



Ministerstvo zahraničných vecí Slovenskej republiky

Rezortný bezpečnostný úrad
Hlboká cesta 2, 833 36 Bratislava 37

Č.p.: ~~MZV-V-434/2008-REUS-SK~~

Bratislava 7. augusta 2008

ZRUŠENIE UTAJENIA

Nové číslo: 312.353/2010-SBP

Na základe rozhodnutia vedúceho
č. 312.254/2010-SBP

Písomnosť úplná

Jozef FÜLE
19. 08. 2010

Spracovateľ: Zuzana Kysel'ová
Reg. značka/znak hodnoty a lehota uloženia:

701-117/20

~~VYHRADENÉ~~

Výtlačok číslo: 1

Počet listov: 9

Z toho: V 9

Počet príloh/počet listov všetkých príloh: 8/21

Z toho: V- 2/10

neutajované 6/11

Adresát: vedúci služobného úradu MZV SR

Vec: Zmluva o poskytovaní elektronických komunikačných služieb

V prílohe zasielame p. vedúcemu služobného úradu na podpis Zmluvu o poskytovaní elektronických komunikačných služieb uzatváranú so spoločnosťou SWAN, a.s., ktorá bola pripomenovaná odbornými útvarmi MZV SR (LEGO, ODVO, FINO) písomnosťou č. MZV-V-428/2008-REUS-SK.

Vznesené pripomienky odborných útvarov MZV SR boli dňa 7.8.2008 prerokované priamo s členom predstavenstva spoločnosti SWAN, a.s. Ing. Jozefom Králikom a o prerokovaní pripomienok bola spísaná zápisnica. Spoločnosť SWAN, a.s. akceptovala vznesené pripomienky odborných útvarov MZV SR, a preto sa zmluva predkladá p. vedúcemu služobného úradu bez rozporov.

.....
Jozef Vrábek, riaditeľ REBÚ

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKAČNÝCH SLUŽIEB

uzavretá v zmysle § 43 zákona č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov, v zmysle ustanovení zákona č. 215/2004 Z.z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, v súlade s nariadením Vlády SR č. 216/2004 Z.z., ktorým sa ustanovujú oblasti utajovaných skutočností a s aplikáciou § 1 ods. 2 písm. b) zákona č. 25/2006 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Zmluvné strany

Objednávateľ: **Ministerstvo zahraničných vecí Slovenskej republiky**

Adresa / Sídlo: Hlboká cesta 2, 833 36 Bratislava 37
Zastúpený: Ing. Marcel Peško, MBA, vedúci služobného úradu MZV
Bank.spojenie: Štátna pokladnica, č. ú. 7000073594/8180
IČO: 00 699 021

Dodávateľ: **SWAN, a.s.**

Sídlo: Borská 6, 841 04 Bratislava
Zastúpený: Ing. Jozef Králik, člen predstavenstva
Ing. Miroslav Strečanský, člen predstavenstva

Bank.spojenie:

IČO:

IČ DPH

Výpis z obchod. registra:

Preambula

1. Dodávateľ pri plnení predmetu zmluvy sa bude oboznamovať s utajovanými skutočnosťami v súlade so zákonom č. 215/2004 Z.z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Do vydania potvrdenia o Priemyselnej bezpečnosti Národným bezpečnostným úradom Dodávateľovi bude spoločnosť SWAN, a.s. pri plnení predmetu tejto zmluvy spolupracovať so svojou stopercentnou sesterskou spoločnosťou NETLAB plus, s.r.o. so sídlom Drieňová 34, 821 02 Bratislava, IČO: 31 336 124, zap. v OR Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro, vložka č. 3809/B (ďalej len „ spoločnosť NETLAB“). Spoločnosť NETLAB má Potvrdenie o priemyselnej bezpečnosti podnikateľa vydané Národným bezpečnostným úradom v súlade s § 50 ods. 1 zákona č. 215/2004 Z.z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov dňa 25.04.2005, číslo potvrdenia: BP-265-

6/2005-C, na stupeň utajenia vyhradené pre postúpenie a vznik utajovanej skutočnosti a na stupeň utajenia dôverné na oboznamovanie sa s utajovanou skutočnosťou.

2. Spolupráca so spoločnosťou NETLAB spočíva v zabezpečení všetkých plnení predmetu tejto zmluvy týkajúcich sa zákona č. 215/2004 Z.z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Čl. 1 Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok Dodávateľa poskytovať Objednávateľovi:

- 1.1. službu **IP VPN** (ďalej len „služba IP VPN“) tak, ako je definovaná vo Všeobecných podmienkach poskytovania elektronickej komunikačnej dátovej služby spoločnosť SWAN, a.s., ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy ako jej príloha č. 1 a v súlade s aktuálnymi požiadavkami Ministerstva zahraničných vecí SR stanovenými v Národnom bezpečnostnom úrade SR schválených bezpečnostných dokumentáciách jednotlivých prípojných bodov,

- 1.2. **hlasovú** službu (ďalej len „hlasová služba“) tak, ako je definovaná vo Všeobecných podmienkach na poskytovanie verejnej telefónnej služby spoločnosti SWAN, a.s., ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy ako jej príloha č. 2 a v súlade s aktuálnymi požiadavkami Ministerstva zahraničných vecí SR stanovenými v Národnom bezpečnostnom úrade SR schválených bezpečnostných dokumentáciách jednotlivých prípojných bodov,

(príloha č. 1 a príloha č. 2 spolu aj ako „Všeobecné podmienky“)

(služba IP VPN a hlasová služba ďalej spolu aj ako „služby“)

a záväzok Objednávateľa platiť cenu za služby vo výške, za podmienok a spôsobom ďalej dohodnutých v tejto zmluve.

2. V prípade záujmu Objednávateľa sa Dodávateľ zaväzuje Objednávateľovi poskytovať aj iné elektronické komunikačné služby, mimo služieb špecifikovaných v čl. 1, bod 1 tejto zmluvy, napr. službu pripojenia do siete Internet, službu prenájmu okruhov, videokonferencie a pod. Tieto služby budú poskytované v súlade s podmienkami tejto zmluvy a Všeobecných podmienok.
3. Služby podľa tejto zmluvy (tak podľa čl. 1, bod 1 ako aj podľa čl. 1, bod 2) sa Dodávateľ zaväzuje poskytovať na základe objednávok Objednávateľa, ktorej vzor tvorí prílohu č. 3 k tejto zmluve. Objednávky bude Objednávateľ vystavovať na základe odsúhlasenej ponuky Dodávateľa. Objednávka bude minimálne obsahovať rozsah, typ, technickú špecifikáciu, cenu, SLA (platí pre službu IP VPN), dobu viazanosti a miesto (adresu) poskytovania Služieb, ako aj termín zriadenia Služieb. Po jej vyplnení sa stane utajovanou skutočnosťou so stupňom utajenia „V“.
4. Služby sa považujú za zriadené po protokolárnom prevzatí pripojenia. Vzor pracovného protokolu tvorí prílohu č. 4 k tejto zmluve. Po jeho vyplnení sa stane utajovanou skutočnosťou so stupňom utajenia „V“.
5. Zoznam zastupiteľských úradov SR, resp. iných úradov MZV SR v krajine pôsobenia, v ktorých môžu byť zriadené prípojné body služby IP VPN tvorí prílohu č. 5 k tejto zmluve. Objednávateľ je povinný objednať si zriadenie všetkých prípojných bodov zo zoznamu uvedeného v prílohe č. 5 k tejto zmluve objednávkami podľa čl. 1, bod 3 tejto zmluvy najneskôr do 31.12.2009.
6. Zoznam aktuálnych prípojných bodov (miest poskytovania) služby IP VPN tvorí prílohu č. 6 k tejto zmluve. Na konci každého mesiaca, v ktorom dôjde k zmene počtu aktuálnych prípojných bodov, sa vyhotoví nové aktuálne znenie prílohy č. 6 bez potreby uzatvárať o tom dodatok k tejto zmluve. Prvé znenie prílohy č. 6 bude vyhotovené na konci mesiaca, v ktorom bude zriadený prvý aktuálny prípojný bod služby IP VPN.

7. Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ je oprávnený na základe požiadavky Objednávateľa začať poskytovať službu IP VPN na jednotlivých prípojných bodoch služby IP VPN aj pred lehotou uvedenou v čl. 4, bod 1 tejto zmluvy (ďalej len „čiasťkové plnenie predmetu zmluvy“), čo znamená, že Objednávateľovi vznikne povinnosť po zriadení jednotlivého prípojného bodu služby IP VPN platiť Dodávateľovi zodpovedajúce úhrady vyplývajúce z ustanovení tejto zmluvy a jej príloh. Prevzatím každej jednotlivkej objednávky služby IP VPN podľa čl. 1, bod 3 tejto zmluvy sa zmluvnými stranami považuje za uzavretie osobitnej dohody o čiastkovom plnení predmetu tejto zmluvy v časti týkajúcej služby IP VPN. Zmluvné strany sa dohodli, že pre trvanie a zánik záväzkových vzťahov vyplývajúcich z osobitných dohôd o čiastkovom plnení predmetu tejto zmluvy v časti týkajúcej realizácie služby IP VPN platia ustanovenia čl. 4, body 1 až 6 tejto zmluvy s tým, že doba stanovená v čl. 4, bod 1 tejto zmluvy bude v prípade jednotlivých dohôd plynúť odo dňa, keď došlo k zriadeniu prípojného bodu v zmysle čl. 1, bod 4 tejto zmluvy. Ak lehota viazanosti podľa čl. 4, bod 1 tejto zmluvy niektorej z jednotlivých dohôd o čiastkovom plnení uplynie skôr, ako bude zriadený posledný prípojný bod služby IP VPN z prílohy č. 5 tejto zmluvy, uplatní sa ustanovenie čl. 4, bod 3 tejto zmluvy. Na účely tejto zmluvy sa za zriadenie prípojného bodu služby IP VPN považuje aj premiestnenie existujúceho prípojného bodu služby IP VPN.
8. Služby poskytované na základe tejto zmluvy sú poskytované nepretržite (24 hod. x 7dn).

Čl.2 Povinnosti zmluvných strán

1. V mieste každého prípojného bodu Objednávateľ určí povereného pracovníka, ktorý bude kontaktnou osobou pre Dodávateľa. Kontaktná osoba zabezpečí a umožní plnenie predmetu zmluvy Dodávateľovi (zabezpečenie vstupu do objektu prípojného bodu, prístup Dodávateľa k technológii a podobne).
2. Objednávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto zmluvy neznižovať technické parametre služieb. Premiestňovanie prípojných bodov a zvyšovanie technických parametrov je dovolené na základe dohody zmluvných strán písomne zaznamenananej v dodatku k tejto zmluve.
3. Objednávateľ súhlasí s umiestnením rádiovkej technológie na streche koncového bodu pripojenia v prípade, že je majiteľ objektu. V opačnom prípade zabezpečí tento súhlas od majiteľa objektu. Objednávateľ berie na vedomie, že takýto súhlas je nevyhnutný pre riadne a včasné poskytnutie zmluvného plnenia.
4. Objednávateľ sa zaväzuje oznámiť všetky ďalšie údaje a skutočnosti v rámci svojich vedomostí a svojej moci, ktoré sú potrebné na úspešné plnenie zmluvných skutočností, tak aby mohol byť naplnený predmet zmluvy v dohodnutom termíne.
5. Všetky zariadenia poskytnuté Objednávateľovi v rámci služieb zostávajú vo vlastníctve Dodávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje, že bez písomného súhlasu Dodávateľa nebude zariadenie poskytnuté v rámci služby Objednávateľom ani treťou stranou premiestňované, odinštalované a inak s ním manipulované. Objednávateľ je povinný zabezpečiť používanie zariadenia výlučne v súlade so všeobecnými podmienkami.
6. Zariadenie, poskytnuté v rámci predmetu zmluvy, musí byť trvale zapnuté. Zabezpečenie nepretržitého elektrického napájania je vecou Objednávateľa a nie je dovolené so zariadením akýmkoľvek spôsobom manipulovať, zasahovať a meniť nastavené hodnoty bez predchádzajúceho súhlasu Dodávateľa.
7. Objednávateľ sa zaväzuje spolupracovať s Dodávateľom pri plnení predmetu zmluvy, vrátane zabezpečenia prístupu pracovníkov Dodávateľa alebo jeho sub-Dodávateľov k prípojnému bodu. V prípade poruchy zaistí Objednávateľ v mieste prípojného bodu po celý čas trvania poruchy dosiahnuteľnosť zariadení pracovníkmi Dodávateľa bez zbytočných obmedzení, a to až do odvolania Dodávateľom.

8. Dodávateľ sa zaväzuje pri zabezpečovaní predmetu zmluvy najmä:

- 8.1. dodržiavať zákon č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení,
- 8.2. dodržiavať všetky technické normy a parametre poskytovanej služby,
- 8.3. dodržiavať bezpečnosť a držať v tajnosti všetky technické parametre nastavení,
- 8.4. nemeniť bezdôvodne technické parametre a uskutočňovať ich v súlade so záujmom Objednávateľa na základe jeho písomnej požiadavky,
- 8.5. nevyvíjať činnosti, ktoré by porušovali dobré mravy a zásady obchodného vzťahu

9. Dodávateľ sa zaväzuje vopred oznámiť Objednávateľovi každú zmenu technických parametrov a po realizácii odovzdať Objednávateľovi preberací protokol, kde sú vykonané zmeny zaznamenané spolu s dátumom realizácie.

Čl.3 Cena a platobné podmienky

1. Cena za predmet zmluvy je stanovená dohodou v zmysle zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách.
2. Poplatky za službu IP VPN budú uvedené v objednávkach. Poplatky za hlasovú službu sú uvedené v prílohe č. 7 – Tarifa.
3. Ceny je možné meniť len formou dodatkov k zmluve po vzájomnej dohode zmluvných strán, a na základe zmeny daňových a iných všeobecne záväzných právnych predpisov alebo iných legislatívnych vplyvov, ktoré majú priamy vzťah k stanoveniu kúpnej ceny.
4. Pre cenu je stanovená mena – Slovenská koruna. V zmysle zákona č. 659/2007 Z. z. o zavedení meny euro v Slovenskej republike a o zmene a doplnení niektorých zákonov bude k prepočtu cien použitý kurz 30,1260Sk/EUR.
5. Dodávateľ je oprávnený vystaviť faktúru na projektový poplatok vo výške 3.200.000,- Sk bez DPH do 30 dní po podpísaní zmluvy. Projektový poplatok zahŕňa ceny za projektové riadenie, projektový tím, projektovú dokumentáciu a všetky procesy spojené s vytvorením projektu.
6. Dodávateľ je oprávnený vystavovať faktúry na jednorázové zriaďovacie poplatky za zriaďovanie jednotlivých služieb a prípojných bodov vždy po podpise preberacieho protokolu.
7. Fakturačným obdobím je 1 (jeden) kalendárny mesiac.
8. Dodávateľ je oprávnený vyúčtovať faktúrou pravidelný mesačný poplatok za služby k prvému dňu mesiaca, v ktorom sa služba poskytuje.
9. Dodávateľ je oprávnený vyúčtovať faktúrou mesačný poplatok za hlasovú službu (hovorné) k prvému dňu mesiaca, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom sa služba poskytuje.
10. Lehota splatnosti faktúr je 30 dní odo dňa doručenia Objednávateľovi.
11. Faktúra musí mať všetky náležitosti daňového dokladu stanovené príslušnou platnou legislatívou. V prípade, že faktúra nebude obsahovať predpísané náležitosti daňového dokladu, resp. budú v nej uvedené nesprávne alebo neúplné údaje, vráti Objednávateľ faktúru Dodávateľovi, ktorý je povinný faktúru upraviť resp. doplniť. U takto upravenej resp. doplnenej faktúry Dodávateľ vyznačí novú lehotu splatnosti.
12. Objednávateľ môže raz ročne požiadať Dodávateľa o prehodnotenie cien. Pre každú osobitnú dohodu o čiastkovom plnení predmetu tejto zmluvy v časti týkajúcej sa realizácie služby IP VPN môže o prehodnotenie cien Objednávateľ požiadať najskôr po uplynutí 5 rokov od nadobudnutia platnosti takejto dohody.

Čl.4 Doba trvania zmluvy

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu 5 rokov odo dňa zriadenia posledného prípojného bodu služby IP VPN zo zoznamu tvoriaceho prílohu č. 5 tejto zmluvy.
2. Platnosť tejto zmluvy je možné ukončiť:
 - 2.1. dohodou zmluvných strán v písomnej forme,
 - 2.2. uplynutím doby podľa bodu 1 tohto článku a výpoveďou za podmienky, že niektorá zo zmluvných strán najneskôr 3 mesiace pred uplynutím dohodnutej doby platnosti písomne túto zmluvu vypovie
 - 2.3. odstúpením od tejto zmluvy podľa príslušných ustanovení Všeobecných podmienok.
3. V prípade ak žiadna zo zmluvných strán najneskôr 3 mesiace pred uplynutím dohodnutej doby platnosti tejto zmluvy písomne neprejaví záujem ukončiť platnosť tejto zmluvy uplynutím dohodnutej doby, platnosť tejto zmluvy sa automaticky predlžuje vždy o ďalší 1 rok, bez potreby uzatvoriť o tom dodatok k tejto zmluve. Rovnaký princíp sa uplatní aj v prípade osobitných dohôd o čiastkovom plnení predmetu tejto zmluvy v časti týkajúcej realizácie služby IP VPN.
4. V prípade, že Objednávateľ predčasne jednostranným právnym úkonom ukončí platnosť tejto zmluvy **v časti týkajúcej sa Hlasovej služby** v rozpore s ustanoveniami tejto zmluvy, má Dodávateľ nárok na zaplatenie peňažnej náhrady vo výške sumy určenej ako súčet: výšky poskytnutej mesačnej zľavy 10.700,-Sk bez DPH vynásobenej počtom mesiacov, počas ktorých boli Hlasové služby poskytované a pevnej sumy 200.000,-Sk bez DPH; pričom nárok na náhradu škody Dodávateľovi tým nie je dotknutý.
5. V prípade, že Objednávateľ predčasne jednostranným právnym úkonom ukončí platnosť tejto zmluvy **v časti týkajúcej sa služby IP VPN** v rozpore s ustanoveniami tejto zmluvy, je povinný zaplatiť Dodávateľovi sankciu rovnajúcu sa súčtu poskytnutých zliav za službu IP VPN dohodnutých v jednotlivých objednávkach prípojných bodov služby IP VPN.
 - 5.1. Splatnosť faktúry, ktorou sa vyúčtuje sankcia podľa čl. 4, body 4 a 5 je 30 dní od doručenia faktúry Objednávateľovi. Nárok na náhradu škody Dodávateľovi tým nie je dotknutý.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ môže vypovedať osobitnú dohodu o čiastkovom plnení predmetu tejto zmluvy v časti týkajúcej sa realizácie služby IP VPN, resp. zrušiť zriadený prípojný bod služby IP VPN z prílohy č. 6 k tejto zmluve pred ukončením doby vstavanosti iba v dôsledku ukončenia činnosti zastupiteľského úradu SR, resp. iného úradu MZV SR v krajine pôsobenia, ktorých zrušenie bolo schválené Uznesením Vlády SR s tým, že zaplatí Dodávateľovi sankciu vo výške sumáru zliav poskytnutých Objednávateľovi za obdobie, počas ktorého službu IP VPN na takomto prípojnom bode užíval. V takomto prípade Objednávateľ nie je povinný zaplatiť žiadne ďalšie peňažné náhrady podľa čl. 4, bod 5 tejto zmluvy. Objednávateľ sa zaväzuje, že počas trvania zmluvného vzťahu neklesne počet prípojných bodov služby IP VPN pod 30.
7. Zmluvné strany sa dohodli, že dňom zriadenia posledného prípojného bodu služby IP VPN zo zoznamu tvoriaceho prílohu č. 5 tejto zmluvy Objednávateľovi zanikajú ustanovenia o dobe trvania a zániku záväzkových vzťahov vyplývajúcich z osobitných dohôd o čiastkovom plnení predmetu tejto zmluvy v časti týkajúcej sa realizácie služby IP VPN uzavretých pred týmto dátumom dojednané v čl. 1, bod 7 tejto zmluvy s tým, že týmto dňom medzi zmluvnými stranami platia a budú sa uplatňovať pre tieto dohody iba ustanovenia čl. 4, body 1 až 6 vzťahujúce sa na celý predmet tejto zmluvy.

Čl.5 Servís a garancie

1. Dodávateľ zabezpečuje odstraňovanie prípadných porúch služieb, ktoré boli zistené dohľadovým strediskom Dodávateľa alebo oznámené Objednávateľom a overené

dohľadovým strediskom Dodávateľa v zmysle prílohy č. 8 k tejto zmluve – SLA, s výnimkou služby IP VPN, pre ktorú bude SLA osobitne špecifikované v jednotlivých objednávkach.

2. Dodávateľ má právo dočasne prerušiť poskytovanie služieb z dôvodu odstraňovania porúch, pričom vždy zohľadní záujmy Objednávateľa a obmedzí prerušenie prevádzky na najkratší nevyhnutný čas.
3. Doba určená pre plánovanú údržbu je doba nepresahujúca 120 minút za kalendárny mesiac, počas ktorej môže byť poskytovanie služby prerušené. Pre plánovanú údržbu je vyhradený pevný termín každý prvý štvrtok v mesiaci v čase medzi 2.00 – 3.00. hod. Celková doba údržby nesmie presiahnuť 8 hodín počas jedného kalendárneho roku.
4. Dodávateľ sa zaväzuje informovať o plánovaných výpadkoch z dôvodu údržby vždy vopred a je povinný uskutočniť tak najmenej 1 pracovný deň vopred a to písomne (faxom, prípadne e-mailom) pracovníkom, ktorých určí Objednávateľ.
5. V prípade, že Objednávateľ neumožní druhej strane uskutočniť okamžitý servisný zásah na zariadeniach umiestnených v jeho priestoroch, nebude táto doba započítaná do celkovej lehoty opravy.
6. Miesto ohlasovania porúch VPN pobočiek je Helpdesk Dodávateľa (tel. číslo 02 – 35 000 999, helpdesk@swan.sk).

Čl.6 Utajovanie Informácií

1. Každá zo zmluvných strán sa zaväzuje dodržiavať ustanovenia zákona č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností v znení neskorších predpisov ako aj jeho vykonávacích vyhlášok a ustanovenia § 17 a nasl. Obchodného zákonníka v znení neskorších právnych predpisov, ktoré upravujú obchodné tajomstvo.
2. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách, týkajúcich sa predmetu tejto zmluvy trvá aj po skončení jej platnosti pre obe zmluvné strany.

Čl.7 Záverečné a spoločné ustanovenia

1. Zmluvné vzťahy osobitne neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení, Obchodného zákonníka v platnom znení a ostatnými právnymi predpismi platnými v SR.
2. Táto zmluva v plnom rozsahu ruší a nahrádza zmluvu o pripojení č. 239/06 v znení jej neskorších dodatkov uzavretú medzi zmluvnými stranami dňa 13.04.2006.
3. Táto zmluva je vyhotovená v štyroch origináloch, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po dve vyhotovenia. Výtlačky, ktoré sú určené pre Dodávateľa zostávajú do získania potvrdenia o Priemyselnej bezpečnosti od Národného bezpečnostného úradu, v chránených priestoroch MZV SR pri protokole utajovaných skutočností.
4. Túto zmluvu je možné meniť a dopĺňať len písomnými dodatkami, ktoré budú podpísané každou zo zmluvných strán.
5. Objednávateľ umožní Dodávateľovi používať jeho meno ako referenciu Dodávateľa pre zabezpečovanie telekomunikačných potrieb pre Objednávateľa a súhlasí s tým. Dodávateľ súhlasí s použitím jeho mena pri poskytovaní informácie zo strany Objednávateľa ako Dodávateľa elektronických komunikačných služieb a súhlasí s tým.
6. Osoby zodpovedné za realizáciu predmetu plnenia tejto zmluvy:

- 6.1. Za Dodávateľa: [REDACTED]
 - veci zmluvné: [REDACTED]
 - veci technické a HELPDESK: [REDACTED]

6.2. Za Objednávateľa:

- veci zmluvné: vedúci úradu MZV SR
- veci týkajúce sa prílohy č. 3: riaditeľ REBU
- veci týkajúce sa prílohy č. 4 a veci technické: vedúci oddelenia OIKT REBU

7. Oznámenia, alebo zaslanie dokumentov sa uskutočňuje na adresách:

Dodávateľ: SWAN, a.s., Borská 6, 841 04 Bratislava
Objednávateľ: MZV SR, Hlboká cesta 2, 833 36 Bratislava 37

8. Ak táto zmluva neustanovuje inak, všetky nároky vyplývajúce z tejto zmluvy musia byť voči druhej strane uplatnené písomne, a to doporučeným listom alebo odovzdané osobne. V prípade poštového styku sa za deň uplatnenia nároku považuje deň doručenia doporučeného listu poštovým úradom na adresu uvedenú na tejto zmluve, a v prípade, že v budúcnosti dôjde k zmene adresy zmluvnej strany, tak na adresu zmluvnej strany uvedenú v danom čase v príslušnom registri. Účinky doručenia písomných podaní sú na účely tejto zmluvy splnené aj vtedy, ak príjemca príslušného podania si toto nevyzdvihol v odbornej lehote, alebo jeho prevzatie bezdôvodne odmietol.
9. Zmluvné strany súhlasia s používaním faxu pre urýchlenie písomnej komunikácie s tým, že každá strana je povinná zaistiť riadnu evidenciu a archiváciu na médiu necitlivom na svetlo. Dátum a čas uvedený v týchto dokumentoch sa považuje za rozhodujúci pri určovaní a počítaní lehôt a termínov.

Fax Dodávateľa: 02 – 35 000 899


Fax Objednávateľa: 02 – 52 451 047

Uvedené neplatí pre objednávky, preberacie protokoly a faktúry, ktoré musia byť zasielané v písomnej podobe.

10. Zmluvné strany môžu meniť adresy a faxové čísla sú však povinné o príslušných zmenách druhú stranu bezodkladne informovať.
11. V prípade rozporu zmluvných podmienok uvedených v tejto zmluve s podmienkami uvedenými vo Všeobecných podmienkach majú ustanovenia uvedené v tejto zmluve prednosť.
12. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za nedodržanie zmluvných ustanovení, alebo za omeškanie spôsobené pri plnení jej povinností z dôvodu vyššej moci. V prípade, že do plnenia zmluvy zasiahne vyššia moc, predlžujú sa termíny plnenia jednotlivých bodov zmluvy o tú dobu, po ktorú táto vyššia moc trvala.
13. Ak by niektoré ustanovenia tejto zmluvy bolo alebo sa stalo neplatným, nebudú tým dotknuté ostatné ustanovenia tejto zmluvy. Zmluvné strany sú povinné bezodkladne neplatné ustanovenie nahradiť novým, zodpovedajúcim účelu tejto zmluvy, ktorý zmluvné strany sledovali v čase jej podpisu.
14. Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisania každou zo zmluvných strán. Každá zo zmluvných strán zmluve rozumie a podpisuje na základe slobodnej vôle bez nátlakov. Súhlas s celým textom zmluvy potvrdzujú zmluvné strany podpisom svojich oprávnených zástupcov.
15. Prílohy:
 1. Všeobecné podmienky poskytovania elektronickej komunikačnej dátovej služby spoločnosti SWAN, a.s.
 2. Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej telefónnej služby spoločnosti SWAN, a.s.
 3. Vzor objednávky
 4. Vzor preberacieho protokolu


5. Zoznam prípojných bodov služby IP VPN
6. Zoznam aktuálnych prípojných bodov služby IP VPN
7. Tarifa
8. SLA

V Bratislave dňa 8. augusta 2008




Ing. Marcel Peško, MBA
vedúci služobného úradu MZV


MINISTERSTVO ZAHRANIČNÝCH VECÍ
SLOVENSKEJ REPUBLIKY
Hlboká cesta 2
833 36 BRATISLAVA S7
3



Ing. Jozef Králik
člen predstavenstva
SWAN, a.s.



Ing. Miroslav Strečanský
člen predstavenstva
SWAN, a.s.

 **SWAN, a.s.**
Borská 6
841 04 Bratislava
IČO: 35681202
IČ OP: SK2020324317

Počet výťažkov: 4

ROZDELOVNÍK:

Výtlačok č. 1: MZV SR

Výtlačok č. 2: MZV SR

Výtlačok č. 3: SWAN, a.s.

Výtlačok č. 4: SWAN, a.s.



VŠEOBECNÉ PODMIENKY NA POSKYTOVANIE ELEKTRONICKEJ KOMUNIKAČNEJ DÁTOVEJ SLUŽBY SPOLOČNOSTI SWAN a.s. (ďalej len „Všeobecné podmienky“) vydané v súlade so zákonom NR SR č.61D/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách

Článok 1 Vyhlásenie základných podmienok

- 1.1 SWAN, a.s. so sídlom Boršádky 6, 841 04 Bratislava, IČO 35 680 202, zapísaná v Obchodnom registri...
1.2 Zmluva je zmluva o prijatí spolu s dodatkami a neobčinnými dohodami, na základe ktorej sa spoločnosť SWAN zaväzuje...
1.3 Zúčastnená je fyzická osoba právnická osoba, ktorá podkladá spoločnosť podľa týchto Všeobecných podmienok...
1.4 Účastník je fyzická osoba alebo právnická osoba oprávnená objednávať a používať služby spoločnosti SWAN na základe Zmluvy...
1.5 Zúčastnený zriaďuje spoločnosť SWAN ako osobu, ktorá je oprávnená konať v mene Účastníka vo všetkých úlohách...
1.6 Kontaktná osoba je osoba na strane Účastníka, a ktorou bude spoločnosť SWAN, resp. jej zástupca...
1.7 Zúčastnená prijíma predstavenie sídlom Účastníka, ktorých vykonáva spoločnosť SWAN a po vykonaní...
1.8 Prijímanie sa po úspešnej Zmluve rovnako úkon, realizujúca po vykonaní zúčastnená, a na základe ktorého...
1.9 Konečný bod okruhu je zariadenie spoločnosti SWAN ku ktorému sa pripája konečné telekomunikačné zariadenie...
1.10 Elektronická komunikačná sieť (ďalej len „sieť“) je súhrn fyzických a logických prepojení telekomunikačných zariadení...
1.11 Služba alebo služby poskytujúce služby a dátovú službu a k tomu spojenými formami doplnkami a ostatnými...
1.12 Objednávaná je formou spoločnosti SWAN, na základe ktorej si Účastník objednáva poskytovanie služby...
1.13 Požadovaná sa odlišujúca je úkon spoločnosti SWAN, na základe ktorého spoločnosť SWAN prevziera...
1.14 Ceník je súhrn tarify služieb spoločnosti SWAN poskytujúce dátovú službu a ostatných služieb...
1.15 Odovzdaný protokol je forma povinného zariadenia prijatia a identifikácie zariadenia spoločnosti SWAN...
1.16 Prístupový okruh je telekomunikačný okruh, ktorý slúži alebo má slúžiť na prijatie konečného telekomunikačného zariadenia...
1.17 Virtuálny okruh je telekomunikačný okruh, ktorý umožňuje prenos dát medzi jeho konečnými bodmi...
1.18 Konečný bod okruhu je fyzické zariadenie, charakterizované funkčnými, technickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami...
1.19 Zariadenie alebo zariadenia sú telekomunikačné zariadenia vo vlastnosti spoločnosti SWAN, ktoré slúžia...
1.20 Virtuálny reťazec je formou telekomunikačných okruhov umiestnených v objekte alebo objektov, v ktorých...
1.21 Evakuácia je forma objednávky za účelom, prídeť spoločnosť SWAN Účastníkovi, ktorá jednocelne...
1.22 Prístupové meno Účastníka slúži na identifikáciu Účastníka pri elektronických službách...
1.23 Heslo slúži na overenie autentizácie používateľa Prístupového mena Účastníka...
1.24 Požadovaný dátum je v Objednávke uvedený dátum, ku ktorému Účastník žiada o zariadenie prijatia...
1.25 Aktivácia služby predstavuje úkon spoločnosti SWAN, ktorý umožní Účastníkovi využívať služby podľa Zmluvy...
1.26 Dočasné prerušenie poskytovania služieb je úkon spoločnosti SWAN, ktorý dočasne znemožní Účastníkovi využívať služby...

- 1.27 Poručka je táto služba, keď Účastník nemôže využívať služby, resp. keď služby nedokáže dohodnúť...
1.28 Servis je súhrn úkonov a činností poskytovaných spoločnosťou SWAN za účelom odstránenia...
1.29 Doba zásahu je doba nevyhnutná pre zásah odstránenia Poručky, Doba zásahu zahŕňa prípravnú...
1.30 Dohodnutý časovný je garantovaný konkrétny stupeň úrovne poskytovania služieb Účastníkovi na...
1.31 Podpora je telefonické poskytovanie pomoci a iných informácií, ohľadne poskytovania, fungovania a...
1.27 Poručka je táto služba, keď Účastník nemôže využívať služby, resp. keď služby nedokáže dohodnúť...
1.28 Servis je súhrn úkonov a činností poskytovaných spoločnosťou SWAN za účelom odstránenia...
1.29 Doba zásahu je doba nevyhnutná pre zásah odstránenia Poručky, Doba zásahu zahŕňa prípravnú...
1.30 Dohodnutý časovný je garantovaný konkrétny stupeň úrovne poskytovania služieb Účastníkovi na...
1.31 Podpora je telefonické poskytovanie pomoci a iných informácií, ohľadne poskytovania, fungovania a...

Článok 2 Popsis dátových služieb

- 2.1 IP VPN je permanentné prepojenie dvoch a viac LAN sietí Účastníka do jednej virtuálnej siete...
2.2 Prenášajú telekomunikačných okruhov sú služby prepojenia dvoch bodov a presne definovaný...
2.3 Virtuálna konferencia zabezpečuje prenos multimediálnych aplikácií v rámci prepojenia LAN sietí...
2.4 Dohodnutý časovný je služba prenáša spoločnosť SWAN pre všetky typy dátových služieb...
2.1 IP VPN je permanentné prepojenie dvoch a viac LAN sietí Účastníka do jednej virtuálnej siete...
2.2 Prenášajú telekomunikačných okruhov sú služby prepojenia dvoch bodov a presne definovaný...
2.3 Virtuálna konferencia zabezpečuje prenos multimediálnych aplikácií v rámci prepojenia LAN sietí...
2.4 Dohodnutý časovný je služba prenáša spoločnosť SWAN pre všetky typy dátových služieb...

Článok 3 Práva a povinnosti spoločnosti SWAN

- 3.1 Spoločnosť SWAN je povinná:
a) uzavrieť zmluvu o prijatí a každým zúčastneným o poskytovaní služby, ak nie je obov na jej...
b) predĺžiť Účastníkovi prenášané a zaručené vyťažovanie služieb,
c) viesť evidenciu osobných údajov (podľa § 55, odš. 1 písm. b) zákona) všetkých Účastníkov svojej siete,
d) poskytovať služby, ktoré obsahujú možnosť zúčastnených na službách Účastníka na jeho náklady...
e) informovať Účastníka o zmenách vyplývajúcich z jeho využívania služby,
f) realizovať zmeny Zmluvy a ďalšie zmeny, o ktoré Účastník požiadá spôsobom podľa Všeobecných...
3.2 Okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach má spoločnosť SWAN právo najmä:
a) na započítanie ceny poskytovaných služieb Účastníkovi podľa Všeobecných podmienok,
b) na náhradu škody spôsobenej na Sieť a na telekomunikačnom zariadení vo vlastníctve spoločnosti...
3.3 Odporúčajú uzavrieť Zmluvu, ak:
1. je poskytovaná na uzavretom mieste alebo v poskytovanom rozsahu na technicky...
2. zúčastnená a/alebo zúčastnený, že bude dodržiavať zmluvu, pretože je členom spoločnosti SWAN...
3. zúčastnená a/alebo zúčastnený, že bude dodržiavať zmluvu, pretože je členom spoločnosti SWAN...
3.4 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.5 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.6 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.7 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.8 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.9 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.10 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.11 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.12 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.13 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.14 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.15 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.16 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.17 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.18 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.19 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.20 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.21 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.22 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.23 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.24 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.25 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.26 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.27 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.28 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.29 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.30 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.31 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.32 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.33 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.34 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.35 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.36 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.37 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.38 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.39 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.40 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.41 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.42 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.43 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.44 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.45 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.46 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.47 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.48 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.49 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.50 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.51 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.52 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.53 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.54 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.55 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.56 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.57 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.58 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.59 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.60 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.61 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.62 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.63 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.64 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.65 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.66 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.67 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.68 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.69 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.70 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.71 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.72 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.73 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.74 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.75 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.76 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.77 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.78 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.79 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.80 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.81 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.82 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.83 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.84 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.85 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.86 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.87 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.88 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.89 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.90 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.91 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.92 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.93 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.94 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.95 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.96 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.97 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.98 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.99 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...
3.100 Účastník môže byť povinný poskytnúť spoločnosti SWAN prístup k Sieť, ak je potrebné na zabezpečenie...

- j) zmeniť obdobie, za ktoré bude pravidelne vystavovať výúčtovanie - daňový doklad Účastníkovi (ďalej len „daňová obdoba“),
- k) vykonávať dodatky Služby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za obdobie, v ktorom boli poskytnuté,
- l) informovať Účastníka o Službách, produktoch a iných službách,
- m) nevytvárať čas preťaženie poskytovania Služieb bez predloženia upozornenia:
 1. z dôvodu zväzňujúcich organizačných, technických alebo prevádzkových, napr. z dôvodu štrajkov, havárií charakteru živelných pohrôb, z dôvodu výpadku elektrickej energie, krížových služieb, technických činností, opráv, trvannej pohotovosti štátu a podobne, ktoré sú okolnosťami výlučnými zodpovednosť podľa príslušných predpisov Slovenskej republiky, alebo v prípade útlmu, opravy a rekonštrukcie Služby, ako aj v prípade vykonávania opráv, servisu a údržby telekomunikačných zariadení,
 2. v prípade, že k takýmto okolnostiam alebo prerušeniu bude spoločnosť SWAN povinná prísť podľa rozhodnutia príslušného štátneho orgánu Slovenskej republiky.

**Článok 4
Práva a povinnosti Účastníka**

- 4.1 Okrem ďalších povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach je Účastník povinný najmä:
 - a) poskytovať Služby v súlade so Zmluvou, Zmluvou a prílohou Všeobecnými podmienkami, prípadne plánovými podmienkami a návrhmi spoločnosti SWAN a pri tom dodržiavať princípy dobrých mravov a verejného poriadku,
 - b) platiť cenu za poskytnutú za Zmluvou priložená ako aj všetky súvisiace náklady a úhradiť cenu za vyúčtenie Služieb v súlade so Zmluvou a Ceníkom,
 - c) poskytovať na pracovných telekomunikačných zariadeniach schválené Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky,
 - d) oznámiť na každý čas platnosti Zmluvy spoločnosť SWAN na obchodnej adrese spoločnosti SWAN:
 1. zmenu kontaktných osôb a zodpovedného zástupcu, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný priložiť doklad, preukazujúci takúto zmenu,
 2. zmenu svojich identifikačných údajov, ak je fyzickou osobou alebo podnikateľom, a to najmä adresu bydliska alebo sídla, fakturačnej adresy, bankového spojenia, názvu alebo mena, právnej formy, IČO a DIČ, resp. aj inú údaj týkajúcu sa Zmluvy, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný priložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,
 3. zmenu svojich identifikačných údajov, ak je fyzickou osobou nepodnikateľom, a to najmä mena, priezviska, adresy bydliska, bankového spojenia a fakturačnej adresy, resp. aj inú údaj týkajúcu sa Zmluvy, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný priložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,
 - e) používať i doplatenie zavedené spôsoby ochrany Služby,
 - f) dodržiavať a riadiť sa dodatkami k Zmluve, ako aj osobitnými dohodami o využití ďalších produktov a služieb spoločnosti SWAN,
 - g) dodržiavať každé oznámenie zaslané spoločnosť SWAN, ak bolo zaslané faxom, elektronickou poštou, telegramom alebo iným spôsobom ako doručením originálu, predložením jeho originálu najneskôr do troch dní, ak nebolo dohodnuté inak; na oznámenia, ktoré neboli v tejto lehote takto doručené, sa nepočítajú,
 - h) poskytovať podľa požiadaviek spoločnosti SWAN všetky údaje, ktoré je potrebné na plnenie povinností spoločnosti SWAN vyplývajúcich jej zo Zmluvy, najmä pri vykonávaní Zmluvného spojenia a umožniť spoločnosti SWAN prevádzku, údržbu, merania a kontrolu zariadení v objektách, v ktorých sa uskutočňuje Zmluvné spojenie
- 4.2 Okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach má Účastník práva najmä:
 - a) na uzavretie Zmluvy so spoločnosť SWAN, ak nie je ovládaný na jej administráciu podľa § 42, ods.1 písm.c) zákona
 - b) poskytovať služby dohodnuté v rozsahu dohodnutom v zmluve a za cenu podľa ceníka,
 - c) bezplatne odobrávať poruchy v poskytovaní služieb, ktoré nezavlnú,
 - d) vrátenie pomernej časti ceny za čas naposledy uskutočnených služieb v prípade zániku spoločnosti SWAN; a vrátenia noviek Účastníkovi najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovanej služby,
 - e) obrátiť sa so svojimi pripomienkami a žiadosťami na obchodnú adresu spoločnosti SWAN,
 - f) sprostredkovať poskytovanie Služby tretím osobám iba na základe osobitnej písomnej dohody so spoločnosť SWAN.

**Článok 5
Podmienky uzavretia Zmluvy**

- 5.1 Práva a povinnosti spoločnosti SWAN a Účastníka sú budú štáť Zmluvou, Zmluvou vrátane jej príloh, Všeobecnými podmienkami, ako i platným Ceníkom spoločnosti SWAN, prípadne osobitnými dohodami.
- 5.2 Všeobecné podmienky a platný Ceník tvoria súčasť Zmluvy. Komunikácia Zmluvy, a Ceník sú prístupné na obchodnej adrese spoločnosti SWAN.
- 5.3 Zmluvou o uzavretie Zmluvy v súlade so Všeobecnými podmienkami predloženými spoločnosti SWAN na príslušnom formulári a v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami riadne vyplnenú a podpísanú Objednávka a vyplnenú a podpísanú Zmluvu. Toba predloženie Zmluvy spolu s Objednávkou sú považuje za návrh na uzavretie Zmluvy, pokiaľ nie je uvedené inak. Zmluvou je povinný predložiť na požiadanie písomné doklady potrebné k jeho identifikácii a k presmereniu splnenia podmienok navrhnutých na uzavretie Zmluvy. Zmluvou je svojím riadením väzbaný na uzavretie Zmluvy špeciálnou dohodou do 30 dní odo dňa doručenia Objednávky spoločnosti SWAN. V tejto lehote je spoločnosť SWAN povinná oznámiť Zmluvou oznámením o podmienkach poskytnutia požadovanej služby.
- 5.4 Podmienkou pre uzavretie Zmluvy je predloženie dokladov podľa bodu 5.3. Všeobecných podmienok. Spoločnosť SWAN je oprávnená pred podpísaním Zmluvy vykonať prevádzku skutočností uvedených v bode 5.5. Všeobecných podmienok. Zmluva je plne uzatvorená dňom jej podpísania obidvoimi zmluvnými stranami.
- 5.5 Spoločnosť SWAN má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy podľa bodu 3.2, písmeno c) týchto všeobecných podmienok.
- 5.6 Zmluva nemôže byť uzavretá, ak by jej uzavretie bolo v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo v rozpore so všeobecnou zachovávaním obchodných zvyklostí. Zmluva takisto nemôže byť uzavretá, ak zmluvníka o uzavretie Zmluvy neprijal na podmienky upravené v Zmluve, Všeobecných podmienkach, platný Ceník a v prípade, pokiaľ neboli splnené osobitné podmienky pre uzavretie zmluvy podľa týchto Všeobecných podmienok.
- 5.7 Ak Zmluvníka nie je vlastníkom, alebo správcom nehnuteľnosti a Vnútrošného rozvodu potrebného pre Zmluvné spojenie a poskytovanie Služieb, je možné uzavrieť Zmluvu len za podmienky, že Zmluvníka zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti a veľkých rozvodov s ich využitím na požadovanú službu.
- 5.8 Ak sa pre zmluvného Príslušného okruhu bude požadovať aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu, je možné uzavrieť Zmluvu o prístup len za podmienky, že Zmluvníka zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka nehnuteľnosti s vybudovaním vnútorného rozvodu.
- 5.9 Spoločnosť SWAN neodpovedá za prípadné škody vznikajúce prevádzkou telekomunikačných zariadení a zariadení, prostredníctvom ktorých je poskytovaná služba na základe súhlasu podľa ustanovení bodov 5.7 a 5.8 tejto Zmluvy.

**Článok 6
Zmena Zmluvy a Služieb**

- 6.1 Účastník má právo počas platnosti Zmluvy písomne požiadať o vykonanie zmeny Zmluvy. Zmluva je možné zmeniť len na základe dohody obidvoch zmluvných strán, v písomnej forme, pokiaľ nie dohodnuté inak. Predloženie riadne vyplnenej Objednávky spoločnosti SWAN môže Účastník požiadať o zmluvné nové služby, zmenu parametrov Služieb, alebo úpravy Služieb, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Predloženie Objednávky podľa tohto bodu je návrhom na zmenu, prípadne zrušenie služby. Účastník je povinný uviesť popís požadovanej zmeny, identifikačné údaje Objednávky a zmluvu, ktorej sa táto zmena týka, s uvedením mena, dátumu účinnosti, iného identifikačného údaje, IČO, DIČ, dátumu podania žiadosti, podajúca osoba alebo jeho zodpovedného zástupcu a adresu pečiatky, ak ňou Účastník alebo fyzická osoba dlepuje alebo ak to pre právnickú osobu alebo fyzickú osobu vyplýva z výkazu z obchodného registra alebo z iného dokladu, preukazujúceho jeho právny subjektívny, a pokiaľ to umožní, jeho súhlas so zrušením alebo zmenou Zmluvy.
- 6.2 Účastník a spoločnosť SWAN sa dohodnú, že akceptujú Objednávky uvedené v bode 6.1 týchto Všeobecných podmienok spoločnosti SWAN sa považuje za zmenu rozsahu poskytovaných Služieb, dohodnutú obidvoimi zmluvnými stranami. Spoločnosť SWAN je povinná najneskôr do 30 dní od preoslania Objednávky túto oznámiť alebo akceptovať a rozhodnúť o návrhu Účastníka. Po túto dobu je Účastník svojím návrhom bindovaný v Objednávke väzbaný.

- 6.3 Na dohodu o zmene Zmluvy sa nevyžaduje písomná forma v prípadoch, ak sa menia Všeobecné podmienky, alebo Ceník. Dohoda o zmene ceny alebo Služieb podľa Ceníka, medzi spoločnosť SWAN a Účastníkom sa považuje za plne uzavretú okamihom prevého vyčíslenia počas účinnosti zmenenej ceny Služieb podľa Ceníka, a ktorým toľ Účastník riadne oznámil (podľa bodu 7.2), a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny.
- 6.4 Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou Služieb, alebo ceny služieb, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb.
- 6.5 Písomná forma dodatku k Zmluve sa vyžaduje najmä:
 - a) v súvislosti s prevádzkou zariadení Účastníka, ktorých dozorčenie je podliehajúce poskytovaniu canových služieb v rámci časovo obmedzených komerčných akcií spoločnosti SWAN,
 - b) v súvislosti so sprístupnením doplnkových služieb, ktorých poskytovanie vyžaduje splnenie ďalších špecifických podmienok podľa druhu zvolenej doplnkovej služby.

**Článok 7
Ceny a platobné podmienky**

- 7.1 Ceny Služieb sú dohodnuté v súlade s platným zákonom o cenách a sú uvedené a účtované podľa platného Ceníka, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Pre určenie výšky ceny poskytovaných Služieb Účastníkovi je rozhodujúci odpoveď poskytujúci Služieb Účastníkovi podľa evidencie v informacom systéme spoločnosti SWAN.
- 7.2 Spoločnosť SWAN má právo na zmenu štruktúry a výšky cien za Služby. Spoločnosť SWAN je povinná písomne informovať Účastníka o zvýšení cien najneskôr 15 dní pred dňom účinnosti ich zvýšenia. Oznámenie povinnosť 15 dní sa nevzťahuje na zmenu poplatkov vyplývajúcu zo zmeny kurzu Slovenskej koruny voči EUR.
- 7.3 Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zvýšením ceny Služieb, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu oznámenia o zmene ceny Služieb, pričom je povinný uviesť všetky požiadavky voči spoločnosti SWAN ešte pred odstúpením od Zmluvy. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti takejto zmeny ceny Služieb.
- 7.4 Fakturačným obdobím Účastníka je jeden kalendárny mesiac, ak nebolo dohodnuté inak. Iné fakturačné obdobie ako jeden kalendárny mesiac je špecifikované v Zmluve. Dátum ukončenia zmluvného plnenia príslušného fakturačného obdobia je prvý deň tohto fakturačného obdobia.
- 7.5 Cenu Služieb vyúčtuje spoločnosť SWAN Účastníkovi prostredníctvom faktúry, ktorá je daňovým dokladom.
- 7.6 Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu začiatkom Zmluvou riadne a včas. Za riadne úhradu sa považuje úhrada dostatočne správne uvedená všetky údaje identifikácie faktúry, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä vrátane symbol, číslo a číslo účtu Účastníka. Bez uvedenia správneho vrátničného symbolu nie je možná platba príplatku. Za vrátničnú úhradu sa považuje úhrada pripísaná na účet spoločnosti SWAN najneskôr v deň splatnosti faktúry. To tiež platí pre fyzickú aj právnickú osobu. V prípade neprijatia platenej sumy v prospech účtu spoločnosti SWAN je Účastník povinný úhradu reklamovať voči súkromiu, prostredníctvom ktorého úhradu realizoval.
- 7.7 Úhradu faktúry inkasným spôsobom z bankového účtu Účastníka, zmenu bankového spojenia, zverejnenie alebo zrušenie uvedeného spôsobu platby, je nutné oznámiť spoločnosť SWAN najneskôr 7 pracovných dní pred termínom splatnosti faktúry.
- 7.8 Ak Účastník uhrádza faktúru za zahraničím, je povinný zabezpečiť, aby bola úhrada pripísaná v prospech účtu spoločnosti SWAN v plnej výške. Všetky poplatky spojené s úhradou faktúr vzniká v plnom rozsahu Účastník.
- 7.9 Spoločnosť SWAN písomne upozorní Účastníka (ďalej len „upomenenie“) na jeho povinnosť zaplatiť dňom splatnosti v prípade, ak neuhradí cenu Služieb vyúčtovanú faktúrou v lehote jej splatnosti a už dodatočne lehotu na zaplatenie. Poplatok za upozornenie, ako aj všetky náklady spojené so súdym alebo mimosúdym vymáňaním pohľadávky vzniká Účastníkovi.
- 7.10 Spoločnosť SWAN je oprávnená spočítať akékoľvek záväzky na Služby a príplatky Účastníka voči jeho všetkým existujúcim záväzkom zo Zmluvy alebo iných zmlúv uzavretých so spoločnosť SWAN vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatené, alebo ktoré sú už preukázané, a to bez ďalšieho výskumného súhlasu Účastníka.
- 7.11 Účastník je oprávnený uhradiť svoje záväzky aj spoločne dohodnutím so spoločnosť SWAN na základe osobitnej písomnej dohody.

**Článok 8
Zhrnutie Zhrnutie a používanie informácií o Účastníkovi**

- 8.1 Účastník podpisom Zmluvy dáva spoločnosti SWAN súhlas na zhrnutie Zhrnutie a spracovanie identifikačných, ako aj iných osobných údajov a informácií o sebe pre účely poskytovania Služieb a prevádzkovania Služieb spoločnosť SWAN, ako aj na zavedenie týchto identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o sebe do príslušných databáz.
- 8.2 Spoločnosť SWAN sa zaväzuje, že zabezpečí nezávislé opätvenie na ochranu identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o Účastníkovi v súlade s príslušnými právny predpismi Slovenskej republiky a osobne prípadov ustanovených týmito predpismi alebo dohodnutých s Účastníkom ich osobne opätvením tretím osobám. Účastník súhlasí s tým, aby v súvislosti s výkonom práv spoločnosť SWAN vyplývajúcich zo Zmluvy, táto poskytla jeho identifikačné a iné osobné údaje, ako aj informácie inak podľa tejto osobitnej dohody tretím osobám.

**Článok 9
Reklamačný poriadok**

- 9.1 Účastník je oprávnený podať reklamáciu:
 - a) na správnosť úhrady v prípade, ak existuje dôvodná podozrenia, že spoločnosť SWAN nevystavuje faktúru za služby v súlade so Zmluvou a Ceníkom,
 - b) týkajúca sa kvality poskytovaných Služieb.
- 9.2 Spoločnosť SWAN si vyhradzuje právo neuznať reklamácie v prípade, ak zistenia kvality poskytovaných Služieb odôvodňujú oblasť uvedené v bodoch 12.4, a 12.8. a 3.2 písm. m) Všeobecných podmienok.
- 9.3 Reklamácia na správnosť úhrady je Účastník oprávnený podať písomne a doručiť spoločnosť SWAN v lehote do 30 dní od dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré budú doručené spoločnosť SWAN po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebúď podané písomne, nebúď akceptované.
- 9.4 Účastník je oprávnený podať reklamáciu týkajúcu sa kvality Služieb a to písomne a podrobnou zodpovedajúcou informáciou Účastníka ku doručí spoločnosť SWAN v lehote do 30 dní od dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré budú doručené spoločnosť SWAN po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebúď podané písomne, nebúď akceptované.
- 9.5 V reklámnej je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla spoločnosti, IČO spolu a uverejnené identifikačné číslo občianskeho, ktoré je reklamácia týka a jaenými a srozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie.
- 9.6 Spoločnosť SWAN rozhodne o reklámnej do 30 dní odo dňa jej doručenia na adresu spoločnosti SWAN. Rozhodnutie o reklámnej bude obsahovať výrok a jeho stručné odôvodnenie. Pokiaľ je to vo vzťahu k predmetu reklámnej účelové, v rozhodnutí uvedie spoločnosť SWAN aj ďalšie technické stanovisko, z ktorého vychádza spoločnosť SWAN pri rozhodovaní o reklámnej. Spoločnosť SWAN je povinná Účastníkovi písomne oznámiť výsledok prešetrenia reklámnej najneskôr do siedmich pracovných dní odo dňa rozhodnutia o reklámnej.
- 9.7 Podanie reklámnej na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t.j. nezaväzuje Účastníka povinnosť uhradiť faktúru do dňa splatnosti.
- 9.8 Ak na základe reklámnej vzniká chyba na telekomunikačnom zariadení, ktoré sa nachádza v priestore v neposledných Účastníka a rozsah poskytovaných služieb, resp. nedostatky vznikajú nariadením preukázateľne zbyť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu primeranému rozsahu vyústenia Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov.
- 9.9 Ak výška ceny za službu, ktorú Účastník reklamuje presahuje trojnásobok primeraného rozsahu vyústenia Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov, spoločnosť SWAN je povinná oznámiť Účastníkovi odklad zaplatenia ceny presahujúcej primeraný mesačný rozsah vyústenia Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrenia telekomunikačného zariadenia, alebo na jej zaplatenia v troch mesačných splátkach.
- 9.10 V prípade, že bude reklámne uznané za opodstatnené, bude táto zúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklámna uznaná, prípadne spoločnosť SWAN dohodne a Účastníkovi iný spôsob odškodnenia.
- 9.11 V prípade ak sa zistí, že reklámne sa je neopodstatnená Účastník nesplní podmienku na odklad platby podľa bodu 9.3. spoločnosť SWAN má úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklámovanej úhrady.

V prípade, ak sa zistí, že reklamácia na kvalitu služieb je neopodstatnená a spoločnosť SWAN vení k ďalším spoločne s predávateľom reklamácie, je oprávnený tieto náklady Účastníkom vyúčtovať vo faktúre.

Článok 10 Porucha a Servis.

- 10.1 Poruchu ohlasuje Účastník telefonicky do strediska. Telefónické ohlasenie Poruchy musí obsahovať okrem podrobného technického popisu Poruchy aj Evidenčné číslo objednávky, číslo identifikačnej služby v zmysle, prípadne ďalšie identifikačné požiadavky spoločnosti SWAN, ktoré sú nevyhnutne potrebné k zariadeniu poskytujúmu servis, ako napr. príslušný meno.
- 10.2 Účastník je povinný potvrdiť nahlasenie Poruchy písomne alebo faxom bez zbytočného oneskorenia od telefonického nahlasenia Poruchy. Písomné oznámenie musí obsahovať Účastník alebo Zodpovedný zástupca, pričom toto musí obsahovať evidenčné číslo Zmluvy spolu s uvedením dátumu a hodiny telefonického nahlasenia Poruchy, podrobný technický popis Poruchy, Evidenčné číslo objednávky, meno osoby, ktorá Poruchu nahlásila a jej telefónne číslo bez zbytočného odkladu po telefonickom nahlasení Poruchy.
- 10.3 V prípade, že Účastník nepotvrdí písomne telefonické ohlasenie Poruchy v zmysle bodu 10.2, spoločnosť SWAN neodpovedá za poskytnutie Servisu podľa Zmluvy.
- 10.4 Nahlasenie Poruchy v zmysle bodov 10.1, a 10.2 sačne plynúť Doba záruky. V rámci Doby záruky spoločnosť SWAN je povinná vykonať nevyhnutné operácie na odstránenie Poruchy. Doba na odstránenie poruchy je stanovená na 4 hodiny, pokiaľ bola Porucha nahlasená počas pracovných hodín v dobe od 8:00 do 16:00 hodín. V inom čase záruka Doba záruky plynúť od 8:00 hodiny nasledujúceho pracovného dňa. Spoločnosť SWAN je povinná Účastníka na základe jeho výzvy telefonicky informovať o približnej dobe nahlasenia Poruchy.
- 10.5 Porucha sa považuje za odstránenú okamihom obnovenia poskytovania Služby alebo okamihom obnovenia funkčnosti ústroja. Odstránenie Poruchy spoločnosť SWAN Účastníkom oznámi telefonicky.

Článok 11 Sanácie

11.1 Ak v lehote splnateľnosti nesúhlasí k úhrade danej sumy Účastníkom, má spoločnosť SWAN po jej uplynutí voči Účastníkom nárok na úrok z omeškania vo výške 0,1 % z ostávajúcej danej sumy denne. V prípade, ak by výška úroku z omeškania stanovená podľa vlastnej právnej úpravy bola vyššia, táto je doložená podľa prvej vety, má spoločnosť SWAN nárok na úrok z omeškania v zmluvnej výške.

Článok 12 Rozsah zodpovednosti za škodu a náhrada škody

- 12.1 Spoločnosť SWAN a Účastník zodpovedajú za škody aj iné spôsobené v dôsledku zverenia porušením povinností uvedených v zmluvnej Zmluva a vo všeobecných podmienkach. Spoločnosť SWAN ako aj Účastník nezodpovedajú za neprimerané škody, následné škody a inú škodu, ak nie je doložené inak.
- 12.2 Spoločnosť SWAN zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkom neposkytnutím, chybným poskytnutím Služieb alebo iným spôsobom, a to len do výšky pomernej časti ceny podľa Černého za dobu, počas ktorej neboli Účastníkom poskytované Služby na základe zavinenia spoločnosti SWAN, alebo boli poskytované chybné. Právo Účastníka na náhradu škody podľa tohto ustanovenia zaniká, ak si ho Účastník písomne neuplatní voči spoločnosti SWAN do troch mesiacov od posledného dňa príslušného fakturačného obdobia.
- 12.3 Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú neupravenými zásahom do Zariadenia, prípadne za škodu spôsobenú nevhodným použitím a umiestnením Zariadenia. V týchto prípadoch Účastník zodpovedá aj za neprimerané škody, následné škody a inú škodu.
- 12.4 Spoločnosť SWAN neodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neposkytnutia alebo omeškania poskytnutia Služieb najmä ako prírodného ohrozenia poruchy, opravy údržby, rekonštrukcie alebo rozšírenia siete alebo jej časti, ako aj siete prevádzkované iným operátorom alebo jej časti, alebo ako dôsledok prerušenia kapacity siete alebo kapacity siete iného poskytovateľa telekomunikačných služieb. Spoločnosť SWAN nie je zodpovedná za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím Služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú dôsledkami výluky Účastníka zodpovedajúcej podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 12.5 Spoločnosť SWAN nenesie zodpovednosť za škodu vznikajúcu za iné ekonomické, najmä, makroekonomické alebo následné škody vyplývajúce z prevádzky Služieb.
- 12.6 Spoločnosť SWAN nezodpovedá za zničenie kvality alebo výpadky Služby spôsobené tretou stranou a tiež nezodpovedá za škody spôsobené v jej škodu, ktoré poskytujú tretej strane.
- 12.7 Spoločnosť SWAN neodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havária charakteru železničného pohybu, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, teroristické útoky, epidémie, havária pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami výlučnými zodpovedajúcej podľa právnych predpisov Slovenskej republiky. Spoločnosť SWAN neodpovedá za škodu spôsobenú akýmkoľvek prerušením Služieb, prerušením spojenia a zničením kvality Služieb v dôsledku poveternostných výlukov.
- 12.8 Spoločnosť SWAN neodpovedá za škodu vznikajúcu Účastníkom, ak bola spôsobená nevhodným nastavením Služieb alebo Zariadenia zo strany Účastníka.
- 12.9 Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia slovenského právneho poriadku.

Článok 13 Trvanie a ukončenie Zmluvy

- 13.1 Pokiaľ boli splnené podmienky uvedené vo Všeobecných podmienkach, Zmluva je uzatvorená podmienkami oprávnených zástupcov oboch strán zmluvných strán a uzavretá so dobrou vôľou, pokiaľ nie je doložené inak; najmä na dobu platnosti Úložené spoločnosť SWAN.
- 13.2 Zmluva zaniká:
 - a) uplynutím času, na ktorý bola uzatvorená,
 - b) dohodou Účastníkov zmluvy,
 - c) odstúpením od zmluvy,
 - d) výpovedťou,
 - e) ak nie je doložené inak.
- 13.3 Ak bola Zmluva uzatvorená na dobu určitú, jej platnosť zaniká uplynutím dohodnutej doby.
 - 13.3.1 Účastník môže odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak mu spoločnosť SWAN:
 - a) oznámí zmenu zmluvných podmienok jeden mesiac vopred a Účastník tieto zmeny nesúhlasí,
 - b) opakuje, ani po reklamácii neposkytuje telekomunikačnú službu podľa zmluvy, alebo ju poskytuje a podstatným vedomí,
 - c) uplatňuje neodbornú reklamovanú zmenu telekomunikačnej služby v určení čase.
 - 13.3.2 Účastník môže výpovedeť Zmluvu uzavrieť na dobu neurčitú z akýchkoľvek dôvodov alebo bez udania dôvodu pri čom podmienkou výpovedeť je uradenie zákazníka zo strany spoločnosti SWAN.
- 13.5 Spoločnosť SWAN môže odstúpiť od Zmluvy, ak Účastník:
 - a) opakovaně neoprávneně zasahuje do zariadenia siete alebo takýmto zásahom umožní tretej osobe, hoc aj z neoprávnenosti,
 - b) nesplní čomu za službu ani do 45 dní po dni splnateľnosti,
 - c) prípadní na sieť zariadenia, ktoré nepĺnia požiadavky osobitných predpisov (§ 63 ods. 5, príloh) zákona, alebo používajú také zariadenia v rozsahu so schválenými podmienkami, a ani na výzvu spoločnosti SWAN zariadenie neodpojí,
 - d) opakovaně používa Službu spôsobom, ktorý znevýhodňuje spoločnosť SWAN kontrolu jej poskytovania, najmä poskytnutie nepravdivých alebo nepravdivých identifikačných údajov súvisiacich s poskytovaním Služieb alebo ak Účastník používa Službu protiprávnym spôsobom,
 - e) opakovaně porušuje podmienky Zmluvy.
- 13.6 Spoločnosť SWAN môže tiež výpovedeť Zmluvu v prípade, ak dlhšie nemá poskytovateľ Služby podľa Zmluvy v dohodnutom rozsahu alebo v požadovanej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služieb. Ak spoločnosť SWAN výpoveď Zmluvu z dôvodu nespĺňania siete, s ktorou je spojené uhradenie poskytovania Služieb podľa Zmluvy, je povinná s výpoveďou doručiť Účastníkom poručku na poskytovanie iných služieb, technickej úrovne služby, so zjednoteným zariadením v súlade so Zákonom.
- 13.7 Vo výpovedi je Účastník povinný uviesť Evidenčné číslo objednávky, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Účastník vzostupiteľný, podľa a oddielky požiatky, ak ňou Účastník disponuje alebo je uvedená vo výzve z obchodného registra alebo v inom dokumente prevádzkovateľa jeho právnu subjektivitu. Na výpoveď Účastník použije alebo Obchodný, kde vzniká, že sa jedná o výpoveď služby.
- 13.8 Výpovedná lehota je rovnaká pre spoločnosť SWAN aj pre Účastníka. Výpovedná lehota uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

- 13.8 Spoločnosť SWAN aj Účastník sú oprávnení zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to dohodnutým písomným oznámením a odstúpením v prípadoch stanovených Zmluvou, Všeobecnými podmienkami alebo v prípade, ak druhá zmluvná strana porušila ktorúkoľvek povinnosť podľa Zmluvy alebo platných právnych predpisov podstatným spôsobom.
- 13.10 Spoločnosť SWAN je ďalej oprávnená zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, ak:
 - a) sa účasť uvedená Účastníkom v Zmluve dodatočne preukáže ako nepravdivá, čo by mohlo mať za následok vznik újmy,
 - b) je Účastník insolventný, najmä ak na majetok Účastníka bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, ak bola na Účastníka uvedená nútená správa podľa osobitných predpisov alebo ak Účastník vyšiel do likvidácie,
 - c) pri ktoromkoľvek ďalšom zmluvnom vzťahu s Účastníkom budú existovať pohľadávky po lehote splnateľnosti,
 - d) Účastník neuhradí zálohovú faktúru podľa bodu 3.2. písm. g) týchto Všeobecných podmienok najneskôr do 15 dní odo dňa jej splnateľnosti.
- 13.11 Účastník, ktorý je možný ukončiť aj na základe písomnej dohody spoločnosť SWAN a Účastníka. Účastník, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu dohodou, je povinný písomne požiadať o uzavretie takejto dohody. V návrhu dohody je Účastník povinný uviesť Evidenčné číslo objednávky, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Účastník vzostupiteľný, podľa a oddielky požiatky, ak ňou Účastník disponuje alebo je uvedená vo výzve z obchodného registra alebo v inom dokumente prevádzkovateľa jeho právnu subjektivitu.
- 13.12 Smlúv fyzickej osoby, ktorá je Účastníkom alebo vyhlásením takejto fyzickej osoby za zmluvu zmluva bez ďalšieho zaniká. Zmluva zaniká zaniká zanikom právnickej osoby, ktorá bola Účastníkom.
- 13.13 Spoločnosť SWAN je oprávnená ukončiť ako za domče a skutočnosti, že Účastník zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol, zastavil poskytovanie Služby.
- 13.14 Pri zániku Zmluvy z ktorýchkoľvek dôvodov má je spoločnosť SWAN povinná vrátiť Účastníkom evidencie a zariadenia poplatky. Účastník po povinný vrátiť spoločnosť SWAN zariadenia prípadne iné veci, ktoré sú jej vlastnosťou.
- 13.15 Spoločnosť SWAN pri zániku Zmluvy zasie Účastníkom konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný uhradiť.

Článok 14 Oznamovanie

- 14.1 Spoločnosť SWAN a Účastník sa dohodli, že upomienka, faktúra, výpoveď a odstúpenie od Zmluvy alebo akýchkoľvek iné oznámenie (ďalej len „Listina“) podľa týchto Všeobecných podmienok sa budú doručovať inštitútnym z nasledujúcich spôsobov:
 - a) kvalifikovaným oznámením,
 - b) bežným oznámením,
 - c) iným spôsobom.
- 14.2 Za kvalifikované oznámenie sa považuje doporučené doručenie Listiny alebo doručenie Listiny s doručkou na poslednú zmluvnú adresu Účastníka. Listina sa považuje za oznámenú okamih, keď Účastník alebo iná osoba splnajúca na právne úkony, bývačias na tej istej adrese a osobne obsaženú odovzdať Listinu Účastníkom, prevzaté oznámeniu Listinu a pobral jej prevzatie subjektu poverenému doručovaním, ak nemožno Listinu oznámiť z akýchkoľvek dôvodov takouto osobou, považuje sa Listina za oznámenú prvým dňom odbernej lehoty určené na jej vyzdvihnutie po tom, ako bola táto Listina určená u subjektu povereného doručovaním (napr. pošta).
- 14.3 Za bežné oznámenie sa považuje doručenie Listiny na poslednú zmluvnú adresu Účastníka stým, že v prípade akýchkoľvek pochybností ohľadne okamihu oznámenia sa Listina považuje za oznámenú stredný kalendárny deň po jej odoslaní. Pokiaľ sa takýmto spôsobom doručuje upravenia alebo faktúra a Účastník ju nedostane do 15 dní po skončení fakturačného obdobia z dôvodu, že mu nemohla byť oznámená alebo z iných dôvodov, je povinný túto skutočnosť do 24 hodín oznámiť na pracovisku spoločnosti SWAN. V prípade, ak tak v lehote 15 dní po skončení fakturačného obdobia neuročí, považuje sa faktúra, ako upomienka za oznámenú posledným dňom tejto lehoty. Ak Účastník v tejto lehote oznámí spoločnosť SWAN, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručená opís faktúrou.
- 14.4 Listina oznámená na ktorúkoľvek adresu uvedenú Účastníkom v Zmluve sa považuje za doručenu do dispozície tejto Účastníka.
- 14.5 Všetky spôsoby oznamovania sú rovnocenné, pričom spoločnosť SWAN je oprávnená podľa vlastnej úvahy použiť na oznamovanie Listín ktorúkoľvek sa spôsobom uvedených v tomto článku.

Čl. 15 Práva a sloboda prejavu

- 15.1 Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 15.2 Všetky spory, ktoré vzniknú z tejto zmluvy a s ňou viazané spory o jej platnosť, výklad alebo znenie, budú na základe Listiny inštalovanej so zmluvnými stranami riešené Medzibankovým pojednávaním rozhodovateľným súdom v Bratislave (ďalej len „MORS“) podľa jeho základných vnútorných právnych predpisov, predovšetkým Rozhodovateľného poriadku MORS. Zmluvné strany sa podrobujú rozhodnutiu MORS. Jeho rozhodnutie bude pre strany záväzným a celou rozsahom. MORS môže rozhodovať spory vznikajúce z tejto zmluvy i podľa zásad spravodlivosti, ktoré podľa Zmluvy strany sú doložené na výlučnú zbraňbu rozhodovateľného rozsahu pre obidve uvedené v § 40 písm. h) zákona č. 244/2002 Z.z. o rozhodovacom konaní v súdnom znení v čase písomnej žaloby.
- 15.3 Zmluvné strany sa dohodli, že pre účel rozhodovania sporov MORS, sa nárok spoločnosť SWAN považuje za oprávnený predloženie nasledujúcich dokumentov:
 - a) zmluva,
 - b) objednávka,
 - c) preberací alebo odovzdať protokol,
 - d) faktúra,
 - e) všeobecné podmienky.
- 15.4 Rovnako sa zmluvné strany dohodli, že pre účel rozhodovania sporov MORS, sa písomnosť, ktorá je spoločnosť SWAN povinná doručovať Účastníkom, považujú za doručenu, ak boli spoločnosť SWAN zaslané na poslednú Účastníkom oznámenú adresu na doručovanie, bez ohľady na to, či si Účastník príslušnú písomnosť v dobernej lehote vyzdvihol, alebo ich prevzatie bezdôvodne odmietol. Účastník zodpovedá za to, že včas oznámí spoločnosti SWAN zmenu adresy na doručovanie.
- 15.5 Spoločnosť SWAN a Účastník sa dohodli, že všetky, ktoré nie sú upravené týmito Všeobecnými podmienkami a príslušnými ustanoveniami zákona, sa spravujú Obchodným zákonom.

Článok 16 Zmeny a platnosť Všeobecných podmienok

- 16.1 Spoločnosť SWAN je oprávnená Všeobecné podmienky meniť.
- 16.2 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny alebo doplnenia Všeobecných podmienok je spoločnosť SWAN povinná Účastníka o týchto zmenách informovať, a to minimálne 15 dní pred účinnosťou tejto zmeny alebo doplnenia na poslednú adresu uvedenú Účastníkom.
- 16.3 Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou Všeobecných podmienok, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok. V takomto prípade práva Zmluvy zrušená Zmluvou nestanú na účel nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok.
- 16.4 Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a spoločnosť SWAN zálohovú Zmluvu a aj po jeho skončení, a to až do úplného vymorenia všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.
- 16.5 Tieto Všeobecné podmienky sa nevzťahujú na predaj Zariadenia.
- 16.6 Ak sa niektoré ustanovenie Všeobecných podmienok stane vo výslednom rozsahu neplatné, neúčinné resp. nevymagaliteľné, ostáva ustanovenie, ktorým nahradí, zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Spoločnosť SWAN v ktoromkoľvek prípade najmä nepodľa ustanovenie týchto platných, účinných a vykonateľných ustanovení, ktoré si bude o najmennej odlišovať od príslušných dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu napríkladného ustanovenia.

Článok 17 Spoločné a záväzné ustanovenia

- 17.1 Text Všeobecných podmienok v slovenskom jazyku je záväzný. Všeobecné podmienky sú spolu s Objednávkou a Ceníkom neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 17.2 Tieto Všeobecné podmienky, ako aj Ceník budú poskytnuté Účastníkom pred uzatvorením Zmluvy.
- 17.3 Tieto Všeobecné podmienky nadobudnú platnosť a účinnosť 01. februára 2006.



**VŠEOBECNÉ PODMIENKY NA POSKYTOVANIE
VEREJNEJ TELEFÓNNEJ SLUŽBY SPOLOČNOSTI SWAN a.s.**

(ďalej len „Všeobecné podmienky“)

vydané v súlade so zákonom NR SR č.610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách

Článok 1

Vymedzenie základných pojmov

- 1.1 SWAN, a.s. so sídlom Borská 6, 841 04 Bratislava, IČO 35 680 202, zapísaná v Obchodnom registri Obchodného súdu Bratislava 1, oddiel Sa, vložka č. 2958/08, je v súlade so zmluvou Národnej rady Slovenskej republiky č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon“) a v rozsahu licencie udanej Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky (ďalej len „Urad“) na zriaďovanie a prevádzkovanie verejnej telekomunikačnej siete a na poskytovanie verejných telekomunikačných služieb, zriaďovanie a prevádzkovanie rádiových zariadení. SWAN, a.s. (ďalej len „spoločnosť SWAN“) je telekomunikačným podnikateľom. Spoločnosť SWAN je oprávnená vykonávať vyššie uvedené telekomunikačné činnosti na celom území Slovenskej republiky.
- 1.2 Zmluva je zmluva o pripojení spotu a dodávaní a poskytovaní verejných telekomunikačných služieb spoločnosťou SWAN a poskytovateľ Účastníkovi. Účastník sa zaväzuje platiť cenu za zriadenie pripojenia na verejnú telekomunikačnú sieť spoločnosťou SWAN a využívanie služieb. Každý ďalší vzťah, ktorý vzniká medzi spoločnosťou SWAN a Účastníkom po uzavretí Zmluvy a ktorého predmetom je poskytovanie služieb spoločnosťou SWAN Účastníkovi podľa týchto Všeobecných podmienok, sa považuje za dodatok k Zmluve.
- 1.3 Zmluvníca je fyzická alebo právnická osoba, ktorá poskydná spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok spoločnosť SWAN a používame Zmluvu na poskytovanie Služby.
- 1.4 Účastník je fyzická osoba alebo právnická osoba oprávnená objednávať a používať Službu spoločnosť SWAN na základe Zmluvy.
- 1.5 Zodpovedný zástupca Účastníka je osoba, ktorá je oprávnená konať v mene Účastníka vo všetkých úkonoch súvisiacich s uzavretím Zmluvy, jej zmenami a vo všetkých úkonoch súvisiacich s poskytovaním Služby podľa týchto Všeobecných podmienok, a to na základe písaných právnych predpisov alebo na základe osobitného písaného splnomocnenia od Účastníka.
- 1.6 Kontaktná osoba je osoba na strane Účastníka, a ktorou bude spoločnosť SWAN, resp. jej zástupca, ktorá bude zodpovedať pri zisťovaní pripojenia a počas poskytovania Služby. Účastník je pri tom povinný oznámiť kontaktnú osobu tejto Kontaktnéj osobe spoločnosť SWAN a zároveň zabezpečiť, aby kontaktná osoba bola počas zisťovania pripojenia a počas poskytovania Služby k dispozícii spoločnosť SWAN podľa jej pokynov. Identifikačné údaje Kontaktnéj osoby sú uvedené v Objednávke.
- 1.7 Zariadenie pripojenia predstavuje súhrn úkonov, ktorých vykonávanie zabezpečuje spoločnosť SWAN a po vykonaní ktorých je možný prístup koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka ku koncovému bodu okruhu v mieste identifikácie spoločnosťou SWAN (napr. budova, oblasť, pozemok, identifikovaná súprava, miestny, periferný okruh) v Objednávke, t.j. po vykonaní ktorých je možný výkon Prístupu. Zariadenie pripojenia zahŕňa nastavenie technických parametrov Siete a v prípade, že je to potrebné aj zariadenie a prístup Prístupového okruhu a inštaláciu zariadení alebo ich obstaranie.
- 1.8 Prípojením sa pre účely Zmluvy rozumie úkon, nasledujúci po vykonaní Zariadenia pripojenia, a na základe ktorého je koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka pripojené ku koncovému bodu okruhu. Na základe Prípojenia Účastník môže využívať Službu poskytovanú spoločnosťou SWAN podľa Zmluvy a v súlade s Prístupovými Službami a Všeobecnými podmienkami.
- 1.9 Koncový bod okruhu je zariadenie spoločnosť SWAN ku ktorému sa pripája koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka. Koncovým bodom okruhu je zariadenie technických prostriedkov Terasuú mikrosvetového spoja, koncového zariadenia prenášajúceho matricového alebo optického spoja s koncovým bodom rozhraním definovaným v Objednávke.
- 1.10 Telefontníková komunikačná sieť (ďalej len „Sieť“) je súhrn fyzickej a logickej prepájanej telekomunikačnej zariadení prevádzkovaných spoločnosťou SWAN na základe Licencie a používaných na prenos dát a poskytovanie Služby v súlade s Licenciou. Rozhraním Siete sú jej koncové body, v ktorých je Sieť pripojená k iným verejným telekomunikačným sieťam a systémom zariadení, resp. prenášaným inými prevádzkovateľmi a v ktorých sú k nej od Prístupového okruhu pripojení Účastníci. Súčasťou Siete je aj sieťové a dohľadové zariadenie Siete spoločnosť SWAN (ďalej len „Sieťové zariadenie“).
- 1.11 Služba alebo Služby pozostávajú z dátovej služby a z iných spojených inými doplnkovými a ostatnými telekomunikačnými službami (produktmi) poskytovanými na technologickej báze dátovej služby, ako aj ďalšie produkty, ktorých predmetom je prenos dát prostredníctvom Siete spoločnosť SWAN v kvalite a za podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach a v Zmluve. Služby poskytujú spoločnosť SWAN Účastníkovi v súlade s Všeobecnými podmienkami a v Zmluve, uvedené v aktuálnom Cenníku služieb spoločnosť SWAN, a to na základe Licencie, Zmluvy a Všeobecných podmienok, prípadne osobitných dohôd. Súčasťou poskytovania Služieb tiež je predaj koncového telekomunikačného zariadenia, ak nie je dohodnuté inak.
- 1.12 Objednávka je formulár spoločnosť SWAN, na základe ktorého si Účastník objednáva poskytovanie Služby a detiluje svoju požiadavku na Zariadenie pripojenia, zrušenie alebo pokračovanie Služby, detiluje parametre Služby alebo ich zmeny, detiluje Prístupový okruh, určuje umiestnenie koncového bodu okruhu, stanovuje technické charakteristiky a špecifikácie Služby. Objednávka môže obsahovať údaje o Účastníkovi, požadovaný oblasť Zariadenia pripojenia, ako aj ďalšie podľa pokynov spoločnosť SWAN. Podrobné pre Zariadenie pripojenia. Cílen vyššie uvedené, Objednávka môže obsahovať údaje špecifikujúce, či sa pri Zariadení pripojenia majú využívať existujúce Vnútrošné káble a) údaje o tom, kto je ich vlastníkom alebo správcou a súhlas využívať, resp. správcu nahradnúť, v ktorej má byť zriadený koncový bod pripojenia. Objednávka sa po jej akceptácii spoločnosť SWAN stáva ako dodatok k Zmluve jej neoddeliteľnou súčasťou.
- 1.13 Požiadavka na obdržanie je úkon spoločnosť SWAN, na základe ktorého spoločnosť SWAN presveruje možnosť technickej realizácie zariadenia pripojenia Účastníka resp. Zmluvu v zmysle jeho technických požiadaviek. Tento úkon si spoločnosť SWAN vyhradzuje pred podpisom Zmluvy.
- 1.14 Cenník je aktuálna tabuľka Služieb spoločnosť SWAN. Obsahuje opisy cien za poskytovanie Služby, pripojenie a bezplatné poskytovanie Služieb, ako aj podmienky, za ktorých sa tieto služby uplatňujú. Cenník tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
- 1.15 Odovzdávací protokol je listinná podoba Zariadenia pripojenia a identifikácie Zariadenia spoločnosť SWAN, prostredníctvom ktorých spoločnosť SWAN poskytuje dohodnutú Službu a ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy a v súlade s zariadením Prístupového okruhu. Odovzdávací protokol obsahuje aj súhlasnú dátum Aktivácie Služby. Za Účastníka podpisuje Odovzdávací protokol Kontaktná osoba.
- 1.16 Prístupový okruh je telekomunikačný okruh, ktorý slúži alebo má slúžiť na pripojenie koncového telekomunikačného zariadenia Účastníka k Sieť a účelom poskytovania Služieb. Prístupový okruh je špecifikovaný v Objednávke. Súčasťou prístupového okruhu môže byť aj prenášajúci telekomunikačný okruh, akýkoľvek spoločnosť SWAN prenášajúci od iného telekomunikačného operátora za účelom realizácie a poskytovania Služieb Účastníkovi.
- 1.17 Virtuálny okruh je telekomunikačný okruh, ktorý umožňuje prenos dát medzi jeho koncovými bodmi a je tvorený súborom technických a softwarových prostriedkov.
- 1.18 Koncovým bodom okruhu je fyzické zariadenie, charakterizované funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, na ktoré sa pripája koncové telekomunikačné zariadenie. Koncovým bodom okruhu môže byť aj softwarové a iné telekomunikačné zariadenie prevádzkované inými prevádzkovateľmi ako je telekomunikačná sieť spoločnosť SWAN.
- 1.19 Zariadenie alebo Zariadenia sú telekomunikačné zariadenia vo vlastníctve spoločnosť SWAN, ktoré slúžia na Zariadenie pripojenia a poskytovanie Služieb.
- 1.20 Vnútrošný rozvod je vnútorný telekomunikačný okruh umiestnený v objekt alebo objektoch, v ktorých bude na základe Zmluvy vykonané Zariadenie pripojenia. Vnútrošný rozvod je súčasťou Prístupového okruhu.
- 1.21 Identifikačné číslo objednávky je číslo, priradené spoločnosť SWAN Účastníkovi, ktoré jedinečne identifikuje Účastníka a určuje jeho Objednávku.
- 1.22 Prístupové meno Účastníka sú údaje na identifikáciu Účastníka pri ktorých Službách. Prístupové meno Účastníka je priradené Účastníkovi spoločnosť SWAN spolu a Heslom.
- 1.23 Heslo slúži na overenie autorizovaného používateľa Prístupového mena Účastníka. Skladá sa z dvoch na identifikáciu koncového bodu pri ktorých Službách.
- 1.24 Požiadavkou dátum je v Objednávke uvedený dátum, ku ktorému Účastník žiada o Zariadenie pripojenia kontaktnú osobu. Účastník berie na vedomie, termíny pre zariadenie služieb uvedených v týchto Všeobecných podmienkach.
- 1.25 Aktivácia Služby predstavuje úkon spoločnosť SWAN, ktorý umožní Účastníkovi využívanie Služby podľa Zmluvy a Všeobecných podmienok.
- 1.26 Dočasné prerušenie poskytovania Služieb je úkon spoločnosť SWAN, ktorý dočasne znefunkční Účastníkovu využívanie Služieb.

- 1.27 Porucha je taký stav služby, ktorý Účastník nemôže využívať Službu, resp. ktorý Služba nefunguje. Dochádza k úpravám parametrov Služby. Poruchou nie je záložkový prevádzka napájania Zariadenia elektrickou energiou.
- 1.28 Servis je súhrn úkonov a činností poskytovaných spoločnosť SWAN za účelom odstránenia Poruchy. Za Servis sa považuje aj ďalšie odstránenie Poruchy zo Siete.
- 1.29 Doba zmluvy je doba nevyhnutná pre zariadenie odstránenia Poruchy. Doba zmluvy zahŕňa prípravu a čas odstránenia Poruchy, v ktorej prebieha tiež lokalizovanie a diagnostikovanie vznikajúcej Poruchy.
- 1.30 Dohodnutý úroveň je garantovaný kvalitatívny stupeň úroveň poskytovania Služieb Účastníkovi na základe Zmluvy a Všeobecných podmienok a definovaný v Objednávke.
- 1.31 Prístup je telefonické poskytovanie pomoc a iných informácií, ohľadom poskytovania, fungovania a realizácie Služby, ak pomoc a informácie nemusia byť vedľadom na ústny povah poskytnúť zo strany spoločnosť SWAN priamo na mieste.
- 1.32 Verejnú telefonnú službu je verejná dostupná služba na poskytnutie a príjem národných a medzinárodných volaní a na prístup k bezdrôtovému volaniu prostredníctvom fixného alebo mobilného siete národného alebo medzinárodného číselného plánu.
- 1.33 Všetkým je elektronická komunikačná sieť zapojená prostredníctvom verejnej telefónnej služby, ktorá umožňuje dvojsmernú komunikáciu v reálnom čase.
- 1.34 Verejnú telefonnú sieť je používanie na poskytovanie verejnej dostupných telefonných služieb; umožňuje prenos hlasovej komunikácie medzi koncovými bodmi siete alebo inej formy komunikácie ako sú napríklad textový prenos alebo prenos dát.
- 1.35 Geografické číslo je priradené číslo z národného číselného plánu, kde časť jeho číselnej štruktúry má geografický význam používaný na umarovanie volaní na fyzické umiestnenie koncového bodu siete.
- 1.36 Negeografické číslo je priradené číslo z národného číselného plánu a časť jeho štruktúry nemá geografický význam; zahŕňa

Článok 2
Popis služby

- 2.1 Verejnú telefonnú službu spoločnosť SWAN je verejná dostupná elektronická komunikačná služba, prostredníctvom ktorej je Účastníkovi poskytovaný prenos hlasu v zmysle a rozsahu Zmluvy a Objednávky. Hlasový službu prostredníctvom verejnej telekomunikačnej siete.
- 2.2 Poskytovanie služby je podmienené prístupom Účastníka do siete SWAN, ktorý môže byť realizovaný aj prostredníctvom verejnej telefónnej siete inej spoločnosť SWAN nemôže zodpovedať za prístup Účastníka do verejnej telefónnej siete, pokiaľ neposkytuje tento prístup na základe Zmluvy.
- 2.3 Služba je poskytovaná v súlade s ustanoveniami Zákona NR SR č.610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách a v súlade so Všeobecnými podmienkami č.1/2005 na poskytovanie elektronických komunikačných služieb a elektronických komunikačných služieb Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky.

Článok 3
Práva a povinnosti spoločnosť SWAN

- 3.1 Spoločnosť SWAN je povinná:
 - a) uzavrieť zmluvu o pripojení a každým zmluvnícom o poskytovanie služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa § 42, ods.1 písm.c) zákona,
 - b) predložiť Účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie Služieb,
 - c) viesť evidenciu osobných údajov (podľa § 55, ods.1 písm.b) zákona) všetkých Účastníkov svojej siete,
 - d) v prípade že to technicky možné, zabezpečí na žiadosť Účastníka na jeho náklady prístup k telekomunikačnej službe, ktorej obsah má byť chránený inými zákonmi národnej alebo zahraničnej republiky,
 - e) poskytovať Službu špecifikovanú a dohodnutú ZMLUVOU,
 - f) udržať Sieť v takom technickom stave, aby boli dostupné požadované parametre Služby a Dohodnutá úroveň,
 - g) informovať Účastníka o zmenách vyplývajúcich z ním využívaní Služby,
 - h) realizovať zmeny Zmluvy a ďalšie zmeny, o ktoré Účastník požiadala spôsobom podľa Všeobecných podmienok, a to v rámci svojich technických a kapacitných možností.
- 3.2 Cieľom ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach má spoločnosť SWAN právo najmä:
 - a) na zariadenia čerá poskytovateľ Služieb Účastníkovi podľa Všeobecných podmienok, Cenníka a Zmluvy, ak jej vyúčtovanie doručila spoločnosť SWAN Účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od poskytnutia čerá zúčtovateľa obdržať; to neplatí pri vyúčtovaní predplatených služieb,
 - b) na náklady čerá spôsobenej na Sieť a na telekomunikačnom zariadení vo vlastníctve spoločnosť SWAN,
 - c) odmietnuť uzavrieť Zmluvu, ak:
 - 1) jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné,
 - 2) zistená o ju náhodná záhrnka, že bude dodržiavať zmluvu, pretože je členom spoločnosť SWAN alebo iného podniku alebo inštitúcie z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním, alebo vypovedil a ním zmluvu,
 - 3) zistená nesúhlas so Všeobecnými podmienkami.
- 3.3 Dočasne preruší alebo obmedzí poskytovanie telekomunikačnej služby z dôvodu:
 - 1) jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu,
 - 2) nezaplatenia splatnej ceny za telekomunikačnú službu v lehote upravenej v týchto Všeobecných podmienkach, a to až do jej zaplatenia alebo do záhrnky Zmluvy,
 - 3) porušenia zmluvných podmienok zo strany Účastníka,
- 3.4 z neuskutočnenia Služieb sa považuje najmä, ak:
 - 1) sa dodatočne po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je členom telekomunikačného podniku,
 - 2) Účastník použije Službu poskytovanú podľa Zmluvy na podporu, vykonávanie, realizáciu, alebo zapojenie sa do akýchkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivít, t.j. aktivít v rozpore s dobrými mravmi alebo prevádzkou služieb, najmä však na prenos údajov, čerajúci alebo zhrnyšnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhrôžlivých informácií,
 - 3) Účastník použije Službu poskytovanú podľa Zmluvy na rozšírenie Siete, vrátane ďalších čerá potrebu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k Sieť,
 - 4) Účastník sa pokúsi o prerušenie Siete akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integritate Siete,
 - 5) Účastník sprístupuje Služby tretím osobám bez písomnej dohody so spoločnosť SWAN,
 - 6) Účastník zariadenie nevyžiadajú elektronické pošty:
 - 1) Elektronické pošty je elektronické textové, hlasové, zvukové či obrazové správy zaslané prostredníctvom verejnej siete, ktorú možno udržiť v sieť alebo v koncovom zariadení prijímateľa, kým jej príjemca nevyžaduje.
 - 2) Hlas, ústny priameho marketingu je dovolené volanie, zaslané fixnými správ, správ elektronických pošty, vrátane služby krátkych správ ústných alebo textových predchádzajúcim spôsobom. Za službu sa považuje aj služba osobit, ktorá umožňuje komunikáciu na používanie svojho prístupu k sieť. Účastník súhlas možno kedykoľvek odvolať. Ja zakázané zaslanie elektronických pošty na účely priameho marketingu, z ktorých rita je zmluva alebo a dohodnuté odvolávanie, na ktorú môže užívateľ zaslať žiadosť o okamžité zastavenie takýchto správ.
- 3.5 Taktom prerušenie nezahrňuje Účastníka povinnosť udržať poplatky za telekomunikačné služby
 - f) overiť identifikáciu a iné osobné údaje žiadateľa o uzavretie Zmluvy záhrnky spôsobom, ktorý Účastníkovi záhrnky faktúra splatná do troch dní odo dňa doručenia, t.j. ešte pred ukončením fakturačného obdobia, ak má dôvodné podozrenie, že Účastník nebude stále uhrádzať svoje záhrnky, alebo ak tretia osoba umožňuje zneužívanie Služieb, s čím Účastník súhlasí,
 - f) uskutočniť prevod zmluvných práv a povinností podľa Zmluvy na tretiu osobu za súhlasu a poskytnutia súhlasu pôvodného a nového Účastníka sú po preukázaní uvedených všetkých záhrnky vo spoločnosť SWAN a ak ja to technicky uskutočniteľné; sa zhrnky vo spoločnosť SWAN sa považuje pre účely tohto ustanovenia aj záhrnky Účastníka pred touto zmenou; na prevod zmluvných práv a povinností podľa tohto ustanovenia nemá Účastník právy nárok,
 - g) zaslať dohodnuté správy ochrany Siete, ak ja to potrebné z dôvodu jej ochrany alebo ochrany Účastníka a pokiaľ zverejnenie tieto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady zo strany Účastníka,
 - h) zrušiť obdobia, za ktoré bola pravdepodobne vyúčtované – ďalšou dohodou Účastníkovi (ďalej len „Ďalšia dohoda“),
 - i) zrušiť obdobia, za ktoré bola pravdepodobne vyúčtované – ďalšou dohodou Účastníkovi (ďalej len „Ďalšia dohoda“),

- k) výstavná a dodatočná služba, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za obdobie, v ktorom boli poskytnuté,
- l) informácie Účastníka o službách, produktoch a iných aktivitách, nielen navrhnutých bez priručky poskytovateľa služieb bez predloženia úpisného:
 1. z dôvodu zameraných organizačných, technických alebo prevádzkových, napr. z dôvodu štruktúry, bariéry charakteru štruktúry, počtu, z dôvodu výpadku elektrickej energie, ťažkých služieb, technického údržby, spádových, turnajových pohotovostných služieb a podobne, ktoré sú ekonomicky nevyhnutné zabezpečenie podľa právnych predpisov Slovenskej republiky, alebo v prípade údržby, opravy a rekonštrukcie služieb, ako aj v prípade vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných zariadení,
 2. v prípade, že k takejto omladeniu alebo prerušeniu bude spoločnosť SWAN povinná pristúpiť podľa rozhodnutia príslušného štátneho orgánu Slovenskej republiky,

Článok 4

Práva a povinnosti Účastníka

- 4.1 Okrem ďalších povinností uvedených vo všeobecných podmienkach je Účastník povinný najmä:
 - a) používať služby v súlade so Zmluvou, Zmluvou a týmito všeobecnými podmienkami, prípadne písomnými pokynmi a návrhmi spoločnosti SWAN a právam dodávateľ prílohy dobrých mravov a verejného poriadku,
 - b) platiť cenu za poskytnutú za Zmluvu prijatelnú ako aj všetky súvisiace náklady a úhradiť cenu za využitie služieb v súlade so Zmluvou a Ceníkom,
 - c) používať iba licencované telekomunikačné zariadenia schválené Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky,
 - d) oznámiť po celý čas platnosti Zmluvy spoločnosť SWAN na obchodné oddelenie spoločnosti SWAN písmom:
 1. zmenu kontaktných osôb a zodpovedného zástupcu, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný poskytnúť doklad, preukazujúci takejto zmenu,
 2. zmenu svojich identifikačných údajov, ak je prírodnou osobou alebo podnikateľom, a to najmä adresu bydliska alebo sídla, fakturačnej adresy, bankového účtu, alebo meno, právnej formy, IČO a DIČ, resp. aj iné údaje týkajúce sa Zmluvy, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný predložiť doklad preukazujúci takejto zmenu,
 3. zmenu svojich identifikačných údajov, ak je fyzickou osobou nepodnikateľom, a to najmä meno, priezvisko, adresu bydliska, bankového účtu a fakturačnej adresy, resp. aj iné údaje týkajúce sa Zmluvy, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný predložiť doklad preukazujúci takejto zmenu,
 - e) používať dodatočne zavedené služby ochrany siete,
 - f) dodržiavať a riadiť sa dohodami k Zmluve, ako aj osobitnými dohodami a využívaním ďalších produktov a služieb spoločnosti SWAN,
 - g) doplniť každé oznámenie zaslané spoločnosť SWAN, ak bolo zaslané faxesom, elektrónovou poštou, telegramy alebo iným spôsobom ako doručením originálu, predložením jeho originálu najneskôr do troch dní, ak nebolo dohodnuté inak na oznámenia, ktoré neboli v tejto lehote takto doručené, sa nepočítajú,
 - h) poskytovať podľa požiadaviek spoločnosti SWAN všetky súhlasnosti, ktoré je potrebné na plnenie povinností spoločnosti SWAN vyplývajúcich jej zo Zmluvy, najmä pri vykonávaní Zriadenia pripojenia a umiestnení spoločnosti SWAN prekážku, údržbu, meranie a kontrolu Zariadení v objektoch, v ktorých sa vykonáva Zriadenie pripojenia
- 4.2 Okrem ďalších práv uvedených vo všeobecných podmienkach má Účastník právo najmä:
 - a) na uzavretie Zmluvy so spoločnosť SWAN, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa § 42, ods.1 písm. c) zmluvy
 - b) poskytnúť služby dohodnuté v rozsahu dohodnutom v zmluve a za cenu podľa ceníka,
 - c) bezplatne odstraňovať poruchy v poskytovaní služieb, ktoré nesúvisia,
 - d) vrátenie pomerných častí ceny za čas neposkytnutých služieb v prípade zrušenia spoločnosť SWAN, o vrátenia má Účastník požiadať najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovanej služby,
 - e) obrátiť sa so svojimi pripomienkami a žiadaniami na obchodné oddelenie spoločnosti SWAN,
 - f) spracovávať poskytované služby tretím osobám iba na základe osobitnej písomnej dohody so spoločnosť SWAN,

Článok 5

Podmienky uzavretia Zmluvy

- 5.1 Práva a povinnosti spoločnosti SWAN a Účastníka sa budú riadiť Zmluvou, Zmluvou vrátane jej príloh, všeobecnými podmienkami, ako i platným Ceníkom spoločnosti SWAN, prípadne osobitnými dohodami.
- 5.2 Všeobecné podmienky a platný Ceník prevzame Účastník pri uzavretí Zmluvy, Formulár Zmlouvy, a Ceník sú prístupné na obchodnom oddelení spoločnosti SWAN.
- 5.3 Záujemca o uzavretie Zmluvy v súlade so všeobecnými podmienkami prešiel spoločnosť SWAN na predloženie formuláru a v súlade s týmto všeobecnými podmienkami ihneď vyplnené a podpísané objednávku a vyplnenú Zmluvu. Toto predloženie Zmluvy spolu s Objednávkou sa považuje za návrh na uzavretie Zmluvy, pokiaľ nie je uvedené inak. Záujemca je povinný predložiť na požiadanie písomné doklady potrebné k jeho identifikácii a k preukázaniu splnenia podmienok navrhnutých na uzavretie Zmluvy. Záujemca je svojím návrhom väzný na uzavretie Zmluvy špecifikovanou po dobu 30 dní odo dňa doručenia Objednávky spoločnosť SWAN. V tejto lehote je spoločnosť SWAN povinná oznámiť Záujemcovi možnosť a podmienky poskytnutia požadovanej služby.
- 5.4 Podmienkou pre uzavretie Zmluvy je predloženie dokladov podľa bodu 5.3. Všeobecných podmienok. Spoločnosť SWAN je oprávnená pred podpisom Zmluvy vykonať preverenie skutočností uvedených v bode 5.3. Všeobecných podmienok. Zmluva je platná uzavretím dňom jej podpísaním obidvoimi zmluvnými stranami.
- 5.5 Spoločnosť SWAN má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy podľa bodu 3.2. písmeno c) týchto všeobecných podmienok.
- 5.6 Zmluva nemôže byť uzavretá, ak by jej uzavretie bolo v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo v rozpore so všeobecne zachovávanými obchodnými zvyklosťami. Zmluva nebude uzavretá, ak záujemca o uzavretie Zmluvy nehrábal na poskytnutie uzavretie v Zmluve, všeobecné podmienky, platný Ceník a v prípade, pokiaľ neboli splnené ostatné podmienky pre uzavretie zmluvy podľa týchto všeobecných podmienok.
- 5.7 Ak Záujemca nie je vlastníkom, alebo správcom nehnuteľnosti a výnimočného rozvodu pubeťného pre Zriadenie pripojenia a poskytovanie služieb, je možné uzavrieť Zmluvu len za podmienky, že Záujemca zabezpečí na svojej náklady a zodpovednosť súhľad vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti a výnimočného rozvodu sídli vyvíjajú na požadovanú službu.
- 5.8 Ak sa pre zariadenie Prístupového okruhu bude požadovať aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu, je možné uzavrieť Zmluvu o pripojení len za podmienky, že Záujemca zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhľad vlastníka nehnuteľnosti a vybudovanie vnútorného rozvodu.
- 5.9 Spoločnosť SWAN neodpovedá za prípadné škody vznikajúce prevádzkou telekomunikačných rozvodov a Zariadení, prostredníctvom ktorých je poskytovaná služba na základe súhlasu podľa ustanovení bodov 5.7 a 5.8 tohto článku.

Článok 6

Zmena Zmluvy a Služieb

- 6.1 Účastník má právo počas platnosti Zmluvy písomne požiadať o vykonanie zmeny Zmluvy. Zmluva je možná zmeniť len na základe dohody oboch zmluvných strán, v písomnej forme, pokiaľ nie dohodnuté inak. Predložením návrhu vyplnenej Objednávky spoločnosť SWAN má Účastník požiadať o zmenu:
 1. zmeny parametrov služieb, alebo zrušenie služieb, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Predloženie Objednávky podľa tohto bodu je náležitým ni zmenu, najmäne zrušenie služieb. Účastník je povinný uviesť podla požadovanej zmeny, Identifikačné údaje Objedávky a zmluvy, ktorej sa táto zmena týka, a uvedením mena, obchodného mena, alebo identifikačného údaje, IČO, DIČ, dátumu zriadenia Zariadení, počtu Účastníka alebo jeho zodpovedného zástupcu a adresu počiatočnej, ak ju Účastník alebo fyzická osoba disponujú alebo ak to právnický orgán alebo fyzická osoba vyplýva z výplní z obchodného registra alebo z iného dokladu, preukazujúceho jeho právny subjektívny, a pokiaľ to umožňuje spôsob realizácie Zariadení a zmenu Zmluvy.
 2. Účastník a spoločnosť SWAN sa dohodnú, že akceptácia Objednávky uvedenej v bode 6.1 týchto všeobecných podmienok spoločnosť SWAN sa považuje za zmenu rozsahu poskytovaných služieb, dohodnutú obidvoimi zmluvnými stranami. Spoločnosť SWAN je povinná najneskôr do 30 dní od prevzatia Objednávky tým odmietnuť alebo akceptovať a rozhodnúť sa oznámiť Účastníkovi. Po túto dobu je Účastník svojím návrhom špecifikovaným v Objednávke väzný.
- 6.3 Na dohodli o zmene Zmluvy sa nevzťahujú písomná forma v prípadoch, ak sa menia všeobecné podmienky, alebo Ceník. Dohoda o zmene ceny alebo služieb podľa Ceníka, medzi spoločnosť

- SWAN a Účastníkom sa považuje za platne uzavretú elektrickým prvým využitím služieb počas účinnosti uzatvorenej ceny Služieb podľa Ceníka, a ktorými bol Účastník riadne informovaný (podľa bodu 7.2), a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny.
- 6.4 Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou služieb, alebo ceny služieb, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb. V takomto prípade prvá úroveň zrušenia Zmluvy nastane ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb.
- 6.5 Písomné oznámenie do Účastníka sa považuje za vyžiaduje najmä:
 - a) v súlade s prevzatím záväzkov Účastníka, ktorých dodržanie je podmienkou na poskytovanie osnových zlav Služieb v rámci časovo obmedzených komerčných akcií spoločnosti SWAN,
 - b) v súlade so sprístupnením doplnkových služieb, ktorých poskytovanie vyžaduje splnenie ďalších špecifických podmienok podľa druhej úrovnej doplnkovej služby.

Článok 7

Ceny a platobné podmienky

- 7.1 Ceny služieb sú dohodnuté v súlade s platným zmluvou a cenami a sú uvedené a účtované podľa platného Ceníka, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Pre určenie výšky ceny poskytovaných služieb Účastníkovi je rozhodujúci odpočet poskytnutých služieb Účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme spoločnosti SWAN.
- 7.2 Spoločnosť SWAN má právo na zmeny štruktúry a výšky cien za služby. Spoločnosť SWAN je povinná písomne informovať Účastníka o zvýšení cien minimálne 15 dní pred dátum účinnosti ich zvýšenia. Oznámenie povinnosti 15 dní sa nevzťahuje na zmenu poplatkov vyplývajúcu zo zmeny kurzu Slovenskej koruny voči EUR.
- 7.3 Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zvýšením ceny služieb, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu oznámenia účinnosti zmeny ceny služieb, pričom je povinný uhradiť všetky pohľadávky voči spoločnosti SWAN ešte pred odstúpením od Zmluvy. V takomto prípade prvá úroveň zrušenia Zmluvy nastane ku dňu nadobudnutia účinnosti takejto zmeny ceny služieb.
- 7.4 Platnosťou oboch Účastníka je jeden kalendárny mesiac, ak nebolo dohodnuté inak. Iná fakturačné obdobie ako jeden kalendárny mesiac je špecifikované v Zmluve. Dátum uskutočnenia zadržania plnenia príslušného fakturačného obdobia je prvý deň tohto fakturačného obdobia.
- 7.5 Ceny služieb vyžaduje spoločnosť SWAN Účastníkovi prostredníctvom faktúry, ktorá je daňovým dokladom.
- 7.6 Účastník je povinný uhradiť svoju záväzok vyplývajúcu zo zmluvného vzťahu založeného Zmluvou ihneď a včas za dátum účtadu a považuje úhradu osobitných správne uvedených všetky hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, číslo a číslo účtu Účastníka. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možná úhrada priručky. Za včasú úhradu sa považuje úhrada prijatá na účet spoločnosti SWAN najneskôr v deň splatnosti faktúry. To isté platí pre fyzické aj právnické osoby. V prípade neprijatia platenej sumy v prospech účtu spoločnosti SWAN je Účastník povinný úhradu reálnou voči subjektu, prostredníctvom ktorého úhradu realizoval.
- 7.7 Úhradu faktúry ihneď splácať s bankovou účtu Účastníka, zmluva bankového účtu, zavedenie alebo zrušenie uvedeného spôsobu platby, je nutné oznámiť spoločnosť SWAN najneskôr 7 pracovných dní pred termínom splatnosti faktúry.
- 7.8 Ak Účastník uhradí faktúru za zadržania, je povinný zabezpečiť, aby bola úhrada prijatá v prospech účtu spoločnosti SWAN v plnej výške. Všetky poplatky spojené s úhradou faktúry znáša v plnom rozsahu Účastník.
- 7.9 Spoločnosť SWAN písomne upozorní Účastníka (častej len „upomienka“) na jeho povinnosť zaplatiť denné Esbato v prípade, ak realizuje cenu služieb vyčíslenou faktúrou v lehote jej splatenia a účtu dohodnutú lehotu nezaplatí. Početok za upomienku, ako aj všetky náklady spojené so súčným alebo mimosúčným vykonaním pohľadávky znáša Účastník.
- 7.10 Spoločnosť SWAN je oprávnená započítať akékoľvek zálohy na služby a poplatky Účastníka voči jeho všetkým existujúcim záväzkom zo Zmluvy alebo iných zmlúv uzavretých so spoločnosť SWAN vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatené, alebo ktoré sú v prejednávanej, a to bez ďalšieho vplývajúceho súhlasu Účastníka.
- 7.11 Účastník je oprávnený uhradiť svoje záväzky aj sprístupnením dohodnutým so spoločnosť SWAN na základe osobitnej písomnej dohody.

Článok 8

Získavanie a používanie informácií o Účastníkovi

- 8.1 Účastník poskytovaním Zmluvy dáva spoločnosť SWAN súhlas na zber, uchovávanie a spracovanie identifikačných, ako aj iných osobných údajov a informácií o sebe pre účely poskytovania služieb a prevádzkovania siete spoločnosť SWAN, ako aj na zariadenia týchto identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o sebe do príslušných databáz.
- 8.2 Spoločnosť SWAN sa zaväzuje, že zabezpečí náležitú ochranu na ochranu identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o Účastníkovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a okrem poskytnutia ustanovených týchto predpismi alebo dohodnutých s Účastníkom ich nebude zneužívať tretím osobám, Účastník súhlasí s tým, aby v súlade s vykonaním práv spoločnosti SWAN vyplývajúcich zo Zmluvy, bolo poskytnúť jeho identifikačné a iné osobné údaje, ako aj informácie inak podliehajúce osobitnej ochrane tretím osobám.

Článok 9

Reklamačný poriadok

- 9.1 Účastník je oprávnený podať reklamáciu:
 - a) na správnosť úhrady v prípade, ak existuje dôvodné podozrenie, že spoločnosť SWAN nevystavila faktúru za služby v súlade so Zmluvou a Ceníkom,
 - b) týkajúci sa kvality poskytovaných služieb.
- 9.2 Spoločnosť SWAN a vyžaduje právo neuznať reklamáciu v prípade, ak oznámenie kvality poskytovaných služieb spôsobilo okolnosti uvedené v bodoch 12.4, a) 12.8, a) 3.3 písm. c) Všeobecných podmienok.
- 9.3 Reklamácia na správnosť úhrady je Účastník oprávnený podať písomne a doručiť spoločnosť SWAN v lehote do 30 dní od dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré budú doručené spoločnosť SWAN po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebúdo podané písomne, nebúdo akceptované.
- 9.4 Účastník je oprávnený podať reklamáciu týkajúcu sa kvality služieb a to písomne sprístupnom zodpovedného zástupcu Účastníka je doručiť spoločnosť SWAN v lehote do 30 dní od dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré budú doručené spoločnosť SWAN po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebúdo podané písomne, nebúdo akceptované.
- 9.5 V reklamáci je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla spoločnosti, IČO spolu s uvedením evidenčného čísla výdavníky, ktorú sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie.
- 9.6 Spoločnosť SWAN rozhodne o reklamáci do 30 dní odo dňa jej doručenia na adresu spoločnosti SWAN. Rozhodnutie o reklamáci bude obsahovať výrok a jeho stručné odôvodnenie. Pokiaľ je to vo vzáhu k predmetu reklamácie (číslo, v rozhodnutí uvedie spoločnosť SWAN aj krátku technickú stanovisku, z ktorého vychádza spoločnosť SWAN pri rozhodovaní o reklamáci. Spoločnosť SWAN je povinná Účastníkovi písomne oznámiť výsledok prešetrovania reklamácie najneskôr do siedmich pracovných dní odo dňa rozhodnutia o reklamáci.
- 9.7 Podanie reklamácie na prešetrovanie správnosť výšky úhrady nemá ošudný účinek na zaplatenie úhrady. T. j. nezaväzuje Účastníka povinnosťou uhradiť faktúru do dňa splatenia.
- 9.8 Ak sa na základe reklamácie zistí chyba na telekomunikačnom zariadení, ktoré sa mácha prejsť v prospech Účastníka a rozsah poskytovaných služieb, resp. nedostatky služieb nemúdo považovať za zjav, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu vyvíjajú služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov.
- 9.9 Ak výška ceny za službu, ktorú Účastník reklamuje presahuje trojnásobok priemerného rozsahu vyvíjajú služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov, spoločnosť SWAN je povinná odmietnuť Účastníkovi odobrá zaplatať ceny prestahujúcej príjemnej mesačnej rozsah poskytovaných služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo sa jej zaplatať v troch mesačných splátkach.
- 9.10 V prípade, že zmluva reklamovaná uzatrená za opodstatnenú, bude táto zúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uzatrená, prípadne spoločnosť SWAN rozhodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
- 9.11 V prípade ak sa zistí, že reklamácia na je neopodstatnená Účastník nesplní podmienku na odklad platby podľa bodu 9.9. spoločnosť SWAN má úrok z omeškania odo dňa splatenia reklamovanej úhrady.

V prípade, ak sa zistí, že reklamácia na kvalitu služieb je neopodstatnená a spoločnosť SWAN vzniká náklady spojené s prešetrovaním reklamácie, je oprávnený tieto náklady Účastníkom vyúčtovať vo faktúre.

Článok 10
Poručka a Servis.

- Poručku obstaráva Účastník telefonicky do stredu dňa. Telefonické ohlásenia Poručky musí obsahovať okrem požadovaného technického popisu Poručky aj evidenčné číslo objednávky kvôli identifikácii služby v zmluve, prípadne ďalšie informácie požadované spoločnosťou SWAN, ktoré sú nevyhnutne potrebné k zabezpečeniu poskytnutia servisu, ako napr. prístupové meno.
- Účastník je povinný poskytnúť najneskôr Poručku písomne alebo faxom bez zbytočného oneskorenia od telefonického nahliadenia Poručky. Písomné oznámenie musí obsahovať Účastník alebo Zodpovedný zástupca, pričom toto musí obsahovať evidenčné číslo Zmluvy spolu s uvedením dátumu a hodiny telefonického nahliadenia Poručky, podrobný technický popis Poručky, evidenčné číslo objednávky, meno osoby, ktorá Poručku nahlásila a jej telefonné číslo bez zbytočného odkladu po telefonickom nahliadení Poručky.
- V prípade, že Účastník neposkytne písomne telefonické ohlásenia Poručky v zmysle bodu 10.2, spoločnosť SWAN neodpovedá za poskytnutie Servisu podľa Zmluvy.
- Nahliadením Poručky v zmysle bodov 10.1 a 10.2, začína plynúť Doba zlésthu. V rámci Doby zlésthu spoločnosť SWAN je povinná vykonať nevyhnutné opravy na odstránenie Poručky. Doba na odstránenie poruchy je stanovenej na 4 hodiny, pokiaľ táto Poručka nahlásená počas pracovných dní v dobe od 8:00 do 16:00 hodín. V inom čase začína Doba zlésthu plynúť od 8:00 hodiny nasledujúceho pracovného dňa. Spoločnosť SWAN je povinná Účastníka na základe jeho výzvy telefonicky informovať o priebehu riešenia Poručky.
- Poručka sa považuje za odstránenú okamihom obnovenia poskytovania služby alebo okamihom obnovenia dodávanej úpravy. Odstránenie Poručky spoločnosť SWAN Účastníkom oznámí telefonicky.

Článok 11
Zmluvná

- 11.1 Ak v lehote splnenosti nastieje k úhrade dlžnej sumy Účastníkom, má spoločnosť SWAN po jej uplynutí voči Účastníkom nárok na úrok z omeškania vo výške 0,1 % z celkovej dlžnej sumy denne. V prípade, ak by výška úroku z omeškania stanovenej podľa platnej právnej úpravy bola vyššia, ako je dohodnutá podľa prvej vety, má spoločnosť SWAN nárok na úrok z omeškania v základe vyššie.

Článok 12
Rozsah zodpovednosti za škodu a náhrada škody

- 12.1 Spoločnosť SWAN a Účastník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zvrhnutého porušenia povinností uvedených v zmluve, Zmluva a vo všeobecných podmienkach. Spoločnosť SWAN ako aj Účastník neodpovedajú za nepriame škody, následné škody a výhľadiské škody, ak nie je dohodnuté inak.
- 12.2 Spoločnosť SWAN zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkom neposkytnutím, chybným poskytnutím služby alebo iným spôsobom, a to len do výšky pomernej časti ceny podľa článku 6, ak Účastník počas trvania služby nebol Účastníkom poskytovateľ služby na základe zavinenia spoločnosti SWAN, alebo bol poskytovateľ služby. Právo Účastníka na náhradu škody podľa tohto ustanovenia zaniká, ak si ho Účastník písomne neuplatní voči spoločnosti SWAN do troch mesiacov od posledného dňa príslušného fakturačného obdobia.
- 12.3 Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú neprimeranými zmluvnými zmluvnými, prípadne za škodu spôsobenú nevhodným použitím a uplatnením Zariadenia. V týchto prípadoch Účastník zodpovedá aj za nepriame škody, následné škody a výhľadiské škody.
- 12.4 Spoločnosť SWAN neodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neposkytnutia alebo obmedzenia poskytovania služby alebo náhleho ukončenia poruchy, opravy údržby, rekonštrukcie a rekonštrukcie siete alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovej iným operátorom alebo jej časti, alebo ako dôsledok prerušenia Kapacity siete alebo Kapacity siete iného poskytovateľa telekomunikačných služieb. Spoločnosť SWAN takisto neodpovedá za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s neposkytnutím alebo neprimeraným poskytnutím služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú okolnosťami vyklúčiteľnými zodpovednosťou podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 12.5 Spoločnosť SWAN nenesie zodpovednosť za stratu zisku ani za iné ekonomické, nepriame, náhodné alebo následné škody vyplývajúce z prerušenia služby.
- 12.6 Spoločnosť SWAN neodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky služby spôsobené treťou stranou a tiež neodpovedá za služby prístupné v jej sieti, ktoré poskytujú tretia strana.
- 12.7 Spoločnosť SWAN neodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havária charakteru prírodných príčin, výpadky elektrickej energie, krádeže situácie, teroristické útoky, epidémie, hraničné pohotovosť železnice a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami vyklúčiteľnými zodpovednosťou podľa právnych predpisov Slovenskej republiky. Spoločnosť SWAN neodpovedá za škodu spôsobenú akýmkoľvek prerušením služby, prerušením spojenia a znížením kvality služieb v dôsledku poveternostných výpadkov.
- 12.8 Spoločnosť SWAN neodpovedá za škodu vznikajúcu Účastníkom, ak bola spôsobená nevhodným nastavením služieb alebo Zariadenia zo strany Účastníka.
- 12.9 Na ostatné prípady zodpovednosť za škodu sa primerane vzťahuje ustanovenia všeobecného právneho poriadku.

Článok 13
Trvanie a ukončenie Zmluvy

- 13.1 Pokiaľ boli splnené podmienky uvedené vo všeobecných podmienkach, Zmluva je uzavretá podpísaním oprávnených zástupcov oboch zmluvných strán a uzavretá sa má doba neurčitá, pokiaľ nie je dohodnuté inak; najdlhšie na dobu platnosti Licencie spoločnosti SWAN.
- 13.2 Zmluva zaniká:
 - a) uplynutím času, na ktorý bola uzavretá,
 - b) dohodou Účastníkov zmluvy,
 - c) odstúpením od zmluvy,
 - d) výpovedťou,
 - e) ak nie je dohodnuté inak.
- 13.3 Ak bola Zmluva uzavretá na dobu určitú, jej platnosť zaniká uplynutím dohodnutej doby.
- 13.4 Účastník môže odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak mu spoločnosť SWAN:
 - a) oznámí zmenu zmluvných podmienok jeden mesiac vopred a Účastník tieto zmeny neschvaľuje,
 - b) opakuje, ani po reklamácii neposkytuje telekomunikačnú službu podľa Zmluvy, alebo ju poskytuje s podstatnými vadami,
 - c) opakovane hazardérni reklamovanú zmluvu telekomunikačnej služby v uvedenom čase.
- 13.4 Účastník môže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z zálohových dôvodov alebo bez udania dôvodu pri tom podmienkou výpovede je uzavretie všetkých zmluvných voči spoločnosti SWAN.
- 13.5 Spoločnosť SWAN môže odstúpiť od Zmluvy, ak Účastník:
 - a) opakovane neopravuje zariadenie do zaradenia siete alebo krátko zleží zleží tretej osobe, hoc' aj z nezábranosti,
 - b) nezaplatí cenu za služby ani do 45 dní po dň splnenosti,
 - c) pripojí na sieť zariadenie, ktoré nesplňa požiadavky osobitých predpisov (§43 odsek 5, písm. c) zákona), alebo použije také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami, a ani na výzvu spoločnosti SWAN zariadenie neodpojí,
 - d) opakovane poruša Službu, ktorú zmluvníka spoločnosť SWAN kontroluje jej používanie, najmä poskytnutím nepravdivých alebo neúplných identifikčných údajov súvisiacich s poskytovaním služieb alebo ak Účastník používa služby protiprávnym spôsobom,
 - e) opakovane poruša podmienky Zmluvy.
- 13.5 Spoločnosť SWAN môže tiež vypovedať Zmluvu v prípade, ak dlhšie nemeže poskytnúť služby podľa Zmluvy v dohodnutom rozsahu alebo v požadovanej kvalite z dôvodov technickej neslučitelnosti ďalšieho poskytovania služieb. Ak spoločnosť SWAN vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie siete, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služieb podľa Zmluvy, je povinná s výpoveďou doručiť Účastníkom ponuku na poskytovanie týchto služieb, technicky i cenovo výhodnej, so zvýhodneným zľazom v súlade so Zákonom.
- 13.7 Vo výpovedi je Účastník povinný uviesť Evidenčné číslo objednávky, dátum, telefonné číslo, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak má Účastník disponovať alebo je uvedený vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právny subjektivitu. Na výpoveď Účastník použije listinnú objednávku, ktorá upravená, čo sa jedná o osobnú službu.
- 13.8 Výpovedná lehota je rovnaká pre spoločnosť SWAN aj pre Účastníka. Výpovedná lehota uplynú posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

- 13.9 Spoločnosť SWAN aj Účastník sú oprávnení zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení v prípadoch stanovenej Zmluvou, všeobecnými podmienkami alebo v prípade, ak druhá zmluvná strana poruša ktorúkoľvek povinnosť podľa Zmluvy alebo platných právnych predpisov podstatným spôsobom.
- 13.10 Spoločnosť SWAN je ďalej oprávnená zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, ak:
 - a) sa údaje uvedené Účastníkom v Zmluve dohodnute preskúšaním ukážu, že by mohli mať za následok vznik ujmy,
 - b) je Účastník insolventný, najmä ak na majetok Účastníka bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, ak bola na Účastníka uvalená nútená likvidácia podľa osobitných predpisov alebo ak Účastník vstúpil do likvidácie,
 - c) pri ktorúkoľvek ďalšom zmluvnom vzťahu s Účastníkom budú evidovane porušenia po lehote splnenosti,
 - d) Účastník neuhradí zálohovú časť podľa bodu 3.2. písm. g) týchto Všeobecných podmienok najneskôr do 15 dní odo dňa jej splnenosti.
- 13.11 Tieto Zmluvy sa môžu ukončiť aj na základe písomnej dohody spoločnosti SWAN a Účastníka. Účastník, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu dohodou, je povinný písomne požiadať o uzavretie takejto dohody. V rámci dohody je Účastník povinný uviesť Evidenčné číslo objednávky, dátum, telefonné číslo, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak má Účastník disponovať alebo je uvedený vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právny subjektivitu.
- 13.12 Smluvu fyzickej osoby, ktorá je Účastníkom alebo vyhlásením takejto fyzickej osoby za mlávu zmluva bez ďalšieho zarietia. Zmluva takisto zaniká zánikom právnickej osoby, ktorá bola Účastníkom.
- 13.13 Spoločnosť SWAN je oprávnená oznámiť ako sa dozvede o skutočnosti, že Účastník zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol, zastaviť poskytovanie služby.
- 13.14 Pri zániku Zmluvy z ktorúkoľvek dôvodu má je spoločnosť SWAN povinná vrátiť Účastníkovi akékoľvek a zadržované poplatky. Účastník je povinný vrátiť spoločnosti SWAN Zariadenia prípadne iné veci, ktoré sú jej vlastníctvom.
- 13.10 Spoločnosť SWAN pri zániku Zmluvy začne Účastníkom kameňové vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný uhradiť.

Článok 14
Oznarovanie

- 14.1 Spoločnosť SWAN a Účastník sa dohodli, že upozornenia, faktúra, výpoveď a odstúpenie od Zmluvy alebo zálohovky iné oznámenia (ďalej len „Listina“) podľa týchto Všeobecných podmienok sa budú oznamovať ktorýmkoľvek z nasledujúcich spôsobov:
 - a) konkluzivným oznámením,
 - b) bežným doručením,
 - c) iným spôsobom.
- 14.2 Za konkluzivné oznámenie sa považuje doručenie Listiny alebo doručenie Listiny s doručkou na poslednú známu adresu Účastníka. Listina sa považuje za oznámenú dňom, keď Účastník alebo iná osoba splnila na práve úkony, týkajúce sa tejto listiny a ochotná občiansky odovzdať Listinu Účastníkom, prevzatím oznámenia Listinu a pobraním jej prenosu subjektom povenujúcom doručovanie. Ak nemožno Listinu oznámiť z zálohových dôvodov takýmto spôsobom, považuje sa Listina za oznámenú prvým dňom odbernej lehoty určenej na jej vykonanie po tom, ako bola tieto Listina doručená a subjektu poverenému doručovaním (napr. pošta).
- 14.3 Za bežné oznámenie sa považuje doručenie Listiny na poslednú známu adresu Účastníka tým, že v prípade akýchkoľvek pochybností ohľadne okamihu doručenia sa Listina považuje za oznámenú dňom kalendárny deň po jej odoslaní. Pokiaľ sa takýmto spôsobom doručuje upozornenie alebo faktúra a Účastník ju nedobrodo do 15 dní po skončení fakturačného obdobia z dôvodu, že mu nemohla byť doručená alebo z iných dôvodov, je povinný túto skutočnosť do 24 hodín oznámiť na pracovisku spoločnosti SWAN. V prípade, ak tak v lehote 15 dní po skončení fakturačného obdobia neurobil, považuje sa faktúra, alebo upozornenie za oznámenie posledným dňom bežnej lehoty. Ak Účastník v takej lehote oznámí spoločnosti SWAN, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručená opäť faktúra.
- 14.4 Listina oznámená na ktorúkoľvek adresu uvedenú Účastníkom v Zmluve sa považuje za doručenú do pracovnej sítě Účastníka.
- 14.5 Všetky služby oznamovania sú rovnocenné, pričom spoločnosť SWAN je oprávnená podľa vlastnej úvahy použiť na oznamovanie Listín ktorúkoľvek zo spôsobov uvedených v tomto článku.

ČL 15
Právo a sloboda príslušnosť

- 15.1 Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 15.2 Všetky spory, ktoré vzniknú z tejto zmluvy a v súvislosti s ňou vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, budú na základe žiadby niekorej zo zmluvných strán riešené Medzinárodným obchodným rozhodcovským súdom v Bratislave (ďalej len „MORS“) podľa jeho zmluvných podmienok platných predpisov, predovšetkým Rozhodcovieho poriadku MORS. Zmluvné strany sa dohodli na vyhlásení MORS. Jeho rozhodnutie bude pre strany záväzným rozhodnutím. MORS môže rozhodovať spory vzniknuté z tejto zmluvy i podľa zásad spravodlivosti, ktoré prija. Zmluvné strany sa dohodli na vyhlásení súdneho rozhodcovského rozhodujúceho orgánu pre dôvod uvedený v § 40 písm. h) zákona č. 244/2002 Z.z. o rozhodcovskom konaní v platnom znení v čase podpísania žiadby.
- 15.3 Zmluvné strany sa dohodli, že pre účel rozhodovania sporov MORS, sa zberá spoločnosť SWAN považuje za osvedčený predloženie nasledujúcich dokumentov:
 - a) zmluva,
 - b) objednávka,
 - c) preberací alebo odovzdať protokol,
 - d) faktúra,
 - e) všeobecné podmienky.
- 15.4 Rovnako sa zmluvné strany dohodli, že pre účel rozhodovania sporov MORS, sa písomnosť, ktorá je spoločnosť SWAN povinná doručiť Účastníkom, považujú za doručenú, ak boli spoločnosť SWAN zariadené na poslednú Účastníkom oznámenú adresu na doručovanie, bez ohľadu na to, či si Účastník písomnosť písomnosť v odbernej lehote vyzdvihol, alebo ich prevzaté bezodplatne odmietol. Účastník zodpovedá za to, že však oznámí spoločnosti SWAN zmenu adresy na doručovanie.
- 15.8 Spoločnosť SWAN a Účastník sa dohodli, že vzťahy, ktoré nie sú upravené týmito Všeobecnými podmienkami a príslušnými ustanoveniami Zákona, sa spravujú Obchodným zmluvným zmluvným.

Článok 16
Zmeny a platnosť Všeobecných podmienok

- 16.1 Spoločnosť SWAN je oprávnená Všeobecné podmienky meniť.
- 16.2 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny alebo doplnenia Všeobecných podmienok je spoločnosť SWAN povinná Účastníka o týchto zmenách informovať, a to minimálne 15 dní pred účinnosťou tejto zmeny alebo doplnenia na poslednú známu adresu Účastníka.
- 16.3 Pokiaľ Účastník neschvaľuje zo zmenu Všeobecných podmienok, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu následujúceho dňa po dni doručenia nových Všeobecných podmienok. V takomto prípade práva Účastníka Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok.
- 16.4 Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a spoločnosťou SWAN začiatkom Zmluvy a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých náhradov z neložných výpadkov.
- 16.5 Tieto Všeobecné podmienky sa nevzťahujú na predaj Zariadení.
- 16.6 Ak sa niektoré ustanovenie Všeobecných podmienok stane vo vymedzenom rozsahu neplatné, neúčinné resp. nevykonateľné, ostatné ustanovenia, čísla odsekov, zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Spoločnosť SWAN v takomto prípade nahradí neplatné ustanovenie takým platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najviac odlišovať od pôvodného dohodnutého v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmluvu nepodstatného ustanovenia.

Článok 17
Spoločné a záväzné ustanovenia

- 17.1 Text Všeobecných podmienok v slovenskom jazyku je záväzný. Všeobecné podmienky sú spolu s Objednávkou a Činnosťou neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 17.2 Tieto Všeobecné podmienky, ako aj Činnosť budú poskytnuté Účastníkom pred uzavretím Zmluvy.
- 17.3 Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 01. februára 2006.

opravil: 19. 08. 2010

Jozef FÜLE
Füle



SWAN, a. s. • Borská 6 • 841 04 Bratislava • IČO: 35 660 202 • IČ DPH: SK2020324317
OR Okresný súd Bratislava I – vl. č. 2958/B

ODOVZDÁVACÍ PROTOKOL

zriadenia dátovej služby

Účastník (objednávateľ):			
Účastník (v mieste pripojenia):			
Objednávka č.:			
Poskytované služby:			
<input type="checkbox"/> Prístup do Internetu	Prístupová rýchlosť:	---	
	IP adresy:	---	
<input type="checkbox"/> Prístup do VPN MPLS	Prístupová rýchlosť:	---	
<input type="checkbox"/> DSL-to-VPN MPLS	Prístupová rýchlosť:	---	
<input type="checkbox"/> ISDN Back-up	<input type="checkbox"/> VPN		
	<input type="checkbox"/> Internetu		
<input type="checkbox"/> DSL Back-up	Prístupová rýchlosť:	---	
	<input type="checkbox"/> VPN		
	<input type="checkbox"/> Internetu		
<input type="checkbox"/> IPSec-to-MPLS	Počet kônt:	---	
<input type="checkbox"/> MPLS-to-Internet			
<input type="checkbox"/> Iné			
Rozhranie u účastníka:			
Potvrdenie prevzatia poskytovanej služby:			
Dátum:			
Zástupca poskytovateľa:		Zástupca účastníka (objednávateľa):	
Podpis:		Podpis:	
Pečiatka		Pečiatka	
Využívanie koncových telekomunikačných zariadení a služieb poskytovaných prostredníctvom nich je viazané Všeobecnými podmienkami poskytovania telekomunikačných služieb SWAN, a. s.			
Poznámka:			

Ulica (koncový bod A (v.m.les), prípojeň):

Obchodné meno (alebo priezvisko, meno, titul):

Ulica: Orient. č.: Obec (sídlo): PSČ:

Poschodie: Zodpovedná osoba v objekte: Tel.: Mobil:

Prípojené koncové zariadenie (výrobca, typ, model):

Požadované rozhranie: X.21 V.35 10BaseT G.703 iné:

Ak vnútorné vedenie v objekte je vybudované, účastník zabezpečí súhlas s využitím vnútorného telekomunikačného vedenia (vlastníka, resp. správcu vnútorných rozvodov) a zabezpečí súhlas vlastníka, resp. správcu vnútorných rozvodov, ak sa postupuje ako keby vedenie nebolo vybudované.

Účastník požaduje vnútorné vedenie v objekte vybudovať ako súčasť zriaďovaného telekomunikačného okruhu a zabezpečí súhlas vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti s inštaláciou v objekte a technickú dokumentáciu existujúcich vnútorných rozvodov.

Účastník zabezpečí vybudovanie vnútorného vedenia podľa požiadaviek SWAN, a.s.

Vyhlasenie vlastníka, resp. správcu (súhlasiteľnosť v ktorej má byť namiestnený koncový bod) (len ak vlastníka nehnuteľnosti iný ako účastník):

Priezvisko, meno, titul (alebo obchodné meno) vlastníka nehnuteľnosti:

IČO: DIČ: IČ DPH:

Ulica: Obec (sídlo): PSČ:

Orientačné číslo: Súpisné číslo: Poschodie: Miestnosť (byť) č.: Kontaktný telefón:

vlastník, resp. správca nehnuteľnosti súhlasí s využitím vnútorného telekomunikačného vedenia pre zriadenie telekomunikačného okruhu podľa požiadavky SWAN, a.s.

vlastník, resp. správca nehnuteľnosti súhlasí s umiestnením antény rádiového spoja a vybudovaním vnútorného vedenia v objekte

podpis a pečiatka vlastníka nehnuteľnosti

Ulica (koncový bod B (v.m.les), prípojeň):

Obchodné meno (alebo priezvisko, meno, titul):

Ulica: Orient. č.: Obec (sídlo): PSČ:

Poschodie: Zodpovedná osoba v objekte: Tel.: Mobil:

Prípojené koncové zariadenie (výrobca, typ, model):

Požadované rozhranie: X.21 V.35 10BaseT G.703 iné:

Ak vnútorné vedenie v objekte je vybudované, účastník zabezpečí súhlas s využitím vnútorného telekomunikačného vedenia (vlastníka, resp. správcu vnútorných rozvodov) a zabezpečí súhlas vlastníka, resp. správcu vnútorných rozvodov, ak sa postupuje ako keby vedenie nebolo vybudované.

Ak vnútorné vedenie v objekte nie je vybudované, účastník požaduje vnútorné vedenie v objekte vybudovať ako súčasť zriaďovaného telekomunikačného okruhu a zabezpečí súhlas vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti s inštaláciou v objekte a technickú dokumentáciu existujúcich vnútorných rozvodov.

Účastník zabezpečí vybudovanie vnútorného vedenia podľa požiadaviek SWAN, a.s.

Vyhlasenie vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti (v ktorej má byť namiestnený koncový bod) (len ak vlastníka nehnuteľnosti iný ako účastník):

Priezvisko, meno, titul (alebo obchodné meno) vlastníka nehnuteľnosti:

IČO: DIČ: IČ DPH:

Ulica: Obec (sídlo): PSČ:

Orientačné číslo: Súpisné číslo: Poschodie: Miestnosť (byť) č.: Kontaktný telefón:

vlastník, resp. správca nehnuteľnosti súhlasí s využitím vnútorného telekomunikačného vedenia pre zriadenie telekomunikačného okruhu podľa požiadavky SWAN, a.s.

vlastník, resp. správca nehnuteľnosti súhlasí s umiestnením antény rádiového spoja a vybudovaním vnútorného vedenia v objekte

podpis a pečiatka vlastníka nehnuteľnosti

Iné požiadavky:

Dátum: Dátum: Dátum:

Meno a priezvisko: Meno a priezvisko: Meno a priezvisko:

podpis a pečiatka účastníka

podpis a pečiatka obchodného zástupcu

podpis a pečiatka prevádzkovateľa

ZRUŠENIE UTAJENIA

Nové číslo: 312.353/2010-SBP

Na základe rozhodnutia vedúceho
č. 312.254/2010-SBP~~VYHRADENÉ~~Príloha č. 5 k č.p.: MZV-V-4842000-REUG-SK
Počet listov: 3 312.353/2010-SBPPríloha číslá 19. 08. 2010 Jozef FÜLE
Füle

Príloha č. 5 Zmluvy - zoznam prípojných bodov služby IP VPN

Zastupiteľský úrad	Stát	Ulica	Mesto	Parametre
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Buenos Aires	Argentína	Figueras Alcorta 1428	Buenos Aires	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Canberra	Auštália	Cadgosa Circuit, O' Malley 2506	Canberra	256kbps - 2Mbps
Stála delegácia NATO Brusel	Belgicko	Boulevard Leopold III, NATO HQ 1110	Brusel	256kbps - 2Mbps
Stále zastúpenie SR pri EÚ Brusel	Belgicko	Avenue de Cortenbergh 79 1110	Brusel	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Bruseli	Belgicko	Avenue Mollere	Brusel-Ixelles	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Minsku	Bielorusko	Platonova 1-B, 220 034	Minsk	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Sarajevu	Bosna Hercegovina	Skopljaneka br.7.710 00	Sarajevo	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Brazílii	Brazília	Avenida das Nações Lote 21 B, Cd.805, CEP 70 200-902	Brasília, D.F.	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Sofii	Bulharsko	Biv. Janko Baskazov 1504	Sofia	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Nikózií	Cyprus	4, Kalamatas St., Acropolis, P.O. Box 1188, Strovolos 2002	Nikózia	256kbps - 2Mbps
Generálny konzulát SR v Brne	Česká republika	Vodová 11, 612 00	Brno	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Prahe	Česká republika	Pod Hradbami 1, 160 00	Praha	256kbps - 2Mbps
Slovenský inštitút v Prahe	Česko	Jiřská 480/16, 110 00	Praha	256kbps - 2Mbps
Generálny konzulát SR v Šanghaji	Čína	1378 Huaihai Central Road, 2000 31	Shanghai	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Pekingu	Čína	Ri Tan Lu, Jian Guo Men Wal, 100 600	Peking	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Kodani	Dánsko	Vesterled 2100	Kodaň	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Káhire	Egypt	3, Adel Hossain Roslom, 450/11784	Cairo	256kbps - 2Mbps
Pobočka zastupiteľského úradu SR v Addis Abebe	Etiópia	Bole sub-city, Ezer Shola Residential Houses, W	Addis Abeba	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Helsinkách	Fínsko	Annankatu 26, 00100	Helsinki	256kbps - 2Mbps
Slovenský inštitút v Paríži	Francúzsko	Rue du Ranelagh 126, F- 75018	Paríž	256kbps - 2Mbps
Stála misia SR pri OECD Paríž	Francúzsko	28, avenue d'Eyalaü, 750 18	Paríž	256kbps - 2Mbps
Stála misia SR pri Rade Európy Štrasburg	Francúzsko	Rue Ehrmann, 67000	Štrasburg	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Paríži	Francúzsko	125, Rue du Ranelagh, 750 18	Paríž	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Haagu	Holandsko	Parkweg 2685	Haag	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Záhrebe	Chorvátsko	Prilaz Ofure Dežalica br. 10, 10000	Zagreb	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Dillí	India	30-W, Niti Marg, Chanakya Park, New Delhi 110021	Dillí	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Jakarte	Indonézia	Jalan Profesor Mohammad Yamin 29, 1388	Jakarta	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Bagdade	Irak	Street 37, P.O.Box 2038	Bagdad-Jadriyah	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Teheráne	Irán	No.38, Sarjashgar Fathali (ex - Zakamgan), Val-e-sar Ave, P.O.Box.18985-8341, 18887	Teherán	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Tel Avive	Izrael	Jabotinsky 37, P.O.Box 6459	Tel Aviv	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Dublini	Írsko	Glyde Road, Ballsbridge	Dublin	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Tokyu	Japonsko	2-11-33, Motozababu, Minato-ku, 106-0046, Tokyo	Tokyo	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Pretórii	Južná Afrika	930 ARCADIA Street, Arcadia 0083	Pretoria	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Ottawe	Kanada	Rideau Terrace, K1M 2A1	Ottawa-Ontario	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Astane	Kazachstan	rajón (District) Sary- Arka, mikrorajón (Microdistrict) Karaokef 5, 010000	Astana	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Nairobi	Kenia	Millman Road, 302 04	Nairobi	256kbps - 2Mbps

Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Soule	Kórejská republika (Južná Kórea)	388-1 Hannam-dong, Yongsam-gu, 140-210	Seoul	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Kuvaite	Kuvajt	Block No.2, Street No.18, Villa No 22, 131 23	Arqa Surra	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Tripolise	Libya	Hay Al-Andalus, Gargareh Street, 3 km, P.O. BOX 5721	Libya	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Lotyšsku	Lotyšsko	Smilšu iela 8, 1050	Rīga	256kbps - 2Mbps
Generálny konzulát SR v Békešskej Čaba	Maďarsko	Derkovits sor 7, 5600	Békešská Čaba	256kbps - 2Mbps
Slovenský inštitút v Budapešti	Maďarsko	Rákoczi út. 15, H - 1088	Budapest	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Budapešti	Maďarsko	Stefánia út., 1143	Budapest XIV	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Malezii	Malajzia	11, Jalan U-Thant, 55000	Kuala Lumpur	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Mexiku	Mexiko	México 11 580, Julio Varo 95	México	256kbps - 2Mbps
Generálny konzulát SR v Mníchove	Nemecko	Vollmannstrasse 26d, 819 25	Mníchov	256kbps - 2Mbps
Pobočka zastupiteľského úradu SR v Bonne	Nemecko	August-Bier-Strasse 31, 531 26	Bonn	256kbps - 2Mbps
Slovenský inštitút v Berlíne	Nemecko	Zimmerstr. 27, 108 68	Berlín	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Berlíne	Nemecko	Friedrichstrasse 60, 101 17	Berlín	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Abudži	Nigéria	Abuja, Nigeria	Nigéria	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Oslo	Nórsko	Thomas Heftyes gate 24, N-0244	Oslo	256kbps - 2Mbps
Generálny konzulát SR v Krakove	Poľsko	ul. św. Tomazsa 34, 00-581	Kraków	256kbps - 2Mbps
Slovenský inštitút vo Varšave	Poľsko	ul. Krzywa Kolo 12/14 a 00-270	Warszawa	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky vo Varšave	Poľsko	ul. Litewska 8, 00-581	Warszawa	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Lisabone	Portugalsko	Avenida Fontes Pereira de Melo 19, 7, Dto 1050-118	Lisboa	256kbps - 2Mbps
Slovenský inštitút vo Viedni	Rakúsko	Wipplingerstrasse 24-26, 1010	Wien	256kbps - 2Mbps
Stála mláta SR pri OBSE Viedeň	Rakúsko	Blasstrasse 34, A-1190	Wien	256kbps - 2Mbps
Stála mláta pri medzinárodných akciách SR vo Viedni	Rakúsko	Blasstrasse 34, A-1190	Wien	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky vo Viedni	Rakúsko	Armbusterstrasse 24, A-1190	Wien	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Bukurešti	Rumunsko	Strada Otetari, 702 09	Bukurešť	256kbps - 2Mbps
Generálny konzulát SR v Sankt Peterburgu	Rusko	ul. Orbeli č. 21/2, 194 223	Sankt Peterburg	256kbps - 2Mbps
Slovenský inštitút v Moskve	Rusko	ul. 2 Brestská 27, 125-056	Moskva	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Moskve	Rusko	ul. J. Fudjka 17/19, 123 088	Moskva	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Lubľani	Slovensko	Tivoljská cesta 4, P.P.365, 1000	Ljubljana	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Londýne	Spojené kráľovstvo	26, Kensington Palace Gardens, W8 4QY	Londýn	256kbps - 2Mbps
Generálny konzulát SR v Los Angeles	Spojené štáty	10 940 Wilshire Boulevard, Suite 2036, CA 90024	Los Angeles	256kbps - 2Mbps
Generálny konzulát SR v New Yorku	Spojené štáty	801 Second Avenue, 12th Floor, 10017	New York	256kbps - 2Mbps
Stála mláta SR pri OSN New York	Spojené štáty	801 Second Avenue, 10017	New York	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky vo Washington	Spojené štáty	3523 International Court NW Washington DC, 20008	Washington, D.C.	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Belehrade	Srbsko	Brijun, Bulevar umetnosti 18, Novi Beograd 110 70	Belehrad	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Damasku	Sýria	East Villa - Mezzah, 23118	Damascus	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Madrid	Španielsko	C/Pinar 20, 28006	Madrid	256kbps - 2Mbps
Stála mláta SR pri OSN Ženeva	Švajčiarsko	9, chemin de l'Anclenne Route, 1218	Grand Saconnex	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Bern	Švajčiarsko	Thunstrasse 99, 3000	Bern	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Štokholme	Švédsko	Arsenalagatan 23 TR, P.O.Box 7183	Stockholm	256kbps - 2Mbps
Slovenský inštitút v Ríme	Taliansko	Via dei Colli della Farnesina 144, 00184	Rím	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Ríme	Taliansko	Via dei Colli della Farnesina 144 VIA 00184	Rím	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Bangkok	Thajsko	8-11 Floor, South Sathorn Road, 10 120	Thajsko	256kbps - 2Mbps
Generálny konzulát SR v Istanbul	Turecko	Gouvern Sokak, No.8, I.Levant, 34 330	Istanbul	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Ankare	Turecko	Atatürk Bulvari, 088 92	Ankara	256kbps - 2Mbps

Generálny konzulát SR v Užhorode	Ukrajina	Lokoty 4, 880 17	Užhorod	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Kyjeve	Ukrajina	Jaroslavov Val č. 34, 010 01	Kyjev	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Taškente	Uzbekistan	ul. Kichik Bašjogoč 36, 1000 70	Taškent	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky vo Veľkém Ríme	Vaňkán	Via dei Colli della Farnesina 144, 00194	Rím-Vaňkán	256kbps - 2Mbps
Slovenský ekonomický a kultúrny úrad Taipei	Taiwan	Rm 2410 No. 333 Sec., Kee Lung Rd. Taipei	Taipei	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Helénskej republike	Grécko	Georgiou Stefan 4, Palato Psychiko, 15452	Aény	256kbps - 2Mbps
Veľvyslanectvo Slovenskej republiky v Havane	Kuba	Calis 68, No. 52, entre 5 - tayí - ma, Miramar	Havana	256kbps - 2Mbps



Tarifa na poskytovanie verejnej telefónnej služby

opravil: 19. 08. 2010

MZV SR

Platná od 1.7.2008

Jozef FÜLE
Füle

Vnútroštátne volania v rámci SR	Časové pásmo	Tarifa
Miestne volania (DLC)	silná prevádzka	1,10 (1,31)
Miestne volania (DLC)	slabá prevádzka	1,10 (1,31)
Medzimestské volania (DLD)	silná prevádzka	1,50 (1,79)
Medzimestské volania (DLD)	slabá prevádzka	1,50 (1,79)
Volania do mobilných sietí (F2M)	silná prevádzka	4,40 (5,24)
Volania do mobilných sietí (F2M)	slabá prevádzka	4,40 (5,24)

Medzinárodné volania		
Zaradenie krajín do tarifných pásiem		
0	Česká republika, Maďarsko, Nemecko, Poľsko, Rakúsko	1,70 (2,02)
I	Belgicko, Cyprus, Čína, Dánsko, Estónsko, Fínsko, Francúzsko, Grécko, Holandsko, Írsko, Island, Kanada, Lichtenštajnsko, Litva, Lotyšsko, Luxembursko, Malta, Mrazko, Nórsko, Parenské ostrovy USA, Portoriko, Portugalsko, Rusko, Slovinsko, Španielsko, Spojené štáty americké, Švajčiarsko, Švédsko, Taliansko, Vatikán, Veľká Británia a Severné Írsko	1,70 (2,02)
II	Albánsko, Ažírsko, Andorra, Argentína, Austrália, Bahamy, Bielorusko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Burundi, Dominikánska republika, Gabun, Ghana, Guizínsko, Guam, Honkong, Čína, Chorvátsko, Indonézia, Izrael, Japonsko, Juhoafrická republika, Juhoafrická Kórea Južná, Kostarika, Kuvajt, Libanon, Malajsko, Mexiko, Moldavsko, Namíbia, Niger, Nový Zéland, Palestína, Peru, Rumunsko, San Maríno, Singapur, Tchaj-wan, Turecko, Ukrajina, Uzbekistan, Venezuela	7,20 (8,57)
III	Azerbejdžan, Faerské ostrovy, Gibraltar, Líbya, Macedónsko, Maroko, Tunisko	9,00 (10,71)
IV	Afganistan, Angola, Anguilla, Antigua a Barbuda, Antily Holandské, Arménsko, Aruba, Bahrajn, Bangladéš, Barbados, Belize, Benin, Bermudy, Bolívia, Botswana, Brazília, Burkina Faso, Čad, Dominika, Džibuti, Egypt, Ekvádor, Filipíny, Gambia, Grenada, Guadeloupe, Guatemala, Guinea republika, Guyana francúzska, Haiti, India, Irán, Jemajka, Jemen, Jordánsko, Kajmanské ostrovy, Kamerun, Kapverdy, Katar, Kazachstan, Kolumbia, Komory a Mayotte, Libéria, Macao, Madagaskar, Maldivy, Martinik, Mauritánia, Maurícius, Mikronézia, Mongolsko, Montserrat, Mozambik, Nigéria, Nikaragua, Nová Kaledónia, Omán, Palestína, Panama, Parenské ostrovy britské, Pobrežie Slonoviny, Reunion, Rovinná Guinea, Rwanda, Salvador, Samoa americká, Saudská Arábia, Senegal, Seychely, Spojené arabské emiráty, Srí Lanka, Stredoafriická republika, Sudán, Surinam, Sv. Krištof a Nevis, Sv. Lucia, Sv. Peter a Michal, Sv. Vincent a Grenadiny, Sýria, Tadžikistan, Tanzánia, Thajsko, Togo, Trinidad a Tobago, Turky, Uganda, Uruguaj, Vietnam, Zambie, Zimbabwe	12,90 (15,35)
V	Bhután, Honduras, Mariany severné, Mayotte, Somálsko	19,00 (22,61)
VI	Astancón, Brunel, Etiópia, Falklandy - Malviny, Kaňa, Kuba, Lesotho, Palau, Papua-Nová Guinea, Paraguay, Polynézia francúzska, Svazijsko, Turkmenistan	31,00 (36,89)
VII	Cookove ostrovy, Dem. Rep. Kongo, Diego Garcia, Eritrea, Fidži, Grónsko, Guinea - Bissau, Guyana republika, Irak, Kambodža, Kirgizstan, Krištof, Kongo, Kórea (DR), Laos, Malawi, Mal, Marshallova Ostrovy, Myanmar - Barma, Nauru, Nepál, Niua, Šalamúnove ostrovy, Samoa západná, Sierra Leone, Sv. Helena, Sv. Tomáš a Princov ostrov, Thuraya, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Východný Timor, Wallis a Futuna	45,00 (53,55)
	Medzinárodné mobilné siete: Albánsko, Ažírsko, Andorra, Argentína, Austrália, Belgicko, Bielorusko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Cyprus, Česká republika, Čierna Hora, Čína, Dánsko, Estónsko, Fínsko, Francúzsko, Gabon, Ghana, Grécko, Holandsko, Hong Kong, Chile, Chorvátsko, Indonézia, Írsko, Island, Izrael, Juhoafrická republika, Kostarika, Kuvajt, Libanon, Lichtenštajnsko, Litva, Lotyšsko, Luxembursko, Macedónia, Maďarsko, Malajzia, Malta, Monako, Namíbia, Nemecko, Nový Zéland, Nórsko, Peru, Poľsko, Portugalsko, Rakúsko, Rumunsko, Rusko, Singapur, Slovinsko, Srbsko, Španielsko, Švajčiarsko, Švédsko, Taliansko, Tchaj-wan, Uzbekistan, Veľká Británia a Severné Írsko, Venezuela	6,90 (8,21)

Volania na čísla so špeciálnym číslovaním	Tarifikácia		
Čísla bezplatných volaní (0800 xxx xxx, 15x, 112)			bezplatne
Čísla so zľadením poplatkov (0850 xxx xxx)	1 sekunda		1,30 (1,55)
Číslo pre vytáčaný prístup do internetu (019xy)	1 sekunda	silná prevádzka	0,80 (0,95)
Číslo pre vytáčaný prístup do internetu (019xy)	1 sekunda	slabá prevádzka	0,40 (0,46)
Skrátené regionálne čísla (16 xxx)	1 minúta		2,50 (2,98)
Skrátené národné čísla (17 xxx a 18 xxx)	1 minúta		3,90 (4,64)
Služby prevádzkovateľov sietí (12 xxx okrem 12 149 a 12 111)	1 minúta		6,90 (8,21)
Informačná linka o účastníckych číslach vo všetkých sieťach (1180)	1 minúta		8,60 (11,42)
Informačná linka o účastníckych číslach T-Com (1181)	1 minúta		8,60 (11,42)
Informačná linka o účastníckych číslach Orange (1185)	1 minúta		14,80 (17,61)
Informačná linka o účastníckych číslach T-Mobile (1188)	1 minúta		14,80 (17,61)
Informačná linka o medzinárodných účastníckych číslach (12 149)	1 minúta		14,80 (17,61)
Služba T-Com Info Asistent (12 111)	1 minúta		9,60 (11,42)
Univerzálna odkazová stránka T-Com (0806 a 0809 xxxxxx)	1 minúta		1,90 (2,26)

Tarify sú uvedené v cenách za minútu spojenia bez DPH, a v zátvorke s DPH ktorá je stanovená platnou legislatívou v zákone o dani z pridanej hodnoty. Bežné hovory sú účtované po sekundách od prvej sekundy, volania na čísla so špeciálnym číslovaním sú účtované podľa uvedených časových intervalov.

Pre vnútroštátne volania sú platné časové pásma: silná prevádzka: pracovné dni od 7:00 do 19:00, slabá prevádzka: pracovné dni od 19:00 do 7:00, dni pracovného voľna a dni pracovného pokoja od 0:00 do 24:00. Medzinárodné volania sú účtované podľa zaradenia krajín do tarifných pásiem a bez rozlíšenia časových pásiem prevádzky.

ZRUŠENIE UTAJENIA

Nové číslo: 312-353/2010-58PI

Na základe rozhodnutia vedúceho
č. 312-254-58PI

~~VYHRADENÉ~~

Príloha č. 8 k č.p. MZY-V-434/2008-REUS-SK-

312-353/2010-58PI

Počet listov: 7

Príloha úplná 19. 08. 2010

Jozef FÜLE
Füle

PRÍLOHA Č. 8 K ZMLUVE O POSKYTOVANÍ ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKAČNÝCH SLUŽIEB

PORIADOK A KVALITA POSKYTOVANIA SLUŽBY „SLA IP“

Preambula

Predmetom prílohy je popis Služby, ktorá zaväzuje SWAN poskytovať Účastníkovi elektronickú komunikačnú službu s dodržiavaním hodnôt prevádzkových parametrov stanovených v tomto dodatku. SWAN sa týmto dodatkom zaväzuje poskytovať dohodnutú úroveň SLA.

Čl. 1 Vymedzenie pojmov

- „Doba zriadenia“** je garantovaná doba, od prijatia Objednávky na zriadenie Služby na obchodnom mieste spoločnosti SWAN, po odovzdanie Služby a potvrdenie Odovzdávacieho protokolu Účastníkom.
- „Minimálny čas testovania“** je minimálna doba na testovanie všetkých technických prostriedkov a prenosového prostredia na riadne poskytovanie Služby z hľadiska technologických a technických parametrov.
- „Obdobie“** je doba, počas ktorej spoločnosť SWAN zodpovedá za dodržiavanie dohodnutých parametrov Služby. Obdobie je vždy jeden kalendárny mesiac.
- „Porucha“** je taký stav Služby, ktorý znemožňuje Účastníkovi riadne používanie Služby v rozsahu a kvalite stanovenej v technických podmienkach, alebo keď jeden prípadne viac technických parametrov nedosahuje úroveň uvedenú v Zmluve, resp. v jej prílohách, alebo úroveň podľa odporúčaní ITU-T.
- „Doba opravy“** (ďalej len DO) je doba opravy poruchy vyjadrená v minútach a počíta sa, ako doba medzi nahlásením poruchy účastníkom operátorovi strediska NOC spoločnosti SWAN a okamihom obnovenia prevádzky, potvrdeným účastníkom.
- „Dostupnosť služby“** (ďalej len DS) je garantovaná dostupnosť Služby, vyjadrená ako podiel času, počas ktorého môže objednávateľ využívať Službu v dohodnutom rozsahu, kvalite a Obdobím. Výsledná hodnota DS je vyjadrená v percentách a zaokrúhľená na jedno desiatinné miesto smerom nahor.
- „Maximálna doba odozvy“** je maximálna doba od telefonického nahlásenia poruchy Účastníkom, po telefonické potvrdenie odôvodnenosti resp. neodôvodnenosti hlásenia poruchy zo strany spoločnosti SWAN. V prípade odôvodnenosti informuje spoločnosť SWAN Účastníka o predpokladanej príčine poruchy, predpokladanom čase jej odstránenia a požiadavkách na prípadné poskytnutie súčinnosti pri lokalizácii a odstraňovaní poruchy.
- „Operátor strediska NOC“** je kontaktná osoba spoločnosti SWAN na nahlasovanie poruchových stavov a ich riešení, ktorá je pracovníkom Technickej divízie spoločnosti SWAN.
- „Zaznamenaná hodnota“** je hodnota, ktorá je nameraná / vypočítaná v informačných systémoch spoločnosti SWAN

- j) „**SLA**“ (Service Level Agreement) je Dohodnutá úroveň poskytovanej služby.
- k) „**Chrbticová sieť**“ je Sieť zabezpečujúca prenos IP paketov, pozostávajúca výlučne z vybraných uzlov siete v ktorých má SWAN nainštalované zariadenia na meranie parametrov siete. Súčasťou chrbticovej siete sú aj prepojenia medzi týmito uzlami.
- l) „**Výpadok siete**“ je situácia v ktorej uzol cez ktorý je zákazník pripojený nemôže z chrbticovej siete prijímať alebo do nej posielať pakety po dobu nepretržitých 15 minút.
- m) „**Oneskorenie**“ je priemerný čas potrebný na prenesenie paketu z jedného koncového bodu siete do druhého koncového bodu siete a späť, meraný spoločnosťou SWAN počas dohodnutej doby merania a v stave, kedy je služba vymedzená len pre účely merania.
- n) „**Stratovosť**“ je priemerný počet paketov (vyjadrený v percentách) poslaných medzi dvomi uzlami siete počas dohodnutej doby merania, ktoré podľa merania spoločnosti SWAN neboli úspešne doručené. Počas merania musí byť služba vymedzená len pre účely merania.
- o) „**Variácia oneskorenia (jitter)**“ je priemerná variácia oneskorenia medzi vybranými uzlami siete meraná spoločnosťou SWAN počas dohodnutej doby merania. Počas merania musí byť služba vymedzená len pre účely merania.

Čl. 2 Určenie základných parametrov SLA

- a) Účastník a spoločnosť SWAN sa dohodli na nasledovných parametroch:

SLA parameter	Hodnota
Doba potvrdenia objednávky	do 5 pracovných dní
Doba zriadenia	do 30 pracovných dní
Mínimálny čas testovania	1 hodina

- b) Spoločnosť SWAN poskytuje Účastníkovi parametre a hodnoty pre poskytovanie SLA podľa nasledovnej špecifikácie:

Pre typ prístupovej technológie: FWA 3,5 GHz

	Stratovosť počas 95% času merania	Oneskorenie počas 95% času merania	Variácia oneskorenia a počas 95% času merania	Doba odstránenia poruchy (DOP)	Dostupnosť
SLA I	Max. 0.3%	80ms	10ms	4 hodiny	99.9%
SLA II	Max. 0.7%	80ms	15ms	8 hodiny	97%
SLA III	Max. 1%	95ms	20ms	24 hodiny	95%

- * SLA I je poskytované výlučne s použitím záložného pripojenia – backup.
- * Parametre sa vzťahuje pre meranie voči FWA 26, RR spoj, DO, opt. Trasa
- * SLA I je poskytované výlučne s použitím záložného pripojenia – backup

Pre typ prístupovej technológie: FWA 26, RR spoj, Digitálny okruh, Optika

	Stratovosť počas 95% času merania	Oneskorenie	Variácia oneskorenia počas 95% času merania	Doba odstránenia poruchy (DOP)	Dostupnosť
SLA I	Max. 0.3%	80ms	10ms	4 hodiny	99.9%
SLA II	Max. 0.7%	80ms	15ms	6 hodiny	99,5%
SLA III	Max. 1%	95ms	20ms	12 hodiny	99%

* SLA I je poskytované výlučne s použitím záložného pripojenia - backup

Výpočet dostupnosti služby

a) Dostupnosť služby (DS) je vyjadrená v % a vypočíta sa podľa vzorca:

$$DS = \frac{(T_s - T_N)}{T_s} \times 100\%$$

kde T_s – čas prevádzky služby (okruhu) v mesiaci

T_N – čas nedostupnosti služby (okruhu) v mesiaci

b) do T_N sa nezapočítava:

- o doba ohlásených plánovaných prác
- o doba ohlásených neplánovaných prác
- o doba merania
- o dočasné prerušenie poskytovania služby na žiadosť Účastníka
- o dočasné prerušenie poskytovania služby z dôvodu zmeny prevádzkových parametrov okruhu resp. služby na žiadosť Účastníka (zmena rýchlosti a pod.), z dôvodu prekládky jedného koncového bodu na žiadosť Účastníka a pod.
- o prerušenie spôsobené Účastníkom alebo dôvodom na strane Účastníka je najmä ale nie len prerušenie:
 - spôsobené nevhodným používaním zariadení spoločnosti SWAN zo strany objednávateľa alebo ich odpojením
 - spôsobené výpadkom elektrického napájania na strane Účastníka
- o neumožnenie prístupu technických pracovníkov spoločnosti SWAN do priestorov, v ktorých je umiestnená infraštruktúra alebo koncový bod Zákazníka
- o neposkytnutie súčinnosti zo strany Zákazníka pri poruche
- o zapríčinené nefunkčnosťou (aj opakujúcou sa) koncových zariadení, ktoré sú majetkom Účastníka
- o prerušenie z dôvodu nepredvídateľných a neodvrátiteľných udalostí (Vis Major)

Časy sa počítajú na celé minúty, dostupnosť sa vyjadruje v % zaokrúhlene na jedno desiatinné miesto smerom nahor.

Čl. 3 Meranie

Spoločnosť SWAN vykonáva periodické merania v a medzi vybranými uzlami siete. Merania a garancie parametrov uvedených v čl. 2 tejto prílohy sa vzťahujú iba na sieť spoločnosti SWAN (chrbticová sieť a prístupový okruh) a nezahŕňajú iné siete do, alebo cez ktoré môže byť zákazník pripojený/prepojený. Meranie Stratovosti,

Oneskorenia a Variácie oneskorenia sa vykonáva pri nezaťaženej linke. Doba merania závisí od individuálnej dohody s Účastníkom.

Spoločnosť SWAN si vyhradzuje právo zmeniť meracie body a metodológiu merania bez súhlasu zákazníka.

Čl. 4 Postup pre poruchové stavy - Účastník

a) Miestom na nepretržité (24 hodín denne, 7 dní v týždni, 52 týždňov v roku) nahlasovanie porúch na poskytovaných službách NOC (dohľadové stredisko, Helpdesk) spoločnosti SWAN:

- telefónne číslo +421 2 35 000 999
- faxové číslo +421 2 35 000 919
- mobil +421 908 706 819
- e-mail helpdesk@swan.sk

b) Nahlásenie poruchy

Telefonické nahlásenie poruchy do strediska NOC spoločnosti SWAN musí obsahovať:

- Meno a funkciu osoby nahlásujúcej poruchu,
- kontaktné telefónne číslo,
- evidenčné číslo objednávky služby, resp. označenie služby podľa protokolu o odovzdaní,
- čas vzniku poruchy,
- podrobný technický popis poruchy.

Čl. 5 Postup pre poruchové stavy - spoločnosť SWAN

a) Ohlasovanie poruchy

Pri nahlásení poruchy pracovník NOC spoločnosti SWAN je povinný vytvoriť ticket, pridelí poruche evidenčné číslo a informuje o ňom Zodpovedného zástupcu Účastníka alebo Kontaktnú osobu, ktorý poruchu nahlásuje. Toto evidenčné číslo sa bude používať vo všetkých ďalších kontaktoch súvisiacich s danou poruchou a bude použité pri vypracovávaní písomnej správy o poruche.

b) Odstraňovanie poruchy

1. Zodpovedný zástupca Účastníka alebo Kontaktná osoba sa môže príbežne telefonicky informovať o priebehu odstraňovania poruchy na NOC spoločnosti SWAN.

2. Spoločnosť SWAN sa zaväzuje:

- Začať činnosti potrebné na odstránenie poruchy (Doba odozvy) do 30 minút od nahlásenia poruchy.
- Odstrániť poruchu podľa úrovne jej klasifikácie.
- Počas diagnostikovania poruchy vynaložiť všetko úsilie na čo najskoršie obmedzenie vplyvu poruchy za účelom zabezpečenia aspoň minimálneho rozsahu služby až do jeho úplného obnovenia.

c) Odstránenie porúch

Po odstránení poruchy pracovník NOC spoločnosti SWAN oznámi telefonicky odstránenie poruchy zodpovednému zástupcovi Účastníka alebo Kontaktnéj osobe Účastníka.

d) Reklamácia porúch

Pre potreby reklamačného konania sú platné časy nahlásenia a odhlásenia poruchy na operátorovi NOC spoločnosti SWAN v zmysle predchádzajúcich bodov podľa záznamov v dohľadovom systéme a Ticketing systéme spoločnosti SWAN.

Čl. 6 Postup pre plánované práce

- a) V prípade plánovaného prerušenia služby alebo vykonávaní činností, ktoré môžu viesť k ich prerušeniu, je spoločnosť SWAN povinná písomne/emailom, resp. telefonicky oznámiť vykonávanie plánovanej práce Účastníkovi minimálne 2 (dva) pracovné dni vopred.
- b) Zákazník je povinný príjem informácie obratom potvrdiť faxom na č +421 2 35 000 919, resp. emailom na adresu helpdesk@swan.sk, prípadne počas telefonického oznámenia, pričom hovor je zaznamenávaný.
- c) Účastník má právo žiadať zmenu času a postupu vykonania plánovanej práce, ak by zmena zmenšila dopad plánovanej práce na poskytované služby a spoločnosť SWAN sa zaväzuje požiadavke vyhovieť, ak to bude v jeho možnostiach.
- d) Účastník nemá právo zamedziť vykonaniu plánovanej práce.
- e) SWAN sa zaväzuje, že čas a postup plánovanej práce bude voliť tak, aby v maximálnej miere znížil dopad na poskytované služby.
- f) V prípade akejkoľvek zmeny ohlásených údajov je SWAN povinný túto zmenu prerokovať s Účastníkom rovnakým postupom, ako novú plánovanú prácu, pričom sa Účastník zaväzuje reagovať obratom, ak si to bude plánovaná práca vyžadovať.

Čl. 7 Cena za poskytovanie SLA IP

Ceny za poskytované dohodnutej úrovne SLA je :

Úroveň služby	Príplatok k mesačnému poplatku
SLA I	30%
SLA II	15%
SLA III	5%

- * Typ dohodnutej úrovne SLA bude vyznačený v zmluve resp. na jednotlivých objednávkach ku službe.

Čl. 8 Zľavy z ceny služby za SLA za nedodržanie dohodnutej úrovne SLA IP

- a) SWAN zodpovedá v rozsahu podľa tohto *Dodatku* za dodržanie hodnôt garantovaných parametrov SLA IP. Ak nesplní túto povinnosť podľa tejto Prílohy, je povinný dohodnutou formou poskytnúť účastníkovi zľavu z ceny, pokiaľ nie je v *Zmluve o pripojení* dohodnuté inak.
- b) Každá zľava z ceny za nedodržanie hodnôt garantovaných parametrov SLA IP, podľa tejto Prílohy bude uplatňovaná vždy s ohľadom na príslušnú Službu podľa Objednávky, na ktorý sa vzťahuje a za sledované obdobie. Pre výpočet sa za základ výpočtu stanovuje cena príslušnej služby s príplatkom za SLA IP.
- c) V prípade, že počas sledovaného obdobia bola na základe požiadavky objednávateľa vykonaná zmena parametrov služby (preloženie, zmena rýchlosti), budú parametre SLA IP vyhodnotené osobitne pre službu pred zmenou a po nej.
- d) SWAN na základe zaznamenaných hodnôt vypočíta výšku zľavy z ceny.
- e) V prípade, ak bude súčet zliav väčší ako 100%, má účastník právo len na zľavu 100%. Vypočítaná zľava nad 100% sa neprenáša do nasledovných fakturačných období.

Zľavy z ceny el. komunikačnej služby za nedodržanie dohodnutej úrovne SLA

IP

Dostupnosť služby o	Zľava z mesačného poplatku
< 0,5%	3%
< 1,0%	5%
< 2,0%	7%
< 3,0%	10%

Nedodržanie hodnôt uznaných v časti SLA IP - Stratovosť

Stratovosť	Zľava z mesačného poplatku
0% - 20,0%	10%
20% - 50,0%	20%
50% a viac	30%

Nedodržanie max. doby odstránenia poruchy:

1% z ceny prepojenia za každú začatú hodinu nad garantovanú dobu odstránenia poruchy, maximálne však do výšky 100% mesačného poplatku.

Čl. 9 Záverečné ustanovenia

- Táto Príloha SLA IP sa vzťahuje len na tie Služby spoločnosti SWAN, v špecifikáciách ktorých je záväzok Podniku vyplývajúci zo SLA IP výslovne uvedený.
- Spoločnosť SWAN je povinná plniť povinnosti a záväzky vyplývajúce zo SLA IP len v prípade dodržiavania podmienok dohodnutých v Zmluve a vo Všeobecných podmienkach Účastníkom.
- Účastník nie je oprávnený požadovať od spoločnosti SWAN plnenie záväzkov vyplývajúcich zo SLA IP v prípade:
 - porušenia povinností vyplývajúcich zo Zmluvy alebo z Podmienok Účastníkov;
 - neoprávneného zásahu do Zariadenia spoločnosti SWAN alebo do siete spoločnosti SWAN, ktorý nebol vykonaný na základe písomnej požiadavky spoločnosti SWAN;
 - udalosti, ktorá nastala nezávisle od vôle spoločnosti SWAN a bráni spoločnosti SWAN v splnení jeho povinností, ak nemožno rozumne predpokladať, že by spoločnosť SWAN túto udalosť alebo jej následky predvídal, odvrátil alebo prekonal;
 - neposkytnutia nevyhnutnej súčinnosti Účastníkom Podniku pri odstraňovaní Poruchy
- Ak sa preukáže, že Porucha nahlásená Účastníkom nevznikla, alebo že vznikla ako dôsledok skutočností uvedených v čl. 12 bod c) tejto Prílohy, má spoločnosť SWAN právo žiadať od Účastníka zaplatenie servisného zásahu podľa Tarify platnej v čase jeho uskutočnenia. V prípade, ak bola Porucha spôsobená len čiastočným zavinením Účastníka, bude výška odplaty za servisný zásah pomerne znížená.
- Kontaktné informácie Účastníka:
 - Meno:
 - Telefónne číslo:
 - Faxové číslo:
 - e-mail:

- f) V súlade s čl. 9, bod c) 4. tejto Prílohy, ak Účastník neposkytne nevyhnutnú súčinnosť spoločnosti SWAN pri odstraňovaní Poruchy, a najmä neumožní prístup servisných pracovníkov spoločnosti SWAN alebo poverených pracovníkov spoločnosti SWAN k zariadeniu/zariadeniam a káblovým trasám inštalovaným u Účastníka, nebude sa čas od príchodu pracovníkov spoločnosti SWAN po umožnenie prístupu k zariadeniu/zariadeniam a káblovým trasám počítať do času Nedostupnosti služby T_N .
- g) V prípade, ak Porucha spôsobila len čiastočnú nedostupnosť Služby a Účastník odmietne úplné prerušenie poskytovania Služby, ktoré je nevyhnutné pre realizáciu Odstránenia poruchy alebo merania, do času nedostupnosti sa započítava až čas od momentu úplného prerušenia Služby.
- h) Účastník je povinný poskytnúť Podniku pri plnení záväzkov vyplývajúcich zo SLA IP primeranú súčinnosť a spoluprácu; najmä je povinný:
- 1) oboznámiť svojho splnomocneného technického zástupcu s právami, povinnosťami a s jednotlivými postupmi dohodnutými v Zmluve;
 - 2) písomne oznámiť Podniku zmenu osoby splnomocneného technického zástupcu;
 - 3) umožniť prístup servisných pracovníkov Podniku k telekomunikačnému zariadeniu/zariadeniam a káblovým trasám a rozvodom inštalovaným u Účastníka;
 - 4) zabezpečiť osvetlenie a prívod elektriny;
 - 5) oznámiť Podniku údržbu alebo výpadok z dôvodu výpadku elektrického napájania na svojom koncovom telekomunikačnom zariadení, ďalej odpojenie od koncového bodu Služby a opätovné zapojenie na koncový bod.
- i) Príloha nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpísania oboma zmluvnými stranami.
- j) Príloha sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, pričom jeden rovnopis obdrží Účastník a jeden rovnopis obdrží spoločnosť SWAN.

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

.....
za SWAN, a.s.

.....
za Účastníka