

# ZMLUVA O POSKYTOVANÍ TELEKOMUNIKAČNÝCH SLUŽIEB

číslo : 4653

## ČLÁNOK I Zmluvné strany

### 1.1. POSKYTOVATEĽ

edoma seven s.r.o., Piešťanská 3, 91701, Trnava, IČO: 51060213, DIČ: 2120581122, IČ DPH: neplátca DPH

Spoločnosť je zapísaná v OR Okresného súdu Trnava, Oddiel: Sro, vložka číslo: 40656/T

Bankové spojenie: Fio banka, a.s., číslo účtu: SK3683300000002701286485

#### Štatutárny zástupca:

Meno a priezvisko: Emil Petrík - konateľ spoločnosti

Kontakty: telefón: 0903 66 88 55, 033-5533662 e-mail: info@edoma.net

### 1.2. OBJEDNÁVATEĽ (klient)

Obchodné meno klienta: (Meno a priezvisko)	Trnavský samosprávny kraj		
Sídlo: (adresa)	Starohájska 6868/10, 91701 Trnava		
IČO:	37836901		
DIČ/IČ DPH:	2021628367/		
Spôsob platby:	Bankovým prevodom	<input checked="" type="checkbox"/> Poukážkou	
Kontaktná osoba pre fakturáciu:			
Korešpondenčná adresa (ak sa líši od sídla):			

#### Štatutárny zástupca:

Meno a priezvisko:

#### Kontakty

Telefón: +421 33 5559 322 0904 169 576

Email: cendekova.daniela@trnava-vuc.sk

### 1.3. VIAZANOSŤ - TRVANIE ZMLUVY

Zmluva viazaná na: 24 mesiacov

Ak nie je v zmluve v článku I. bod 1.3 alebo prílohách alebo dodatkoch uvedené inak, zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Po uplynutí doby viazanosti sa zmluva mení na zmluvu uzavretú na dobu neurčitú.

## ČLÁNOK II Predmet zmluvy

Predmetom zmluvy je záväzok poskytovateľa poskytovať klientovi telekomunikačné služby podľa podmienok stanovených v prílohách a záväzok klienta za tieto služby platiť úhradu. Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu obidvoch zmluvnými stranami.

Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú:

- príloha „Všeobecné zmluvné a obchodné podmienky poskytovania telekomunikačných služieb“ poskytovateľa
- príloha „Objednávka“ – ak sa spolu s telekomunikačnou službou objednáva aj iná služba alebo tovar

### Objednávka služieb

Inštalачný poplatok jednorázový		39 € / jednorázovo
Názov služby	Popis	Cena
Internet	Mini 123	10,80 € / mesačne
Platí od:		

Práva a povinnosti zmluvných strán výslovne neupravené prílohami a/alebo dodatkami sa riadia „Zmluvou“ a „Všeobecnými zmluvnými a obchodnými podmienkami“, ktoré sú na druhej strane tohto listu. Objednávateľ podpisom tejto zmluvy súhlasí so znením Všeobecných zmluvných a obchodných podmienok a podmienok GDPR. Zmluva sa podpisuje v dvoch vyhotoveniach, pričom každá zo zmluvných strán obdrží jedno vyhotovenie.

12. 5. 2021 V.V.  
.....  
dátum a podpis  
poskytovateľ

12. 5. 2021 V.V.  
.....  
dátum a podpis  
objednávateľ



# Všeobecné zmluvné a obchodné podmienky poskytovania telekomunikačných služieb („Podmienky“)

## 1. Úvodné ustanovenia a definície pojmov

1.1 Podmienky spolu so všetkými ostatnými Zmluvnými dokumentmi vymedzujú obsah zmluvného vzťahu medzi poskytovateľom a klientom, ktorý je založený uzavretím príslušnej zmluvy o pripojení medzi poskytovateľom a klientom.

1.3 Pre účely Zmluvy sa vytvárajú nasledujúce definície:

1.3.1 „Zmluva“ je zmluva o pripojení, ktorá sa uzatvára medzi poskytovateľom a klientom, ktorá pozostáva zo všetkých týchto Zmluvných dokumentov, ktoré sú označené totožným číslom zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybným spôsobom, že tvoria jeden zmluvný celok.

1.3.2 „Podmienky“ sú tieto Všeobecné zmluvné podmienky poskytovania telekomunikačných služieb spoločnosť.

1.3.3 „Sieť Internet“ je medzinárodná verejná sieť na prenos dát.

1.3.4 „Pripojenie“ sa pre účely Zmluvy rozumie také pripojenie koncového zariadenia Klienta k sieti Internet, kedy Klient má pri absencii všetkých týchto faktorov možnosť prístupu na danú sieť Internet.

1.3.5 „Zariadenie Pripojenia“ sa pre účely Zmluvy rozumie vybavenie všetkých inštalovaných úkonov alebo aj obstaranie ich vykonania ako aj dodanie všetkých komponentov alebo aj obstaranie ich dodania.

1.3.6 „Komponenty“ sú všetky technické a programové prvky, ktoré slúžia alebo majú slúžiť na zariadenie pripojenia a používanie pripojenia.

1.3.7 „Zariadenia“ sú také komponenty, ktoré má poskytovateľ vo vlastníctve.

1.3.8 „Inštalované úkony“ sú všetky také úkony a činnosti, ktoré sú potrebné na zariadenie pripojenia.

1.3.9 „Sieť“ je sieť vykonávajúca činnosti, ktoré sú také označené v príslušnej špecifikácii formátu.

1.3.10 „Cieľová dostupnosť“ je reálna dostupnosť klienta na sieť Internet v časovom úseku.

1.3.11 „Kapacitná dostupnosť“ je zabezpečenie rozsahu stanovenej kapacity pri pripojení do siete Internet.

1.3.12 „IP adresa“ je jedinečná adresa každého zariadenia pripojeného k sieti písaná vo forme IPV4, resp. IPV6.

1.3.13 „Porucha“ je taký stav, kedy klient nemôže používať službu vôbec, resp. stav kedy služba nedosahuje stanovenú kapacitnú dostupnosť alebo cieľovú dostupnosť.

1.3.14 „Dovolené informácie“ znamenajú všetky informácie, o ktorých sa zmluvná strana dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného zmluvou a ktoré sú označené ako dôverné, alebo sú na základe iných okolností rozpoznané ako ochobné alebo podnikateľské tajomstvo druhej zmluvnej strany.

1.3.15 „Výhradné komponenty“ sú také komponenty, ktoré sú v Ojedinelosti alebo v Protektore o inštalácii telekomunikačných prísluší zodpovedajúcim označením priradené poskytovateľovi.

1.4 Odkazy kdekoľvek v zmluve na poskytovateľa alebo klienta sa budú vzťahovať aj na ich vlastných zamestnancov, zástupcov a nástupcov (či už zo zákona alebo inak) a povolených nadobudateľov.

1.5 Všetky pojmy definované v tomto článku podmienok sa v rovnakom zmysle používajú vo všetkých zmluvných dokumentoch, ak nie je výslovne ustanovené inak.

## 2. Podmienky na uzavretie zmluvy a vymedzenie poskytovania služieb.

2.2 Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie zmluvy ak:

2.2.1 je poskytovanie požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo uškodí a/bo nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu.

2.2.2 je uzavretie by bolo v rozpore so zákonom alebo morálou alebo by to nebolo spravodlivé od poskytovateľa požadovať.

## 3. Predmet zmluvy a miesto poskytovania služieb

3.1 Predmetom zmluvy sú:

3.1.1 záväzok poskytovateľa pripojiť koncové zariadenie klientovi na sieť poskytovateľa a prepojenie do siete INTERNET a poskytovať služby klientovi počas trvania zmluvy a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v zmluve.

3.1.2 záväzok poskytovateľa zriadiť pripojenie, obstaranie zariadenia alebo dodanie vybraných komponentov prípadne obstaranie ich dodanie.

3.1.3 záväzok klienta platiť poskytovateľovi za plnenie jeho záväzkov podľa zmluvy odplatu vymedzený v článkoch 9, 10, 11 a 12 podmienok a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v zmluve alebo ako zo zmluvy vyplývajú.

## 4. Povinnosti poskytovateľa

4.1 Poskytovateľ je povinný začať s plnením svojho záväzku podľa bodu 3.1.2 podmienok najneskôr do 10 (desiatich) pracovných dní odo dňa podpísania zmluvy.

4.2 Poskytovateľ je povinný začať s plnením svojho záväzku podľa bodu 3.1.1 podmienok najneskôr do 7 (sedem) pracovných dní po tom, čo bude zo strany klienta podpísaný preberací protokol o zariadení pripojenia a tým že poskytovateľ predloží klientovi takýto protokol na podpísanie bez zbytočného odkladu po tom čo:

4.2.1 bude známe poskytovateľovi, že uzatvára zmluvu podľa bodu 3.1.1 podmienok.

4.2.2 budú zo strany klienta splnené všetky také povinnosti, ktorých splnenie je potrebné pre riadne plnenie záväzku podľa bodu 3.1.1 podmienok.

4.3 Ak je súčasťou služby aj poskytovanie podpory, je poskytovateľ povinný poskytovať ju vždy len na telefonické požiadanie klienta.

4.4 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby v maximálnej kvalite.

4.5 Poskytovateľ za účelom poskytovania informácií a podpory oznámi klientovi kontaktné telefónne číslo pre nahlasovanie porúch resp. prípadné zmeny oznámi klientovi taktiež písomne alebo zverejnením na stránke [www.odena.net](http://www.odena.net).

4.6 Poskytovateľ je povinný písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť klientovi najmenšie mesačné vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez penále, ak tieto zmeny neakceptuje.

## 5. Odstaňovanie porúch

5.1 V prípade, že nastane porucha, za ktorú vznik je zodpovedný poskytovateľ podľa článku 7 podmienok, je poskytovateľ povinný odstáňovať takto poruchu v lehote stanovenej podmienkami, ktorá sa počíta od okamihu doručenia písomného oznámenia o poruche poskytovateľovi. Táto povinnosť platí však len vtedy, ak odstáňovanie poruchy spočíva výlučne na jeho technických a personálnych kapacitách a tým, že v ostatných prípadoch sa dohodnúť lehota primerane predĺži podľa povahy daného prípadu. Lehota na odstáňovanie poruchy plníu len počas pracovných dní.

5.2 V prípade že za vznik porúch je zodpovedný poskytovateľ uskutočňuje sa odstáňovanie porúch v zmysle bodu 5.1 podmienok bezodplatne a na náklady poskytovateľa. Odstáňovanie porúch, za vznik ktorých nie je poskytovateľ zodpovedný, je poskytovateľ oprávnený uskutočňovať na základe žiadosti klienta za odplatu na náklady klienta.

## 6. Povinnosti klienta

6.1 Klient je povinný dodávať alebo obstarávať dodanie všetkých komponentov, ktoré nie sú vybranými komponentmi ako aj vykonať alebo obstarávať vykonanie všetkých inštalovaných úkonov, ktoré nie sú vybranými inštalatelnými úkonmi.

6.2 Klient je povinný umožniť plnenie všetkých povinností poskytovateľa počas celej doby trvania zmluvy, vrátane poskytnutia súčinnosti požadovanej zo strany poskytovateľa.

6.3 Klient je povinný poskytnúť po uzavretí zmluvy umožniť poskytovateľovi ako aj osobám poskytujúcim služby vstup do priestorov užívajúcich klientom alebo zabezpečiť poskytovateľovi alebo osobám poskytujúcim služby vstup do tých priestorov obstaraných klientom, ako to bude potrebné na plnenie povinností poskytovateľa podľa zmluvy alebo na odčinenie, údržbu a opravu prenášaných zariadení alebo tiež, ak to bude z akýchkoľvek dôvodov potrebné na to aby sa mohol realizovať predmet zmluvy.

6.4 Klient je povinný na svoje náklady vykonať a po celú dobu platnosti zmluvy na svoje náklady udržiavať potrebné podmienky za účelom umiestnenia a inštalácie, uvedenia do prevádzky a prevádzku, údržby, opravy, úpravy a iných zmien, výmeny a kontroly komponentov a prenášaných zariadení, vrátane hardwarových zložiek, a vôbec za účelom zabezpečenia všetkého, čo bude potrebné na to aby mohol byť v tomto smere realizovaný predmet zmluvy.

6.5 Klient je povinný odo dňa účinnosti zmluvy podľa požiadaviek poskytovateľa poskytovať súčinnosť, ktorá bude potrebná na plnenie povinností poskytovateľa zo zmluvy.

6.6 Klient sa zaväzuje platiť všetky peňažné záväzky včas a dohodnutú výšku v súlade s podmienkami zmluvy.

6.7 Klient sa zaväzuje nezneužívať žiadnu zo služieb na:

6.7.1 podporu, vytvorenie priestoru alebo na zapísanie sa do akýchkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity vrátane, avšak bez obmedzenia sa na prenos obsahovej alebo užívateľskej komunikácie, rozširovanie počítačových vírusov, neoprávnený zisk z materiálov podliehajúcich autorskému právu alebo do vlastných materiálov, alebo publikovanie ohovracujúcich materiálov;

6.7.2 narušenie bezpečnosti alebo siete pokusom o získanie neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich použitím, vrátane akýchkoľvek pokusov o preskúšanie, prevenciu alebo otestovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušenie bezpečnostných opatrení alebo opatrení na kontrole prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete;

6.7.3 svojvoľnými pokusmi o preťaženie systému a inými zločinnými činmi; alebo

6.7.4 posielanie nevyžiadanej elektronickej pošty (spamming), zverejňovanie spamu na komunikačných zariadeniach newsgroups, porušujúce takáto pravidlá takého komunikačného skupiny newsgroup, inak zodpovedá poskytovateľovi za škodu, ktorá jej v dôsledku takého konania vznikne.

6.8 Klient je povinný dbať na to, aby na základe z vybraných komponentov nevznikla žiadna škoda, a to ani v dôsledku náhľadnej udalosti. Klient týmto preberá zodpovednosť za vznik akýchkoľvek, či, aj náhodnej škody na vybraných komponentoch, a to od okamihu ich umiestnenia v jeho priestoroch až do ich odovzdania poskytovateľovi.

6.9 V prípade zničenia, akéhokoľvek pokodenia, straty, odcudzenia alebo akéhokoľvek inej znehodnotenia ktoréhokoľvek z vybraných komponentov je klient povinný nahradiť poskytovateľovi škodu, ktorá je v dôsledku tohto vznikne, vrátane útlahu zisku.

6.10 Klient je povinný zúčtovať všetky svoje údaje vo svojich informačných systémoch vždy počas doby výkonu vybraných inštalovaných úkonov, servisu a vôbec akýchkoľvek zásahov poskytovateľa do spojovacej ochrany, prenášaných komponentov a zariadení uskutočňovaných na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Ak pre nedodržiavanie tejto povinnosti vznikne klientovi akákoľvek škoda v dôsledku činnosti poskytovateľa, nie je poskytovateľ za takúto škodu zodpovedný a nie je teda povinný takúto škodu klientovi ani len čiastočne uhradiť.

6.11 Klient je povinný chrániť svoje prístupné nastavenie, prístupové meno a prístupové heslo pred zneužitím. V prípade zneužitia a zneužívania zmluvy podľa bodu 6.7 podmienok, ak to bude potrebné, môže poskytovateľ:

a) bezodplatne oznámiť túto skutočnosť na adresu poskytovateľa alebo na e-mail so stručným popisom porušenia;

b) uhradiť poskytovateľovi cenu v jeho mene odobratých služieb Internetu až do doby obdržania zneužívateľa zariadením poskytovaným v tejto zmluve tak, akoby služby Internetu využíval klient sám.

6.11 Klient nezískava vlastné právo ani nájomné ani iné užívateľské právo k žiadnemu vybranému komponentu, ak v zmluve alebo v inom dohodnutom medzi klientom a poskytovateľom nie je výslovne ustanovené inak.

6.12 Ak zo zmluvy alebo z iného dohodnutého medzi klientom a poskytovateľom nevyplyva nič iné, klient nesmie žiadnym spôsobom používať žiadny z vybraných komponentov, ani nesmie vykonávať do žiadneho vybraného komponentu žiadne zásahy.

6.13 Klient je povinný umožniť poskytovateľovi prístup na zariadenia ku ktorým klient získal vlastné právo a to po celú dobu platnosti zmluvy a používať na nich nastavenie odporúčané resp. nastavené poskytovateľom.

## 7. Zodpovednosť za poruchy

7.1 Poskytovateľ je zodpovedný za akékoľvek poruchy bez ohľadu na jej charakter, závažnosť a negatívne následky ňou spôsobené len v prípadoch, keď porucha bola spôsobená porušením povinností poskytovateľa uvedených v zmluve.

7.2 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obsah údajov prenášaných v sieti Internet.

7.3 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za kvalitu signálu pri mikrovlnnom pripojení, ktorý môže byť rušený z dôvodu nesprávnej inštalácie alebo zariadenia alebo z dôvodu iných nesprávnych výskvov, ktoré budú toto pripojenie rušiť.

7.4 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obsah a bezpečnosť údajov prenášaných klientom v sieti Internet.

7.5 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za škodu a úbytky získané spôsobom nedostupnosťou služieb z dôvodu ich výpadku.

7.6 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za chyby a nedostatky softwaru, hardwarových zariadení a služieb neodaných poskytovateľom.

## 8. Niektoré oprávnenia poskytovateľa

8.1 Poskytovateľ je oprávnený dočasne pozastaviť poskytovanie služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie zmluvy v potrebnom rozsahu z dôvodu verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, pre výkon príde potrebných pre prevádzku, alebo v snahe vyhnúť sa chybám v systéme.

8.2 Poskytovateľ je oprávnený pozastaviť poskytovanie služby podľa zmluvy, bez toho aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie zmluvy, ak klient nezaplatí splnúť odplatu alebo jej časť podľa zmluvy ani do 15 dní odo dňa doručenia upomienky zo strany poskytovateľa, a to až do času upokojenia celej pohľadávky poskytovateľa zodpovedajúcej takému záväzku klienta, vrátane jej príslušenstva do záväzku zmluvy. Upomienka môže byť zaslaná poštou, SMS správou, elektronickou poštou alebo zobrazením upomienky v internetovom prehliadači.

8.3 Poskytovateľ je oprávnený pozastaviť poskytovanie služby podľa zmluvy, bez toho aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie zmluvy vždy v prípade zneužívania služby alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich zneužívanie služby, pričom za zneužívanie služby sa najmä považuje každý prípad, keď klient poruší svoj záväzok podľa bodu 6.7 podmienok.

8.4 Poskytovateľovi patrí odplata podľa zmluvy v celom rozsahu aj v prípade, že poskytovateľ preruší poskytovanie služieb podľa bodu 8.1 až 8.3 podmienok, a to po celý čas kedy bude poskytovanie služieb podľa bodu 8.1 až 8.3 podmienok prerušené a výnimkou poskytovania služby pre výkon prác potrebných pre prevádzku alebo v snahe vyhnúť sa chybám systému.

8.5 Každá zo zmluvných strán bezodkladne poskytne druhej strane také informácie a asistenciu, ktoré môže druhá strana v primeranej miere požadovať, aby mohla plniť svoje záväzky podľa zmluvy. Každá zmluvná strana zabezpečí, aby informácie poskytnuté druhej strane v súlade a v súvislosti s touto zmluvou boli podľa jej najlepších vedomostí správne v čase poskytnutia druhej strane.

## 9. Odplata za plnenie záväzkov poskytovateľovi

9.1 Odplata ktorú je klient povinný platiť poskytovateľovi v zmysle bodu 3.1.3 podmienok za plnenie jej záväzkov podľa zmluvy sa člení na nasledovné základné časti:

9.1.1 Odplata za zariadenie pripojenia

9.1.2 Odplata za používanie pripojenia

9.1.3 Odplata za poskytovanie služby

9.2 Klient má právo na to, aby s ním poskytovateľ uzavrel zmluvu pri uplatnení sadzieb všetkých častí a zložiek odplaty zrušenia platnosti zmluvy a zrušenia zmluvy, vrátane zmluvy, vrátane zmluvy za podmienok podľa platného ceníka.

V čase uzavretia zmluvy, Klient je pritom povinný pri uzavretí zmluvy prístup na uplatnenie príslušných k sadzbám jednotlivých častí a zložiek odplaty uvedených v Ojedinelosti a v súlade s platným ceníkom čase uzavretia zmluvy.

## 10. Platenie odplaty

10.1 Daňové doklady zaslané klientovi na všetky časti odplaty musia obsahovať vyúčtovanie odplaty s uvedením položiek podľa Objednávky služieb a uvedením. Daňový doklad môže byť klientovi zaslaný poštou alebo elektronicky. Na opätovné platby môže byť vystavený platobný kalendár s následnými daňovými dokladmi.

10.2 Poskytovateľ vystaví klientovi faktúru za prvé fakturačné obdobie za poskytnuté služby najneskôr do 15-dňa odo dňa nasledujúceho mesiaca od dátumu podpísania tejto zmluvy. Faktúru za nasledujúce fakturačné obdobia (za fakturačné obdobia sa považuje jeden kalendárny mesiac) vystaví poskytovateľ klientovi do 15. dňa daného mesiaca.

10.3 Ak nie je v príslušných ustanoveniach zmluvy a jej dodatkov uvedené inak, každá faktúra je splatná do 14 dní odo dňa vystavenia.

10.4 V prípade omelkania a platením akéhokoľvek peňažného záväzku, môže poskytovateľ klientovi fakturovať úrok z omelkania z dňu suny za každý deň omelkania na výške podľa platných predpisov.

10.5 V prípadoch ak dôjde zo strany klienta k opätovnému vráteniu faktúry, bude lehota splatnosti všetkých faktúr, ktoré budú vystavené namiesto vrátených faktúr klientom oprávnené vrátenie rovnaká, ako splatnosť pôvodných faktúr.

10.6 Všetky náklady, ktoré klientovi vzniknú pri plnení jeho povinností podľa zmluvy známa v celom rozsahu klient.

10.7 Všetky náklady ktoré vzniknú poskytovateľovi pri plnení jej povinností podľa zmluvy, je klient povinný uhradiť poskytovateľovi popri dohodnutej odplate len vtedy, ak je to v zmluve výslovne uvedené.

## 11. Zľava

11.1 Aj napriek tomu, že poskytovateľ zodpovedá za nedosahovanie Cieľovej dostupnosti a kapacitnej dostupnosti len v rozsahu a za podmienok v čase uvedenia zmluvy, klient má nárok na zľavu z odplaty za poskytnuté služby za to obdobie, kedy kapacitná alebo cieľová dostupnosť niektorej zo služieb klienta pod stanovenú hodnotu.

## 12. Reklamačný poriadok

12.1 Klient je oprávnený reklamovať správnosť poskytovateľom fakturovaný sumy ktorýchkoľvek častí odplaty uvedenej v článku 10 podmienok a kvalitu poskytnutých služieb v lehote 30 dní odo dňa, kedy sa stala skutočnosť základajúca dôvod reklamácie, inak toto právo zaniká.

12.2 Reklamáciu môže klient uplatniť osobne, e-mailom alebo iným spôsobom podľa požiadaviek poskytovateľa, pričom poskytovateľ je povinný vyjadriť klientovi a miestne, čas, spôsob a predmet reklamácie písomné povolenie, ak o to klient požiada.

12.3 Poskytovateľ je povinný vyjadriť reklamáciu záadne do 30 dní odo dňa kedy bola reklamácia klientom uplatnená doručením jeho právu v súlade s podmienkami zmluvy a dať o tom klientovi správu písomne. Týmto nie je dotknuté ustanovenie článku 5 podmienok.

12.4 Ak odberateľ nie je spoločný s riešením reklamácie, môže byť inštitút minosudného riešenia sporu podľa §75 ZEK.

12.5 Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odlišný účinok na povinnosť klienta zaplatiť príslušnú úhradu odplaty podľa zmluvy.

## 13. Mlčanlivosť

13.1 Pri dodržaní článku 13.2 podmienok v súvislosti s dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, každá zmluvná strana dožaduje:

13.1.1 Obe zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o každom informácii, ktorú sa dozvedia o obsahu akéhokoľvek dôvernej informácie a – pokiaľ to nie je pre účely zmluvy – nebudú takto informácie reprodukovať ani poskytnúť tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať.

13.1.2 Sprístupňovať dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.

13.1.3 zabezpečiť, že akékoľvek tretia strana, ktorej sú dôverné informácie sprístupnené podľa bodu 13.1.2 podmienok dodržiava záväzok mlčanlivosti v zmysle podmienok tohto článku 13 podmienok.

13.1.4 Ustanovenia bodu 13.1 podmienok sa nevytvárajú na žiadne dôverné informácie, ktoré:

13.1.5 sú alebo sa stali verejnosťou známe bez akéhokoľvek povolenia poskytovateľa alebo pomoci strán;

13.1.6 sú alebo boli odhalené prijímajúcou stranou samostatne;

13.1.7 boli známe jednej zo zmluvných strán ešte pred začatím zmluvných rokovaní alebo jej boli poskytnuté treťou stranou ako informácie, ktoré nie sú dôverné, pričom táto tretia strana nepožiadala vlastnú povinnosť mlčanlivosti; alebo

13.1.8 sú náležite sprístupnené na základe zákonnej povinnosti, nariadenia súdu s rozhodnou právomocou alebo iného regulačného orgánu s tým že v tomto prípade zmluvná strana, ktorá je rovnaká informácie sprístupniť, bude okamžite informovať druhú zmluvnú stranu pred sprístupnením informácií.

13.2 Všetky ďalšie zákonné povinnosti mlčanlivosti zostávajú nedotknuté.

## 14. Publicita

14.1 Bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany nesmie žiadna zmluvná strana, či už priamo alebo nepriamo, urobiť prehlásenie alebo vyhlásenie pre tlač, rozhlas, televíziu alebo iné médium, ktoré by akýmkoľvek spôsobom súviselo so zmluvou.

## 15. Požiadavka písomnej formy

15.1 Všetky právne úkony smerujúce k zmene alebo zrušeniu zmluvy vyžadujú pre svoju platnosť písomnú formu.

## 16. Komplexná zmluva

16.1 Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú všetky zmluvné dokumenty.

16.2 Zmluva predstavuje jediný a úplný dohovor zmluvných strán ohľadne predmetu zmluvy, pričom ako také nahrádza všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dohovory ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu zmluvy.

## 17. Trvanie a zánik zmluvy

17.1 Ak v článku I alebo prílohách nie je uvedené inak, zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.

17.2 Obe zmluvné strany sú oprávnené zmluvu vypovedať za podmienok, spôsobom stanovených zákonom. Vypovedná lehota je 1 mesiac a začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po doručení vypovedy druhej zmluvnej strane.

17.3 Ak klient odstúpi od zmluvy pred vypínaním doby vyznanosti uvedenej v článku I. zmluvy, je povinný uhradiť zmluvnú pokutu vo výške rozdielu ceny medzi uzavretou a nevypínanou programom a rozdielu inštalovaných poplatkov.

17.4 Poskytovateľ je oprávnený zrušiť zmluvu podľa § 44 zákona 351/2011 Zz, a to buď odstúpením od alebo iným spôsobom podľa platného právneho poriadku SR vo všetkých prípadoch, keď to výslovne stanovuje zmluva najmä ak je klient v omelkách a plnením, že aj len časti peňažného záväzku, ktorý mu vznikol voči poskytovateľovi zo zmluvy alebo v súvislosti so zmluvou alebo ak klient poruší svoj záväzok podľa bodu 6.7 podmienok.

## 18. Postup pri prevode práva záväzkov zo Zmluvy

18.1 Poskytovateľ je oprávnený previesť všetky práva a záväzky vyplývajúce zo Zmluvy alebo ich časti v prospech tretej strany bez ďalšieho osobitného súhlasu užívateľa a bez nároku užívateľa na akékoľvek náhradu z tluhu tohoto prevodu.

18.2 Užívateľ je oprávnený previesť svoje práva a záväzky vyplývajúce zo Zmluvy na základe predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa.

## 19. Zverejnené ustanovenia

19.1 Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené zmluvou, ktoré však zmluva výslovne neupravuje, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona a ostatných platných právnych predpisov SR.

19.2 Zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom SR.

19.3 Zmluva nadobúda účinnosť dňom uzavretia, pričom za uzavretie sa považuje okamih podpisu oboch zmluvných strán na formulári.

19.4 Klient dáva súhlas na spracovanie osobných údajov poskytnutých v súvislosti so zmluvou v systémoch automatizovaneho spracovania dát.

19.5 Ak zo zmluvy výslovne nevyplyva inak, zmluva možno meniť len na základe písomných zmien a dodatkov odsúhlasených a podpísaných oboch zmluvnými stranami.

19.6 Zmluvné strany vyhlasujú, že zmluvu uzavreli dobrovoľne, vážne, nie v tlaci za nápadne nevýhodných podmienok, že sa obočiasne dobrovoľne a obsahom zmluvy (dodatku), porozumeli zmluvným podmienkam, ktoré prijímajú a zaväzujú sa ich dobrovoľne plniť, na znak čoho obidve strany zmluvu podpisujú.

19.7 Zmluva sa vyhotovuje v dvoch vyhotoveniach, z ktorých každá strana održí po jednom vyhotovení.