
- 15.8 Dodávateľ nezodpovedá za obsah, rozsah a bezpečnosť dát prenášaných prostredníctvom siete internet, či už Účastníkom alebo tretími osobami.

Článok XVI. 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 XVII. 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 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.
- 17.3 Zmluvné strany sa dohodli, že povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje na sprístupnenie Zmluvy právny 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.
- 17.4 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
- 17.5 Ustanovenia tohto článku a povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje voči orgánom činným v trestnom konaní a súdom Slovenskej republiky či iného štátu.

Článok XVIII. Ostatné ustanovenia

- 18.1 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.
- 18.2 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.
- 18.3 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky povinnosti Dodávateľa vyplývajúce z tejto Zmluvy môže za Dodávateľa plniť voči Účastníkovi aj iná spoločnosť zo Skupiny VNET, príp. iná tretia osoba poverená Dodávateľom, a to s účinkami, ako keby daný záväzok plnil priamo Dodávateľ a Účastník sa zaväzuje takéto plnenie ponúknuté/poskytnuté za Dodávateľa inou osobou prijať.



Článok XIX. Cenník

- 19.1 Dodávateľ je oprávnený jednostranne zmeniť Cenník a je povinný mať na Webovej stránke VNET zverejnené vždy aktuálne účinné znenie Cenníka.
- 19.2 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.
- 19.3 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 XX. SLA

- 20.1 Dodávateľ garantuje Účastníkovi nasledujúcu úroveň servisnej starostlivosti:
Garantovaná dostupnosť služby: 99,671 %
Výpočet dostupnosti: ročne
Doba nástupu na servis počas pracovnej doby: 1 hodiny
Doba nástupu na servis mimo pracovnej doby: 4 hodiny
- 20.2 Do výpočtu garantovanej dostupnosti Služby sa nezapočítavajú vopred ohlásené výluky, obmedzenia či prerušenia poskytovania Služby z dôvodu výkonu údržby a servisu Sieť VNET v zmysle bodu 6.1 písm. d) tejto Zmluvy.
- 20.3 Garantovaná dostupnosť Služby sa prepočítava na minúty v období roka. Dĺžka roka sa počíta 365 dní.
- 20.4 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 XXI. Rozhodné právo a súdne riešenie sporov

- 21.1 Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 21.2 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.
- 21.3 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade sporu, ktorý medzi Zmluvnými stranami vznikne v súvislosti so Zmluvou, bude miestne príslušným všeobecný súd žalovaného.
- 21.4 Možnosť a právo Dodávateľa obrátiť sa so svojimi nárokmi na príslušný súd Slovenskej republiky nie je dotknutá ustanoveniami článku XXII. (mimosúdne riešenie sporov) tejto Zmluvy.



Článok XXII. Mimosúdne riešenie sporov

- 22.1 Účastník môže predložiť Úradu spor s Dodávateľom, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.
- 22.2 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.
- 22.3 Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
- 22.4 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.
- 22.5 Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

Článok XXIII. Konanie menom Účastníka

- 23.1 Oprávnenie vykonávať právne úkony menom Účastníka sa riadi príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov, najmä Občianskeho zákonníka a Obchodného zákonníka.
- 23.2 Nasledujúce ustanovenia tohto článku sa týkajú výlučne oprávnenia vykonávať menom Účastníka Technické úkony.
- 23.3 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.
- 23.4 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 posielat 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.

- 23.5 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.
- 23.6 Účastník nie je oprávnený sprístupniť PIN, heslá či inú autorizáciu potrebnú na diaľkovú komunikáciu s Dodávateľom, tretím osobám.
- 23.7 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 XXIV. Doručovanie

- 24.1 Ustanovenia bodov 24.2 a 24.3 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.
- 24.2 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.
- 24.3 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*).



- 24.4 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 XXV. Služba dátové okruhy

- 25.1 Predmetom poskytovania Služby je povinnosť Dodávateľa poskytnúť Účastníkovi dátové prepojenie medzi dvomi alebo viacerými bodmi pripojenia podľa podmienok a technických parametrov dohodnutých v Špecifikácii služby v tejto Zmluve. Súčasťou poskytovania Služby v tomto prípade nie je poskytovanie služby pripojenia do siete internet.
- 25.2 Body pripojenia sú bližšie špecifikované presnou adresou v Špecifikácii služby. Pokiaľ z povahy veci nevyplýva inak, považujú sa všetky tieto body pripojenia pre účely Zmluvy za „Miesto pripojenia“.

Článok XXVI. 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 Táto Zmluva sa vyhotovuje v dvoch vyhotoveniach, z ktorých každá zo Zmluvných strán obdrží jedno vyhotovenie. 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