

## **Zmluva o poskytovaní služieb č.**

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a § 44 ods. 1 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o elektronických komunikáciách)  
(ďalej len „zmluva“)

### **Čl. I.**

#### **ZMLUVNÉ STRANY**

##### **1. Objednávateľ:**

Názov: **Národná banka Slovenska**  
Sídlo: Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava  
Zastúpený:  
IČO: 30 844 789  
IČ DPH: SK2020815654  
DIČ: 2020815654  
Bankové spojenie:  
Číslo účtu v tvare IBAN:

Zriadená zákonom NR SR č. 566/1992 Zb. o Národnej banke Slovenska v znení neskorších predpisov

(ďalej len „objednávateľ“ v príslušnom gramatickom tvare)

##### **2. Poskytovateľ:**

Obchodné meno: VNET a.s.  
Sídlo: Námestie hraničiarov 39  
Zapísaný: v registri okresného súdu Bratislava I  
Zastúpený:  
Oprávnený rokovať vo veciach zmluvy:  
Oprávnený rokovať vo veciach technických:  
IČO: 35845007  
IČ DPH: SK2020226285  
DIČ: 2020226285  
Bankové spojenie:  
Číslo účtu v tvare IBAN:

(ďalej aj „poskytovateľ“ v príslušnom gramatickom tvare)

(objednávateľ a poskytovateľ ďalej spolu označovaní ako „zmluvné strany“)

#### **PREAMBULA**

Túto zmluvu uzatvárajú objednávateľ a poskytovateľ ako výsledok realizácie verejného obstarávania podľa § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) za účelom zabezpečenia ochrany objednávateľa pred DDoS útokmi.

„Útok DDoS“ (distributed denial of service) pre účely tejto zmluvy znamená útok na internetovú službu alebo webovú stránku za účelom spôsobiť nefunkčnosť a nedostupnosť servera pre objednávateľa.

## **Čl. II PREDMET ZMLUVY**

1. Predmetom plnenia zmluvy je záväzok poskytovateľa poskytovať pre objednávateľa služby na ochranu internetového pripojenia (IT infraštruktúry) pred útokmi DDoS z internetu, v rozsahu a za podmienok uvedených v tejto zmluve, ktoré pozostávajú zo:
  - a) zriadenia služby a jej uvedenia do prevádzky, vrátane vykonania funkčného testovania a
  - b) samotnej aktívnej ochrany pred DDoS útokmi vrátane konzultačných služieb, (ďalej spolu len „služby“).Podrobná špecifikácia predmetu zmluvy je bližšie uvedená v prílohe č. 1 tejto zmluvy, ktorá tvorí jej neoddeliteľnú súčasť.
2. Objednávateľ sa touto zmluvou zaväzuje zaplatiť cenu za poskytovanie služieb vo výške a za podmienok ďalej dohodnutých touto zmluvou.

## **Čl. III MIESTO A ČAS POSKYTOVANIA SLUŽIEB**

1. Miestom poskytovania služieb je sídlo objednávateľa na ul. Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.
2. Poskytovateľ bude poskytovať služby podľa článku II bod 1. písm. b) tejto zmluvy nepretržite (v režime 24x7 v aktívnom móde).
3. Poskytovateľ sa zaväzuje začať poskytovať samotnú ochranu pred DDoS útokmi vrátane konzultačných služieb do 60 dní od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy. V prípade omeškania poskytovateľa so začatím poskytovania služby má objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 100,00 eur bez DPH za každý deň omeškania so začatím poskytovania služby podľa tohto článku zmluvy. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok objednávateľa na náhradu škody v plnej výške v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“).
4. V lehote podľa predchádzajúceho bodu tohto článku zmluvy poskytovateľ najmä zriadi službu, uvedie ju do prevádzky u objednávateľa a vykoná funkčné testy, o čom bude vyhotovený Preberací protokol, ktorý podpíšu oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán. Súčasťou funkčných testov bude ukážka funkcionality popísaných v prílohe č.1 tejto zmluvy.

## **Čl. IV SPÔSOB POSKYTOVANIA SLUŽIEB**

1. Funkčné a technické požiadavky na služby sú uvedené v prílohe č. 1. tejto zmluvy, ktorá tvorí jej neoddeliteľnú súčasť.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby pre potreby objednávateľa, vrátane zriadenia služby a uvedenia do prevádzky v mieste plnenia predmetu zmluvy. Ak služba nie je poskytovaná v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite, z dôvodu zabezpečenia ďalšieho poskytovania služby je objednávateľ oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy z dôvodu jej podstatného porušenia.

3. Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní služby postupovať s odbornou starostlivosťou, v súlade so všeobecne záväznými a inými predpismi, ktoré sa na poskytovanie služby vzťahujú a dodržiavať technické požiadavky na poskytované služby po celú dobu trvania tejto zmluvy.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje dodať objednávateľovi koncové zariadenia, ak je to nevyhnutné pre užívanie služby podľa prílohy č.1 tejto zmluvy (ďalej len „koncové zariadenia“). Obmedzenia na používanie poskytovateľom dodaných koncových zariadení: Koncové zariadenia poskytovateľa sú po celú dobu poskytovania služieb spravované poskytovateľom ako súčasť služieb. Objednávateľ nemá právo administratívneho prístupu a konfigurácie týchto zariadení, okrem bežného používania v rámci poskytovaných služieb. Objednávateľ sa zaväzuje koncové zariadenie poskytovateľa používať výlučne v súlade užívateľským manuálom k zariadeniu a inštaláčnym manuálom služby. Poskytovateľ poskytuje objednávateľovi koncové zariadenie po dobu trvania tejto zmluvy bezplatne a výlučne na účely plnenia predmetu tejto zmluvy. Objednávateľ nenadobúda vlastníctvo ku koncovému zariadeniu poskytovateľa.
5. Objednávateľ neumožňuje poskytovateľovi zverejniť v telefónnom zozname a informačných službách o účastníckych číslach osobné údaje, ktoré uviedol pre potreby plnenia tejto zmluvy.
6. Ďalšie podrobnosti poskytovania služieb podľa tejto zmluvy upravujú všeobecné podmienky poskytovateľa, ktoré tvoria prílohu č. 4 tejto zmluvy. Ustanovenia všeobecných podmienok poskytovateľa nemôžu byť v rozpore s podmienkami uvedenými v zmluve, resp. v takom prípade majú ustanovenia zmluvy prednosť pred ustanoveniami všeobecných podmienok služby.

#### **ČI. V**

#### **CENA ZA SLUŽBY A PLATOBNÉ PODMIENKY**

1. Cena za služby je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zákona NR SR č.18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon NR SR č.18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
2. Cena za služby je uvedená v prílohe č. 2 tejto zmluvy, pričom je pevnou a nemennou cenou. V tejto cene sú zahrnuté všetky náklady poskytovateľa na poskytnutie služieb podľa tejto zmluvy.
3. Objednávateľ zaplatí cenu za predmet zmluvy na základe faktúry vystavenej poskytovateľom.
4. Cenu za predmet plnenia podľa článku II bod 1 písm. a) tejto zmluvy - zriadenie služby a jej uvedenie do prevádzky vrátane vykonania funkčného testovania, bude poskytovateľ fakturovať do 15 dní odo dňa podpisu Preberacieho protokolu.
5. Cenu za predmet plnenia v rozsahu podľa článku II bod 1 písm. b) tejto zmluvy bude poskytovateľ fakturovať mesačne, a to najneskôr do 15-teho dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom boli tieto služby poskytnuté. Fakturačným obdobím je kalendárny mesiac, ktorý začína vždy v prvý deň kalendárneho mesiaca a končí sa v posledný deň kalendárneho mesiaca. V prípade, že poskytovateľ začne alebo skončí poskytovanie služby v priebehu fakturačného obdobia, cena za služby sa v prvý a v posledný kalendárny mesiac vyúčtuje ako alikvotná časť za dané fakturačné obdobie.
6. Zmluvné strany sa dohodli a výslovne súhlasia s tým, že poskytovateľ bude zasielať len elektronické faktúry z e-mailovej adresy poskytovateľa \_\_\_\_\_ na e-mailovú adresu objednávateľa \_\_\_\_\_ vo formáte PDF. Zmluvné strany vyhlasujú, že majú výlučný prístup k uvedeným e-mailovým adresám. Zmluvné strany

sú oprávnené zmeniť e-mailové adresy a to len písomne s uvedením novej e-mailovej adresy, pričom z dôvodu tejto zmeny nie je potrebné uzatvoriť dodatok k tejto zmluve. Poskytovateľ nie je povinný podpísať elektronickú faktúru zaručeným elektronickým podpisom. Elektronická faktúra musí spĺňať všetky náležitosti faktúry podľa § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o dani z pridanej hodnoty“).

Zmluvné strany sú povinné bezodkladne písomne oznámiť druhej strane akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr, najmä zmenu kontaktnej e-mailovej adresy.

7. Faktúry sú splatné do 30 dní odo dňa ich doručenia objednávateľovi, úhrada prebieha bezhotovostným prevodom na účet poskytovateľa. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu objednávateľa v prospech účtu poskytovateľa.
8. Poskytovateľ k dohodnutej cene uplatní DPH podľa platného všeobecne záväzného právneho predpisu účinného v čase fakturácie. Za správne vyčíslenie výšky DPH zodpovedá v plnom rozsahu poskytovateľ.
9. V prípade, že faktúra nebude po stránke vecnej alebo formálnej správne vyhotovená, objednávateľ ju vráti poskytovateľovi na prepracovanie (doplnenie) a nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia prepracovanej (doplnenej) faktúry objednávateľovi.
10. V prípade omeškania objednávateľa so zaplatením faktúry má poskytovateľ nárok na úrok z omeškania vo výške určenej nariadením vlády č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka.
11. Poskytovateľ sa zaväzuje, že uvedenú daň na faktúre odvedie správcovi dane v lehote ustanovenej v § 78 ods. 1 zákona o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Porušenie tejto daňovej povinnosti je podstatným porušením tejto zmluvy a oprávňuje objednávateľa na okamžité odstúpenie od tejto zmluvy.
12. Poskytovateľ nie je oprávnený previesť práva a povinnosti vyplývajúce pre neho z tejto zmluvy ani ich časti na inú osobu. Poskytovateľ ďalej nie je oprávnený postúpiť a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky voči objednávateľovi vzniknuté na základe alebo v súvislosti s touto zmluvou alebo s plnením záväzkov podľa tejto zmluvy. Poskytovateľ nie je oprávnený jednostranne započítať akúkoľvek svoju pohľadávku voči objednávateľovi vzniknutú z akéhokoľvek dôvodu proti pohľadávke objednávateľa voči poskytovateľovi vzniknutej na základe alebo v súvislosti s touto zmluvou.

## **ČI. VI POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA**

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby podľa dohodnutých podmienok plnenia predmetu zmluvy, riadiť sa požiadavkami a pokynmi objednávateľa a poskytovať služby vo vysokej odbornej kvalite a v čase dohodnutom v tejto zmluve.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení svojich povinností podľa tejto zmluvy oznamovať objednávateľovi všetky okolnosti, ktoré zistil pri plnení predmetu tejto zmluvy, a ktoré môžu mať vplyv na splnenie predmetu zmluvy riadne a včas, a to bezodkladne po ich zistení.
3. Poskytovateľ je povinný najneskôr do 7 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy písomne (aj e-mailom) doručiť objednávateľovi zoznam kontaktných

osôb poskytovateľa určených pre účely konania zmluvných strán vo veciach plnenia predmetu zmluvy, a to v rozsahu: meno a priezvisko, e-mailová adresa, telefónne číslo (ďalej len „oprávnené osoby poskytovateľa“). Každá zmena v zozname oprávnených osôb poskytovateľa musí byť zaslaná objednávateľovi formou doporučeného listu podpísaného štatutárnym orgánom poskytovateľa najneskôr 7 pracovných dní pred vykonaním zmien.

4. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby jeho zamestnanci alebo osoby, prostredníctvom ktorých plní predmet tejto zmluvy, v objektoch objednávateľa dodržiavali všetky všeobecne záväzné predpisy, vzťahujúce sa k vykonávaniu činností, hlavne predpisy súvisiace bezpečnosťou práce a požiarou bezpečnosťou, interné predpisy objednávateľa, najmä predpisy o vstupe do objektov objednávateľa a k bezpečnosti systémov, a aby sa riadili organizačnými pokynmi oprávnených osôb objednávateľa.
5. Poskytovateľ potvrdzuje, že v prílohe č. 3 tejto zmluvy uviedol údaje o všetkých známych subdodávateľoch, ktorí sa budú podieľať na plnení podľa tejto zmluvy, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu: meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľoch uvedených v predchádzajúcej vete do 3 pracovných dní odo dňa uskutočnenia tejto zmeny. Plnenie podľa tejto zmluvy prostredníctvom subdodávateľa nezbavuje poskytovateľa povinnosti a zodpovednosti za riadne plnenie predmetu zmluvy v zmysle tejto zmluvy.
6. V prípade zamýšľanej zmeny subdodávateľa je poskytovateľ povinný písomne oznámiť objednávateľovi údaje o navrhovanom subdodávateľovi a o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu: meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia najmenej štyri pracovné dni pred jeho plánovaným využitím. Počas trvania tejto zmluvy je poskytovateľ oprávnený zmeniť subdodávateľa uvedeného v prílohe č. 3 tejto zmluvy výlučne na základe predchádzajúceho písomného oznámenia a jeho písomného odsúhlasenia objednávateľom.
7. V prípade porušenia povinností poskytovateľa v zmysle bodov 5. a 6. tohto článku zmluvy, má objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 5 000 eur bez DPH.
8. Poskytovateľ podpisom tejto zmluvy potvrdzuje a zaväzuje sa, že ak sa na plnení zmluvy budú podieľať zamestnanci, tak to budú iba osoby legálne zamestnané poskytovateľom v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky. Poskytovateľ je povinný na požiadanie objednávateľa bezodkladne poskytnúť v nevyhnutnom rozsahu doklady (pracovné zmluvy, dohody o prácach vykonávaných mimo pracovného pomeru v zmysle Zákonníka práce v znení neskorších predpisov) a osobné údaje fyzických osôb, prostredníctvom ktorých plní zmluvu, a ktoré sú potrebné na to, aby objednávateľ mohol skontrolovať, či poskytovateľ neporušuje zákaz nelegálneho zamestnávania.
9. V prípade, ak poskytovateľ poruší svoju povinnosť uvedenú v bode 7. tohto článku zmluvy a kontrolný orgán uloží objednávateľovi pokutu za porušenie zákazu prijíť prácu alebo službu podľa § 7b ods. 5 zákona č. 82/2005 Z. z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, tak sa poskytovateľ zaväzuje uhradiť objednávateľovi zmluvnú pokutu v sume rovnajúcej sa pokute uplatnenej kontrolným orgánom u objednávateľa, a to do siedmich dní odo dňa jej uplatnenia u poskytovateľa

objednávateľom. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvy a oprávňuje objednávateľa odstúpiť od tejto zmluvy.

## **ČI. VII PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA**

1. Objednávateľ sa zaväzuje:
  - a) za plnenie predmetu tejto zmluvy zaplatiť poskytovateľovi cenu v rozsahu a spôsobom podľa článku V tejto zmluvy,
  - b) prevziať od poskytovateľa všetky potrebné zariadenia a podklady pripravené pre neho v súlade s touto zmluvou nevyhnutné pre riadne plnenie predmetu tejto zmluvy.
2. Objednávateľ bezodkladne, najneskôr však do 7 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy písomne doručí poskytovateľovi zoznam kontaktných osôb určených pre účely jednaní vo vzájomnom styku zmluvných strán vo veciach plnenia predmetu zmluvy, a to v rozsahu: meno a priezvisko, e-mailová adresa, telefónne číslo (ďalej len „oprávnené osoby objednávateľa“). Zmena oprávnenej osoby musí byť zaslaná poskytovateľovi formou doporučeného listu podpísaného oprávneným zástupcom objednávateľa, a to najneskôr 7 pracovných dní pred vykonaním zmeny.
3. Objednávateľ má právo kontrolovať oprávnené osoby poskytovateľa pri činnostiach v rámci plnenia predmetu zmluvy vykonávaných v priestoroch objednávateľa.

## **ČI. VIII ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU**

1. Poskytovateľ zodpovedá za všetky škody, ku ktorým dôjde pri poskytovaní služieb podľa tejto zmluvy, a ktoré boli preukázateľne spôsobené ním alebo osobami, prostredníctvom ktorých zabezpečuje poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy ako aj zanedbaním jeho povinnosti.
2. Zodpovednosť za škody sa bude spravovať ust. § 373 a nasl. Obchodného zákonníka a v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.

## **ČI. IX POVINNOSŤ MLČANLIVOSTI**

1. Obe zmluvné strany berú na vedomie, že prídu do styku s informáciami a údajmi druhej zmluvnej strany. Zmluvné strany súhlasia, že všetky informácie a údaje, ktoré získali akýmkoľvek spôsobom od druhej zmluvnej strany a z jej činnosti pri uzavretí a plnení tejto zmluvy, avšak nielen v súvislosti s ňou, sa považujú za dôverné. Zmluvné strany sa zaväzujú takéto informácie a údaje neposkytnúť a nesprístupniť tretím osobám a nevyužiť na iný účel, ako na plnenie tejto zmluvy. Toto ustanovenie sa nebude vzťahovať na poskytnutie informácií a údajov v nevyhnutnom rozsahu pri plnení podľa tejto zmluvy tretej strane, ktorá je subdodávateľom poskytovateľa. Týmto sa zmluvné strany zaväzujú dodržať utajenie informácií a údajov a zamedziť ich zneužitiu vo svoj prospech alebo prospech tretích osôb svojím zavinením. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby v súvislosti s realizáciou predmetu zmluvy nedošlo k zneužitiu dát objednávateľa a rovnako sa zaväzuje k takému konaniu, ktoré bude minimalizovať kontakt s dátami na mieru čo najnižšiu, avšak postačujúcu k riadnemu plneniu tejto zmluvy.
2. Povinnosť nezverejňovania sa nevzťahuje na informácie a údaje, ktoré:
  - a) sú verejne prístupné, alebo ktoré sa bez zavinenia zmluvnej strany, ktorá tieto získala stanú verejne prístupnými,
  - b) zmluvná strana tieto získala od tretej strany, ktorá nie je viazaná povinnosťou mlčanlivosti voči strane, ktorej sa takéto informácie týkajú, alebo

- c) sa majú sprístupniť a poskytnúť v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov alebo vyžiadania oprávnených orgánov v rozsahu určenom platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
3. Tieto povinnosti trvajú aj po skončení trvania tejto zmluvy, ako aj potom, čo dôjde k odstúpeniu od nej niektorou zo strán alebo oboma stranami a nie je možné sa ich nijako zbaviť.
4. V prípade porušenia tohto záväzku je poskytovateľ povinný uhradiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 5 000 eur (slovom: päťtisíc eur) za každý preukázaný prípad zneužitia informácií a údajov dôverného charakteru, tým nie je dotknutý nárok objednávateľa na náhradu škody. Zmluvná pokuta je splatná do 30 dní od písomného oznámenia objednávateľa o zistení porušenia záväzku podľa tohto článku zmluvy.

## **Čl. X DORUČOVANIE PÍ SOMNOSTÍ**

1. Zmluvné strany sa dohodli, že písomná komunikácia podľa tejto zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa bude uskutočňovať doporučene poštou, treťou osobou oprávnenou doručovať zásielky alebo osobne na adresu uvedenú v článku I tejto zmluvy, pri bežnej komunikácii formou e-mailu zaslaním spätného potvrdzujúceho e-mailu príjemcom, pričom za spätný potvrdzujúci e-mail príjemcu sa nepovažuje správa automaticky vygenerovaná systémom alebo faxom.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že písomná korešpondencia bude doručovaná na adresy uvedené v článku I tejto zmluvy a v prípade ich zmeny je povinná tá strana, u ktorej zmena nastala o tom písomne druhú zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu informovať. V prípade akýchkoľvek nejasností, neprevzatia písomností či pochybností pri doručovaní písomností bude za deň doručenia považovaný 3 pracovný deň nasledujúci po dni, kedy bola písomnosť preukázateľne odoslaná na adresu zmluvnej strany uvedenu v článku I tejto zmluvy, resp. na inú adresu písomne oznámenú druhej zmluvnej strane. Akákoľvek písomnosť podľa tejto zmluvy bude považovaná za riadne doručenu aj vtedy, ak ju adresát odmietne prevziať.

## **Čl. XI TRVANIE A ZÁNÍK ZMLUVY**

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy.
2. Táto zmluva zaniká pred uplynutím doby jej trvania okrem splnenia všetkých práv a povinností obidvoch zmluvných strán, ktoré vyplývajú z jej obsahu a všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných v Slovenskej republike, aj písomnou dohodou zmluvných strán, písomnou výpoveďou niektorej zmluvnej strany a písomným odstúpením od zmluvy.
3. V prípade zániku zmluvy dohodou zmluvných strán, táto zmluva zaniká dňom uvedeným v tejto dohode. V dohode sa upravujú aj vzájomné nároky zmluvných strán vzniknuté z plnenia zmluvných povinností alebo z ich porušenia druhou zmluvnou stranou ku dňu zániku zmluvy dohodou.
4. Objednávateľ je oprávnený zmluvu písomne vypovedať a to aj bez udania dôvodu.
5. Poskytovateľ môže vypovedať zmluvu len v prípadoch podľa § 44 ods. 13 zákona o elektronických komunikáciách.
6. Výpovedná doba je trojmesačná pre obe zmluvné strany a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po dni doručenia výpovede druhej zmluvnej strane. Počas plynutia výpovednej doby sú zmluvné strany povinné dodržiavať podmienky tejto zmluvy v plnom rozsahu.

7. Odstúpiť od tejto zmluvy môže ktorákoľvek zo zmluvných strán v prípade podstatného porušenia tejto zmluvy druhou zmluvnou stranou, z dôvodov podľa Obchodného zákonníka v platnom znení, z dôvodov podľa § 44 zákona o elektronických komunikáciách, z dôvodov označených za podstatné porušenie povinností zmluvnej strany v tejto zmluve alebo v prípadoch ustanovených touto zmluvou. Právne účinky odstúpenia od zmluvy nastanú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy druhej zmluvnej strane.
8. Objednávateľ môže odstúpiť od tejto zmluvy v súlade s § 19 zákona o verejnom obstarávaní.
9. Písomné odstúpenie od zmluvy a písomná výpoveď sa doručujú druhej zmluvnej strane vždy poštou na adresu uvedenú v článku I tejto zmluvy alebo osobne. Zásielka uložená na pošte sa považuje za doručení po uplynutí troch pracovných dní odo dňa uloženia na pošte, aj keď sa adresát o tom nedozvie. Odmietnutie prevzatia zásielky pri osobnom doručení sa považuje za doručenie zásielky.
10. Zmluvné strany sa dohodli, že budú oslobodené od zodpovednosti za nesplnenie predmetu tejto zmluvy, pokiaľ takéto nesplnenie bude preukázateľne zavinené pôsobením vyššej moci. Vyššou mocou zmluvné strany rozumejú také udalosti, ktoré zmluvné strany nemohli za normálnych okolností predvídať a ktorým nemohli pri použití obvyklých prostriedkov a opatrení zabrániť (živelné pohromy, vojna, štrajk). O začatí ako i pominutí pôsobenia vyššej moci sú zmluvné strany povinné vzájomne sa bez zbytočného odkladu písomne informovať. Oslobodenie od zodpovednosti za nesplnenie predmetu tejto zmluvy trvá po dobu pôsobenia vyššej moci, najviac však jeden mesiac.
11. Zmluvné strany sa dohodli, že začaté plnenie zmluvy v prípade jej predčasného ukončenia podľa tohto článku bude vzájomne vysporiadané medzi zmluvnými stranami.

## **Čl. XII**

### **ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

1. Táto zmluva je vyhotovená v šiestich rovnopisoch, dva rovnopisy sú určené pre poskytovateľa a štyri rovnopisy sú určené pre objednávateľa. Všetky rovnopisy sú považované za rovnocenné.
2. Akékoľvek zmeny tejto zmluvy je možné vykonať len písomnými dodatkami k tejto zmluve podpísanými obidvoma zmluvnými stranami a v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o verejnom obstarávaní.
3. Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť vzniknuté spory predovšetkým dohodou. Ak dohoda nie je možná, o spore rozhodne príslušný súd Slovenskej republiky.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú postupovať v súlade s oprávnenými záujmami druhej zmluvnej strany, a že vykonajú všetko pre realizáciu predmetu zmluvy.
5. Zmluvné strany vyhlasujú, že v čase uzavretia tejto zmluvy im nie sú známe žiadne okolnosti, ktoré by bránili alebo vylučovali uzavretie tejto zmluvy, resp. ktoré by mohli byť vážnou prekážkou jej plnenia.
6. Právne vzťahy výslovne neupravené touto zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom, zákonom o elektronických komunikáciách a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky. Zmluvné strany sa dohodli, že táto zmluva a ich vzájomné majetkové vzťahy vzniknuté z tejto zmluvy sa budú spravovať právnym poriadkom Slovenskej republiky.
7. Táto zmluva (vrátane jej prípadných dodatkov) patrí medzi povinne zverejňované zmluvy podľa ustanovení § 5a zákona o slobodnom prístupe k informáciám (*zákona č. 211/2000 Z. z. v znení neskorších predpisov*) v spojení s ustanoveniami § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka (*zákona č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov*) a ustanoveniami § 47a Občianskeho zákonníka (*zákona č. 40/1964 Zb. v znení*

*neskorších predpisov*). Poskytovateľ súhlasí so zverejnením tejto zmluvy (vrátane jej prípadných dodatkov) a faktúr poskytovateľa doručených objednávateľovi, pričom poskytovateľ tiež disponuje písomným súhlasom inej dotknutej osoby (osoby konajúcej za poskytovateľa) na zverejnenie jej údajov v tejto zmluve a vo faktúrach poskytovateľa, a to zverejnenie objednávateľom počas trvania jeho povinnosti podľa § 5a ods. 1, 6 a 9 a § 5b zákona o slobodnom prístupe k informáciám.

8. Táto zmluva nadobúda platnosť a je pre zmluvné strany záväzná odo dňa jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán; ak oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán nepodpíšu túto zmluvu v ten istý deň, tak rozhodujúci je deň neskoršieho podpisu. Táto zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na webovom sídle (internetovej stránke) objednávateľa [§ 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka v spojení s § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka a s § 5a ods. 1, 6 a 9 zákona o slobodnom prístupe k informáciám].
9. Objednávateľ pri spracúvaní osobných údajov dotknutých osôb poskytovateľa pre účely plnenia tejto zmluvy postupuje v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES. Informácia o podmienkach spracúvania osobných údajov dotknutých osôb je zverejnená na webovom sídle objednávateľa: <https://www.nbs.sk/sk/ochrana-osobnych-udajov>.
10. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné prílohy:
  - Príloha č. 1: Funkčná a technická špecifikácia
  - Príloha č. 2: Cenová špecifikácia
  - Príloha č. 3: Zoznam subdodávateľov
  - Príloha č. 4: Všeobecné podmienky poskytovateľa

11. Zmluvné strany (každá za seba) zhodne záväzne vyhlasujú, že sú oprávnené uzavrieť túto zmluvu, a že táto zmluva nebola uzavretá za nevýhodných ani nevyhovujúcich podmienok pre žiadnu zmluvnú stranu. Súčasne zmluvné strany (každá za seba) zhodne záväzne vyhlasujú, že sa s touto zmluvou dôkladne oboznámili a jej obsahu porozumeli, súhlasia s ňou, zaväzujú sa ustanovenia tejto zmluvy plniť, pričom zmluvné strany na znak toho, že táto zmluva je určitá, zrozumiteľná a zodpovedá ich slobodnej vôli, vlastnoručne podpísali túto zmluvu prostredníctvom svojich oprávnených zástupcov.

Za objednávateľa:

Za poskytovateľa:

V Bratislave, dňa 31.05.2021

V Bratislave, dňa 20.05.2021

---

---

## Príloha č. 1 k zmluve o poskytovaní služieb č.

### Funkčná a technická špecifikácia

#### A. Zriadenie služby a jej uvedenie do prevádzky

Verejný obstarávateľ požaduje zriadenie služby a jej uvedenie do prevádzky a prevedenie funkčných testov s ukážkou v mieste plnenia predmetu zmluvy.

Služba na ochranu pred útokmi DDoS musí byť prevádzkovaná v režime 24x7 v aktívnom móde, ktorej nedostupnosť nebude mať dopad na bežnú prevádzku. Ochrana pred útokmi DDoS bude prevádzkovaná na vybudovanej internetovej konektivite obstarávateľa poskytovanej združením SANET, bez potreby zmeny existujúcich verejných IP rozsahov. Internetové pripojenie od združenia SANET je realizované prostredníctvom dvoch optických singlemódových vlákien (každé s obojsmernou komunikáciou) s rýchlosťami 10 Gbps.

Služba na ochranu pred útokmi DDoS musí spĺňať nasledovné predpoklady:

1. Kapacitne dimenzovaný na throughput prevádzky minimálne 40 GE na úrovni L4
2. Minimálne 2 zdroje napájania,
3. Maximálne 2RU,
4. Protection interface min 4x10 GE SFP+ (SFP+ moduly súčasťou dodávky) a súčasne možnosť rozšírenia o minimálne 2x40 QSFP+ porty
5. Podpora smerovacích protokolov BGP a OSPF
6. Interné úložisko typu SSD s kapacitou minimálne 350GB
7. Inspected throughput min 10 GE, možnosť rozšíriť na 20GE,
8. Minimum DDoS Flood Prevention Rate 15 Mpps,
9. DDoS Protection (TCP/UDP/HTTP(S) flood attacks, botnet protection, hacktivist protection, host behavioral protection, anti-spoofing, configurable flow expression filtering, payload expression-based filtering, permanent and dynamic blacklists/whitelists, traffic shaping, multiple protections for HTTP, DNS and SIP, TCP connection limiting, fragmentation attacks, connection attacks).
10. Možnosť vytvárania Whitelistu na trvalé uvoľnenie požadovanej komunikácie či už portu TCP / UDP alebo IP adresy prípadne rozsahu IP adries.

#### B. Ochrana pred DDoS útokmi vrátane konzultačných služieb

Detekcia a zmierňovanie dôsledkov musí zodpovedať nasledovným typom útokov v reálnom čase:

Mechanizmus	Popis
Profilovaná detekcia	Použité šírky pásma sú mimo definovaných / obvykle meraných rozsahov – profilu
Detekcia zneužitia	Netflow štatistiky z tokov nezodpovedajú štandardným protokolom
Detekcia škodlivej prevádzky	Identifikácia známych botnetov, trojanov, spywarov, phishingu...

Mechanizmus	Popis
Black White List	Povolenie prevádzky z kritických služieb ako napr. Google crawler; blokovanie sfaľovaných adries, blokovanie neplatných adries/portov/protokolov.
GeoIP Filter List	Blokovanie alebo povolenie prevádzky z určených krajín.
TCP SYN Authentication	Chráni servery, firewally a load balancery pred zahltením tabuľky TCP relácií a prečerpaním zdrojov
TCP Connection Reset	Vymaže nepoužívané TCP relácie z back-end serverov.
DNS Filter List	Zamietnutie a povolenie DNS požiadaviek.
DNS Countermeasures	Chráni proti DNS "amplification", DNS "cache poisoning" a vyčerpaniu zdrojov. Chráni rekurzívne a autoritatívne DNS.
URL Filter List	Zamietnutie a povolenie HTTP požiadaviek.
HTTP Countermeasures	Ochrana webových serverov pred modifikovanými zdrojovými adresami, generátormi prevádzky a botnetmi.
SIP Countermeasures	Chráni SIP servery pred útokom. Obmedzenie rýchlosti a detekcia deformovaných SIP paketov
Traffic Shaping/Rate Limiting	Spravuje "flash crowd" udalosti a pomáha riadeniu, ak neexistujú iné mechanizmy zmiernenia útoku.

Služba na ochranu pred útokmi DDoS musí spĺňať nasledovné požiadavky:

- zabrániť zahlteniu linky,
- poskytovať pravidelný mesačný report o stave siete z pohľadu bezpečnosti a prevádzky. Bezpečnostný report musí obsahovať zdroj, rozsah, typ, priebeh DDoS útoku a spôsob jeho mitigácie. Prevádzkový report musí obsahovať stav DDoS služby – dostupnosť a vyťaženosť,
- umožniť nastavenie konfigurácie parametrov mechanizmov ochrany pred DDoS útokmi podľa požiadaviek objednávateľa,
- umožňovať vytváranie vlastných reportov podľa požiadaviek objednávateľa,
- nesmie žiadnym spôsobom negatívne ovplyvniť stav a dostupnosť služieb prevádzkovaných na existujúcej internetovej konektivite, ktorá je predmetom ochrany pred DDoS útokom,
- poskytovateľ nepretržite monitoruje (24/7) stav DDoS služby a v prípade útoku alebo podozrenia na DDoS útok bezodkladne kontaktuje objednávateľa (mailom a telefonicky) o tejto aktivite a navrhne spôsob mitigácie tohto útoku. Po odsúhlasení tohto návrhu objednávateľom je poskytovateľ povinný tieto zmeny bezodkladne nasadiť,
- poskytovanie konzultácií v oblasti ochrany pred DDoS útokmi v rámci dodaného riešenia v rozsahu nevyhnutnom pre zabezpečenie dohodnutej úrovne kvality služieb
- navrhnúť možnosti zasielania informácie o začiatku a konci DDOS útoku do SIEMu (LogRhythm). Po odsúhlasení návrhu zo strany objednávateľa vykoná dodávateľ implementáciu navrhnutého riešenia.

**Príloha č. 2 k zmluve o poskytovaní služieb č.**

**Cenová špecifikácia**

<b>Položka číslo</b>	<b>Predmet zákazky</b>	<b>Cena za 1 mesiac v eurách bez DPH</b>	<b>Celková cena za 48 mesiacov za položku v eurách bez DPH</b>
<b>1.</b>	Zriadenie služby a jej uvedenie do prevádzky vrátane vykonania funkčného testovania		<b>48 210,00</b>
<b>2.</b>	Ochrana pred DDoS útokmi a konzultačné služby	<b>210,00</b>	<b>10 080,00</b>
<b>Celková cena za predmet zákazky v eurách bez DPH:</b>			<b>58 290,00</b>

### Príloha č. 3 k zmluve o poskytovaní služieb č.

#### Zoznam subdodávateľov

V súlade s ustanovením § 41 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní verejný obstarávateľ požaduje od úspešného uchádzača, aby najneskôr v čase uzavretia zmluvy uviedol:

1. údaje všetkých známych subdodávateľoch v rozsahu obchodné meno, sídlo, IČO, zápis do príslušného obchodného registra;
2. údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia. Počet riadkov doplní uchádzač podľa potreby.

Por. č.	Obchodné meno, sídlo subdodávateľa a IČO	Osoba oprávnená konať za subdodávateľa (meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia)
1.	<vyplní uchádzač>	<vyplní uchádzač>
2.	<vyplní uchádzač>	<vyplní uchádzač>
3.	<vyplní uchádzač>	<vyplní uchádzač>

**Príloha č. 4 k zmluve o poskytovaní služieb č.**

**Všeobecné podmienky poskytovateľa**

# Všeobecné zmluvné a obchodné podmienky pre ostatné služby spoločnosti VNET a.s.

## Článok I. Vymedzenie pojmov

1.1 Pre účely Zmluvy a týchto VOP sa definujú nižšie uvedené pojmy nasledovným spôsobom:

"**Cenník**" je cenník Dodávateľa, ktorý je zverejnený na Webovej stránke VNET, a ktorý obsahuje cenové položky za konkrétne služby či tovar poskytovaný Dodávateľom; Cenník môže pozostávať z viacerých čiastočných cenníkov pre jednotlivé druhy alebo typy poskytovaných služieb či tovarov zo strany Dodávateľa. Cenník v jeho účinnom znení je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

"**Časť A**" je obligatórnou súčasťou Zmluvy, ktorá je uvedená na prvej strane samotnej Zmluvy, a ktorá o.i. obsahuje číslo Zmluvy, identifikáciu Zmluvných strán, Špecifikáciu služby a iné základné zmluvné podmienky; podpisy Zmluvných strán sú uvedené na prvej strane samotnej Zmluvy za textom v Časti A.

"**Časť B**" je obligatórnou súčasťou Zmluvy, ktorá je uvedená na druhej strane samotnej Zmluvy, a ktorá o.i. spravidla obsahuje zásady ochrany osobných údajov, príp. niektoré ustanovenia týkajúce platobných podmienok, trvania a ukončenia Zmluvy a niektoré ďalšie zmluvné podmienky.

"**Časť C**" je fakultatívnu (nepovinnou) súčasťou Zmluvy, ktorá môže obsahovať iba Iné Ujednania a/alebo Informatívny text, a ktorá je súčasťou Zmluvy len v prípade, ak je v Špecifikácii služby v bode "Iné ujednania", resp. v bode "Informatívny text", výslovný odkaz na Časť C Zmluvy. Pokiaľ v Špecifikácii služby nie je Časť C Zmluvy výslovne zmienaná, Zmluva žiadnu Časť C neobsahuje.

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

"**Deň zriadenia Služby**" je deň, kedy bola Účastníkovi zriadená Služba na základe Zmluvy. Pokiaľ v Osobitných ustanoveniach alebo v Preberacom Protokole nie je uvedené inak, platí, že deň podpisu Preberacieho Protokolu obidvomi Zmluvnými stranami sa považuje za Deň zriadenia Služby. V prípade, ak vzhľadom k povahe poskytovanej Služby alebo z akéhokoľvek dôvodu nedošlo pri zriadení Služby k podpisu Preberacieho Protokolu obidvomi Zmluvnými stranami, platí, že najneskôr vystavením prvej faktúry Účastníkovi bola Služba zriadená, príp. že k zriadeniu Služby došlo dňom, ktorý Dodávateľ Účastníkovi oznámil. Súčasne platí nevyvrátiteľná právna domnienka, že najneskôr uhradením prvej faktúry za Služby (aj čiastočnej) Účastníkom, Účastník potvrdzuje, že mu Služba bola riadne a včas zriadená a Službu prevzal.

"**Dobitie Kreditu**" je operácia, ktorá sa uplatní pri spôsobe platby PAYG, a ktorú musí Účastník vykonať podľa pokynov Dodávateľa (spravidla uvedených na Webovej stránke VNET) po uzatvorení Zmluvy; táto operácia umožňuje Účastníkovi ďalšie využívanie Služby tým, že uhradí stanovenú sumu v súlade s týmito VOP, čím dôjde k úhrade Odmeny.

"**Dodávateľ**" je spoločnosť VNET. Za Dodávateľa sa budú považovať aj prípadní právni nástupcovia Dodávateľa, a to univerzálni ako aj individuálni, na ktorých môžu byť postúpené práva a záväzky zo Zmluvy.

"**Doplatok**" alebo "**Doplatok za predčasné ukončenie Zmluvy**" je osobitný peňažný záväzok Účastníka zaplatiť Dodávateľovi sumu určenú v samotnej Zmluve a týchto VOP, ktorý vznikne Účastníkovi v prípade, ak (i) Zmluva uzavretá na dobu neurčitú skončí pred dohodnutou Minimálnou dobou trvania Zmluvy (t.j. pred uplynutím Doby viazanosti) z niektorého z dôvodov uvedených v bode 9.1 týchto VOP, alebo (ii) Zmluva uzavretá na dobu určitú skončí pred dohodnutou dobou určitou z niektorého z dôvodov uvedených v bode 9.2 týchto VOP.

**"Doplnkové služby"** sú služby, ktoré môžu byť poskytované Dodávateľom na základe Zmluvy, a ktoré sú uvedené v Špecifikácii služby (spravidla v bode označenom ako *"Doplnkové služby"*); ak v Špecifikácii nie je uvedené inak, za poskytovanie Doplnkových služieb má Dodávateľ nárok na úhradu Poplatkov podľa Cenníka. Doplnkové služby si môže Účastník objednať aj prostredníctvom webového rozhrania prevádzkovaného Dodávateľom, príp. iným spôsobom určeným Dodávateľom, pričom objednaním Doplnkových služieb si Účastník záväzne objedná príslušné Doplnkové služby za cenu Poplatkov podľa Cenníka účinného v čase objednávky.

**"elektronická komunikačná služba"** je služba obvykle poskytovaná za odplatu, ktorá spočíva úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach, vrátane telekomunikačných služieb a prenosových služieb v sieťach používaných na rozhlasové a televízne vysielanie. Elektronickou komunikačnou službou nie je poskytovanie obsahu ani zabezpečenie alebo vykonávanie redakčného dohľadu nad obsahom prenášanom pomocou sietí a služieb. Elektronickou komunikačnou službou nie sú ani služby (vrátane služieb informačnej spoločnosti v zmysle zákona č. 22/2004 Z.z. a Smernice 98/34/ES), ktoré nespočívajú úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach.

**"Fakturačný email Účastníka"** je emailová adresa Účastníka, ktorú Účastník určil v samotnej Zmluve, prostredníctvom Klientskej zóny, prostredníctvom Webovej stránky VNET, písomne alebo emailom ako emailovú adresu Účastníka určenú k doručovaniu faktúr Účastníkovi v elektronickej podobe. Pokiaľ Účastník neuviedol výslovne konkrétnu emailovú adresu ako Fakturačný email Účastníka (odlišnú od Kontaktného emailu Účastníka), platí, že Fakturačným emailom Účastníka je Kontaktný email Účastníka.

**"fakturačné obdobie"** je obdobie, ktorého dĺžka je uvedená v Špecifikácii služby v bode označenom spravidla ako *"Fakturačné obdobie:"*; pokiaľ v Špecifikácii služby nie je uvedené inak, je fakturačné obdobie jeden mesiac.

**"Identifikačné údaje Účastníka"** sú identifikačné údaje Účastníka, ktorými sú v prípade Účastníka - fyzickej osoby jej meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť a ak ide o podnikateľa aj IČO, miesto podnikania, DIČ a IČ-DPH alebo údaj o tom, že nie je platcom DPH; a v prípade Účastníka - právnickej osoby jej obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ, IČ-DPH alebo údaj o tom, že nie je platcom DPH.

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

**"Iné Ujednania"** je samostatný samostatný bod v Špecifikácii služby označený ako *"Iné ujednania"*, príp. Časť C Zmluvy, ktoré môžu obsahovať ostatné a akékoľvek ujednania o právnom vzťahu medzi Dodávateľom a Účastníkom týkajúcom sa Služby poskytovanej na základe Zmluvy, a to vrátane úpravy práv a záväzkov Zmluvných strán odlišnej od ustanovení Zmluvy vrátane jej súčastí (napr. VOP); v takom prípade má úprava v Iných Ujednaniach prednosť pred ostatnými ustanoveniami Zmluvy vrátane VOP a ostatných jej súčastí (za predpokladu, že znenie Iných Ujednaní je rovnaké v oboch rovnopisoch Zmluvy a iba v prípade, ak sa Zmluva uzatvára v písomnej podobe). Ustanovenia týchto VOP o Iných Ujednaniach sa neuplatnia v prípade uzavretia Zmluvy na diaľku (napr. prostredníctvom elektronickej objednávky na Webovej stránke VNET), kde nie je možné Iné Ujednania dohodnúť.

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

**"Kontaktná adresa Dodávateľa"** je nasledujúca adresa Dodávateľa: Nám. Hraničiarov 39, 851 03 Bratislava, Slovenská republika.

**"Kontaktná adresa Účastníka"** je adresa Účastníka uvedená v Záhľaví Zmluvy v oddieli identifikujúcom Účastníka, prípadne iná adresa Účastníka, o ktorej Účastník písomne informuje Dodávateľa na Kontaktnej adrese Dodávateľa s výslovným uvedením skutočnosti, že ide o novú adresu Účastníka pre účely písomnej komunikácie Zmluvných strán. Ak je Účastník zapísaný v Obchodnom registri Slovenskej republiky, považuje sa za Kontaktnú adresu Účastníka (okrem adresy podľa predchádzajúcej vety) vždy aj adresa sídla Účastníka

zapísaná v Obchodnom registri Účastníka; to platí primerane aj v prípade sídla zahraničného Účastníka evidovanom v obdobnom obchodnom registri v zahraničí.

"**Kontaktný email Dodávateľa**" je emailová adresa Dodávateľa "vnet@vnet.sk", alebo "vnet@vnet.eu".

"**Kontaktný email Účastníka**" je vždy emailová adresa Účastníka uvedená v Záhľaví Zmluvy v oddieli identifikujúcom Účastníka, prípadne iná emailová adresa Účastníka, o ktorej Účastník informoval Dodávateľa písomne na Kontaktnej adrese Dodávateľa alebo elektronickou formou na Kontaktný email Dodávateľa, a to s výslovným uvedením skutočnosti, že ide o novú kontaktnú emailovú adresu Účastníka pre účely komunikácie Zmluvných strán. Za Kontaktný email Účastníka sa považuje aj Známy email Účastníka alebo emailová adresa, ktorú Účastník uviedol v jeho elektronickej objednávke na zriadenie Služby, resp. v Klientskej zóne.

"**Kredit**" je množstevné vyjadrenie peňažnej sumy platenej Účastníkom Dodávateľovi podľa tejto Zmluvy za účelom zriadenia, resp. ďalšieho využitia Služby; Platba Kreditu, resp. Dobitie Kreditu, predstavuje osobitný spôsob úhrady Odmeny.

"**kreditný systém**" alebo "**PPC**" je spôsob platby Odmeny formou Kreditu, t.j. Dobíjania Kreditu a Platby Kreditu. Pri kreditnom systéme/PPC sa realizuje platba za poskytovanú Službu formou predplateného kreditu, ktorý spočíva v Platbe Kreditom, resp. v priebežnom Dobíjaní Kreditu Účastníka; pri tomto spôsobe platby je Odmena platená priebežne formou Dobitia Kreditu Účastníka. Úhrada formou predplateného kreditu, tj. PPC, sa uplatní v prípade, ak sa tak zmluvné strany dohodnú v Špecifikácii služby (spravidla v bode označenom ako "*Platba predplateným kreditom*"). Ak v Špecifikácii služby nie je výslovne uvedené, že sa uplatní platba predplateným kreditom (PPC), platí, že sa kreditný systém/PPC neuplatňuje.

"**Memorandum**" je dokument nazvaný "Memorandum o ochrane osobných údajov" vyhotovený Dodávateľom a zverejnený na Webovej stránke VNET ([www.vnet.sk](http://www.vnet.sk)) v sekcii "Dokumenty" a "Ochrana osobných údajov", a ktorý zrozumiteľným a prehľadným spôsobom stanoví bližšie podmienky spracúvania a ochrany osobných údajov zákazníkov Dodávateľa.

"**mesačná Odmena**" je Odmena prislúchajúca na časové obdobie jedného mesiaca.

"**Minimálna doba trvania Zmluvy**" alebo "**Doba viazanosti**" je časové obdobie uvedené v Špecifikácii služby spravidla v bode označenom ako "*Minimálna doba trvania zmluvy*:" alebo "*Doba viazanosti*:", ktoré začína bežať Dňom zriadenia Služby. Minimálna doba trvania Zmluvy, resp. Doba viazanosti, môže byť v Špecifikácii služby určená aj konkrétnym dátumom dokedy trvá; v tom prípade platí, že uvedený dátum (vrátane) je posledným dňom Minimálnej doby trvania Zmluvy / Doby viazanosti.

"**Nadradená zmluva**" je iná zmluva (odlišná od Zmluvy) uzavretá medzi Zmluvnými stranami, ktorá je v Záhľaví zmluvy výslovne uvedená, že je nadradenou zmluvou predmetnej Zmluve, a je identifikovaná spravidla číslom zmluvy, pričom táto skutočnosť je spravidla uvedená buď v časti identifikujúcej Účastníka, v Iných Ujednaniach alebo v Špecifikácii služby v bode upravujúcom dobu trvania Zmluvy.

"**Nariadenie**" alebo "**GDPR**" je Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27.04.2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/EX (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).

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

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

"**Odmena**" je súhrnný pojem pre všetky odmeny, ceny, odplaty a poplatky bez ohľadu na ich názov (vrátane Paušálnej ceny, Tarifikovanej ceny, apod.), ktoré má Účastník platiť Dodávateľovi za poskytovanie Služby na základe Zmluvy vrátane týchto VOP a Cenníka, v výnimkou Zriaďovacieho poplatku a Doplatku za predčasné ukončenie Zmluvy (ktoré sa nepovažujú za súčasť "Odmeny").

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

"**Osobitné ustanovenia VOP**" sú ustanovenia článkov XXIV. a nasl. týchto VOP, ktoré sú aplikovateľné vždy len na daný typ Služby upravený v príslušnom článku VOP a majú prednosť pred Spoločnými ustanoveniami VOP; za Osobitné ustanovenia VOP sa považujú aj ustanovenia čl. XXI. a XXII. týchto VOP, ktoré majú prednosť pred Spoločnými ustanoveniami VOP, a ktoré sú aplikovateľné len v prípade, ak sa zmluva neuzatvára v listinnej (písomnej) podobe, ale v elektronickej podobe prostredníctvom webového portálu (čl. XXI. VOP), resp. ak sa zmluva uzatvára v listinnej podobe na diaľku (čl. XXII. VOP).

"**osobné údaje**" sú osobné údaje definované v § 2 ZOOÚ.

"**Paušálna odmena**" je odmena (ako súčasť celkovej Odmeny), ktorej výška je za každé určité časové obdobie (spravidla mesiac) rovnaká a nezávisí od premenných faktorov; Paušálna odmena je uvedená v Špecifikácii služby označenom spravidla ako "*Mesačná cena*", "*Mesačná cena bez DPH:*", "*Paušálna cena*", apod. Ak zo Špecifikácie služby výslovne nevyplýva inak, táto Paušálna odmena predstavuje výšku odmeny Dodávateľa za každý jeden mesiac poskytovania Služby. Ak je v Špecifikácii dohodnutá minimálna mesačná cena, táto sa tiež považuje za Paušálnu odmenu.

"**Platba Kreditu**" je operácia, ktorá sa uplatní pri spôsobe platby PAYG, a ktorú musí Zaujemca vykonať podľa pokynov Dodávateľa (spravidla uvedených na Webovej stránke VNET) ešte pred uzatvorením Zmluvy; táto operácia umožní Zaujemcovi nakúpiť a začať užívať Službu tým, že uhradí Dodávateľovi stanovenú sumu. Platba Kreditu je v prípade spôsobu platby PAYG nevyhnutným predpokladom pre zriadenie a začatie poskytovania Služby Účastníkovi a predstavuje úhradu Odmeny.

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

"**Podradená zmluva**" je zmluva, u ktorej je v Záhľaví zmluvy výslovne uvedené, že má Nadradenú zmluvu, pričom táto skutočnosť je spravidla uvedená buď v časti identifikujúcej Účastníka, v Iných Ujednaniach alebo v Špecifikácii služby v bode upravujúcom dobu trvania Zmluvy.

"**Poplatky**" sú odmenou za poskytovanie Doplnkových služieb; bližšiu špecifikáciu Poplatkov za Doplnkové služby obsahuje Cenník.

"**POST-PAID ceny**" sú ceny, resp. časti Odmeny, na ktorých zaplatenie za každé fakturačné obdobie vzniká Dodávateľovi nárok uplynutím príslušného fakturačného obdobia; Tarifovaná odmena je POST-PAID cenou, ak Dodávateľ neurčí inak.

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

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

"**Prvý deň spoplatnenia Služby**" je prvý deň, odkedy je Účastník povinný platiť Dodávateľovi dohodnutú Odmenu; pokiaľ v Špecifikácii služby v bode označenom spravidla ako "*Prvý deň spoplatnenia Služby*" nie je výslovne uvedené inak (príp. ak v Špecifikácii služby tento bod nie je vôbec uvedený), Prvým dňom spoplatnenia Služby je kalendárny deň bezprostredne nasledujúci po Dni zriadenia Služby. Ak je v Špecifikácii služby v bode označenom spravidla ako "*Prvý deň spoplatnenia Služby*" uvedený konkrétny dátum, je Účastník povinný platiť Dodávateľovi dohodnutú Odmenu od uvedeného dňa vrátane. V Prvý deň spoplatnenia Služby zároveň začína prvé fakturačné obdobie.

"**samotná Zmluva**" je Časť A a Časť B (a príp. aj Časť C) Zmluvy, tj. časť celkovej Zmluvy bez týchto VOP, Cenníka a ostatných súčastí.

"siet" alebo "elektronická komunikačná siet" je funkčne prepojená sústava prenosových systémov a v prípade potreby prepájacích a smerovacích zariadení, ako aj iných prostriedkov, ktoré umožňujú prenos signálu po vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, vrátane družicových sietí, pevných sietí s prepájaním okruhov a s prepájaním paketov vrátane internetu bez ohľadu na druh prenášaných informácií.

"Skupina VNET" sú všetky nasledujúce spoločnosti: (i) Dodávateľ, (ii) všetky Dcérske spoločnosti VNET, a (iii) všetky právnické osoby, v ktorých má VNET priamo alebo nepriamo majetkovú účasť bez ohľadu na výšku tejto majetkovej účasti; za nepriamu majetkovú účasť spoločnosti VNET sa rozumie aj majetková účasť Dcérske spoločnosti VNET alebo ich dcérskych alebo ovládaných spoločností v zmysle § 66a Obchodného zákonníka, na príslušnej právnickej osobe.

"SLA" je dokument zverejnený na Webovej stránke VNET označený ako "SLA" alebo "service level agreement", ktorý definuje kvalitu jednotlivých druhov a typov služieb poskytovaných Dodávateľom vrátane doby nástupu na servis.

"Služba" alebo "Služby" sú všetky služby a plnenia poskytované Dodávateľom Účastníkovi na základe Zmluvy, pričom bližšiu špecifikáciu technických a iných podmienok poskytovanej služby obsahuje Špecifikácia služby v samotnej Zmluve (spravidla v bodoch označených ako "Služba", "Produkt") a ustanovenia Osobitných ustanovení VOP, ktoré sa týkajú príslušného typu dohodnutej Služby.

"Spoločné ustanovenia VOP" sú všetky ustanovenia VOP, ktoré nie sú Osobitnými ustanoveniami VOP.

"spracúvanie osobných údajov" je vykonávanie činností ako sú definované v § 5 písm. e) ZOOÚ.

"Špecifikácia služby" je tabuľka v článku 4A v Časti A Zmluvy, ktorá špecifikuje základné zmluvné a technické podmienky a parametre dohodnutej Služby, a to najmä typ poskytovanej služby (príp. aj produkt v rámci daného typu služby), Odmenu, resp. jej časť alebo spôsob určenia (napr. prostredníctvom Jednotkových cien), prípadne aj iné údaje, ako napr. fakturačné obdobie, Minimálnu dobu trvania Zmluvy, dĺžku výpovednej lehoty, údaje o Nadradenej zmluve, Prvý deň spoplatnenia Služby, apod.; Špecifikácia služby môže ďalej obsahovať Iné Ujednania (resp. odkaz, že sú uvedené v Časti C Zmluvy) a Informatívny text.

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

"Štatutári" sú fyzické osoby, ktoré sú ako štatutárny orgán (resp. člen štatutárneho orgánu) právnickej osoby Účastníka oprávnené konať menom Účastníka v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka; pokiaľ nie je Dodávateľovi preukázané opak, platí, že osoby, ktoré sú aktuálne zapísané v obchodnom registri ako štatutárne orgány Účastníka sú štatutárnym orgánom Účastníka a sú oprávnené konať spôsobom zapísaným v obchodnom registri. Ak je Účastník fyzickou osobou, považuje sa pre účely tejto Zmluvy za Štatutára sám Účastník.

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

"Účet Dodávateľa" je bankový účet Dodávateľa uvedený v samotnej Zmluve v časti identifikujúcej Dodávateľa, inak bankový účet Dodávateľa uvedený na Webovej stránke VNET.

"Účastník" je fyzická alebo právnická osoba, ktorá s Dodávateľom uzavrela Zmluvu, príp. aj jej právni nástupcovia; Účastník je identifikovaný v Záhlaví Zmluvy.

"Úrad" je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

"**Tarifikovaná odmena**" je odmena, ako súčasť celkovej Odmeny, ktorej výška závisí od premenných faktorov (ako napr. od objemu prenesených dát, rozsahu využitia zdrojov služby, spotreby elektriny, počtu licencií k softvéru, apod.), resp. ak tarifácia odmeny vyplýva z Cenníka alebo povahy vecí. Výška Tarifikovanej odmeny tak je spravidla každé fakturačné obdobie odlišná a závisí od merateľných faktorov a parametrov daného typu Služby.

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

"**VOP**" sú tieto Všeobecné zmluvné a obchodné podmienky pre ostatné služby spoločnosti VNET a.s., ktoré sú v ich účinnom znení neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy uzavretej medzi Dodávateľom a Účastníkom.

"**Výpovedná doba**" je výpovedná doba uvedená v Špecifikácii služby (spravidla v bode označenom ako "Výpovedná doba"), inak 2 (dva) mesiace; Výpovedná doba je rovnaká pre obidve Strany.

"**VZP**" sú Všeobecné zmluvné podmienky spracúvania osobných údajov pri poskytovaní služby VNET Cloud Services a VNET Virtual Serverhousing, ktoré sú v ich účinnom znení zverejnené na Webovej stránke VNET; VZP nie sú súčasťou Zmluvy pokiaľ v Osobitných ustanoveniach VOP nie je výslovne uvedené inak. Práva a povinnosti uvedené vo VZP nie sú pre Zmluvné strany záväzné a aplikovateľné pokiaľ tieto VOP neuvádzajú výslovne inak.

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

"**Záhlavie Zmluvy**" sú dva oddiely v Časti A Zmluvy, ktoré obsahujú identifikáciu Dodávateľa a Účastníka.

"**Zákaznícka linka**" je telefónna linka Dodávateľa, ktorá je uvedená na Webovej stránke VNET s označením ako "Zákaznícka linka", a ktorá je určená okrem iného aj k tomu, aby na uvedené číslo (čísla) zákazníci hlásili technické poruchy; táto telefónna linka slúži k akejkoľvek komunikácii medzi Dodávateľom a jeho zákazníkmi, príp. tretími osobami.

"**Zákon**" alebo "**ZoEK**" je zákon č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších právnych predpisov, príp. iný zákon, ktorý ho v budúcnosti nahradí.

"**zákon o ochrane spotrebiteľa**" je zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v znení neskorších predpisov, príp. iný zákon, ktorý ho v budúcnosti nahradí.

"**ZKR**" je zákon č. 7/2005 Z.z. o konkurze a reštrukturalizácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v platnom znení, príp. iný zákon, ktorý ho v budúcnosti nahradí.

"**Záujemca**" je fyzická alebo právnická osoba, ktorá prejavila Dodávateľovi akoukoľvek formou záujem o uzavretie zmluvy týkajúcej sa poskytovania služby (vrátane osoby, ktorá vyplnila jej údaje a odoslala elektronicky žiadosť o uzavretie zmluvy prostredníctvom webového portálu - Webovej stránky VNET); táto osoba sa považuje za Záujemcu do okamžiku uzavretia príslušnej zmluvy s Dodávateľom na základe akceptácie návrhu Záujemcu o uzavretie zmluvy Dodávateľom.

"**Zmluva**" je písomná zmluva uzavretá medzi Dodávateľom a Účastníkom, ktorej predmetom je poskytovanie dohodnutého typu Služby Dodávateľom Účastníkovi, a ktorá výslovne stanoví, že tieto VOP sú jej neoddeliteľnou súčasťou.

"**Známy email Účastníka**" je emailová adresa používaná Účastníkom v elektronickej komunikácii s Dodávateľom alebo aj emailová adresa, u ktorej sa Dodávateľ môže dôvodne domnievať, že je emailovou adresou Účastníka (napr. z webovej stránky Účastníka).

"**Zmluvné strany**" alebo len "**Strany**" sú Dodávateľ a Účastník; každý samostatne aj ako "**Zmluvná strana**" alebo len "**Strana**".

"**ZOOÚ**" je zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších právnych predpisov.

"Zriaďovací poplatok" je fakultatívny poplatok, ktorý náleží Dodávateľovi za zriadenie Služby; jeho výška môže byť uvedená v Špecifikácii služby spravidla v bode označenom ako "Zriaďovací poplatok".

- 1.2 V prípade, ak je niektorý z vyššie uvedených pojmov v bode 1.1 tohto článku definovaný aj v samotnej Zmluve, má prednosť definícia príslušného pojmu v samotnej Zmluve.

## Článok II.

### Úvodné ustanovenia, výkladové pravidlá

- 2.1 Dodávateľ je spoločnosťou zriadenou podľa práva Slovenskej republiky so sídlom na území Slovenskej republiky. Dodávateľ je podnikom v zmysle § 5 ods. 1 Zákona.
- 2.2 Účastník je fyzická alebo právnická osoba, ktorá s Dodávateľom uzavrela Zmluvu, čím Účastník akceptoval tieto VOP ako neoddeliteľnú súčasť Zmluvy, ktorou je Účastník odo dňa podpisu samotnej Zmluvy o viazaný. Podpisom samotnej Zmluvy obidvomi Zmluvnými stranami tak vznikol medzi Dodávateľom a Účastníkom právny vzťah, ktorého obsah je vymedzený samotnou Zmluvou, týmito VOP v ich aktuálne účinnom znení, a prípadne aj inými dokumentmi, ktoré podľa samotnej Zmluvy alebo Osobitných ustanovení VOP sú súčasťou Zmluvy (napr. Cenník, SLA, apod.). Okrem samotnej Zmluvy sú všetky ostatné súčasti Zmluvy záväzné pre Zmluvné strany v ich účinnom znení, tj. v znení aj po ich prípadných zmenách uskutočnených Dodávateľom po uzavretí Zmluvy.
- 2.3 Súčasťou Zmluvy (ako celku) sú vždy samotná Zmluva (t.j. Časť A, Časť B, príp. aj Časť C), Cenník a tieto VOP v ich účinnom znení. Ak tak stanoví samotná Zmluva alebo Osobitné ustanovenia VOP pre daný typ Služby, môže byť súčasťou Zmluvy aj SLA v jej účinnom znení. Pre odstránenie pochybností sa za "účinné znenie", príp. "aktuálne znenie" považuje znenie dokumentov účinné v príslušnom (rozhodnom) čase, tj. ich znenie účinné aj po prípadných neskorších zmenách, ku ktorým dôjde zo strany Dodávateľa po uzavretí tejto Zmluvy. Ceny uvedené v samotnej Zmluve majú prednosť pred cenami uvedenými v Cenníku za totožné služby a položky, pokiaľ sa líšia.
- 2.4 V prípade rozporu medzi samotnou Zmluvou a týmito VOP, platia ustanovenia samotnej Zmluvy, ktoré majú prednosť pred ustanoveniami týchto VOP, ako aj pred ustanoveniami obsiahnutými v prípadných ostatných súčastiach Zmluvy. Prípadná zmena týchto VOP sa nedotýka obsahu samotnej Zmluvy.
- 2.5 Osobitné ustanovenia VOP majú prednosť pred Spoločnými ustanoveniami VOP.
- 2.6 Úprava práv a povinností Zmluvných strán dohodnutá v Iných Ujednaniach má prednosť pred ostatnými ustanoveniami Zmluvy vrátane všetkých jej súčastí; to však za predpokladu, že text uvedený v Iných Ujednaniach je totožný v obidvoch vyhotoveniach Zmluvy, tj. vo vyhotovení pre Dodávateľa ako aj vo vyhotovení pre Účastníka. V prípade, ak sú Iné Ujednania uvedené (aj) v časti C Zmluvy, platia ustanovenia uvedené v Časti C len v prípade, ak je aj Časť C podpísaná obidvomi Zmluvnými stranami. Odlišná úprava právnych vzťahov v Iných Ujednaniach sa vzťahuje len vo vzťahu k Službe poskytovanej na základe príslušnej Zmluvy a nevzťahuje sa na práva a záväzky Zmluvných strán vo vzťahu k iným službám či plneniam poskytovaných na základe iných zmlúv.
- 2.7 Text uvedený Špecifikácii služby bod bodom nazvaným "Informatívny text:", prípadne v časti C samotnej Zmluvy (pokiaľ ho Špecifikácia služby obsahuje) nie je právne záväzný pre Zmluvné strany a má výlučne informatívny a nezáväzný charakter.
- 2.8 Pokiaľ z týchto VOP alebo z povahy veci nevyplýva inak (napr. body 2.4, tento bod, apod.), platí, že pojem "Zmluva" používaný v týchto VOP zahŕňa aj tieto VOP a všetky ostatné súčasti Zmluvy. Tam, kde sa vo VOP hovorí o "samotnej Zmluve" myslí sa tým výlučne samotná Zmluva, resp. Časť A, Časť B (a príp. Časť C) Zmluvy, bez týchto VOP a ostatných jej súčastí.
- 2.9 V prípade, ak je na Webovej stránke VNET zverejnené aj cudzojazyčné znenie týchto VOP, príp. ak sa Zmluva uzatvára v slovenskej aj cudzojazyčnej verzii, má v prednosť znenie samotnej Zmluvy a týchto VOP v slovenskom jazyku.

- 2.10 Ak sa táto Zmluva považuje za Podradenú zmluvu (t.j. má v Špecifikácii služby uvedenú Nadradenú zmluvu), nemá táto Zmluva žiadny vplyv na obsah, trvanie či iné náležitosti Nadradenej zmluvy a uzavretím tejto Zmluvy nedochádza k zmene Nadradenej zmluvy.

### Článok III. Predmet Zmluvy

- 3.1 Predmetom Zmluvy je poskytovanie Služby, resp. Služieb, Dodávateľom Účastníkovi podľa technických a zmluvných parametrov dohodnutých v Špecifikácii služby a ostatných častiach Zmluvy a povinnosť Účastníka platiť Dodávateľovi dohodnutú Odmenu a prípadný Zriaďovací poplatok (ak bol dohodnutý) a plniť ostatné povinnosti dohodnuté v Zmluve. Bližšia špecifikácia predmetu plnenia Zmluvy je uvedená aj v Osobitných ustanoveniach VOP, pokiaľ tieto VOP obsahujú Osobitné ustanovenia VOP pre Službu, resp. typ Služby, dohodnutý v Špecifikácii služby.
- 3.2 Služba, ktorá je predmetom Zmluvy, spravidla nie je elektronickou komunikačnou službou v zmysle ZoEK, nakoľko nespočíva úplne alebo prevažne v prenose signálu v sieťach; v takom prípade sa ustanovenia ZoEK na zmluvný vzťah založený Zmluvou nevzťahujú. V prípade, by sa Služba, príp. jej niektoré súčasti, považovali za elektronickú komunikačnú službu, uplatnia sa ustanovenia ZoEK, ktoré majú prednosť pred týmito VOP.
- 3.3 Ak je v Špecifikácii služby (spravidla v bode nazvanom "Doplnkové služby") dohodnuté aj poskytovanie jednej alebo viacerých Doplnkových služieb, je predmetom Zmluvy aj poskytovanie Doplnkových služieb zo strany Dodávateľa Účastníkovi podľa dohodnutých parametrov a povinnosť Účastníka platiť Dodávateľovi za poskytnuté Doplnkové služby Poplatok, resp. Poplatky, ktorých výška je uvedená v Cenníku pre danú Doplnkovú službu.
- 3.4 Predmetom Zmluvy nie je poskytovanie internetového pripojenia Účastníka, ktoré si Účastník môže zabezpečiť prostredníctvom Dodávateľa alebo sám, resp. prostredníctvom akejkoľvek tretej osoby. V prípade, ak má Dodávateľ poskytovať Účastníkovi aj pripojenie k internetu, musia Zmluvné strany uzavrieť samostatnú písomnú zmluvu na poskytovanie internetového pripojenia ako elektronickej komunikačnej služby v zmysle Zákona.
- 3.5 Prípadné Doplnkové služby a ich rozsah je spravidla dohodnutý v Špecifikácii služby. Ak to Dodávateľ umožní, je Účastník oprávnený objednávať si Doplnkové služby aj prostredníctvom webového rozhrania prevádzkovaného na Webovej stránke VNET, a to za ceny príslušných Doplnkových služieb uvedených v Cenníku účinnom v čase účinenia objednávky. Objednávka Účastníka prostredníctvom webového rozhrania je pre Účastníka záväzná okamihom jej odoslania Dodávateľovi. Dodávateľ si vyhradzuje právo objednávku neakceptovať, pričom pokiaľ Dodávateľ neoznámí Účastníkovi inak, ak nezriadi Doplnkovú službu alebo nezačne fakticky s poskytovaním objednanej Doplnkovej služby v primeranej lehote, platí, že objednávka nebola akceptovaná a Dodávateľ nemá povinnosť Doplnkovú službu poskytovať. V prípade ak Dodávateľ akceptuje objednávku, oznámí to Účastníkovi (aj emailom, v Klientskej zóne alebo v rámci webového rozhrania). Objednávka sa považuje za akceptovanú aj faktickým zriadením alebo zahájením poskytovania objednanej Doplnkovej služby zo strany Dodávateľa. V rozsahu Doplnkovej služby dochádza jej akceptáciou zo strany Dodávateľa k zmene Zmluvy. Od zriadenia Doplnkovej služby je Účastník povinný za jej poskytovanie platiť príslušnú cenu - Poplatok uvedený v Cenníku v čase účinenia objednávky (príp. v Špecifikácii služby, ak tam je výslovne uvedená). Poplatok môže mať charakter POST-PAID ceny alebo PRE-PAID ceny podľa povahy Doplnkovej služby. Poplatky budú účtované Účastníkovi v rámci celkovej Odmeny na základe faktúry vystavovaných podľa dohodnutého fakturačného obdobia.

### Článok IV. Práva a povinnosti Dodávateľa

- 4.1 Dodávateľ nie je povinný uzatvoriť zmluvu o poskytovaní príslušného typu služby s každou fyzickou alebo právnickou osobou, ktorá o to požiada. Dodávateľ si vyhradzuje právo odmietnuť uzatvorenie zmluvy o poskytovanie služby, a to najmä v prípadoch, ak záujemca nebude súhlasiť so všetkými zmluvnými a cenovými podmienkami ponúknutými Dodávateľom alebo poskytovanie služby v parametroch a za podmienok požadovaných záujemcom bude technicky nemožné alebo len s neprimerane vysokými nákladmi.

- 4.2 Dodávateľ je ďalej oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy so Zájemcom, odmietnuť poskytnutie služby, príp. obmedziť alebo úplne prerušiť poskytovanie Služby, bez toho, aby sa dostal do omeškania, v prípade, že voči Zájemcovi / Účastníkovi eviduje pohľadávky po splatnosti vyplývajúce zo Zmluvy alebo z iného zmluvného vzťahu, a to bez ohľadu na výšku a povahu takýchto pohľadávok. Obmedzenie alebo prerušenie poskytovania Služby Dodávateľom z dôvodu uvedenom v tomto bode VOP nemá vplyv na povinnosť Účastníka platiť Odmenu v plnom rozsahu aj počas tohto obdobia.
- 4.3 Dodávateľ je oprávnený odmietnuť poskytnutie Služby, príp. obmedziť alebo úplne prerušiť poskytovanie Služby, bez toho, aby sa dostal do omeškania, v prípade, že voči Účastníkovi eviduje pohľadávky po splatnosti vyplývajúceho z akéhokolvek iného právneho vzťahu s Účastníkom.
- 4.4 Okrem ustanovení bodov 4.2 a 4.3 tohto článku, je Dodávateľ oprávnený odmietnuť poskytnutie Služby, príp. obmedziť alebo úplne prerušiť poskytovanie Služby, bez toho, aby sa dostal do omeškania alebo aby to znamenalo porušenie povinností Dodávateľa, aj v nasledujúcich prípadoch:
- a) závažné porušenie zmluvnej alebo zákonnej povinnosti zo strany Účastníka,
  - b) opakované porušenie zmluvnej alebo zákonnej povinnosti zo strany Účastníka,
  - c) zabráneniu šírenia vírusov alebo SPAMu prostredníctvom Služby,
  - d) dôvodného podozrenie, že Služba je využívaná Účastníkom alebo tretími osobami k nezákonnej, kriminálnej alebo inej činnosti, ktorá je zakázaná právnymi predpismi Slovenskej republiky alebo iného štátu, alebo k ukladaniu alebo šíreniu dát, obsahu, a softvéru, ktorý je v rozpore s právnym poriadkom Slovenskej republiky alebo iného štátu alebo v rozpore s autorskými a inými duševnými právami tretej osoby,
  - e) omeškание Účastníka so splnením akejkoľvek peňažnej či nepeňažnej povinnosti voči Dodávateľovi (najmä zaplataenie Odmeny alebo jej časti), spoločnosti VNET, a to bez ohľadu na povahu a charakter právneho vzťahu, z ktorého príslušná povinnosť vyplýva,
  - f) ukladanie, inštalovanie alebo využívanie nelegálneho softwaru prostredníctvom Služby dodávanej na základe Zmluvy,
  - g) bude dochádzať zo strany samotného Účastníka k narušeniu bezpečnosti systému alebo siete pokusom o získanie neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich použitím, vrátane akéhokolvek pokusu o preskúšania, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušenie bezpečnostných opatrení, alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného predchádzajúceho písomného povolenia vlastníka systému alebo siete,
  - h) na základe písomnej žiadosti alebo pokynu o Oprávneného orgánu,
  - i) z dôvodov spočívajúcich v nedostatočných hardvérových alebo softvérových parametroch koncových zariadení Účastníka, ktoré sú využívané Účastníkom k prijímaniu Služby, za predpokladu, že tieto parametre boli Účastníkovi oznámené, resp. sú zverejnené na Webovej stránke VNET.
- 4.5 Prerušenie či obmedzenie poskytovania Služby zo strany Dodávateľa podľa bodov 4.2 až 4.4 tohto článku nemá vplyv na povinnosť Účastníka platiť Odmenu aj po dobu takéhoto prerušenia či obmedzenia poskytovania Služby. Po dobu prerušenia či obmedzenia poskytovania Služby podľa bodov 4.2 až 4.4 tohto článku sa Dodávateľ nemôže dostať do omeškania s plnením akejkoľvek povinnosti podľa Zmluvy vrátane týchto VOP voči Účastníkovi a nemôže zodpovedať za prípadnú škodu spôsobenú Účastníkovi v dôsledku prerušenia poskytovania Služby.
- 4.6 Prerušenie či obmedzenie poskytovania Služby z dôvodov uvedených v bodoch 4.2 až 4.4 tohto článku VOP je Dodávateľ oprávnený aj bez predchádzajúceho upozornenia či informovania Účastníka. Prerušenie či obmedzenie poskytovania Služby zo strany Dodávateľa môže nastať faktickým obmedzením či prerušením poskytovania Služby Dodávateľom bez toho, aby Dodávateľ o tejto skutočnosti samostatne informoval Účastníka. Dodávateľ však je oprávnený (ale nie povinný) o začatí prerušenia či obmedzenia poskytovania Služby vyrozumieť Účastníka spôsobom, ktorý určí za vhodný, a to napr. emailovou správou na Kontaktný email Účastníka alebo formou SMS. Rozhodnutie o tom, či Dodávateľ obmedzí alebo úplne preruší poskytovanie Služby, resp. rozsah obmedzenia poskytovania Služby je oprávnený určiť Dodávateľ na základe vlastného uváženia, resp. na základe pokynu alebo žiadosti Oprávneného orgánu.
- 4.7 V prípade prerušenia alebo obmedzenia poskytovania Služby z dôvodov uvedených v bodoch 4.2 až 4.4 tohto článku, je Účastník povinný ihneď odstrániť všetky skutočnosti, ktoré k tomu viedli, a to najmä uhradiť všetky jeho splatné záväzky voči Dodávateľovi, ukončiť nezákonnú činnosť, splniť iné záväzky vyplývajúce zo Zmluvy, odstrániť nelegálne dáta či iný software, apod. (ďalej len "závadné skutočnosti"). O odstránení závadných skutočnosti, ktoré viedli k prerušeniu či obmedzeniu Služby zo strany Dodávateľa (s výnimkou

skutočnosti o nezaplatenom záväzku Účastníka, ktorý si Dodávateľ overí sám), je Účastník povinný bezodkladne informovať Dodávateľa, a to písomne na Kontaktnú adresu Dodávateľa, inak sa záväzok Účastníka odstrániť tieto závadné skutočnosti nebude považovať za splnený a Dodávateľ nezodpovedá za to, že odstúpi alebo vypovie túto Zmluvu už v čase, keď už boli závadné skutočnosti odstránené (a zánik Zmluvy zostane platný). Dodávateľ si vyhradzuje právo overiť si skutočné odstránenie závadných skutočností, príp. požadovať od Účastníka preukázanie odstránenia závadných skutočností dokladmi a dôkazmi, ktoré Dodávateľ bude požadovať, pričom si Dodávateľ súčasne vyhradzuje právo ukončiť obmedzenie či prerušenie poskytovania Služby až po overení skutočnosti, že závadné skutočnosti boli skutočne odstránené, resp. až po predložení požadovaných podkladov a dôkazov od Účastníka, ktoré preukazujú skutočné odstránenie závadných skutočností.

#### 4.8 Dodávateľ má právo najmä:

- a) na riadne a včasné uhradenie Odmeny vo výške a spôsobom dohodnutým v Zmluve vrátane týchto VOP;
- b) na riadne a včasné uhradenie Zriaďovacieho poplatku (ako bol dohodnutý) a Doplatku za predčasné ukončenie Zmluvy (ak mu na neho vznikol nárok);
- c) požadovať od Záujemcu/Účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní zmluvy, ako aj kedykoľvek po uzavretí takejto zmluvy, predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov; právo Dodávateľa podľa tohto bodu sa vzťahuje aj voči štatutárnym orgánom, resp. členom štatutárneho orgánu, oprávnených konať menom záujemcu/Účastníka;
- d) požadovať od Záujemcu/Účastníka uvedenie všetkých alebo len vybraných identifikačných údajov Účastníka;
- e) poskytnúť údaje o Účastníkovi alebo Službe Oprávnenému orgánu na základe jeho písomného požiadania, pokynu, výzvy, rozhodnutia či iného úkonu; Dodávateľ nezodpovedá za správnosť či oprávnenosť požiadania, pokynu, výzvy, rozhodnutia alebo iného úkonu Oprávneného orgánu a nemá povinnosť skúmať zákonnosť, oprávnenosť či správnosť týchto pokynov či požiadaviek Oprávnených orgánov;
- f) vykonávať nevyhnutné a potrebné opravy, údržbu, revízie a iné zásahy na sieťach, cloudoch, serveroch či iných zariadeniach slúžiacich k poskytovaniu Služby, pričom počas ich výkonu je Účastník povinný strpieť obmedzenú dostupnosť Služieb, príp. ich nedostupnosť; v rozsahu uvedenom ďalej v týchto VOP je Účastník povinný strpieť nedostupnosť či obmedzenie Služby bez nároku na zľavu z ceny;
- g) dočasne obmedziť či prerušiť poskytovanie Služby z dôvodov uvedených v týchto VOP;
- h) ukončiť Zmluvu spôsobmi uvedenými v Zmluve vrátane týchto VOP;
- i) informovať iné spoločnosti zo Skupiny VNET alebo iné podniky v zmysle ZoEK o existencii pohľadávok voči Účastníkovi, ktoré sú viac ako 30 dní po splatnosti (vrátane uvedenia potrebných identifikačných údajov o Účastníkovi inej spoločnosti zo Skupiny VNET alebo inému podniku);
- j) postúpiť Zmluvu ako celok, resp. všetky alebo niektoré peňažné aj nepeňažné práva a záväzky vyplývajúce zo Zmluvy (vrátane budúcich), na tretiu osobu, s čím mu Účastník dáva podpisom Zmluvy v zmysle § 531 ods. 1 Občianskeho zákonníka jeho súhlas; tento súhlas platí počas celého trvania Zmluvy a nie je jednostranne odvolateľný počas trvania Zmluvy zo strany Účastníka.

4.9 Dodávateľ je oprávnený postúpiť pohľadávky voči Účastníkovi na tretie osoby. Dodávateľ je oprávnený započítať si akékoľvek svoje pohľadávky voči Účastníkovi (aj budúce) voči akýmkoľvek pohľadávkam Účastníka voči Dodávateľovi, a to jednostranným zápočtom, ktorý je Dodávateľ oprávnený učiť písomnou (listinnou) formou alebo elektronickou formou emailom zaslaným Účastníkovi na Kontaktnú adresu Účastníka.

4.10 Ďalšie práva a povinnosti Dodávateľa upravujú ostatné ustanovenia týchto VOP a ostatné súčasti Zmluvy (napr. Cenník, SLA, atď.), príp. preberací protokol podpísaný Zmluvnými stranami pri zriadení služby, pokiaľ sa pri zriadení Služby vyhotovuje.

### Článok V. Práva a povinnosti Účastníka

5.1 Účastník je oprávnený využívať Službu počas účinnosti Zmluvy, a to v rámci dohodnutých technických parametrov a v rámci obvyklých podmienok (fair-use policy) pre dohodnutý typ Služby.

- 5.2 Účastník je povinný využívať Služby v súlade so Zmluvou a všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, príp. medzinárodnými zmluvami, ktoré sú na území Slovenskej republiky záväzné.
- 5.3 Účastník je ďalej povinný:
- uhrádzať Dodávateľovi dohodnutú Odmenu vrátane Poplatkov a prípadný Zriaďovací poplatok (ak bol dohodnutý) a Doplatok za predčasné ukončenie Zmluvy (ak na neho Dodávateľovi vznikol nárok) vo výške a spôsobom dohodnutým v Zmluve vrátane týchto VOP;
  - oznámiť Dodávateľovi všetky poruchy, výpadky, obmedzenia či iné vady v poskytovaní Služby, a to spôsobom a v lehotách uvedených ďalej v týchto VOP;
  - oznámiť Dodávateľovi spôsobom dohodnutým v týchto VOP bezodkladne, najneskôr však do 5 pracovných dní, všetky a akékoľvek zmeny údajov Účastníka uvedené v Zmluve, ako aj zmenu Kontaktnej adresy Účastníka či zmenu Kontaktného emailu Účastníka, príp. zmenu Fakturačného emailu Účastníka;
  - strpieť obmedzenú dostupnosť Služieb, príp. ich nedostupnosť, na nevyhnutný čas a v nevyhnutnom rozsahu (najmenej však na 20 hodín mesačne), počas vykonávania opráv, údržby, revízií a iných zásahov na sieťach, cloudoch, serveroch či iných zariadeniach Dodávateľa slúžiacich k poskytovaniu Služby, ktoré boli Účastníkovi zo strany Dodávateľa vopred oznámené elektronicky na Kontaktný email Účastníka alebo iným spôsobom; počas tohto obdobia nemá Účastník nárok na zľavu z Odmeny.
- 5.4 Ďalšie práva a povinnosti Účastníka upravujú ostatné ustanovenia týchto VOP.

## **Článok VI. Odmena a platobné podmienky**

- 6.1 Účastník je povinný za poskytovanie Služby platiť Dodávateľovi dohodnutú Odmenu. Odmena sa môže v závislosti od typu dohodnutej služby a Špecifikácii služby skladať z Paušálnej odmeny a/alebo Tarifikovanej odmeny a/alebo iných Poplatkov, apod. Výška Odmeny za Službu poskytovanú na základe Zmluvy je uvedená, resp. určená, v Špecifikácii služby, príp. a/aj v Cenníku. V prípade, ak by Špecifikácia služby výslovne neobsahovala konkrétny (číselný) údaj o výške Odmeny, platí že Odmena za poskytovanú Službu sa určí podľa Cenníka účinného v deň uzavretia Zmluvy pre predmetný typ služby, aká je predmetom poskytovania podľa Špecifikácie služby. Pokiaľ sa líšia ceny za totožné služby alebo za totožné položky uvedené v Cenníku a v Špecifikácii služby v samotnej Zmluve, majú ceny uvedené v Špecifikácii služby prednosť pred cenami uvedenými v Cenníku (za príslušné totožné plnenia, pričom musí ísť aj o totožnosť technických parametrov).
- 6.2 Účastník je povinný platiť Dodávateľovi dohodnutú Odmenu od Prvého dňa spoplatnenia Služby. Prvé fakturačné obdobie pre účtovanie Odmeny začína Prvým dňom spoplatnenia Služby. Po zriadení Služby je Dodávateľ oprávnený (ale nie povinný) vystavovať Účastníkovi faktúry aj pred Prvým dňom spoplatnenia Služby, pričom tieto faktúry budú obsahovať nulovú výšku odmeny.
- 6.3 Pokiaľ v Špecifikácii Služby alebo Iných Ujednaních nie je uvedené inak, je fakturačné obdobie jeden mesiac, pričom ak Dodávateľ neurčí inak, prvé a všetky nasledujúce fakturačné obdobia (s prípadnou výnimkou posledného fakturačného obdobia) trvajú jeden mesiac (tj. napr. ak bol Prvý deň spoplatnenia Služby 10.10. a fakturačné obdobie je jeden mesiac, prvé fakturačné obdobie začína dňom 11.10 a trvá do 10.11., ďalšie fakturačné obdobie trvá od 11.11. do 10.12., apod.).
- 6.4 Dodávateľ je oprávnený jednostranne určiť, že sa fakturačné obdobia budú kryť s kalendárnymi mesiacmi. V takom prípade sa bude prvé fakturačné obdobie končiť posledným dňom kalendárneho mesiaca, v ktorom nastal Prvý deň spoplatnenia Služby a všetky nasledujúce mesačné fakturačné obdobia sa budú kryť s kalendárnymi mesiacmi (ak dôjde k zmene počas prvého fakturačného obdobia). Ak sa tak Dodávateľ rozhodne po uplynutí prvého fakturačného obdobia, tak sa fakturačné obdobie, v ktorom Dodávateľ rozhodol o zmene, alikvótne skráti a skončí k poslednému dňu daného kalendárneho mesiaca a všetky nasledujúce mesačné fakturačné obdobia sa budú kryť s kalendárnymi mesiacmi. Dodávateľ je oprávnený takto upraviť fakturačné obdobie kedykoľvek počas účinnosti Zmluvy, a to aj bez predchádzajúceho oznámenia Účastníkovi. Zmenu fakturačného obdobia je Dodávateľ oprávnený učiniť aj konkludentne, napr. spôsobom a časom vystavenia príslušnej faktúry a uvedením obdobia, za ktoré sa účtuje príslušná Odmena alebo jej časť (napr. vystavením faktúry k prvému alebo poslednému dňu kalendárneho mesiaca).

- 6.5 Ak je fakturačné obdobie podľa Špecifikácie služby alebo Iných Ujednaní štvrťrok, resp. polrok alebo rok, prvé fakturačné obdobie končí posledným kalendárnym dňom daného štvrťroku, polroku alebo roku, do ktorého spadá Prvý deň splatnosti služby, pričom toto prvé fakturačné obdobie sa alikvótne skraca.
- 6.6 Druhé a všetky nasledujúce fakturačné obdobia (s prípadnou výnimkou posledného fakturačného obdobia) sa dĺžkou zhodujú s dĺžkou fakturačného obdobia uvedeného v Špecifikácii služby alebo Iných Ujednaniach.
- 6.7 Dodávateľ je oprávnený vystavovať Účastníkovi účtovný doklad (ďalej aj ako "faktúra") na PRE-PAID ceny za celé príslušné fakturačné obdobie od prvého dňa príslušného fakturačného obdobia vrátane. Pokiaľ na príslušnej faktúre nebude uvedené inak, resp. z kogentných ustanovení právnych predpisov nebude vyplývať inak, bude sa prvý deň príslušného fakturačného obdobia považovať za deň zdaniteľného plnenia. Bez ohľadu na ostatné ustanovenia VOP, Dodávateľovi vzniká právny nárok na zaplatenie PRE-PAID ceny za fakturačné obdobie okamihom začatia príslušného fakturačného obdobia.
- 6.8 Dodávateľ je oprávnený vystavovať Účastníkovi faktúru za POST-PAID ceny za príslušné fakturačné obdobie ihneď po skončení daného fakturačného obdobia.
- 6.9 Dodávateľ je oprávnený účtovať Účastníkovi na jednej faktúre PRE-PAID ceny aj POST-PAID ceny, a to za rozličné fakturačné obdobia.
- 6.10 Pokiaľ v týchto VOP (najmä v Osobitných ustanoveniach VOP) nie je výslovne uvedené inak, považuje sa Odmena (a všetky jej zložky) za PRE-PAID cenu s výnimkou Tarifikovanej odmeny, ktorá sa považuje za POST-PAID cenu.
- 6.11 Dodávateľ je oprávnený jednostranne určiť (najmä v prípade, ak sa Účastník už dostal do omeškania s úhradou Odmeny alebo jej časti), že Odmena bude účtovaná Účastníkovi vo forme zálohovej faktúry, ktorá bude zniet' na celú výšku Odmeny vrátane DPH, pričom až po úplnej úhrade takto účtovanej zálohovej platby bude Dodávateľ povinný vystaviť Účastníkovi ("bežnú", resp. "ostrú") faktúru, v ktorej zohľadní výšku už zaplatenej zálohovej platby. Deň zdaniteľného plnenia pre účely DPH bude v tomto prípade deň vystavenia bežnej (tj. nie zálohovej) faktúry Dodávateľom. Ohľadom splatnosti a doručovania zálohovej faktúry platia primerane ostatné ustanovenia týchto VOP.
- 6.12 V závislosti od typu dohodnutej služby a pokiaľ sa tak Zmluvné strany výslovne dohodnú v samotnej Zmluve (spravidla v Špecifikácii služby) môže byť Odmena platená spôsobom PAYG; v takom prípade sa za deň zdaniteľného plnenia považuje deň Dobitia Kreditu, resp. Platby Kreditu. Ak z povahy veci nevyplýva inak, v prípade PAYG sa ustanovenia týchto VOP týkajúce sa fakturačného obdobia, PRE-PAID ceny a POST-PAID ceny, neuplatnia, resp. sa uplatnia len primerane. V prípade spôsobu platby PAYG začína omeškanie Účastníka s úhradou Odmeny v okamžiku poskytnutia Služby, alebo jej časti v čase, keď mal Účastník už vybitý Kredit (tj. stav Kreditu bol 0,- alebo minusový); to platí (a tento stav sa považuje za nezaplatenie Odmeny) aj pre účely aplikácie bodov 4.2, 4.3 a 8.22 písm. a) a b) týchto VOP.
- 6.13 Faktúra musí byť vystavená v súlade s platnými účtovnými a daňovými predpismi a Zmluvou.
- 6.14 Dodávateľ sa zaväzuje faktúru odoslať Účastníkovi v písomnej (listinnej) forme na Kontaktnú adresu Účastníka alebo v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka, pričom odoslaním faktúry len jedným z uvedených spôsobov sa považuje povinnosť Dodávateľa doručiť faktúru Účastníkovi za splnenú. Zmluvné strany sa v zmysle uvedeného dohodli a výslovne súhlasia s tým, že Dodávateľ môže vystavovať a odosielať faktúry Účastníkovi len v elektronickej forme (napr. v PDF) na Kontaktný email Účastníka, a to aj bez zaručeného/kvalifikovaného elektronického podpisu Dodávateľa.
- 6.15 Zmluvné strany sa dohodli a výslovne súhlasia s tým, že v prípade, že sa faktúra doručuje Účastníkovi v elektronickej forme, prípadne aj v elektronickej forme a súčasne aj písomnej (listinnej) podobe, za deň doručenia faktúry Účastníkovi sa považuje deň odoslania faktúry v elektronickej forme (emailom) na Kontaktný email Účastníka. V prípade, že sa faktúra doručuje Účastníkovi výlučne v písomnej (listinnej) podobe poštou, považuje sa za deň doručenia faktúry Účastníkovi druhý nasledujúci pracovný deň po dni odovzdania zásielky s faktúrou na pošte.
- 6.16 Zmluvné strany sa dohodli, že splatnosť faktúr je 14 dní odo dňa doručenia faktúry Účastníkovi v zmysle bodu 6.15 týchto VOP.

- 6.17 Ak z údajov na konkrétnej faktúre nebude nevyplývať inak, úhradu faktúr sa Účastník zaväzuje uskutočniť bezhotovostným bankovým prevodom alebo hotovostným vkladom na bankový účet Dodávateľa uvedený na príslušnej faktúre, inak na Účet Dodávateľa, s uvedením variabilného symbolu, ktorý je vyznačený na jednotlivých faktúrach. Ak na konkrétnej faktúre nebude uvedený variabilný symbol, je Účastník povinný pri realizácii úhrady danej faktúry uviesť variabilný symbol zhodný s číslom danej faktúry, ktorú platí.
- 6.18 V prípade, ak platba od Účastníka nebude identifikovaná variabilným symbolom podľa faktúry, príp. bude identifikovaná nesprávne, alebo ak nebude možné z uskutočnenej platby zistiť, ktoré peňažné záväzky tým Účastník plní, platí, že takto neidentifikovanou platbou je splnený záväzok najskôr splatný, a to najskôr jeho príslušenstvo (úroky, úroky z omeškania) a potom istina.
- 6.19 Peňažné záväzky Účastníka sa považujú za splnené okamžikom ich pripísania na bankový účet Dodávateľa.
- 6.20 Dodávateľ je oprávnený jednostranne započítavať akékoľvek jeho pohľadávky voči Účastníkovi so záväzkami Účastníka voči Dodávateľovi, a to aj takými, ktoré sú premlčané alebo budú splatné v budúcnosti.
- 6.21 Za obdobie odo dňa podpisu Zmluvy do Prvého dňa spoplatnenia Služby nenáleží Dodávateľovi žiadna Odmena. Ustanovenie predchádzajúcej vety sa netýka nároku na zaplatenie Zriaďovacieho poplatku.
- 6.22 Nárok na Zriaďovací poplatok, ak je dohodnutý v Špecifikácii služby, vzniká Dodávateľovi dňom podpisu Zmluvy. Zriaďovací poplatok môže byť Účastníkovi vyúčtovaný samostatnou faktúrou aj pred Dňom zriadenia Služby, resp. pred Prvým dňom spoplatnenia Služby, alebo v rámci prvej faktúry za prvé fakturačné obdobie. Zriaďovací poplatok je splatný podľa splatnosti príslušnej faktúry, ktorým bude Účastníkovi vyúčtovaný.
- 6.23 Dodávateľ si vyhradzuje právo zriadiť Službu a odovzdať ju Účastníkovi až po zaplatení Zriaďovacieho poplatku v celom rozsahu. Ak Účastník neuhradí Zriaďovací poplatok včas, je Dodávateľ oprávnený jednostranne posunúť termín zriadenia a odovzdania Služby Účastníkovi bez toho, aby sa dostal do omeškania s povinnosťou zriadiť Službu a pripojiť Účastníka v dohodnutej lehote.
- 6.24 Ustanovenia týkajúce sa spôsobu fakturácie (vrátane frekvencie a času vystavovania faktúr) a splatnosti Odmeny/faktúr uvedené v týchto VOP majú prednosť ustanoveniami Cenníka.
- 6.25 Nároky Dodávateľa na zaplatenie Odmeny či akýchkoľvek iných pohľadávok nezanikajú ani nie sú nijak obmedzené ani v prípade, ak Dodávateľ nevystaví Účastníkovi faktúru, resp. vystaví faktúru neskôr ako upravujú tieto VOP. Dodávateľ je vždy oprávnený vystaviť faktúru (aj zálohovú) po okamžiku vzniku nároku na príslušnú Odmenu či inú pohľadávku, a to bez časového obmedzenia.
- 6.26 Pokiaľ podľa výslovného ustanovenia v Špecifikácii služby má táto Zmluva Nadradenú zmluvu a súčasne Odmena podľa Špecifikácie služby za Službu je vo výške 0,- EUR alebo je nižšia ako štandardná cena za daný typ služby (ako je predmetom Zmluvy) v Cenníku platnom v dobe uzavretia Zmluvy, platí, že takto dohodnutá (nižšia než štandardná) Odmena trvá len počas účinnosti Nadradenej zmluvy. V prípade, ak Nadradená zmluva skončí (z akéhokoľvek dôvodu), výška Odmeny podľa tejto Zmluvy sa automaticky bez ďalšieho zvyšuje na štandardnú cenu, ktorou je v prípade pochybností vždy cena uvedená pre daný typ služby, ktorá je predmetom Zmluvy, v Cenníku účinnom v deň uzavretia Zmluvy. Po skončení Nadradenej zmluvy je Dodávateľ oprávnený účtovať Účastníkovi zvýšenú (štandardnú) Odmenu bez predchádzajúceho osobitného upozornenia.

## Článok VII.

### Nahlasovanie porúch a reklamačný poriadok

- 7.1 Účastník je povinný bezodkladne oznámiť Dodávateľovi všetky a akékoľvek poruchy, výpadky, obmedzenia či iné vady v kvalite poskytovania Služieb, ktoré nezodpovedajú parametrom dohodnutým v Špecifikácii služby (ďalej pre účely tohto článku VOP len "**poruchy**" alebo v jednotnom čísle "**porucha**"), a to emailom na emailovú adresu Dodávateľa: [podpora@vnet.eu](mailto:podpora@vnet.eu), prípadne [vnet@vnet.eu](mailto:vnet@vnet.eu) alebo telefonicky na Zákaznícku linku (ďalej len "**oznámenie o poruche**"). Oznámenie o poruche podľa tohto bodu sa považuje za reklamáciu na kvalitu poskytovanej Služby. V oznámení o poruche musí Účastník uviesť (i) svoje identifikačné údaje Účastníka aspoň v rozsahu meno, priezvisko (u fyzickej osoby) a názov a IČO (u právnickej osoby), (ii) číslo Zmluvy, (iii) charakter poruchy a ako sa prejavuje, (iv) v čom Účastník vidí nedodržanie parametrov/vadu poskytovania Služby a (v) kedy sa o poruche dozvedel. Ak oznámenie o poruche nebude obsahovať všetky náležitosti uvedené v predchádzajúcej vete, oznámenie o poruche sa nebude považovať za úplné a Dodávateľ

k oznámeniu o poruche nemusí prihliadať. Dodávateľ môže, ale nie je povinný, vybaviť aj reklamáciu/oznámenie o poruche Účastníka, ktorá nebude mať všetky náležitosti uvedené v tomto bode; v takom prípade je riešenie reklamácie zo strany Dodávateľa dobrovoľné a nezakladá akúkoľvek jeho zodpovednosť či povinnosť riešiť či vyriešiť reklamáciu/poruchu akýmkoľvek spôsobom a Účastníkovi nevzniknú akékoľvek právne nároky z titulu reklamácie alebo dodania vadnej Služby, a to ani nárok na prípadné zľavy z ceny (Odmeny) podľa ďalších ustanovení tohto článku VOP.

- 7.2 Do okamžiku doručenia úplného oznámenia o poruche Dodávateľovi nevzniká Dodávateľovi povinnosť odstrániť poruchu, resp. začať s odstraňovaním poruchy, nezačnú bežať žiadne lehoty podľa SLA (ak sa aplikuje) a Účastníkovi nevzniká akýkoľvek nárok na zľavu z Odmeny, a to bez ohľadu na existenciu poruchy či osobu, ktorá zavinila vznik poruchy. Do okamžiku oznámenia poruchy je Účastník povinný platiť Dodávateľovi Odmenu v plnom rozsahu bez ohľadu na charakter vady v kvalite poskytovanej Služby.
- 7.3 Dodávateľ zodpovedá za poruchy v poskytovaní Služby len v prípade, ak je porucha spôsobená zavineným konaním Dodávateľa a súčasne nie sú splnené okolnosti uvedené v bode 7.20 týchto VOP. Dodávateľ nezodpovedá na základe tejto Zmluvy za internetové pripojenie Účastníka k internetu, jeho rýchlosť či iné atribúty. Dodávateľ môže poskytovať Účastníkovi aj internetové pripojenie Účastníka, avšak v takom prípade musia mať Zmluvné strany uzavretú samostatnú písomnú zmluvu na poskytovanie služby internetového pripojenia v zmysle § 44 ZoEK a zodpovednosť Dodávateľa za pripojenie k internetu sa riadi príslušnou samostatnou zmluvou na poskytovanie internetového pripojenia. Dodávateľ nezodpovedá za poruchy v poskytovaní Služby v prípadoch uvedených v bode 7.20 tohto článku VOP.
- 7.4 V prípade, ak nastane porucha, za ktorú zodpovedá Dodávateľ, je Dodávateľ povinný začať pracovať na odstránení poruchy najneskôr v lehote určenej pre príslušný typ služby podľa SLA; ak sa SLA na dohodnutú Službu neaplikuje alebo neupravuje pre Službu túto lehotu, je Dodávateľ povinný začať pracovať na odstránení poruchy bez zbytočného odkladu s prihliadnutím na charakter Služby, najneskôr však do 3 pracovných dní od nahlásenia poruchy. Lehota na začatie odstraňovania poruchy sa začína počítať od okamžiku úplného nahlásenia poruchy Dodávateľovi.
- 7.5 SLA môže obsahovať lehotu na odstránenie poruchy (tzv. time to repair) pre príslušný typ služby, ktorá je predmetom Zmluvy. Ak SLA obsahuje takúto lehotu na odstránenie poruchy (tzv. time to repair), začína táto lehota bežať po uplynutí lehoty pre nástup na servis / lehoty na začatie s odstraňovaním poruchy. Ak sa SLA na Službu neuplatní alebo neobsahuje lehotu na odstránenie poruchy, aplikujú sa výlučne ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov (najmä Obchodného zákonníka) na odstránenie väd.
- 7.6 Pre účely SLA a počítanie lehôt podľa SLA (napr. na začatie s odstraňovaním poruchy, príp. na odstránenie poruchy), sa za pracovnú dobu považuje čas v pracovné dni od 8:00 do 17:00. Pre určenie, či sa aplikuje lehota pre nástup na servis v pracovnej dobe alebo lehota pre nástup na servis mimo pracovnej doby, je rozhodujúci okamžik riadneho a úplného nahlásenia poruchy Dodávateľovi.
- 7.7 SLA môže obsahovať údaj o minimálnej garantovanej dostupnosti Služby, ktorá je predmetom Zmluvy. Rozhodné obdobie pre výpočet garantovanej dostupnosti Služby je uvedené v SLA, inak je totožné s fakturačným obdobím (ďalej len "rozhodné obdobie"). Garantovaná dostupnosť Služby, resp. minimálna dostupnosť Služby, sa prepočítava na minúty v príslušnom rozhodnom období. Ak je rozhodným obdobím pre výpočet dostupnosti Služby mesiac, počíta sa dĺžka mesiaca ako priemerná dĺžka mesiaca v roku, tj. 365/12 dní. Ak je rozhodným obdobím pre výpočet dostupnosti Služby rok, počíta sa dĺžka roka 365 dní.
- 7.8 Do výpočtu garantovanej dostupnosti Služby, resp. minimálnej dostupnosti Služby, ani do lehôt na odstránenie väd podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, sa nezapočítavajú Dodávateľom vopred ohlásené výluky, obmedzenia či prerušenia poskytovania Služby z dôvodu výkonu údržby a servisu siete, serverov, cloudov či iných hardwarových zariadení alebo softvérového vybavenia, ktoré sa používajú k poskytovaniu Služby (ďalej len "Nahlásené obmedzenia"). Pokiaľ Špecifikácia služby alebo SLA pre príslušný typ služby nestanovia inak, má Dodávateľ právo na Nahlásené obmedzenia v poskytovaní Služby v rozsahu 20 hodín mesačne. V prípade, ak Nahlásené obmedzenia nepresiahnu povolený rozsah uvedený v predchádzajúcej vete, príp. v Špecifikácii služby alebo SLA, nebudú sa takéto výluky, obmedzenia či prerušenia poskytovania Služby počítať do výpočtu garantovanej dostupnosti Služby, nebudú mať vplyv na povinnosť Účastníka platiť Dodávateľovi dohodnutú Odmenu v štandardnej výške a nebude sa táto skutočnosť považovať za porušenie Zmluvy alebo za vadu v poskytovanej Služby, za ktorú by mal Účastník nárok na zľavu z ceny (Odmeny) alebo iné nároky z titulu vady poskytnutej Služby. Pokiaľ to bude technicky možné, bude Dodávateľ vykonávať Nahlásené obmedzenia

spravidla v pracovných dňoch medzi 22.00 hod a 06.00 hod alebo v dňoch pracovného pokoja a štátnych sviatkov.

- 7.9 V prípade, ak v príslušnom rozhodnom období pre výpočet garantovanej dostupnosti Služby bola faktická a preukázaná dostupnosť Služby nižšia ako stanoví SLA pre daný typ Služby ako minimálnu garantovanú dostupnosť Služby, má Účastník právo na zľavu z ceny (Odmeny) podľa ustanovení SLA. Ak SLA neobsahuje výslovné ustanovenia o výške zľavy z ceny (Odmeny) alebo jej výpočtu pri porušení garantovanej dostupnosti Služby, platí, že Účastník má nárok na zľavu zodpovedajúcej alikvotnej (pomornej) časti z ceny, ktorá zodpovedá pomeru obdobiu, kedy Služba nebola dodávaná riadne podľa dohodnutých Zmluvných parametrov a celkovej dĺžky rozhodného obdobia. Pri výpočte zľavy z Odmeny sa neprihliada na povolený rozsah Nahlásených obmedzení - t.j. do obdobia, kedy nebola Služba dodávaná riadne sa započítava až čas, ktorý prekračuje povolený rozsah Nahlásených obmedzení. Ak SLA neurčí inak, akýkoľvek nárok Účastníka na zľavu z ceny (Odmeny) vzniká až v prípade, ak dostupnosť Služby v rozhodnom období klesla pod 90 %, pričom čas Nahlásených obmedzení sa nezapočítava.
- 7.10 Ak SLA pre príslušný typ Služby, ktorá je predmetom Zmluvy, neobsahuje lehotu na odstránenie poruchy (tzv. time to repair) alebo sa pre Službu SLA vôbec neuplatní, pre prípadné nároky na zľavu z ceny (Odmeny) sa uplatnia len ustanovenia týkajúce zľavy pri porušení garantovanej dostupnosti Služby podľa bodu 7.9 týchto VOP.
- 7.11 Ak SLA obsahujú lehotu na odstránenie poruchy (time to repair) pre Služby, ktorá je predmetom Zmluvy, a trvanie poruchy prekročí príslušnú lehotu, vzniká Účastníkovi nárok za pomernú zľavu z ceny (Odmeny) za príslušné fakturačné obdobie, v ktorom nastala porucha. Pomerná zľava z ceny sa vypočíta ako pomer času, kedy trvanie poruchy prekročilo lehotu na odstránenie poruchy a celkového času v rámci celého fakturačného obdobia. Pokiaľ SLA nestanoví inak, celkový čas fakturačného obdobia a čas trvania poruchy prekračujúcej lehotu k odstráneniu poruchy, sa prepočítava na minúty.
- 7.12 Zľava z ceny (Odmeny) za prekročenie lehoty na odstránenie poruchy (bod 7.11 VOP) a zľava z ceny (Odmeny) za porušenie garantovanej dostupnosti Služby (bod 7.9 VOP) sa nemôžu kumulovať. Zľava z ceny (Odmeny) za prekročenie lehoty na odstránenie poruchy (podľa bodu 7.11 VOP) sa tak uplatní len do limitu garantovanej dostupnosti Služby; po prekročení / porušení garantovanej dostupnosti Služby sa zľava z ceny (Odmeny) za prekročenie lehoty na odstránenie poruchy neuplatní a uplatní sa výlučne len zľava za porušenie minimálnej garantovanej dostupnosti Služby podľa bodu 7.9 VOP.
- 7.13 Všetky a akékoľvek nároky na zľavy z ceny (Odmeny) z titulu porušenia garantovanej dostupnosti Služby a/alebo z titulu prekročenia lehoty na odstránenie poruchy, musí Účastník uplatniť u Dodávateľa písomne alebo emailom na Kontaktnom emaile Dodávateľa najneskôr do 10 dní po skončení príslušného fakturačného obdobia, inak nárok Účastníka na zľavu zaniká. Uplatnenie zľavy telefonicky nie je prípustné.
- 7.14 Oznámenie o poruche v zmysle vyššie uvedených bodov tohto článku sa považuje aj za uplatnenie reklamácie na kvalitu poskytovanej Služby. Okrem reklamácie na kvalitu poskytovanej Služby má Účastník právo podať Dodávateľovi reklamáciu na nesprávnosť doručenej faktúry, ak sa Účastník domnieva, že výška Odmeny uvedená na faktúre nezodpovedá Zmluve vrátane týchto VOP. Reklamácia na nesprávnosť faktúry musí byť doručená na Kontaktnú adresu Dodávateľa alebo elektronicky emailom odoslaným z Kontaktného emailu Účastníka na emailovú adresu Dodávateľa: [financie@vnet.eu](mailto:financie@vnet.eu). Reklamácia na nesprávnosť doručenej faktúry musí obsahovať identifikačné údaje Účastníka v rozsahu meno a priezvisko (u fyzickej osoby) alebo názor a IČO (u právnickej osoby), číslo Zmluvy, číslo faktúry, ktorej sa reklamácia týka, odôvodnenie v čom spočíva nesprávnosť faktúry (dôvody prečo sa Účastník domnieva, že výška Odmeny na faktúre nezodpovedá Zmluve), čoho sa Účastník domáha a v prípade písomnej reklamácie dátum a podpis Účastníka. Dodávateľ môže, ale nie je povinný, vybaviť aj reklamáciu Účastníka, ktorá nebude mať všetky náležitosti uvedené v predchádzajúcej vete; v takom prípade je riešenie reklamácie zo strany Dodávateľa dobrovoľné a nezakladá akúkoľvek jeho zodpovednosť či povinnosť riešiť či vyriešiť reklamáciu akýmkoľvek spôsobom.
- 7.15 Reklamáciu vrátane oznámenia o poruche je Účastník povinný doručiť Dodávateľovi určeným spôsobom bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 5 pracovných dní odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie, alebo odo dňa zistenia závady na poskytnutej Službe. Po uplynutí lehoty v predchádzajúcej vete právo Účastníka na reklamáciu zaniká. Reklamácia Účastníka doručená Dodávateľovi po uplynutí lehoty uvedenej v predchádzajúcej vete nie je účinná a Dodávateľ k nej nemusí prihliadať; to platí aj v prípade, ak je síce reklamácia doručená Dodávateľovi včas, ale nespĺňa všetky náležitosti podľa

bodú 7.14 týchto VOP alebo nebola odoslaná z Kontaktného emailu Účastníka (ak je učená elektronickou formou).

- 7.16 V prípade, ak Účastník v reklamácií požaduje od Dodávateľa vykonanie akéhokoľvek bezplatného zásahu či úkonu, musí túto požiadavku Účastník výslovne a jednoznačne uviesť v jeho reklamácií, z ktorej bude bez akýchkoľvek pochybností vyplývať, že žiada bezplatnú nápravu závady, resp. bezplatný zásah/úkon. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade, ak v jeho požiadavke na Dodávateľa neuvedie výslovne, že ide o reklamáciu, môže sa jeho požiadavka považovať za objednávku ďalšej/novej služby a za uskutočnený úkon či zásah bude Účastník povinný Dodávateľovi uhradiť odmenu vo výške dohodnutej Zmluvnými stranami, inak odmenu vo výške uvedenej za príslušné služby v Cenníku a ak takáto činnosť nie je uvedená v Cenníku, tak cenu obvyklú. Ustanovenia predchádzajúcej vety platia aj v prípade, ak vyjde najavo, že reklamácia Účastníka bola neoprávnená. V prípade neoprávnenej reklamácie bude Účastník povinný uhradiť Dodávateľovi všetky náklady spojené s uplatnením neoprávnenej reklamácie Účastníka.
- 7.17 Dodávateľ je povinný oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie do 30 dní odo dňa účinného doručenia včasnej a úplnej reklamácie Dodávateľovi. V zložitých prípadoch môže Dodávateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Dodávateľ je povinný o predĺžení informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Dodávateľ odošle svoje písomné oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. Účastník súhlasí s tým, že ak Dodávateľ na základe reklamácie Účastníka v plnom rozsahu odstráni reklamované vady poskytovanej Služby, príp. doručí Účastníkovi novú opravenú faktúru, v lehote určenej k oznámeniu výsledku prešetrenia reklamácie podľa tohto bodu, Dodávateľ už nemusí odosielať Účastníkovi samostatné oznámenie o výsledku prešetrenia reklamácie, pričom napravením väd Dodávateľom sa reklamácia bude považovať za vyriešenú a povinnosť oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia podľa tohto bodu sa bude považovať za splnenú Dodávateľom riadne a včas v deň odstránenia reklamovaných väd.
- 7.18 V prípade, že Dodávateľ reklamáciu neuzná, v oznámení o výsledku prešetrenia reklamácie doručovanom Účastníkovi uvedie, že reklamáciu neuznáva. Odôvodnenie nie je povinné.
- 7.19 V prípade, že Dodávateľ reklamáciu uzná, v oznámení o výsledku prešetrenia reklamácie uvedie, že reklamáciu uznáva a stručne popíše ďalší postup a riešenie reklamácie, ak tom čase už reklamované vady neodstránil. Odôvodnenie nie je povinné.
- 7.20 Dodávateľ si vyhradzuje právo reklamáciu neuznať najmä ak:
- vada poskytovanej Služby bola zapríčinená porušením niektorej z povinností Účastníka uvedených v Zmluve vrátane týchto VOP, alebo porušením inej povinnosti Účastníka vyplývajúcej zo všeobecne záväzných právnych predpisov vrátane porušenia zákonnej preventívnej povinnosti Účastníka predchádzať vzniku škôd;
  - Účastník reklamoval nesprávnosť faktúry, ktorá však bola vystavená v súlade s daňovými a účtovnými predpismi Slovenskej republiky a v súlade so Zmluvou vrátane týchto VOP a Cenníkom;
  - závada má pôvod alebo príčinu v koncovom zariadení Účastníka alebo v dátach, softvare a aplikáciách, ktoré použil Účastník alebo tretia osoba;
  - reklamácia bola uplatnená po uplynutí prekluzívnej lehoty, je neurčitá, nejasná, a/alebo neobsahuje všetky náležitosti týchto VOP;
  - vada Služby (obmedzenie / nedostupnosť) nastala v rámci Plánovaných obmedzení a v rámci povoleného časového rozsahu Plánovaných obmedzení mesačne;
  - vada poskytovanej Služby (najmä jej nedostupnosť alebo znížená dostupnosť) má príčinu v internetovom pripojení Účastníka;
  - ide o vady, za ktoré Dodávateľ podľa týchto VOP a/alebo všeobecne záväzných právnych predpisov nezodpovedá.
- 7.21 Reklamácia vo veci prešetrenia správnosti faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie Odmeny za poskytované Služby. Ak však sporná suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Dodávateľ povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.

- 7.22 V prípade, že Dodávateľ reklamáciu uzná a reklamácia sa týkala uvedenia nesprávnych údajov na faktúre (vrátane nesprávnej výšky Odmeny), Dodávateľ vyhotoví a doručí Účastníkovi opravenú faktúru bez zbytočného odkladu po uznaní reklamácie, najneskôr však do 14 dní odo dňa uznania reklamácie. Ustanovenia týchto VOP ohľadom vystavovania a doručovania faktúr platia primerane.
- 7.23 V prípade, že bude reklamácia uznaná Dodávateľom a na základe reklamačného konania vyjde najavo, že Účastník za príslušné fakturačné obdobie uhradil Dodávateľovi odmenu vo vyššej sume, v akej bol povinný, Dodávateľ odškodní Účastníka jedným z nižšie uvedených spôsobov, a to podľa vlastného uváženia:
- vystaví Účastníkovi bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa uznania reklamácie, dobropis znejúci na rozdiel medzi výškou Odmeny, ku ktorej bol Účastník povinný a čiastkou, ktorú za príslušné obdobie Účastník skutočne zaplatil, a tento rozdiel uhradí Účastníkovi na účet, z ktorého Dodávateľovi bola Odmena Účastníkom uhradená, alebo
  - o rozdiel medzi výškou Odmeny, ku ktorej bol Účastník povinný a čiastkou, ktorú za príslušné obdobie Účastník skutočne zaplatil, zníži výšku sumy k úhrade na faktúrach za jedno či viac nasledujúcich fakturačných období a prípadne na príslušný rozdiel uplatní zápočet.
- 7.24 Účastník týmto dáva Dodávateľovi súhlas k tomu, aby vzniknutý preplatok Účastníka použil k úhrade Odmen alebo ich častí za nasledujúce fakturačné obdobia, a to vo forme zápočtu záväzku Dodávateľa vrátiť Účastníkovi preplatok a pohľadávky Dodávateľa na zaplatenie Odmeny alebo jej časti za nasledujúce fakturačné obdobia; zápočet sa považuje za vykonaný Dodávateľom v okamžiku odoslania faktúry Účastníkovi s uvedením sumy na úhradu v nižšej čiastke ako suma celej (bežnej) Odmeny za príslušné fakturačné obdobie podľa Zmluvy.
- 7.25 Potvrdenie o prijatí reklamácie, oznámenie o vybavení reklamácie, ako aj inú komunikáciu týkajúcu sa reklamácie Účastníka, je Dodávateľ oprávnený odoslať a doručovať Účastníkovi aj elektronickou formou na Kontaktný email Účastníka či na inú emailovú adresu uvedenú Účastníkom v reklamáci, alebo aj formou SMS na mobilné číslo uvedené Účastníkom pri podaní reklamácie. Oznámenie zasielané formou SMS sa považuje za doručené Účastníkovi dňom odoslania príslušnej SMS na mobilné číslo uvedené Účastníkom pri uplatnení reklamácie.
- 7.26 Tento reklamačný poriadok bude ako súčasť VOP nepretržite prístupný Účastníkovi, ako aj tretím osobám, na Webovej stránke VNET a v sídle Dodávateľa.
- 7.27 V prípade, ak je Účastník spotrebiteľom v zmysle zákona o ochranu spotrebiteľa, príp. iného všeobecne záväzného právneho predpisu, uplatnia sa v prípade reklamácie Účastníka ustanovenia tohto článku VOP a úprava vo všeobecne záväzných právnych predpisoch, pričom kogentná úprava ochrany práv spotrebiteľa obsiahnutá v zákone o ochrane spotrebiteľa, príp. v inom zákone, týmto nie je dotknutá a má prednosť pred ustanoveniami týchto VOP. Ak je Účastník fyzickou osobou a pri podpise Zmluvy uviedol jeho IČO, platí nevyvrátiteľná právna domnienka, že koná v rámci jeho podnikateľskej či obchodnej činnosti, a teda že nie je spotrebiteľom. Účastník, ktorý je právnickou osobou, sa nepovažuje za spotrebiteľa, ibaže by to platná legislatíva Slovenskej republiky umožňovala a Účastník o skutočnosti, že sa považuje za spotrebiteľa podľa príslušného predpisu, výslovne písomne informuje Dodávateľa najneskôr pri uzavretí Zmluvy (napr. uvedením v Iných Ujednaniach). Ak tak Účastník neučiní, Dodávateľ nemá povinnosť a nezodpovedá Účastníkovi - právnickej osobe za splnenie povinností, ktoré vyplývajú z legislatívy na ochranu spotrebiteľov nad rámec ustanovení týchto VOP.
- 7.28 Ustanovenia tohto článku týkajúce sa SLA sa aplikujú a sú pre Strany záväzné len v prípade, ak samotná Zmluva alebo Osobitné ustanovenia VOP pre dohodnutý typ Služby v Zmluve výslovne uvádzajú, že SLA sú súčasťou Zmluvy. V ostatných prípadoch sa na reklamácie, odstraňovanie väd a nároky z väd poskytovanej Služby, uplatnia lehoty podľa všeobecne záväzných právnych predpisov (najmä Obchodného zákonníka. Ustanovenia týkajúce sa Nahlásených obmedzení sa aplikujú aj v prípade, ak sa SLA neuplatní, pričom vady Služby počas Nahlásených obmedzení sa nepovažujú za porušenie Zmluvy, resp. Služba sa počas Nahlásených porúch nepovažuje za vadnú.

## Článok VIII. Doba trvania Zmluvy

- 8.1 Ak sa Zmluva uzatvára v písomnej podobe, táto Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu obidvomi Zmluvnými stranami, resp. dňom, kedy ju podpíše posledná (druhá) zo Zmluvných strán. Ak sa Zmluva uzatvára v inej forme (napr. prostredníctvom elektronickej objednávky na Webovej stránke VNET, cez Klientskú zónu, apod.), je Zmluva uzavretá okamžikom, kedy Dodávateľ výslovne prijme objednávku (návrh) Záujemcu/Účastníka na uzavretie Zmluvy; prijatie objednávky/návrhu Účastníka môže byť učené formou výslovného oznámenia o uzavretí Zmluvy alebo oznámenia o zriadení Služby doručeným Účastníkovi písomne, elektronickou formou emailom, formou SMS správy alebo prostredníctvom Klientskej zóny. V prípade pochybností sa objednávka Účastníka považuje za prijatú zo strany Dodávateľa vždy vystavením prvej faktúry na zaplatenie Odmeny a/alebo Poplatkov. Ak Dodávateľ neurčí inak (napr. vystavením prvej faktúry či iným oznámením), za prijatie objednávky/návrhu Záujemcu na uzavretie zmluvy sa však nepovažuje automaticky generovaná emailová správa Dodávateľa o prijatí emailovej správy Záujemcu.
- 8.2 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v Špecifikácii služby (v bode spravidla označeným ako "Zmluva uzavretá na dobu:") nie je výslovne uvedené, že sa Zmluva uzatvára na dobu určitú.
- 8.3 Ak je v Špecifikácii služby uvedené, že Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, ale chýba konkrétny údaj o dĺžke obdobia, na ktorú sa Zmluva uzatvára, platí, že sa Zmluva uzatvára na dobu určitú 12 mesiacov odo dňa uzavretia Zmluvy.
- 8.4 V prípade, že je Zmluva uzavretá na dobu určitú a žiadna zo Zmluvných strán neoznámí druhej Zmluvnej strane najmenej 60 dní pred uplynutím doby, na ktorú je Zmluva uzavretá, že trvá na ukončení Zmluvy, platnosť a účinnosť Zmluvy sa predlžuje o ďalších 12 mesiacov odo dňa, kedy mala skončiť. Ak niektorá zo Zmluvných strán doručí druhej Zmluvnej strane oznámenie, že trvá na ukončení Zmluvy neskôr ako 60 dní pred uplynutím dohodnutej doby určitej, postupuje sa v tomto prípade ako pri bežnej výpovedi Zmluvy na dobu neurčitú bez dohodnutej Minimálnej doby trvania Zmluvy, pričom Zmluva skončí uplynutím fakturačného obdobia, do ktorého spadá ukončenie výpovednej doby, najskôr však dňom skončenia pôvodne dohodnutej doby určitej, na ktorú bola Zmluva uzavretá.
- 8.5 Zmluva môže byť kedykoľvek ukončená písomnou dohodou obidvoch Zmluvných strán, pričom prejav vôle a podpisy obidvoch Zmluvných strán musia byť na jednej listine.
- 8.6 Zmluvné strany môžu jednostranne vypovedať Zmluvu iba v prípadoch, z dôvodov a spôsobom uvedeným ďalej v tomto článku VOP.
- 8.7 Zmluvné strany nie sú oprávnené vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu určitú.
- 8.8 Ak je Zmluva uzavretá na dobu neurčitú, Účastník môže Zmluvu kedykoľvek vypovedať, a to aj bez udania dôvodu, pričom výpoveď Účastníka môže byť učená písomne a doručená Dodávateľovi na Kontaktnú adresu Dodávateľa, alebo aj v elektronickej forme emailom doručeným na Kontaktný email Dodávateľa (ustanovenia bodov 8.15 a 9.1 VOP o vzniku povinnosti zaplatiť Doplatočok za predčasné ukončenie Zmluvy v prípade skončenia Zmluvy pred skončením Doby viazanosti, zostávajú nedotknuté). Výpoveď Účastníka musí obsahovať všetky nasledujúce náležitosti:
- a) dostatočnú identifikáciu Účastníka (napr. meno, priezvisko / názov, IČO, atď.),
  - b) číslo Zmluvy, a
  - c) dostatočne určitý a jednoznačný prejav vôle Účastníka, že chce Zmluvu vypovedať.
- 8.9 Výpoveď Účastníka, ktorá nebude obsahovať všetky náležitosti uvedené v predchádzajúcom bode týchto VOP (ďalej len "neúplná výpoveď"), sa nebude považovať za platnú a účinnú a Dodávateľ k nej nemusí prihladať; to neplatí ak Dodávateľ akceptuje aj neúplnú výpoveď podľa nasledujúcich ustanovení. Dodávateľ môže (ale nie je povinný) akceptovať aj neúplnú výpoveď, a to najmä v prípade, ak z neúplnej výpovede bude zrejmý prejav vôle Účastníka ukončiť konkrétnu Zmluvu; za takýto prejav vôle sa bude považovať napr. aj žiadosť o ukončenie Zmluvy (aj keď nebude obsahovať slovo "výpoveď"), vyjadrenie vôle, že nechce Službu ďalej využívať, žiadosť o odstúpenie od Zmluvy ak súčasne neboli splnené podmienky pre odstúpenie od Zmluvy Účastníkom, neúplná identifikácia Účastníka (najmä v prípade odoslania neúplnej výpovede z Kontaktného emailu Účastníka), neuvedenie čísla Zmluvy ak Účastník má len jednu zmluvu s Dodávateľom, apod.). Dodávateľ akceptuje neúplnú výpoveď najmä okamžikom odoslania emailovej správy na Kontaktný email Účastníka, príp. na emailovú adresu, z ktorej bola Dodávateľovi doručená neúplná výpoveď, o tom, že výpoveď Účastníka od Zmluvy akceptuje (resp. s iným znením, z ktorého je jednoznačne zrejmé, že Dodávateľ považuje výpoveď Účastníka za platnú a účinnú). Dodávateľ je oprávnený akceptovať neúplnú

výpoved' Účastníka aj konkludentne vypnutím Služby alebo ukončením poskytovania Služby po skončení výpovednej lehoty.

- 8.10 Ak je výpoved' Účastníka učená elektronickou formou, považuje sa za doručení Dodávateľovi dňom, kedy prišla Dodávateľovi do jeho emailovej schránky na Kontaktný email Dodávateľa. V prípade, ak Účastník doručí jeho výpoved' na inú emailovú adresu Dodávateľa než Kontaktný email Dodávateľa (napr. na emailový kontakt obchodného zástupcu, sprostredkovateľa či niektorého zamestnanca Dodávateľa), pôjde o neúplnú výpoved' a ustanovenia bodu 8.9 týchto VOP platia primerane (t.j. výpoved' nebude platná a účinná pokiaľ ju Dodávateľ neakceptuje).
- 8.11 Dodávateľ môže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú aj bez uvedenia dôvodu. Výpoved' môže byť učená písomne a doručená Účastníkovi na Kontaktnú adresu Účastníka, alebo aj v elektronickej forme emailom doručeným na Kontaktný email Účastníka. Výpoved' Dodávateľa v elektronickej forme sa považuje za doručení Účastníkovi dňom dňom jej odoslania na Kontaktný email Účastníka.
- 8.12 Výpovedná lehota je 2 mesiace pre obidve Zmluvné strany, pokiaľ v Špecifikácii služby alebo v 8.13 VOP nie je uvedené inak. Výpovedná lehota začína bežať prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola výpoved' doručená druhej Zmluvnej strane. Zmluva skončí uplynutím posledného dňa fakturačného obdobia, do ktorého spadá posledný deň výpovednej lehoty. V prípade dohodnutého spôsobu platby PPC (kde sa neuplatní fakturačné obdobie) skončí Zmluva uplynutím výpovednej doby.
- 8.13 V prípade výpovede Dodávateľa z dôvodov, pre ktoré môže Dodávateľ aj odstúpiť od tejto Zmluvy (viď ďalej), sa neuplatní výpovedná lehota a výpoved' nadobúda účinky (t.j. Zmluva končí) okamžikom doručenia výpovede Účastníkovi.
- 8.14 V prípade, ak je Zmluva uzavretá na dobu neurčitú, Zmluvné strany sa môžu v Zmluve (v Špecifikácii služby) dohodnúť na Minimálnej dobe trvania Zmluvy (Dobe viazanosti), počas ktorej je Účastník povinný zotrvať v zmluvnom vzťahu s Dodávateľom založenom touto Zmluvou po dohodnutú dobu alebo do uvedeného dátumu (najmä nie je oprávnený Zmluvu vypovedať) a súčasne je povinný sa zdržať takých úkonov a porušení Zmluvy, pre ktoré by mohol Zmluvu ukončiť Dodávateľ odstúpením alebo výpoved'ou pred uplynutím Doby viazanosti. Povinnosť Účastníka uvedená v predchádzajúcej vete platí primerane aj v prípade, ak je Zmluva uzavretá na dobu určitú, pričom v prípade uzavretia Zmluvy na dobu určitú sa pre účely týchto VOP považuje dohodnutá doba určitá za "Dobu viazanosti".
- 8.15 Ak bola Zmluva dohodnutá na dobu neurčitú s Minimálnou dobou trvania Zmluvy a Zmluva skončila pred uplynutím Minimálnej doby trvania Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 9.1 týchto VOP, je Účastník povinný zaplatiť Dodávateľovi Doplatok za predčasné ukončenie Zmluvy podľa bodu 9.1 týchto VOP.
- 8.16 Ak bola Zmluva dohodnutá na dobu určitú a Zmluva skončila pred uplynutím doby určitej z dôvodov uvedených v bode 9.2 týchto VOP, je Účastník povinný zaplatiť Dodávateľovi Doplatok za predčasné ukončenie Zmluvy podľa bodu 9.2 týchto VOP.
- 8.17 Zmluvné strany môžu jednostranne odstúpiť od Zmluvy iba v prípadoch, z dôvodov a spôsobom uvedeným ďalej v tomto článku VOP.
- 8.18 Účastník môže od Zmluvy odstúpiť v prípade, ak dostupnosť Služby v ktoromkoľvek fakturačnom období klesla pod 50 % garantovanej dostupnosti Služby podľa SLA pre príslušný typ služby, ktorá je predmetom Zmluvy. Ak SLA neuvádzajú pre Službu dohodnutú v Zmluve garantovanú dostupnosť služby, môže Účastník odstúpiť od Zmluvy v prípade, ak nebude Služba v ktoromkoľvek fakturačnom období vôbec dostupná po dobu viac ako 50 % príslušného fakturačného obdobia. Účastník môže odstúpiť od Zmluvy z len počas príslušného fakturačného obdobia, v ktorom dostupnosť Služby klesla pod uvedenú úroveň a najneskôr do 10 dní po skončení daného fakturačného obdobia, inak právo Účastníka odstúpiť od Zmluvy zaniká (právo Účastníka podať výpoved' nie je uplynutím lehoty dotknuté).
- 8.19 Odstúpenie od Zmluvy Účastníkom musí byť učené písomne a doručené Dodávateľovi na Kontaktnú adresu Dodávateľa alebo emailom na Kontaktný email Dodávateľa. Odstúpenie od Zmluvy telefonicky nie je prípustné. Odstúpenie Účastníka od Zmluvy musí obsahovať všetky nasledujúce náležitosti, inak k nemu nemusí Dodávateľ prihliadať:

- a) dostatočnú identifikáciu Účastníka,
- b) číslo Zmluvy,
- c) jednoznačný a určitý prejav vôle Účastníka, že odstupuje od Zmluvy,
- d) jednoznačné a nezameniteľné uvedenie dôvodu pre odstúpenie od Zmluvy,
- e) dátum a podpis Účastníka, resp. osôb oprávnených konať menom Účastníka (pokiaľ je v písomnej forme).

8.20 Oznámenie o odstúpení, ktoré nebude obsahovať všetky náležitosti uvedené v predchádzajúcom bode týchto VOP sa nebude považovať za platné a účinné a Dodávateľ k nemu nemusí prihladať (ďalej len "neúplné odstúpenie"). Dodávateľ môže (ale nie je povinný) akceptovať aj neúplné odstúpenie od Zmluvy učené Účastníkom; ukončenie poskytovania Služieb sa tak v tom prípade bude považovať za konkludentný prejav vôle súhlasu Dodávateľa s odstúpením Účastníka od Zmluvy. Dodávateľ akceptuje neúplné odstúpenie najmä okamžikom odoslania emailovej správy na Kontaktný email Účastníka, príp. na emailovú adresu, z ktorej bola Dodávateľovi doručené neúplné odstúpenie, o tom, že odstúpenie Účastníka od Zmluvy akceptuje, že skončí poskytovanie Služby (resp. s iným znením, z ktorého je jednoznačne zrejmé, že Dodávateľ považuje odstúpenie Účastníka od Zmluvy za platné a účinné). V prípade pochybností, či úkon Účastníka týkajúci sa ukončenia jeho Zmluvy / odoberania Služby je výpoveďou Účastníka alebo odstúpením Účastníka od Zmluvy, platí, že ide o výpoveď Účastníka; ustanovenia bodu 8.9 VOP zostávajú nedotknuté.

8.21 Odstúpenie od Zmluvy Účastníkom, ktoré obsahuje všetky náležitosti uvedené v bode 8.19 týchto VOP, je účinné dňom doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy Účastníkom Dodávateľovi na jeho Kontaktnú adresu Dodávateľa alebo Kontaktný email Dodávateľa, pričom týmto dňom Zmluva končí. Neúplné odstúpenie od Zmluvy, ktoré však Dodávateľ akceptuje, je účinné až okamžikom prípadnej akceptácie neúplného odstúpenia od Zmluvy zo strany Dodávateľa. Dodávateľ akceptuje neúplné odstúpenie najmä okamžikom odoslania emailovej správy na Kontaktný email Účastníka, príp. na emailovú adresu, z ktorej bolo Dodávateľovi doručené neúplné odstúpenie, o tom, že odstúpenie Účastníka od Zmluvy akceptuje (resp. s iným znením, z ktorého je jednoznačne zrejmé, že Dodávateľ považuje odstúpenie Účastníka za platné a účinné, resp. že Zmluva končí). Dodávateľ môže (ale nie je povinný) akceptovať aj neúplné odstúpenie od Zmluvy učené Účastníkom, príp. učené inou ako písomnou formou, pričom ukončenie poskytovania Služieb Dodávateľom sa v tomto prípade bude považovať za konkludentný prejav vôle súhlasu Dodávateľa s odstúpením Účastníka od Zmluvy (aj s jeho neúplným odstúpením) a zánikom Zmluvy, a to aj bez toho, aby o akceptácii neúplného odstúpenia Dodávateľ informoval Účastníka samostatným oznámením či potvrdením.

8.22 Dodávateľ môže odstúpiť od Zmluvy ak:

- a) Účastník nezaplatil Odmenu, Poplatok, Zriaďovací poplatok, alebo ich časť, ani do 14 (štrnástich) dní po ich splatnosti;
- b) ak Účastník nezaplatil Odmenu/Poplatok alebo ich časť za Službu, ktorá je elektronickou komunikačnou službou v zmysle ZoEK, môže Dodávateľ odstúpiť od Zmluvy ak Účastník zaplatil ani do 45 (štyridsaťpäť) dní po splatnosti;
- c) Účastník porušil povinnosť stanovenú v bode 5.3 písm. c) týchto VOP;
- d) Účastník opakovane porušuje ostatné povinnosti uvedené v Zmluve vrátane týchto VOP aj napriek predchádzajúcemu upozorneniu Dodávateľa;
- e) vyjde najavo, že Identifikačné údaje Účastníka, ktoré uviedol pri uzavretí Zmluvy Dodávateľovi, boli nepresné či nepravdivé;
- f) ak Účastník vstúpil do likvidácie, ak bol na Účastníka podaný návrh na konkurz či reštrukturalizáciu, vyhlásený konkurz, konkurzné konanie, reštrukturalizácia alebo reštrukturalizačné konanie, alebo ak bol na Účastníka zamietnutý návrh na konkurz pre nedostatok majetku;
- g) ak sú dané dôvodné pochybnosti o schopnosti Účastníka splácať jeho záväzky voči Dodávateľovi; za dôvodné pochybnosti sa považuje vyhlásenie exekúcie alebo výkonu rozhodnutia na majetok Účastníka, neobsadenie štatutárneho orgánu Účastníka alebo zaevidovanie (aj dočasné) Účastníka v zoznamoch dlžníkov Sociálnej poisťovne, niektorej zo zdravotných poisťovní alebo v zozname daňových dlžníkov;
- h) ak sa Účastník stane nekontaktným; za nekontaktného sa Účastník považuje v prípade, ak sa vráti Dodávateľovi emailová správa zaslaná na Kontaktný email Účastníka alebo ak sa Dodávateľovi vráti zásielka zaslaná poštou na Kontaktnú adresu Účastníka ako nedoručená alebo nedoručiteľná (bez ohľadu na dôvod); alebo
- i) ak Dodávateľ nemôže poskytovať Službu ďalej v dohodnutom rozsahu alebo v dohodnutej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania alebo iba z neprimeranými technickými či finančnými nákladmi na jej ďalšiu prevádzku.

- 8.23 Odstúpenie od Zmluvy Dodávateľom môže byť učené písomne na Kontaktnú adresu Účastníka alebo aj v elektronickej forme emailom odoslaným na Kontaktný email Účastníka. Odstúpenie od Zmluvy Dodávateľom v písomnej forme sa považuje za doručené Účastníkovi a je účinné dňom nasledujúcim po odoslaní zásielky na pošte na Kontaktnú adresu Účastníka. Odstúpenie od Zmluvy Dodávateľom učené elektronicou formou sa považuje za doručené Účastníkovi a je účinné dňom odoslania oznámenia o odstúpení od Zmluvy Dodávateľom v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade odstúpenia od Zmluvy Dodávateľom, Zmluva končí dňom doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy Účastníkovi podľa tohto bodu VOP. Dodávateľ je oprávnený odoslať oznámenia o odstúpení od Zmluvy Účastníkovi aj na Fakturačný email Účastníka (ak mu bol poskytnutý) s účinkami odstúpenia od Zmluvy.
- 8.24 V prípade, ak bola Zmluva dohodnutá na dobu určitú alebo na dobu neurčitú s Dobou viazanosti a Zmluva skončí z dôvodu odstúpenia od Zmluvy zo strany Dodávateľa pred uplynutím Doby viazanosti alebo doby určitej z dôvodov uvedených v bode 8.22 písm. a) až h) VOP, považuje sa táto skutočnosť za porušenie povinnosti Účastníka zdržať sa činností, pre ktoré môže Dodávateľ ukončiť Zmluvu pred skončením Doby viazanosti v zmysle príslušných ustanovení samotnej Zmluvy a Účastníkovi vznikne záväzok zaplatiť Dodávateľovi Doplatok podľa bodu 9.1 alebo 9.2 týchto VOP.
- 8.25 Zmluvné strany výslovne vylučujú aplikovateľnosť § 351 ods. 2 Obchodného zákonníka. Dodávateľ tak nie je povinný v prípade účinného odstúpenia od Zmluvy alebo jej časti ktoroukoľvek Zmluvnou stranou vrácať Účastníkovi peňažné plnenia, ktoré od Účastníka obdržal pred okamžikom skončenia Zmluvy. Odstúpenie od Zmluvy nemá vplyv na povinnosť Účastníka uhradiť Dodávateľovi Odmenu za poskytnuté Služby na základe Zmluvy vrátane jej príslušenstva ani na povinnosť splniť všetky ostatné peňažité či nepeňažité záväzky (zmluvné pokuty, náhradu škody, úrok z omeškania, poplatky podľa Cenníka, apod.), na ktoré vznikol Dodávateľovi nárok pred okamžikom skončenia Zmluvy a/alebo okamžikom skončenia Zmluvy. Zmluvné strany výslovne súhlasia s tým, že odstúpením od Zmluvy nezaniká nárok Dodávateľa na zaplatenie akýchkoľvek a všetkých zmluvných pokút podľa Zmluvy vrátane týchto VOP, ktoré trvajú aj naďalej po skončení Zmluvy. Odstúpením od Zmluvy nezaniká ani nárok Dodávateľa na zaplatenie Doplatku za predčasné skončenie Zmluvy podľa bodov 9.1 a 9.2 VOP. Ten bod zostáva v platnosti a účinnosti aj po zániku Zmluvy.
- 8.26 Po skončení Zmluvy zostávajú v platnosti a účinnosti aj ustanovenia Zmluvy vrátane týchto VOP, ktoré podľa povahy vecí alebo vôle Zmluvných strán majú zostať v platnosti a účinnosti aj po skončení Zmluvy. V platnosti a účinnosti zostávajú aj po skončení Zmluvy (z akéhokoľvek dôvodu) najmä ustanovenia týkajúce sa mlčanlivosti, doručovania, ochrany osobných údajov, alebo zákazu postúpenia pohľadávok voči Dodávateľovi, apod.

#### **Článok IX. Doplatky a sankcie**

- 9.1 V prípade, že Zmluva bola uzavretá na dobu neurčitú s Minimálnou dobou trvania Zmluvy a Zmluva skončila pred uplynutím Minimálnej doby trvania Zmluvy niektorým z nasledujúcich dôvodov:
- výpoveďou Účastníka (bez ohľadu na dôvody výpovede);
  - odstúpením od Zmluvy Dodávateľom z dôvodov uvedených v bode 8.22 písm. a) až h) týchto VOP; alebo
  - výpoveďou Zmluvy Dodávateľom z dôvodov uvedených v 8.22 písm. a) až h) týchto VOP;
- je Účastník povinný zaplatiť Dodávateľovi okrem Odmeny aj Doplatok za predčasné ukončenie Zmluvy vo výške súčiny mesačnej Odmeny bez DPH a počtu všetkých aj započatých mesiacov, ktoré zostávajú od skončenia Zmluvy do skončenia Minimálnej doby trvania Zmluvy. K Doplatku bude účtovaná príslušná DPH. Ak Účastník platí formou kreditného systému, výška Doplatku podľa tohto bodu bude najmenej vo výške zostávajúceho Kreditu Účastníka k okamžiku skončenia Zmluvy; pričom tým nie sú dotknuté ustanovenia predchádzajúcej vety tohto bodu.
- 9.2 V prípade, že Zmluva bola dohodnutá na dobu určitú a Zmluva skončila niektorým z nasledujúcich dôvodov:
- odstúpením od Zmluvy Dodávateľom z dôvodov uvedených v bode 8.22 písm. a) až h) týchto VOP, alebo
  - výpoveďou Zmluvy Dodávateľom z dôvodov uvedených v 8.22 písm. a) až h) týchto VOP,

je Účastník povinný zaplatiť Dodávateľovi okrem Odmeny aj Doplatok vo výške vo výške súčinu mesačnej Odmeny bez DPH a počtu všetkých aj započatých mesiacov, ktoré zostávajú od skončenia Zmluvy do skončenia doby určitej, na ktorú bola Zmluva pôvodne dohodnutá. K Doplatku bude účtovaná aj príslušná DPH. Ak Účastník platí formou kreditného systému, výška Doplatku podľa tohto bodu bude najmenej vo výške zostávajúceho Kreditu Účastníka k okamžiku skončenia Zmluvy; pričom tým nie sú dotknuté ustanovenia predchádzajúcej vety tohto bodu.

- 9.3 Ustanovenia bodov 9.1 a 9.2 platia bez ohľadu na spôsob fakturácie. Ustanovenia bodov 9.1 a 9.2 platia aj v prípade dohodnutého spôsobu platby formou kreditného systému (PPC); v tomto prípade je Dodávateľ oprávnený si stiahnuť z Kreditu Doplatok podľa bodu 9.1 alebo 9.2 od okamžiku vzniku nároku na Doplatok v zmysle bodu 9.4 vety prvej tohto článku, pričom tento úkon sa bude považovať za jednostranné započítanie nároku Dodávateľa na úhradu Doplatku so záväzkom vrátiť Účastníkovi zostávajúci Kredit; k tomu dáva Účastník svoj súhlas. V prípade, ak zostávajúci Kredit nepostačuje na úhradu celého Doplatku, je Účastník povinný zostávajúcu nezaplatenú časť Doplatku uhradiť.
- 9.4 Dodávateľ je oprávnený jednostranne určiť, že Doplatok bude účtovaný Účastníkovi vo forme zálohovej faktúry, ktorá bude zniet' na celú výšku Doplatku vrátane DPH, pričom až po úplnej úhrade takto účtovanej zálohovej platby bude Dodávateľ povinný vystaviť Účastníkovi ("bežnú", resp. "ostrú") faktúru na Doplatok, v ktorej zohľadní výšku už zaplatenej zálohovej platby. Deň zdaniteľného plnenia pre účely DPH bude v tomto prípade deň vystavenia bežnej (tj. nie zálohovej) faktúry Dodávateľom. Ohľadom splatnosti a doručovania zálohovej faktúry na Doplatok platia primerane ostatné ustanovenia týchto VOP.
- 9.5 Nárok Dodávateľa na Doplatok podľa bodov 9.1 a 9.2 tohto článku vzniká bez ďalšieho okamihom doručenia výpovede alebo oznámenia o odstúpení od Zmluvy príslušnej Zmluvnej strane. Doplatok bude splatný v lehote splatnosti zálohovej faktúry podľa bodu 9.4 týchto VOP, v lehote splatnosti bežnej faktúry na Doplatok, prípadne v lehote určenej v samostatnej výzve Dodávateľa na úhradu Doplatku, podľa toho, ktorý z uvedených spôsobov Dodávateľ na uplatnenie platby Doplatku zvolí. V prípade spôsobu platby PPC (kreditný systém), bude Doplatok splatný bez ďalšieho k okamžiku vzniku nároku Dodávateľa na ňu podľa prvej vety tohto bodu. Nárok Dodávateľa na Doplatok predstavuje samostatný peňažitý nárok Dodávateľa *sui generis* nad rámec Odmeny, Poplatkov, Zriaďovacieho poplatku či prípadných sankcií, pričom Doplatok nepredstavuje sankciu ani nárok na zmluvnú pokutu či náhradu škody.
- 9.6 Doplatok za predčasné ukončenie Zmluvy o.i. zohľadňuje najmä kompenzáciu nákladov Dodávateľa spojených s vytvorením prostredia na poskytovanie Služby, sietí a infraštruktúry umožňujúcej poskytovanie Služby a/alebo zariadenia Služby (nad rámec Zriaďovacieho poplatku) pre prípad, keď Dodávateľ nezíska očakávanú Odmenu za celú Doby viazanosti/dobu určitú Zmluvy, ktorú Dodávateľ oprávnené očakával pri podpise Zmluvy (pričom návrh výšky Odmeny pre účely uzavretia Zmluvy spravidla vychádzal napríklad aj z takto očakávaných výnosov Dodávateľa počas celého trvania Doby viazanosti / doby určitej). Účastník je povinný zaplatiť Doplatok bez ohľadu na výšku skutočných nákladov Dodávateľa spojených s vytvorením prostredia na poskytovanie Služby a Dodávateľ nie je povinný tieto náklady Účastníkovi akokoľvek dokladovať či preukazovať.
- 9.7 V prípade omeškania Účastníka so zaplatením akéhokoľvek peňažného záväzku (najmä Odmeny, Zriaďovacieho poplatku, Doplatku, apod.) vzniká Dodávateľovi právny nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý aj započatý kalendárny deň omeškania Účastníka. Zmluvná pokuta podľa tohto bodu je splatná dňom doručenia oznámenia Účastníkovi o povinnosti uhradiť zmluvnú pokutu; oznámenie môže byť učené písomne na Kontaktnú adresu Účastníka alebo v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka, pričom platí, že odoslaním oznámenia o zmluvnej pokute v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka sa oznámenie považuje za doručené Účastníkovi.
- 9.8 V prípade nezaplatenia Odmeny alebo jej časti v lehote jej splatnosti, v prípade nezaplatenia akejkoľvek zmluvnej pokuty alebo jej časti v lehote jej splatnosti, či v prípade omeškania s plnením iného peňažného či nepeňažného záväzku Účastníka vrátane Doplatku, má Dodávateľ právo ihneď odoslať Účastníkovi upomienku. Upomienka sa zasiela elektronicou formou na Kontaktný email Účastníka, príp. písomne na Kontaktnú adresu Účastníka, a to podľa uváženia Dodávateľa. Odoslaním upomienky v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka sa upomienka považuje za odoslanú a doručенú Účastníkovi. Za upomienku je Dodávateľ oprávnený účtovať poplatok podľa Cenníka.

- 9.9 Odoslanie faktúry Účastníkovi, v ktorej bude vyúčtovaná Účastníkovi zmluvná pokuta či iná sankcia, úrok z omeškania, Doplatok či iná peňažná pohľadávka, sa vždy považuje za oznámenie, resp. výzvu, Účastníkovi k zaplateniu príslušnej zmluvnej pokuty.
- 9.10 Všetky ustanovenia Zmluvy, vrátane tohto článku VOP, ktoré sa týkajú nárokov na zmluvnú pokutu, sa nedotýkajú nárokov Zmluvných strán na náhradu škody. Prípadný nárok na náhradu škody zostáva Zmluvných stranám zachovaný (v rozsahu podľa modifikácií dohodnutých v týchto VOP) bez ohľadu na vznik povinnosti zaplatiť zmluvnú pokutu alebo úhradu zmluvnej pokuty.
- 9.11 Nároky na zmluvné pokuty podľa Zmluvy vrátane VOP, ako aj príslušné ustanovenia VOP týkajúce sa zmluvných pokút zostávajú v platnosti a účinnosti aj po skončení Zmluvy. Nárok na Doplatok ako aj ustanovenia týchto VOP, ktoré sa týkajú Doplatku, zostávajú v platnosti a účinnosti aj po skončení Zmluvy.

## Článok X. Ochrana osobných údajov a informácií o Účastníkovi

- 10.1 Ustanovenia tohto článku reflektujú povinnosti, ktoré sú stanovené v ZOOÚ a v Nariadení (GDPR), ktoré nadobudli účinnosť dňa 25.05.2018, a to v ich účinnom znení. Základné skutočnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov sú uvedené v Memorande, s ktorým sa Účastník pred podpisom Zmluvy zoznámil. Ustanovenia tohto článku sa vzťahujú na spracúvanie osobných údajov Účastníka, príp. ešte jeho štatutárnych orgánov alebo kontaktných osôb Účastníka. Ustanovenia tohto článku sa nevzťahujú na prípadné spracúvanie osobných údajov tretích strán (napr. klientov Účastníka) Dodávateľom.
- 10.2 Prevádzkovateľom v zmysle ZOOÚ je Dodávateľ. Kontaktné údaje Dodávateľa vo veciach ochrany osobných údajov sú: Nám. Hraničiarov 39, 851 03 Bratislava a emailové adresa: osobneudaje@vnet.eu. Kontaktné údaje zodpovednej osoby Dodávateľa sú: Nám. Hraničiarov 39, 851 03 Bratislava a emailová adresa: dpo@vnet.eu. Za dotknutú osobu v zmysle ZOOÚ sa považuje Účastník, ktorý je fyzickou osobou. Ak je Účastník právnickou osobou, za dotknuté osoby sa považujú fyzické osoby - štatutári Účastníka, ktorých údaje sú uvedené v záhlaví tejto Zmluvy (napr. konatelia). Za dotknuté osoby sa môžu považovať aj kontaktné osoby Zmluvných strán, ktoré Zmluvné strany uviedli v samotnej Zmluve alebo iných dokumentoch súvisiacich so Zmluvou (napr. v preberacích protokoloch, apod.).
- 10.3 Právnym základom, za základe ktorého môže Dodávateľ spracúvať osobné údaje Účastníka, môže byť v zmysle § 13 ZOOÚ (i) osobitný právny predpis, ktorý Dodávateľovi spracúvanie osobných údajov prikazuje alebo umožňuje, ďalej (ii) plnenie povinností zo zmluvy uzavretej medzi Účastníkom a Dodávateľom - tj. aj zo Zmluvy, (iii) súhlas Účastníka udelený napr. v Zmluve či v osobitnej forme, (iv) ochrana života, zdravia alebo majetku Účastníka či majetku tretích osôb. alebo (v) spracúvanie je nevyhnutné na účel oprávnených záujmov Dodávateľa. Právne základy pre spracúvanie konkrétnych osobných údajov sa môžu kumulovať.
- 10.4 Účastník dáva uzavretím Zmluvy jeho súhlas so spracúvaním nasledujúcich osobných údajov (za predpokladu, že sa nasledujúce údaje považujú v zmysle ZOOÚ a GDPR za osobné údaje): (i) osobné údaje o Účastníkovi, ktoré uviedol v Zmluve v Záhlaví Zmluvy v časti identifikujúcej Účastníka, a to najmä Identifikačné údaje Účastníka, a ďalej napr. číslo účtu Účastníka, číslo Zmluvy, kontaktný telefón alebo emailová adresa Účastníka (t.j. Kontaktný email Účastníka), Fakturačný email Účastníka (ii) osobné údaje, ktoré Účastník uvedie Dodávateľovi v rámci plnenia predmetu tejto Zmluvy po podpise Zmluvy, (iii) klientské číslo alebo iný identifikátor Účastníka pridelený mu Dodávateľom, ktorý je potrebný pre prístup (login) do Klientskej zóny. Súhlas so spracúvaním osobných údajov podľa tohto bodu sa udeľuje Účastník na dobu uvedenú v bode 10.14 týchto VOP a za účelmi uvedenými v bodoch 10.5 až 10.9 týchto VOP. Súhlas so spracúvaním osobných údajov uvedených v tomto bode nemá vplyv na oprávnenie Dodávateľa spracúvať osobné údaje Účastníka na základe iných právnych základov uvedených v § 13 ZOOÚ, ktoré sú uvedené aj v tomto článku VOP.
- 10.5 Uzavretím tejto Zmluvy vyplývajú pre obidve Zmluvné strany určité práva a povinnosti, ktoré je možné splniť len za predpokladu spracúvania určitých osobných údajov druhej Zmluvnej strany. Identifikačné údaje Účastníka, Kontaktný email Účastníka, číslo Zmluvy, alebo klientské číslo/osobný identifikátor, ktoré môže byť Účastníkovi na základe tejto Zmluvy vygenerované pre účely vstupu do Klientskej zóny (online identifikátor Účastníka), bude Dodávateľ spracúvať na právnom základe uzavretia Zmluvy a za účelom plnenia jej predmetu a povinností v nej uvedených (najmä zriadenia a riadneho poskytovanie Služby) a umožnenie Účastníkovi prístupu do Klientskej zóny a využívanie možností a funkcionalít, ktoré Klientská zóna umožňuje.

K týmto osobným údajom nie je potreba osobitný súhlas Účastníka, nakoľko právnym základom je samotné uzavretie Zmluvy a jej plnenie v zmysle § 13 ods. 1 písm. b) ZOOÚ.

- 10.7 Ďalšími právnymi základmi pre spracúvanie osobných údajov Účastníka sú v zmysle § 13 ods. 1 písm. d) a f) ZOOÚ ochrana majetku dotknutej osoby alebo inej fyzickej osoby, resp. oprávnený záujem Dodávateľa alebo tretích strán. Medzi ne patrí aj ochrana práv, právom chránených záujmov a majetku Dodávateľa a ostatných zákazníkov Dodávateľa, ako sú napr. peňažné a nepeňažné nároky Dodávateľa (na zaplatenie Odmeny, ochrana siete VNET a iného majetku Dodávateľa v jeho priestoroch a serverovniach (hardwarové vybavenie, ochrana pred zneužívaním a preťažovaním sietí, atď.), ochrana majetku zákazníkov (napr. serverov a iné technické vybavenie zákazníkov umiestnené v serverovniach), starostlivosť o zákazníkov a zlepšenie celkového komfortu, ochrany a služieb pre zákazníkov Dodávateľa (informovanie o produktoch a službách, akciových cenách a iných zľavách, informovanie v rámci priameho marketingu). Identifikačné údaje Účastníka uvedené v záhlaví tejto Zmluvy a na faktúrach tak Dodávateľ spracúva aj z vyššie uvedených dôvodov a na vyššie uvedené účely.
- 10.8 Priestory Dodávateľa sú monitorované kamerovým bezpečnostným systémom. V prípade, ak Účastník osobne navštívi priestory Dodávateľa, v záujme ochrany majetku zákazníkov Dodávateľa a samotného Dodávateľa môžu byť osobné údaje Účastníka (v rozsahu vizuálnej podoby Účastníka) zaznamenané kamerovým systémom a uchovávané po dobu 21 dní, pokiaľ nie je ďalej v tomto bode alebo vo všeobecne záväznom predpise uvedené inak. Účelom spracovávania týchto osobných údajov Účastníka je ochrana bezpečnosti, odhaľovanie kriminality, ochrana majetku Dodávateľa a tretích osôb a ochrana zdravia zamestnancov Dodávateľa a zákazníkov Dodávateľa, resp. ich zamestnancov. Právnym základom spracúvanie týchto osobných údajov bude podľa § 13 ods. 1 písm. d) a f) ZOOÚ ochrana majetku Dodávateľa a tretích osôb a oprávnených záujmov Dodávateľa (v rámci jeho bezpečnostných opatrení). V prípade, ak bude existovať dôvodne podozrenie, že došlo k spáchaniu priestupku alebo trestnému činu v období odo dňa vyhotovenia kamerového záznamu do dňa jeho likvidácie (21 dní), je Dodávateľ oprávnený tento kamerový záznam uchovať naďalej ako dôkaz pre účely priestupkového a trestného konania a kópiu záznamu odovzdať príslušným správny orgánom, resp. orgánom činným v trestnom konaní; Dodávateľ bude oprávnený záznam uchovať až do okamžiku právoplatného skončenia trestného či správneho konania, resp. do troch pracovných dní od okamžiku, kedy bude Dodávateľovi doručené oznámenie o právoplatnom skončení príslušného konania, resp. iného rozhodnutia, ktoré bude znamenať právoplatné skončenie konania.
- 10.9 Telefónne hovory uskutočnené na Servisné čísla (najmä na Zákaznícku linku VNET) môžu byť nahrávané, čím dôjde k spracúvaniu osobných údajov Účastníka v rozsahu jeho hlasového záznamu, príp. jeho iných osobných údajov udelených v rámci telefonického rozhovoru. Právnymi základmi pre uchovávanie týchto osobných údajov je jednak plnenie predmetu Zmluvy v zmysle § 13 ods. 1 písm. b) ZOOÚ (možnosť nahlasovania porúch a reklamácií Účastníkom, zmena či doplnenie Zmluvy, atď.) a oprávnené záujmy Dodávateľa v zmysle § 13 ods. 1 písm. f) ZOOÚ (zachytenie obsahu zmluvy uzavretej so zákazníkmi telefonicky, riešenie uplatnených reklamácií, dôkaz o čase nahlásenia poruchy Účastníkom, atď.). Účelom spracúvania týchto osobných údajov je plnenie práv a povinností vyplývajúcich zo Zmluvy, ktorá bola uzavretá (resp. doplnená) telefonicky, zachytenie, resp. preukázanie: obsahu Zmluvy, obsahu času nahlásenia väd a porúch, obsahu a času nahlásených reklamácií), objednávok Účastníka a inej komunikácie medzi Zmluvnými stranami týkajúcej sa tejto Zmluvy a poskytovaných Služieb.
- 10.10 Všetky osobné údaje uvedené v bodoch 10.6 až 10.9 týchto VOP je Dodávateľ oprávnený spracúvať aj bez osobitného súhlasu Účastníka na základe iných právnych základov uvedených vyššie. Bližší prehľad spracúvaných osobných údajov Účastníka, právny základ a účel ich spracúvania, ako aj údaj v zmysle § 19 ods. 2 písm. e) ZOOÚ sú uvedené v Memorande o spracúvaní osobných údajov na Webovej stránke VNET v sekcii "Ochrana osobných údajov".
- 10.11 Kategórie príjemcov, ktorým môžu byť osobné údaje Účastníka poskytnuté:
- podniky v zmysle Zákona poskytujúce elektronické komunikačné služby alebo siete;
  - orgány činné v trestnom konaní a súdy (v Slovenskej republike či zahraničí);
  - Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb;
  - iné orgány štátu v zmysle § 55 ods. 6 Zákona v Slovenskej republike či zahraničí;
  - advokáti;
  - exekútori;
  - účtovníci, daňoví poradcovia a audítori Dodávateľa;
  - nadobúdatelia pohľadávok, na ktorých Dodávateľ postúpi jeho pohľadávky voči Účastníkovi;

- i) iní poskytovateľa služieb pre Dodávateľa (napr. správcovia a registrátori domén v prípade služby registrácie domén a webhostingu, atď.);
- j) iné osoby so Skupiny VNET.

Účastník berie na vedomie, že jeho osobné údaje nebudú poskytované vyššie uvedeným kategóriám príjemcov automaticky a vždy, ale len ad hoc na základe existencie konkrétneho titulu, dôvodu či osobitnej skutočnosti. Napr. orgánom činným v trestnom konaní a iným orgánom štátu na základe ich žiadosti alebo na základe odovzdania kamerového záznamu, advokátom a exekútorom len v prípade vymáhania pohľadávok Dodávateľa voči Účastníkovi, nadobúdateľom pohľadávok len v prípade ak Dodávateľ postúpi jeho pohľadávky voči Účastníkovi na tretiu osobu, účtovníkom, daňovým poradcom a audítorom len v prípade spracovania účtovných dokladov, ktoré sa týkajú Účastníka, apod.

10.12 Dodávateľ nezamýšľa preniesť osobné údaje Účastníka do tretej krajiny.

10.13 Účastník, ako dotknutá osoba v zmysle ZOOÚ, má nasledujúce práva:

- a) požadovať prístup k osobným údajom,
- b) na opravu osobných údajov,
- c) na vymazanie osobných údajov,
- d) na obmedzenie spracúvania osobných údajov,
- e) namietat' spracúvanie osobných údajov,
- f) na prenosnosť svojich osobných údajov,
- g) podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, resp. podať návrh na začatie konania podľa § 100 ZOOÚ,
- h) kedykoľvek odvolať svoj súhlas so spracúvaním osobných údajov, ak je výlučným právnym základom pre spracúvanie konkrétnych osobných údajov iba súhlas Účastníka; odvolanie súhlasu v rozsahu osobných údajov, ktoré Dodávateľ spracúva (aj) na základe iného právneho základu (napr. na základe osobitného zákona, z titulu plnenia tejto Zmluvy alebo ochrany oprávnených záujmov Dodávateľa) nie je účinné. Účastník berie na vedomie, že jeho osobné údaje, ktoré je Dodávateľ oprávnený alebo povinný spracovávať na základe ustanovení osobitného zákona (napr. Zákona, účtovných predpisov, atď.), v záujme plnenia predmetu tejto Zmluvy alebo na základe právneho základu ochrany oprávnených záujmov Dodávateľa, je Dodávateľ oprávnený, príp. povinný, spracúvať aj naďalej k stanoveným účelom aj v prípade, ak Účastník odvolá jeho súhlas so spracúvaním osobných údajov.

Práva Účastníka uvedené vyššie sú bližšie špecifikované v § 19 a nasl. ZOOÚ a v čl. 14 a nasl. Nariadenia. Účastník si môže svoje práva uplatniť u Dodávateľa písomnou žiadosťou (v listinnej forme alebo emailom) na kontaktoch uvedených v bode 10.2 týchto VOP. Pri riešení práv uplatnených Účastníkom a pri poskytovaní informácií Účastníkovi bude Dodávateľ postupovať podľa príslušných ustanovení ZOOÚ. Práva Účastníka uvedené vyššie (najmä právo na výmaz osobných údajov a právo na odvolanie súhlasu) sú obmedzené ZOOÚ, osobitnými zákonmi (najmä účtovnými a daňovými predpismi) a povinnosťou plnenia predmetu tejto Zmluvy zo strany Dodávateľa.

10.14 Osobné údaje Účastníka budú Dodávateľom spracúvané vždy po dobu stanovenú platnými právnymi predpismi (napr. osobné údaje uvedené na faktúrach budú uchovávané po dobu 10 rokov po skončení roka, ktorého sa faktúry týkajú, apod.). Dĺžka uchovávania osobných údajov ďalej závisí od účelu, pre ktorý osobné údaje Dodávateľ spracúva. Osobné údaje uvedené na Zmluve a zvukové nahrávky zo Servisných čísel (tj. osobné údaje uvedené v bodoch 10.5 a 10.9 vyššie) uchováva Dodávateľ za účelom ochrany jeho oprávnených záujmov a za účelom plnenia jeho zákonných povinností po dobu trvania Zmluvy a po skončení Zmluvy do uplynutia všetkých premlčacích lehôt týkajúcich sa práv a záväzkov súvisiacich s touto Zmluvou, inak vždy po dobu najmenej 11 rokov od skončenia Zmluvy. Osobné údaje spracúvané výlučne na základe súhlasu dotknutej osoby (t.j. bez iného právneho základu) bude Dodávateľ spracúvať len po dobu udelenia tohto súhlasu. Po skončení spracúvania osobných údajov ich Dodávateľ zlikviduje.

10.15 V prípade, ak v čase pred uplynutím lehoty podľa bodu 10.14 vety tretej týchto VOP, tj. 11 rokov po skončení Zmluvy, (i) Účastník alebo tretia osoba uplatní voči Dodávateľovi akýkoľvek právny nárok priamo či nepriamo súvisiaci s touto Zmluvou či Službou poskytovanou na základe tejto Zmluvy (napr. právo na náhradu škody, bezdôvodné obohatenie, zaplatenie peňažného nároku vrátane sankcií, právo na reklamáciu, nároky z väd podľa Občianskeho zákonníka alebo Obchodného zákonníka, atď.), alebo (ii) bolo zahájené súdne, správne, mimosúdne či rozhodcovské konanie (bez ohľadu na osoby účastníkov), ktorého predmet sa priamo či nepriamo týka tejto Zmluvy či Služieb poskytovaných na základe tejto Zmluvy, je Dodávateľ oprávnený za účelom ochrany jeho oprávnených záujmov a uplatnenia jeho právnych nárokov spracúvať potrebné osobné

údaje Účastníka (najmä tie uvedené na samotnej Zmluve, faktúrach, zvukové nahrávky z volaní na Servisné čísla) do úplného a nezvratného vysporiadania všetkých sporných nárokov podľa bodu (i), resp. do právoplatného rozhodnutia, ktorým sa skončia konania uvedené pod bodom (ii) vyššie a uplynutia premlčacej doby k výkonu príslušného rozhodnutia. V prípade zahájenia súdneho alebo správneho konania, ktorého účastníkom budú Zmluvné strany, budú osobné údaje spracovávané do uplynutia premlčacej lehoty na výkon príslušného právoplatného rozhodnutia vydaného v danom konaní, ktorá je spravidla 10 rokov od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia. Po dobu uchovávanía osobných údajov podľa tohto bodu bude Dodávateľ uchovávať aj emailovú komunikáciu medzi ním a Účastníkom.

- 10.16 Dodávateľ v rámci svojej činnosti vykonáva profilovanie osobných údajov výlučne podľa (i) údajov o produktoch a službách, ktoré zákazníci Dodávateľa odoberajú, vrátane rozdelenia podľa typu odoberanej služby, (ii) podľa fyzického miesta poskytovanej Služby, a (iii) v prípade ak súčasťou Služby je webhosting alebo registrácia domény, aj rozdelenie zákazníkov podľa osoby registrátora domény a skutočnosti, či ide o slovenskú alebo zahraničnú doménu. Profilovanie vykonáva Dodávateľ za nasledujúcimi účelmi: riadne plnenie zákazníckych zmlúv, zlepšovanie poskytovaných služieb a zvýšenie komfortu zákazníkov Dodávateľa a informovanie zákazníkov o prípadných opravách, výlukách či obmedzeniach v dostupnosti služieb (o Nahlásených obmedzeniach).
- 10.17 Ak Účastník uvedie Dodávateľovi na Zmluve či inak kontaktné osoby Účastníka pre účely tejto Zmluvy (napr. meno, priezvisko, funkcia, kontaktný telefón a kontaktný email), alebo ak je Účastník právnickou osobou a na samotnej Zmluve sú uvedené osobné údaje štatutárneho orgánu Účastníka (napr. meno, priezvisko, titul, funkcia, kontaktný telefón a kontaktný email), bude Dodávateľ spracúvať osobné údaje kontaktných osôb a/alebo štatutárneho orgánu na právnom základe podľa § 13 ods. 1 písm. b) ZOOÚ (táto Zmluva) a písm. c) ZOOÚ (nevyhnutná náležitosť Zmluvy) a za účelom plnenia Zmluvy, zákonných povinností a efektívneho kontaktu s Účastníkom. Účastník (ako prevádzkovateľ v zmysle ZOOÚ) týmto poveruje Dodávateľa (ako sprostredkovateľa v zmysle ZOOÚ) spracúvaním osobných údajov kontaktných a štatutárnych osôb Účastníka v rozsahu a za účelmi uvedenými v tomto bode a na dobu uvedenú v bode 10.15 VOP. Pokiaľ Dodávateľ neurčí inak, v tomto rozsahu (výlučne vo vzťahu ku kontaktným a štatutárnym osobám Účastníka ako dotknutým osobám) platia primerane ustanovenia VZP, ktoré v tomto rozsahu slúžia ako zmluva o sprostredkovaní v zmysle § 34 ZOOÚ uzavretá medzi Zmluvnými stranami.
- 10.18 Ďalšie podrobnosti a prehľadný súhrn ohľadom spracúvania a ochrany osobných údajov zákazníkov Dodávateľa sú uvedené Memorande o ochrane osobných údajov Dodávateľa na jeho Webovej stránke VNET ([www.vnet.sk](http://www.vnet.sk)) v sekcii "Ochrana osobných údajov" (tj. v Memorande).

#### Článok XI. Zodpovednosť za škodu

- 11.1 Dodávateľ zodpovedá za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia zákonných alebo zmluvných povinností Dodávateľa len za podmienok a do výšky dohodnutej Zmluvnými stranami v tomto článku VOP.
- 11.2 Zmluvné strany sa dohodli na modifikácii zodpovednosti Dodávateľa za škodu tak, že v prípade porušenia zmluvnej či zákonnej povinnosti Dodávateľa v súvislosti so Zmluvou alebo poskytovaním Služby, Dodávateľ zodpovedá Účastníkovi len za skutočne vzniknutú materiálnu škodu a v rámci nej len do výšky trojnásobku mesačnej Odmeny bez DPH uvedenej v Špecifikácii služby, resp. trojnásobku Odmeny bez DPH uvedenej v Špecifikácii služby prislúchajúcej na obdobie jedného mesiaca. V prípade, ak Odmena dohodnutá v Špecifikácii predstavuje výlučne Tarifikovanú odmenu, tak Dodávateľ zodpovedá len za skutočne vzniknutú materiálnu škodu a v rámci nej len do výšky (i) trojnásobku minimálnej mesačnej odmeny bez DPH (ak je v Špecifikácii služby dohodnutá určitá minimálna cena/odmena) alebo (ii) trojnásobku priemernej mesačnej odmeny bez DPH fakturovanej Účastníkovi od Prvého dňa spoplatnenia Služby do okamihu porušenia povinnosti Dodávateľa spôsobujúcej vznik škodovej udalosti. Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi za ušlý zisk ani za nemateriálnu ujmu (napr. poškodenie dobrého mena, povesti, sťaženie spol. uplatnenia, apod.). Dodávateľ nezodpovedá ani za akúkoľvek (nepriamu) škodu ako napr. škodu spôsobenú stratou/výmazom/poškodením dát, softvéru, apod.
- 11.3 Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi ani za škodu spôsobenú v dôsledku nedovoleného konania/opomenutia samotného Účastníka alebo konaním/opomenutím tretích osôb. Dodávateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú v dôsledku okolností, ktoré Dodávateľ nemohol ovplyvniť alebo predvídať (napr. živelné udalosti, zemetrasenia, požiare, pandémie, občianske nepokoje, iné skutočnosti všeobecne predstavujúce *vis maior*).

Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že za okolnosti vylučujúce zodpovednosť Dodávateľa za škodu sa považujú aj nasledujúce okolnosti:

- a) nemožnosť riadneho poskytnutia Služby v dôsledku konania/opomenutia samotného Účastníka;
- b) výpadok dodávky elektrického prúdu v úložiskách, na ktorých sa nachádza cloud, hardvér či iné technické zariadenia slúžiace k poskytovaniu Služby, ktorý nebol nezapríčinený Dodávateľom;
- c) nemožnosť riadneho poskytnutia Služby zapríčineného v dôsledku softwaru alebo dát uložených na koncovom zariadení Účastníka alebo v dôsledku akýchkoľvek činností a úkonov učinенých na koncovom zariadení Účastníka;
- d) prerušenie či poškodenie siete VNET, resp. iných sietí využívaných k poskytovaniu Služby, v dôsledku nezavineneho konania Dodávateľa, a to najmä poškodenie či prerušenie podzemných a nadzemných vedení elektronickej komunikačnej siete zo strany Účastníka či tretej osoby;
- e) porušenie povinnosti Účastníkom vyplývajúcej z tejto Zmluvy alebo všeobecne záväzného právneho predpisu, v dôsledku ktorého bola škoda priamo či nepriamo spôsobená, resp. ak takéto porušenie povinnosti prispelo k vzniku škody;
- f) nečinnosť, nezákonný postup alebo nesprávny postup štátnych či iných verejnoprávnych orgánov (napr. nevydanie úkonu v zákonnej lehote, porušenie ich právomocí, apod.);
- g) škoda bola spôsobená, zapríčinená alebo zavinená nezákonnou alebo nekalou činnosťou tretej osoby; alebo
- h) vznik škody zavinil alebo spoluzavinil Účastník alebo tretia osoba.

- 11.4 Účastník nemá nárok na náhradu škody a Dodávateľ nezodpovedá za škodu/ujmu, ktorá bola spôsobená porušením preventívnej povinnosti Účastníka ustanovenej právnymi predpismi (najmä § 415 a nasl. Občianskeho zákonníka), ako aj porušením povinnosti Účastníka stanovenej v Zmluve vrátane týchto VOP alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, prípadne porušením povinností uvedených v návodoch na použitie (manuáloch) prevzatých Účastníkom od Dodávateľa.
- 11.5 Dodávateľ nezodpovedá za ochranu koncového zariadenia Účastníka proti potenciálnym hrozbám siete internet (napr. vírusy, SPAM a iné ohrozenia), ktoré vyplývajú z charakteru siete internet, najmä jej otvorenosti voči ostatným užívateľom prístupu do siete internet kdekôľvek na svete. Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi za škodu či stratu dát uložených na koncovom zariadení Účastníka. Dodávateľ nezodpovedá za obsah, rozsah a bezpečnosť dát prenášaných prostredníctvom siete internet, či už Účastníkom alebo tretími osobami.
- 11.6 V prípade, ak Dodávateľovi v dôsledku porušenia povinností Účastníka uvedených v Zmluve vrátane týchto VOP vzniknú akékoľvek náklady, je Účastník povinný ich v plnom rozsahu uhradiť (refundovať) Dodávateľovi, a to na základe výzvy Dodávateľa (písomnej alebo elektronickej) a v lehote uvedenej vo výzve. Za náklady podľa predchádzajúcej vety sa považujú akékoľvek náklady v najširšom zmysle slova a zahŕňajú napr. náklady spočívajúce v zaplatení pokút a iných sankcií štátnym orgánom, náklady spočívajúce v zaplatení materiálnej alebo nemateriálnej škody, resp. ujmy, tretím osobám, náklady na vedenie súdnych či iných sporov s tretími osobami, vrátane nákladov na právne zastúpenie, náklady na účtovných poradcov, apod. V prípade, že bude Dodávateľ vedieť vopred o povinnosti zaplatiť tretej osobe akúkoľvek finančnú sumu v dôsledku porušenia povinnosti Účastníka (napr. na základe udelenej pokuty, právoplatného súdneho rozhodnutia, apod.), je Účastník na základe výzvy Dodávateľa povinný túto sumu zaplatiť priamo tretej osobe v lehote splatnosti namiesto Dodávateľa.

## **Článok XII. Povinnosť mlčanlivosti**

- 12.1 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ ďalej nie je uvedené inak, údaje uvedené v Záhlaví Zmluvy (vrátane Identifikačných údajov Účastníka a iných jeho osobných údajov) údaje o výške Odmeny uvedené v Špecifikácii služby, spôsob a rozsahu využívania Služby Účastníkom a sú predmetom obchodného tajomstva a považujú sa za dôverné (ďalej len "**Dôverné skutočnosti**"). Počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení, majú Zmluvné strany právo zverejniť Dôverné skutočnosti či akýmkoľvek spôsobom sprístupniť tretím osobám Dôverné skutočnosti len s predchádzajúcim písomným súhlasom druhej Zmluvnej strany. Bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany nie sú Zmluvné strany oprávnené Dôverné skutočnosti akýmkoľvek spôsobom sprístupniť tretím osobám, pokiaľ ďalej v tomto článku nie je uvedené inak.
- 12.2 Povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje na sprístupnenie Dôverných skutočností právnym zástupcom Zmluvných strán, účtovným a daňovým poradcom Zmluvných strán, auditorom a iným subjektom viazaným zákonnou

povinnosťou mlčanlivosti z titulu výkonu ich profesie, orgánom činným v trestnom konaní, Oprávneným orgánom, všeobecným súdom, rozhodcovským súdom a exekútorom v rámci uplatňovania práv a oprávnených záujmov Zmluvných strán. Povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje na sprístupnenie Dôverných skutočností verejnoprávnym orgánom v rámci plnenia zákonných povinností, príp. povinností uložených orgánom verejnej moci na základe zákona. Povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje na Dodávateľa ani v prípade sprístupnenia Dôverných skutočností (i) iným spoločnostiam zo Skupiny VNET, (ii) tretím osobám, s ktorými Dodávateľ vopred uzavrie zmluvu/dohodu o povinnosti mlčanlivosti (napr. NDA - Non-Disclosure Agreement), alebo (iii) iným podnikom v zmysle ZoEK v rozsahu Identifikačných údajov Účastníka a existencii a výške jeho prípadných záväzkov voči Dodávateľovi po splatnosti.

- 12.3 Povinnosť mlčanlivosti podľa tohto článku sa nevzťahuje na Dodávateľa v prípade postúpenia pohľadávok voči Účastníkovi na tretiu osobu. Dodávateľ je v prípade postúpenia jeho pohľadávok oprávnený túto Zmluvu, ako aj všetky ďalšie skutočnosti a písomnosti akejkoľvek povahy týkajúce sa právnych vzťahov s Účastníkom súvisiacich so Zmluvou (vrátane Dôverných skutočností), sprístupniť a odovzdať tretej osobe, ktorá sa stane nadobúdateľom predmetných pohľadávok, a to aj bez súhlasu Účastníka. Povinnosť mlčanlivosti podľa tohto článku sa neuplatní ani voči právnemu nástupcovi Dodávateľa alebo voči osobe nadobúdateľa v prípade, keď Dodávateľ predá podnik alebo časť podniku na tretiu osobu alebo postúpi práva a povinnosti z tejto Zmluvy na nadobúdateľa podľa bodu 4.8 písm. j) týchto VOP.
- 12.4 Za Dôverné skutočnosti sa nepovažujú ani nasledujúce skutočnosti, u ktorých neplatí povinnosť mlčanlivosti:
- a) skutočnosť, že Zmluvné strany uzavreli Zmluvu a že Dodávateľ na jej základe poskytuje Účastníkovi Služby vrátane konkrétneho typu služby, ktorá je predmetom Zmluvy;
  - b) Cenník, VOP, SLA, VZP a iné dokumenty a skutočnosti zverejnené na Webovej stránke VNET;
  - c) verejne známe skutočnosti (napr. na internete) či iné skutočnosti, ktoré sú alebo sa stanú verejnými z iného dôvodu než porušením povinnosti niektorou zo Zmluvných strán;
  - d) osoby dodávateľov / subdodávateľov Dodávateľa, ktoré sa podieľajú na plnení predmetu tejto Zmluvy (napr. registrátori domén, atď.).
- 12.5 Za porušenie povinnosti mlčanlivosti sa nebude považovať ani výkon oprávnenia Dodávateľa podľa bodu 13.3 a 13.4 týchto VOP.

### Článok XXIII.

#### Ostatné práva a povinnosti Zmluvných strán

- 13.1 Účastník má právo postúpiť jeho pohľadávky voči Dodávateľovi na tretiu osobu len s predchádzajúcim písomným súhlasom Dodávateľa. Prípadný prevod pohľadávok voči Dodávateľovi v rozpore s predchádzajúcou vetou by bol absolútne neplatný.
- 13.2 V zmysle príslušných ustanovení zákona č. 147/2001 Z.z. o reklame, v znení neskorších predpisov, Účastník podpisom Zmluvy v súhlasi s tým, aby mu Dodávateľ zasielal elektronickou poštou na Kontaktný email Účastníka reklamné emaily, ktoré budú obsahovať najmä reklamu na tovar alebo služby poskytované Dodávateľom alebo inou spoločnosťou zo Skupiny VNET, a to aj po skončení Zmluvy a bez časového obmedzenia. Účastník je oprávnený tento súhlas kedykoľvek odvolať bez akýchkoľvek sankcií, a to buď elektronickou formou (emailom) na Kontaktný email Dodávateľa alebo písomne na Kontaktnú adresu Dodávateľa.
- 13.3 Zmluvné strany dohodli, že Dodávateľ je oprávnený bezplatne uviesť obchodné meno Účastníka a prípadne aj iné označenie či ochrannú známku Účastníka na Webovej stránke VNET a v propagačných či podobných dokumentoch Dodávateľa za účelom uvedenia referencií, resp. uvedenia skutočností, že Dodávateľ poskytuje, príp. poskytoval, Účastníkovi Služby podľa tejto Zmluvy (spolu ďalej len "referencie"). Právo Dodávateľa podľa tohto bodu trvá aj po skončení Zmluvy. Právo uviesť ochrannú známku Účastníka podľa tohto bodu sa nepovažuje za licenčnú zmluvu a Účastník nie je oprávnený po Dodávateľovi za to požadovať akékoľvek plnenie. Účastník má právo kedykoľvek, bez akýchkoľvek sankcií, aj po skončení Zmluvy, a bez uvedenia dôvodu odvolať súhlas udelený v tomto bode VOP, a to buď elektronickou formou (emailom) na Kontaktný email Dodávateľa alebo písomne na Kontaktnú adresu Dodávateľa
- 13.4 V prípade, že Účastník bude v omeškani s úhradou akéhokoľvek peňažného záväzku voči Dodávateľovi, dáva Účastník Dodávateľovi podpisom Zmluvy súhlas s tým, aby Dodávateľ poskytol iným podnikom informácie o

tom, že Účastník je alebo bol jeho dlžníkom a že sa dostal do omeškania, ako aj ďalšie skutočnosti týkajúce sa záväzkov Účastníka po splatnosti.

- 13.5 Účastník sa zaväzuje, že v prípade, ak finančné prostriedky, ktorými bude plniť voči Dodávateľovi jeho peňažné záväzky súvisiace s touto Zmluvou (najmä platenie Odmeny, Poplatkov, sankcií, atď.), budú považované za finančné prostriedky podľa § 2 ods. 1 písm. a) bodu 1 ZRPVS, je povinný oznámiť túto skutočnosť v písomnej forme Dodávateľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 5 pracovných dní po uskutočnení platby v prospech Dodávateľa, a pokiaľ to je možné, už pri podpise Zmluvy. Účastník, ktorý je zapísaný v registri partnerov verejného sektora v zmysle ZRPVS, príp. bude zapísaný do uvedeného registra v priebehu trvania tejto Zmluvy, je povinný túto skutočnosť oznámiť Dodávateľovi pri podpise Zmluvy, resp. do 30 dní od registrácie v registri podľa ZRPVS.

#### **Článok XIV. Zmena Zmluvy**

- 14.1 Pokiaľ z týchto VOP nevyplýva inak, samotnú Zmluvu (bez VOP), a to najmä náležitosti uvedené v Špecifikácii služby, je možné meniť len na základe súhlasu oboch Zmluvných strán, a to písomnou formou uzavretím písomného dodatku k Zmluve alebo uzavretím dodatku v rovnakej forme, v akej bola uzavretá Zmluva. Dodatkom v písomnej forme je možné meniť Zmluvu uzavretú v akejkoľvek forme. Možnosť jednostrannej zmeny ostatných súčastí Zmluvy (VOP, Cenníka, VZP alebo SLA) zo strany Dodávateľa zostáva týmto článkom nedotknutá. Tam, kde sa v tomto článku VOP hovorí o zmene "Zmluvy", myslí sa tým zmena samotnej Zmluvy, nie jej ostatných súčastí.
- 14.2 Zmluvné strany sú oprávnené dodatkom k Zmluve zmeniť akýkoľvek obsah Zmluvy vrátane Špecifikácie služby; v prípade, ak v dodatku ku Zmluve bude uvedená Minimálna doba trvania Zmluvy (Doba viazanosti), platí, že uzavretím dodatku k Zmluve začne bežať nová Minimálna doba trvania Zmluvy, a to odo dňa uzavretia príslušného dodatku.
- 14.3 Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluvu môžu meniť aj inou ako písomnou formou iba za predpokladu dodržania podmienok uvedených v tomto článku VOP (spolu ďalej len "**Dodatočná zmena Zmluvy**"). Pri Dodatočnej zmene Zmluvy môžu Zmluvné strany zmeniť Zmluvu aj inou ako písomnou formou, a to:
- a) elektronickou formou emailom odoslaným niektorou zo Zmluvných strán druhej Zmluvnej strane na Kontaktný email Účastníka alebo Kontaktný email Dodávateľa, ktorý bude obsahovať návrh na zmenu Zmluvy, pričom druhá Zmluvná strana odošle navrhovateľovi email s výslovným súhlasom so zmenou Zmluvy bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 14 dní odo dňa prijatia emailu s návrhom zmeny Zmluvy, inak sa návrh na zmenu Zmluvy bude považovať adresátom (druhou Zmluvnou stranou) za odmietnutý, komunikácia Zmluvných strán musí prebehnúť výlučne medzi Kontaktným emailom Dodávateľa a Kontaktným emailom Účastníka;
  - b) telefonicky výlučne prostredníctvom Zákazníckej linky VNET uvedenej na Webovej stránke VNET;
  - c) elektronicky cez Klientскую zónu, resp. webové rozhranie prevádzkované Dodávateľom spravidla na jeho Webovej stránke; alebo
  - d) iným spôsobom, ktorý Dodávateľ akceptuje, a z ktorého bude vyplývať jednoznačná vôľa Zmluvných strán a predmet ich práv a záväzkov, a to najmä v prípade, ak zmena Zmluvy bude uskutočnená v rovnakej forme, v akej bola Zmluva uzavretá pôvodne.
- 14.4 Ustanovenia tohto článku sa nedotýkajú práva Dodávateľa jednostranne zmeniť tieto VOP, Cenník, VZP alebo SLA. Dodatočná zmena Zmluvy v zmysle bodu 14.3 tohto článku sa nepovažuje za zmenu VOP a čl. XV. VOP nie je na takúto zmenu Zmluvy aplikovateľný.

#### **Článok XV. Zmena VOP**

- 15.1 Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ je oprávnený kedykoľvek jednostranne zmeniť alebo doplniť obsah VOP (ďalej len "**zmena VOP**") s účinnosťou pre oboje Zmluvné strany. Pre Zmluvné strany je záväzné znenie VOP, ktoré je aktuálne účinné. Za aktuálne účinné znenie VOP sa považuje znenie VOP, ktoré je zverejnené na Webovej stránke VNET.

- 15.2 Po nadobudnutí účinnosti zmeny VOP má Dodávateľ povinnosť mať na Webovej stránke VNET zverejnené len aktuálne účinné znenie VOP. Pokiaľ vo VOP nie je uvedené inak, za deň účinnosti zmeny VOP sa považuje deň zverejnenia VOP v aktuálnom znení (tj. v znení s príslušnou zmenou VOP) na Webovej stránke VNET.
- 15.3 Dodávateľ nie je povinný oznámiť Účastníkovi vopred zmenu VOP, ak (i) je predmetom Zmluvy Služba, ktorá nie je elektronickou komunikačnou službou alebo (ii) predmetom Zmluvy je podľa výslovných ustanovení Osobitných ustanovení VOP Služba, ktorá je elektronickou komunikačnou službou, ale zmena VOP nepredstavuje podstatnú zmenu VOP, resp. podstatnú zmenu zmluvných podmienok v zmysle nasledujúcich bodov tohto článku VOP.
- 15.4 Iba prípade, ak sa zmena VOP dotýka Služby, ktorá sa v zmysle Osobitných ustanovení VOP výslovne považuje za elektronickú komunikačnú službu, je Dodávateľ povinný oznámiť Účastníkovi vopred takú zmenu VOP, ktorá predstavuje podstatnú zmenu zmluvných podmienok (ďalej len "podstatná zmena VOP"); podstatnú zmenu VOP je Dodávateľ povinný oznámiť Účastníkovi najmenej 30 dní pred dňom účinnosti podstatnej zmeny VOP elektronickou formou na Kontaktný email Účastníka, písomne na Kontaktnú adresu Účastníka alebo službou krátkych správ (SMS). Povinnosť Dodávateľa oznámiť podstatnú zmenu VOP Účastníkovi je splnená aj v prípade, ak bude Účastníkovi oznámené emailom na Kontaktný email Účastníka, že dôjde k zmene VOP s uvedením odkazu, že samotný obsah zmeny VOP je zverejnený na Webovej stránke VNET. Nesplnenie povinnosti Dodávateľa uvedenej v tomto bode nemá vplyv na platnosť a účinnosť zmeny VOP.
- 15.5 Za podstatnú zmenu VOP sa pre účely tohto článku VOP považuje iba taká zmena VOP, ktorá sa podstatným spôsobom dotýka práv a povinností Účastníka v neprospech Účastníka, a to najmä ak by šlo zvýšenie či zavedenie nových peňažných povinností či sankcií pre Účastníka. Ostatné zmeny VOP sa nepovažujú za podstatnú zmenu VOP. Za podstatnú zmenu VOP sa v zmysle uvedeného nepovažuje najmä zmena VOP, ktorá:
- spočívajúca len vo formálnej zmene VOP, ktorá nezasahuje do práv a povinností Účastníka, vrátane opravy zrejmych chýb a nesprávností vo VOP,
  - zavádza výlučne výhodnejšie podmienky pre Účastníka oproti pôvodnému zneniu VOP,
  - mení práva a povinnosti ohľadom mlčanlivosti Zmluvných strán, vrátane zmien rozsahu Dôverných skutočností,
  - mení ustanovenia týkajúce sa ochrany osobných údajov, resp. akýkoľvek zmena v čl. X. VOP,
  - mení platobné alebo fakturačné podmienky bez vplyvu na výšku samotnej Odmeny,
  - mení Kontaktnú adresu Dodávateľa, Kontaktný emailu Dodávateľa, Servisné čísla, Zákaznícku linku a iné kontaktné údaje Dodávateľa,
  - mení reklamačný poriadok,
  - obsahuje náležitosti, ktorých obsah vyplýva z údajov a informácií uvedených na Webovej stránke VNET, na ktoré tieto VOP odkazujú,
  - doplnenie nových Osobitných ustanovení VOP,
  - mení jednu alebo viac definícií pojmov uvedených v čl. I. VOP,
  - upresňuje výkladové pravidlá,
  - bola priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie, apod.
- 15.5 Ak Dodávateľ oznámi Účastníkovi podstatnú zmenu VOP tým spôsobom, že odkáže na jej obsah zverejnený na Webovej stránke VNET, je Dodávateľ je povinný zverejniť úplný obsah podstatnej zmeny VOP na Webovej stránke VNET najmenej 30 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny VOP a ponechať ho tam až do dňa nadobudnutia účinnosti podstatnej zmeny VOP. Povinnosť podľa predchádzajúcej vety je splnená, ak na Webovej stránke bude zverejnené okrem účinných VOP aj celé znenie nových VOP, ktoré budú obsahovať plánovanú podstatnú zmenu.
- 15.6 V prípade, že by Účastník nesúhlasil s podstatnou zmenou VOP, má právo do 30 dní odo dňa oznámenia podstatnej zmeny VOP odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, a to formou písomného oznámenia doručeného Dodávateľovi v uvedenej lehote, že s podstatnou zmenou VOP nesúhlasí, resp. že od Zmluvy odstupuje z dôvodu jeho nesúhlasu s podstatnou zmenou VOP; po uplynutí tejto lehoty právo Účastníka podľa tohto bodu zaniká. Ak Dodávateľ neoznámi Účastníkovi podstatnú zmenu VOP, má Účastník právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o podstatnej zmene VOP dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny VOP. Tento bod 15.6 VOP sa použije len v prípade, ak je predmetom Zmluvy elektronická komunikačná služba v zmysle Osobitných ustanovení VOP a súčasne jedná sa o podstatnú zmenu

VOP. Ak je predmetom Zmluvy Služba, ktorá nie je elektronickou komunikačnou službou, Účastník nemá právo na odstúpenie od Zmluvy z dôvodu nesúhlasu s podstatnou zmenou VOP, resp. so zmenou VOP.

- 15.7 Ustanovenia bodov 15.4 až 15.6 sa aplikujú len v prípade, ak sa na základe Zmluvy poskytuje Služba, ktorá je v zmysle Osobitných ustanovení VOP elektronickou komunikačnou službou. V ostatných prípadoch (t.j. na základe Zmluvy sa poskytuje Služba, ktorá nie je elektronickou komunikačnou službou) nie je Dodávateľ povinný zmenu VOP vopred oznamovať Účastníkovi a Účastník nie je oprávnený z dôvodu zmeny VOP od Zmluvy odstúpiť alebo ju vypovedať. Dodávateľ však môže (ale nemusí) zmenu VOP vopred oznámiť Účastníkovi alebo zverejniť budúce znenie VOP na Webovej stránke VNET pred dňom nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny. Dodávateľ je povinný mať účinné znenie VOP (aktuálne účinné k danému dňu) vždy zverejnené na Webovej stránke VNET.
- 15.8 V priebehu trvania Zmluvy môže Dodávateľ vydať celé nové "Všeobecné obchodné podmienky pre ostatné služby spoločnosti VNET a.s. uzavreté po určitom dátume", a ktoré sa budú vzťahovať na účastnícke zmluvy so zákazníkmi uzavreté po príslušnom dni, ktorý nasleduje po dni uzavretia tejto Zmluvy (ďalej len "**Nové Podmienky**"). Nové Podmienky nebudú automaticky súčasťou tejto Zmluvy a nebudú pre Zmluvné strany v rámci Zmluvy záväzné (Nové Podmienky sa nebudú považovať za "VOP" v zmysle týchto VOP). Ak však Zmluvné strany uzavrujú po nadobudnutí účinnosti Nových Podmienok písomný dodatok k tejto Zmluve, ktorého obsahom bude (okrem iného aj) predĺženie trvania Zmluvy (ďalej len "Dodatok"), stanú sa odo dňa účinnosti takéhoto Dodatku Nové Podmienky súčasťou Zmluvy namiesto doterajších VOP a za "VOP" sa budú pre účely Zmluvy v znení jej Dodatku odo dňa uzavretia Dodatku považovať už len Nové Podmienky. Ustanovenia predchádzajúcej vety neplatia iba v prípade, ak sa Zmluvné strany v písomnom Dodatku k Zmluve (napr. v Iných Ujednaniach) výslovne dohodnú inak.

## Článok XVII. Cenník

- 17.1 Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy je aj Cenník v jeho účinnom znení. Za účinné znenie Cenníka sa považuje Cenník, ktorý je zverejnený na Webovej stránke VNET. Cenník je pre Zmluvné strany záväzný len v tých častiach a položkách, ktoré sa týkajú Služby, ktorá je predmetom tejto Zmluvy.
- 17.2 Dohodnutá Odmena a cenové podmienky výslovne uvedené v Špecifikácii služby za rovnaké Služby majú prednosť pred Cenníkom; ak je v Špecifikácii služby výslovne uvedená cena za konkrétnu Službu v peňažnom vyjadrení, má prednosť cena dohodnutá v Špecifikácii služby pred cenou uvedenou za rovnakú službu (tj. rovnaký typ a charakter služby, rovnaké parametre a vlastnosti danej služby apod.) v Cenníku. Ak v Špecifikácii služby nie je výslovne uvedená cena pre dohodnutú konkrétnu Službu (vrátane Doplnkovej služby) v peňažnom vyjadrení, príp. ak Špecifikácia služby odkazuje výslovne na Cenník, je Účastník povinný za ňu platiť Dodávateľovi cenu uvedenú v účinnom Cenníku.
- 17.3 Dodávateľ je oprávnený kedykoľvek jednostranne meniť alebo dopĺňať Cenník. Dodávateľ nie je povinný informovať Účastníka o zmene Cenníka, ibaže ide o prípade uvedený v bode 17.4 týchto VOP. Dodávateľ je povinný mať účinné znenie Cenníka vždy zverejnené na Webovej stránke VNET.
- 17.4 Dodávateľ je povinný informovať Dodávateľa vopred o zmene Cenníka len v prípade, ak sa zmena Cenníka týka Služby poskytovanej na základe Zmluvy, ktorá sa podľa Osobitných ustanovení VOP považuje za elektronickú komunikačnú službu, a súčasne ak ide o zmenu Cenníka, ktorá spočíva v zvýšení cenových položiek týkajúcich sa elektronickej komunikačnej Služby poskytovanej na základe Zmluvy (ďalej len "podstatná zmena Cenníka"). Dodávateľ je povinný informovať Účastníka o podstatnej zmene Cenníka elektronickou formou na Kontaktný email Účastníka, písomne na Kontaktnú adresu Účastníka alebo službou krátkych správ (SMS). Povinnosť Dodávateľa oznámiť takúto podstatnú zmenu Cenníka Účastníkovi je splnená aj v prípade, ak bude Účastníkovi oznámené emailom na Kontaktný email Účastníka, že dôjde k zmene Cenníka s uvedením odkazu, že na obsah zmeny Cenníka.
- 17.5 Účastník nemá právo vypovedať Zmluvu alebo od nej odstúpiť z dôvodu zmeny Cenníka, ibaže ide o prípad uvedený v bode 17.6 VOP.
- 17.6 Ak ide o podstatnú zmenu Cenníka v zmysle bodu 17.4 vety prvej VOP, tj. zmena Cenníka spočíva vo zvýšení cenových položiek týkajúcich sa Služby, ktorá je predmetom Zmluvy a súčasne sa v zmysle Osobitných ustanovení VOP táto Služba považuje za elektronickú komunikačnú službu, má Účastník právo do 30 dní odo

dňa oznámenia takejto podstatnej zmeny Cenníka odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, a to formou písomného oznámenia doručeného Dodávateľovi v uvedenej lehote, že s podstatnou zmenou Cenníka nesúhlasí, resp. že od Zmluvy odstupuje z dôvodu jeho nesúhlasu s podstatnou zmenou Cenníka; po uplynutí tejto lehoty právo Účastníka podľa tohto bodu zaniká. Ak Dodávateľ neoznámí Účastníkovi podstatnú zmenu Cenníka, má Účastník právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o podstatnej zmene Cenníka dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny Cenníka. Za oznámenie podstatnej zmeny Cenníka sa vždy považuje doručenie faktúry Účastníkovi s cenami podľa zmeneného Cenníka, tj. v znení podstatnej zmeny Cenníka.

#### **Článok XVIII. Cenník a SLA**

- 18.1 SLA nie sú súčasťou Zmluvy, ibaže tak výslovne stanoví samotná Zmluva v Časti A alebo Osobitné ustanovenia VOP pre typ Služby, ktorá je predmetom Zmluvy. Ak je SLA v zmysle predchádzajúcej vety súčasťou Zmluvy, je súčasťou Zmluvy v jej účinnom znení, ktoré je zverejnené na Webovej stránke VNET, a to v rozsahu len tých častí, položiek a služieb, ktoré sa týkajú Služby, ktorá je predmetom Zmluvy.
- 18.2 Dodávateľ je oprávnený kedykoľvek jednostranne meniť alebo dopĺňať SLA. Dodávateľ nie je povinný informovať Účastníka o zmene SLA, ibaže ide o prípad uvedený v bode 18.3 VOP. Dodávateľ je povinný mať účinné znenie SLA vždy zverejnené na Webovej stránke VNET.
- 18.3 Dodávateľ je povinný informovať Dodávateľa vopred o zmene SLA len v prípade, ak sa zmena SLA týka Služby poskytovanej na základe Zmluvy, ktorá sa podľa Osobitných ustanovení VOP považuje za elektronickú komunikačnú službu, a súčasne ak ide o takú zmenu SLA, ktorá spočíva v podstatnom zhoršení technických či kvalitatívnych parametrov poskytovanej Služby (ďalej len "podstatný zmena SLA"). Dodávateľ je povinný informovať Účastníka o podstatnej zmene SLA elektronickou formou na Kontaktný email Účastníka, písomne na Kontaktnú adresu Účastníka alebo službou krátkych správ (SMS). Povinnosť Dodávateľa oznámiť takúto podstatnú zmenu SLA Účastníkovi je splnená aj v prípade, ak bude Účastníkovi oznámené emailom na Kontaktný email Účastníka, že dôjde k zmene SLA s uvedením odkazu, že na obsah zmeny SLA.
- 18.4 Účastník nemá právo vypovedať Zmluvu alebo od nej odstúpiť z dôvodu zmeny SLA, ibaže ide o prípad uvedený v bode 18.5 VOP.
- 18.5 Ak ide o podstatnú zmenu SLA v zmysle bodu 18.3 vety prvej VOP (tj. zmena SLA spočíva v podstatnom zhoršení technických či kvalitatívnych parametrov poskytovanej Služby, ktorá sa v zmysle Osobitných ustanovení VOP považuje za elektronickú komunikačnú službu), má Účastník právo do 30 dní odo dňa oznámenia takejto podstatnej zmeny SLA odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, a to formou písomného oznámenia doručeného Dodávateľovi v uvedenej lehote, že s podstatnou zmenou SLA nesúhlasí, resp. že od Zmluvy odstupuje z dôvodu jeho nesúhlasu s podstatnou zmenou SLA; po uplynutí tejto lehoty právo Účastníka podľa tohto bodu zaniká. Ak Dodávateľ neoznámí Účastníkovi podstatnú zmenu SLA, má Účastník právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o podstatnej zmene SLA dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny SLA.

#### **Článok XIX. Rozhodné právo a súdne riešenie sporov**

- 19.1 Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky, a to bez ohľadu na miesto sídla, pobočky, miesta podnikania či bydliska Účastníka.
- 19.2 Zmluvné strany sa dohodli, že právne vzťahy, ktoré nie sú výslovne upravené v Zmluve vrátane týchto VOP, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 19.3 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že na ich právny vzťah založený Zmluvou sa okrem Zmluvy uplatní subsidiárne Obchodný zákonník, a to aj v prípade, ak Účastník nie je podnikateľom, resp. pri uzavretí Zmluvy nekoná v rámci jeho podnikateľskej činnosti. Kogentné ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa týmto nie sú dotknuté a majú prednosť pred Zmluvou vrátane všetkých jej súčastí.

- 19.4 Na riešenie sporov medzi Zmluvnými stranami budú príslušné všeobecné súdy Slovenskej republiky podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, najmä Civilného sporového poriadku.

## **Článok XX. Komunikácia a doručovanie**

- 20.1 Ustanovenia tohto článku platia subsidiárne v prípade, ak v týchto VOP nie je pre konkrétny úkon uvedený iný spôsob doručovania. Akékoľvek ustanovenia uvedené v ostatných článkoch týchto VOP týkajúce sa doručovania či oznamovania majú prednosť pred ustanoveniami tohto článku VOP.
- 20.2 Všetky úkony a písomnosti sa Zmluvné strany zaväzujú doručovať si osobne alebo poštou formou doporučenej zásielky na Kontaktnú adresu Dodávateľa, resp. Kontaktnú adresu Účastníka. Za doručenie sa bude považovať aj zásielka zasielaná poštou, ktorá však nebude vyzdvihnutá na pošte adresátom v lehote určenej k vyzdvihnutiu zásielky alebo sa vráti odosielateľovi ako nedoručená či nedoručiteľná (z akéhokoľvek dôvodu), pričom za deň doručenia zásielky adresátovi sa v týchto prípadoch bude považovať 10. (desiaty) deň po odoslaní zásielky poštou. V prípade osobného doručenia sa zásielka bude považovať za doručenie len v prípade, ak adresát na kópii doručovanej písomnosti písomne potvrdí jej prevzatie, uvedie dátum prevzatia a vlastnoručne podpíše prostredníctvom štatutárneho orgánu alebo zamestnanca povereného k preberaniu pošty menom danej Zmluvnej strany.
- 20.3 Zmluvné strany sú oprávnené si doručovať úkony a písomnosti v elektronickej forme iba v prípadoch, ak to výslovne umožňujú tieto VOP alebo iné súčasti Zmluvy; v takom prípade sú povinné si doručovať na Kontaktný email Dodávateľa, resp. Kontaktný email Účastníka, pokiaľ v týchto VOP nie je uvedená iná emailová adresa Zmluvných strán. V prípade doručovania elektronickej formou sa bude úkon považovať za doručenie adresátovi v deň jeho odoslania druhej Zmluvnej strane na príslušnú emailovú adresu.
- 20.4 Ak v týchto VOP nie je výslovne uvedené inak, je Dodávateľ oprávnený doručovať Účastníkovi akýkoľvek úkon súvisiaci so Zmlouvou a poskytovanou Službou (vrátane úkonov týkajúcich sa zmeny, doplnenia či ukončenia Zmluvy) v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka. V zmysle predchádzajúcej vety všetky úkony týkajúce sa poskytovania Služby, technických vecí, zmeny a zániku Zmluvy a jej súčastí, zmien SLA, VOP, VZP a Cenníka, fakturácie a iných vecí týkajúcich sa spôsobu platenia Odmeny a iných plnení, oznamovanie výluk, výpadkov a iných obmedzení týkajúcich sa poskytovania Služby (vrátane Plánovaných obmedzení), vybavovania reklamácií a uplatňovanie nárokov na úhradu akýchkoľvek peňažných pohľadávok vrátane sankcií je Dodávateľ oprávnený doručovať Účastníkovi v elektronickej forme na Kontaktný email Účastníka.

## **Článok XXI. Osobitné ustanovenia pri uzavretí zmluvy elektronickej formou**

- 21.1 Ak sa samotná Zmluva uzatvára v elektronickej podobe (napr. prostredníctvom Webovej stránky VNET / Klientskej zóny, apod.), považuje sa vyplnenie údajov a ich odoslanie (odkliknutie) Záujemcom za záväzný návrh na uzavretie zmluvy; samotným odoslaním údajov cez webový portál ešte nedochádza k uzavretiu Zmluvy. K uzavretiu Zmluvy dochádza až k prijatím návrhu Záujemcu o uzavretie zmluvy Dodávateľom, pričom toto prijatie môže byť Dodávateľom učené výslovne alebo konkludentne napr. zaslaním prihlasovacích údajov Účastníkovi, odoslaním oznámenia o zriadení Služby či iným spôsobom, z ktorého je jednoznačné, že Služba bola zriadená a Účastník ju môže využívať. Do akceptácie návrhu Záujemcu (odoslaním vyplnených údajov cez webovú stránku) sa zmluva nepovažuje za uzavretú. Za akceptáciu návrhu na uzavretie zmluvy sa vždy považuje odoslanie prvej faktúry Účastníkovi zo strany Dodávateľa (aj v elektronickej forme).
- 21.2 V prípade, ak sa samotná Zmluva uzavrela výlučne v elektronickej podobe prostredníctvom webového portálu, platí, že (i) tieto VOP, príp. iné dokumenty, na ktoré tieto VOP alebo samotná Zmluva odkazujú, sú jej neoddeliteľnou súčasťou rovnako ako pri listinnej forme zmluvy, (ii) za Záhlavie zmluvy sa v primeranom rozsahu považuje formulár, ktorý Účastník/Záujemca vyplňuje a odosiela Dodávateľovi prostredníctvom webového portálu, a to najmä Identifikačné údaje Účastníka (iii) za Kontaktný email Účastníka a za Kontaktnú adresu Účastníka sa považuje emailová adresa, resp. adresa, Účastníka, ktorú vyplnil a odoslal Dodávateľovi prostredníctvom webového portálu / formuláru, (iv) ustanovenia o Iných Ujednaniach sa vôbec neaplikujú, (v) pokiaľ Dodávateľ neumožní alebo neručí inak, uplatní sa kreditný spôsob platieb (PPC), (vi) výška Odmeny a Zriaďovacieho poplatku sa stanovujú podľa Cenníka, pokiaľ Dodávateľ neurčí inak.

- 21.3 Dodávateľ nezodpovedá za správnosť údajov uvedených Záujemcom / Účastníkom pri uzatváraní Zmluvy. V prípade, ak vyjde najavo, že údaje uvedené Záujemcom / Účastníkom pri uzatváraní Zmluvy nie sú presné alebo pravdivé, má Dodávateľ právo okamžite odstúpiť od Zmluvy.

## Článok XXII.

### Osobitné ustanovenia pri uzatvorení zmluvy na diaľku

- 22.1 Ak s tým Dodávateľ súhlasí, zmluva môže byť uzatváraná v písomnej forme aj na diaľku, t.j. zmluvné strany ju nepodpisujú v rámci jedného stretnutia bezprostredne za sebou, ale samostatne a po jej podpise ju príslušná zmluvná strana odošle druhej zmluvnej strane na podpis.
- 22.2 V prípade, ak Dodávateľ zašle nepodpísaný návrh zmluvy Záujemcovi na podpis (spravidla emailom vo formáte .PDF alebo poštou) a Záujemca návrh zmluvy prijme tým, že návrh zmluvy podpíše, je povinný následne zaslať Dodávateľovi bezodkladne dve originálne vyhotovenia (min. však aspoň jedno vyhotovenie) návrhu podpísaného Záujemcom v listinnej forme; Dodávateľ následne môže (ale nemusí) Záujemcom podpísaný návrh zmluvy prijať tým, že návrh zmluvy podpíše. Nepodpísaný návrh zmluvy zaslaný Dodávateľom Záujemcovi nie je pre Dodávateľa záväzný a stáva sa záväzným pre Dodávateľa až prijatím a podpisom návrhu zmluvy (aj) zo strany Dodávateľa. Po prijatí zmluvy a jej podpise Dodávateľom následne Dodávateľ odošle jedno originálne vyhotovenie zmluvy s podpismi obidvoch zmluvných strán Záujemcovi alebo mu zašle scan zmluvy podpísanej obidvomi zmluvnými stranami. Účinnosť takto uzavretej Zmluvy sa riadi ustanoveniami bodu 22.4 tohto článku VOP.
- 22.3 V prípade, ak Dodávateľ zasiela Záujemcovi návrh zmluvy už podpísaný Dodávateľom, je Dodávateľ viazaný návrhom zmluvy po dobu 30 dní odo dňa odoslania návrhu zmluvy Záujemcovi, pokiaľ Dodávateľ výslovne a písomnou formou neurčí inak. Záujemca je oprávnený do 30 dní odo dňa odoslania návrhu zmluvy Záujemcovi predložený návrh zmluvy prijať alebo odmietnuť (márnym uplynutím lehoty sa návrh považuje za odmietnutý). Ak Záujemca návrh zmluvy prijme, je povinný okamžite zaslať jedno vyhotovenie originálu ním podpísanej zmluvy Dodávateľovi (v listinnej podobe). Účinnosť takto uzavretej zmluvy sa riadi ustanoveniami bodu 22.4 tohto článku VOP. V prípade, ak nebude Dodávateľovi do 30 dní odo dňa odoslania návrhu zmluvy Záujemcovi doručený originál zmluvy v listinnej podobe podpísaný Účastníkom, platí, že Zmluva nevznikla.
- 22.4 Zmluva uzatváraná postupom podľa predchádzajúcich bodov tohto článku nadobúda účinnosť až dňom, kedy (i) Dodávateľ vystaví Záujemcovi/Účastníkovi prvú faktúru na Odmenu, príp. Zriaďovací poplatok, na základe predmetnej Zmluvy, alebo (ii) obidve Zmluvné strany podpíšu pri zriadení Služby písomný Preberací protokol, podľa toho, ktorá z uvedených skutočností nastane skôr. Pre odstránenie pochybností platí, že aj zmluva podpísaná obidvomi stranami, ktorá bola zasielaná v zmysle bodu 22.3 VOP Záujemcovi na podpis (už vopred podpísaná Dodávateľom), nenadobúda účinnosť (t.j. zmluvným stranám z nej nebudú vyplývať akékoľvek práva a povinnosti) predtým (resp. v prípade) než (resp. ak) nenastane niektorá z dvoch skutočností uvedených v predchádzajúcej vete.
- 22.5 Záujemca je povinný uviesť na Zmluve pravdivé údaje a uviesť Dodávateľovi na vlastnú zodpovednosť všetky identifikačné údaje Účastníka pravdivo, správne a úplne; za správnosť a úplnosť identifikačných údajov zodpovedá výlučne Účastník. V prípade, ak vyjde najavo, že Účastník uviedol Dodávateľovi pri uzatvorení Zmluvy nepravdivé/nesprávne identifikačné údaje, je povinný zaplatiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- EUR (tisíc eur) a súčasne nahradiť Dodávateľovi všetky výdaje a náklady, ktoré Dodávateľovi v priamom či nepriamom dôsledku vzniknú z dôvodu uvedenia nesprávnych/nepravdivých identifikačných údajov Účastníka (vrátane preplatenia prípadných pokút a iných sankcií uvalených na Dodávateľa zo strany štátnych orgánov či tretích subjektov); súčasne má Dodávateľ právo od Zmluvy s okamžitou účinnosťou odstúpiť bez akýchkoľvek sankcií. Nárok Dodávateľa na náhradu škody nie je ustanovením predchádzajúcej vety dotknutý.
- 22.6 Aj pri uzatvorení zmluvy na diaľku podľa tohto článku VOP je Záujemca, príp. jeho splnomocnený zástupca, povinný predložiť Dodávateľovi na jeho žiadosť a na účely overenia jeho údajov doklad totožnosti (občiansky preukaz alebo pas) a umožniť Dodávateľovi vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať z neho údaje elektronickými prostriedkami, príp. je povinný zaslať Dodávateľovi scan dokladu totožnosti, a to najneskôr pri nadobudnutí účinnosti Zmluvy v zmysle bodu 22.4 VOP (napr. pri podpise Preberacieho protokolu pri zriadení Služby). Ak Účastník nesplní povinnosť podľa predchádzajúcej vety, Dodávateľ si vyhradzuje právo

nezriaďiť Službu, predlžuje sa lehota k zriadeniu Služby, príp. je Dodávateľ oprávnený od Zmluvy s okamžitou účinnosťou odstúpiť bez akýchkoľvek sankcií.

- 22.7 Umožnenie uzavrieť zmluvu na diaľku je výhradným právom Dodávateľa a Zaujemca nemá nárok požadovať uzavretie zmluvy na diaľku.

### Článok XXIII. Záverečné ustanovenia

- 23.1 Ak by vyšlo najavo, že akékoľvek ustanovenie Zmluvy vrátane týchto VOP je, alebo by sa malo stať, neplatným či neúčinným, nemá táto skutočnosť vplyv na platnosť a účinnosť ostatných ustanovení Zmluvy vrátane VOP, ktoré zostávajú aj naďalej v platnosti a účinnosti. Na právne vzťahy, ktoré boli upravené neplatným či neúčinným ustanovením, sa použijú ustanovenia Obchodného zákonníka a ostatných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojím obsahom a účelom najbližšie pôvodnému neplatnému či neúčinnému ustanoveniu, a ktoré sú najbližšie hospodárskemu významu, pre ktorý Zmluvné strany uzatvorili pôvodné neplatné ustanovenie a vôli Zmluvných strán pri uzavretí Zmluvy.
- 23.2 V prípade, ak sa samotná Zmluva uzatvára (aj) v anglickom alebo inom jazyku, musí byť súčasne uzavretá aj v slovenskej jazykovej verzii, pričom v prípade pochybností alebo rozporov medzi obidvomi jazykovými verziami Zmluvy má prednosť úprava v slovenskej jazykovej verzii; to platí primerane aj v prípade VOP, pričom v prípade rozporov medzi znením VOP v inej jazykovej verzii a slovenskej verzii VOP, má prednosť slovenská verzia VOP.
- 23.3 Zmluvné strany vyhlasujú, že sú oprávnené Zmluvu uzavrieť a neexistujú žiadne prekážky, ktoré by im bránili alebo ich obmedzovali uzavrieť Zmluvu. Zmluvné strany ďalej vyhlasujú, že fyzické osoby podpisujúce Zmluvu menom Zmluvných strán (právnických osôb) sú oprávnené konať menom Zmluvných strán ako ich štatutárny orgán, že sú oprávnené Zmluvu uzavrieť menom príslušnej Zmluvnej strany a toto ich právo nie je ničím obmedzené, najmä žiadnym vnútorným predpisom príslušnej Zmluvnej strany.
- 23.4 Zmluvné strany vyhlasujú, že sa pred podpisom/uzavretím Zmluvy zoznámili s celým obsahom Zmluvy vrátane celého obsahu týchto VOP, Cenníka, a prípadne iných dokumentov, ak majú byť podľa samotnej Zmluvy alebo Osobitných ustanovení VOP súčasťou Zmluvy (napr. SLA), že si ich pozorne prečítali, že ich obsahu, ako aj konkrétnym právam a povinnostiam z nich vyplývajúcich, rozumejú, a že s ich celým obsahom bez výhrad súhlasia.

## OSOBITNÉ USTANOVENIA VOP

### Článok XXIV. Služba DDoS Guard

- 24.1 Ustanovenia tohto článku VOP sa uplatnia a sú pre Zmluvné strany záväzné len v prípade, ak je podľa Špecifikácie služby (spravidla v bode 1. Špecifikácie služby) predmetom Zmluvy poskytovanie služby "DDoS Guard".
- 24.2. Pre účely tohto článku Zmluvy majú nasledujúce pojmy tento význam:

"Aktívne zmluvy Účastníka" je jedna alebo viac zmlúv uzavretých medzi Zmluvnými stranami, ktoré sú uvedené v bode 3. Špecifikácie Služby, a to v ich znení účinnom ku dňu uzavretia tejto Zmluvy.

"DDoS" alebo "DDoS útok" (Distributed Denial of Service) je organizovaný pokus/útok z externých zdrojov spôsobiť nedostupnosť serverov, internetových služieb, sietí, systému a infraštruktúry inej osoby pre verejnosť, resp. pre jeho zamýšľaných zákazníkov, a to najmä formou cieľového zahltenia cieľového servera nadmerným množstvom požiadaviek, čím dôjde k obmedzeniu (spomaleniu) alebo úplnému znemožneniu riadnej prevádzky cieľového servera a možnosti prístupu k nemu. DDoS útok spôsobí zahltenie celej šírky pásma cieľového servera, alokuje všetky výpočtové zdroje servera alebo využije softvérovú chybu, dôsledkom čoho sa služba, resp. server, stane nedostupný pre verejnosť a potenciálnych užívateľov či zákazníkov Účastníka.

"Server Účastníka" alebo "Servery Účastníka" sú servery (jeden alebo viac) ako technologické zariadenia alebo súbor technologických zariadení (hardware a príp. aj software), ktoré sú využívané Účastníkom na základe Aktívnych zmlúv Účastníka, resp. sú predmetom Aktívnych zmlúv Účastníka. V prípade, ak po nadobudnutí účinnosti tejto Zmluvy dôjde na základe dodatku k Aktívnym zmluvám Účastníka k rozšíreniu serverov Účastníka, ktoré budú predmetom Aktívnych zmlúv Účastníka, nepovažujú sa takto doplnené servery pre účely tejto Zmluvy za "Servery Účastníka" pokiaľ Zmluvné strany neuzavrú k tejto Zmluve príslušný dodatok zohľadňujúci rozšírenie služby DDoS Guard aj na nové servery.

"Prvý deň spoplatnenia Služby" je deň nadobudnutia účinnosti Zmluvy.

"Deň zriadenia Služby" je deň nadobudnutia účinnosti Zmluvy.

"SLA" je pre účely Služby DDos Guard (i) dokument zverejnený na Webovej stránke VNET označený ako "SLA" alebo "service level agreement", ktorý definuje kvalitu jednotlivých druhov a typov služieb poskytovaných Dodávateľom vrátane doby nástupu na servis, a to len v rozsahu parametrov pre službu DDoS Guard, alebo (ii) samostatný dokument vydaný Dodávateľom, ktorý sa týka len poskytovania typu služby DDoS Guard, ktorý je buď zverejnený na Webovej stránke VNET pre tento typ služby, príp. ho Dodávateľ odovzdal Účastníkovi pri podpise Zmluvy.

- 24.3 Predmetom Zmluvy pri dohodnutej Službe "DDoS Guard" je záväzok Dodávateľ vykonávať na základe pokynov Účastníka (bod 24.7 VOP) monitorovanie prevádzky na Servere Účastníka s cieľom detekcie škodlivej prevádzky (DDoS útokov) smerovanej na Servere Účastníka a následne vykonávať opatrenia smerujúce k ochrane Serverov Účastníka pred DDoS útokmi a záväzok Účastníka platiť Dodávateľovi dohodnutú Odmenu. Služba DDoS Guard poskytovaná na základe Zmluvy nie je elektronickou komunikačnou službou v zmysle ZoEK.
- 24.4 Súčasťou Zmluvy sú Cenník a SLA v ich účinnom znení. Cenník a SLA sú pre Zmluvné strany aplikovateľné a záväzné v rozsahu častí a položiek, ktoré sa týkajú služby DDos Guard; z Cenníka aj tzv. doplnkové služby, resp. tie položky, ktoré sú spoločné pre všetky typy služieb poskytované Dodávateľom alebo sa neviažu na konkrétny typ služby. Dodávateľ je oprávnený Cenníka SLA kedykoľvek meniť.
- 24.5 Rozsah, charakter a špecifikácia opatrení smerujúcich k zamedzeniu útokov DDoS na Servery Účastníka (t.j. rozsah poskytovanej Služby a spôsob jej poskytovania) je na posúdení Dodávateľa, pričom ich špecifikácia byť (čiastočne) upravená a dohodnutá aj v Špecifikácii služby. Pokiaľ ďalej nie je uvedené inak, v rozsahu, v akom sú parametre poskytovanej Služby DDoS Guard výslovne dohodnuté v Špecifikácii služby, sa Dodávateľ nemôže odchyliť. Dodávateľ sa môže (ale nie je povinný) odchyliť od parametrov výslovne dohodnutých v Špecifikácii služby iba v prípade, ak by mala byť poskytnutá vyššia miera ochrany Serverov Účastníka proti DDoS útokom než ako je dohodnutá v Špecifikácii služby. Spôsob, rozsah a charakter ochrany môže Dodávateľ meniť aj s prihliadnutím na charakter DDoS útokov na Servery Účastníka.
- 24.6 Ochrana pre DDoS útokmi bude Dodávateľom realizovaná na základe pokynu Účastníka (vid' ďalej) formou monitorovania charakteru prevádzky na Servery Účastníka a detekcie/rozlíšenia tzv. legálnej prevádzky (skutoční potenciálni užívatelia internetových služieb Účastníka, resp. Serverov Účastníka) od škodlivej prevádzky smerovanej na Servery Účastníka za pravdepodobným účelom ich zahľtenia (DDoS útoky), pričom bude dochádzať k filtrácii a odchyťavaniu škodlivej prevádzky a jej presmerovaniu na iné zariadenia Dodávateľa s cieľom zamedziť zahľteniu prevádzky Serverov Účastníka a zachovaniu ich prístupnosti pre legálnu prevádzku (skutočných a "bežných" užívateľov služieb Účastníka).
- 24.7 Dodávateľ zahájí v rámci poskytovanej Služby monitorovanie prevádzky Účastníka len na základe pokynu Účastníka doručenému Dodávateľovi vo forme určenej Dodávateľom (napr. zatelefonovaním na Zákaznícku linku alebo emailovou správou na Kontaktny email Dodávateľa, príp. priamo na email: [podpora@vnet.sk](mailto:podpora@vnet.sk)); pokyn Účastníka musí byť dostatočne identifikovateľný a musí z neho vyplývať najmä: jednoznačná vôľa Účastníka zahájiť kontrolu prevádzky na Servere Účastníka za účelom detekcie DDoS útokov, musí byť dostatočne identifikovaný samotný Účastník a musí byť uvedené číslo uzavretej Zmluvy na túto Službu. Dodávateľ je oprávnený dodatočne určiť ktoré údaje musia byť v rámci pokynu uvedené Účastníkom alebo môže sprístupniť realizáciu pokynov aj cez Klientkú zónu. K neurčitým alebo nejasným pokynom alebo výzvam nemusí Dodávateľ prihliadať. Dodávateľ zahájí výkon monitoringu v lehote uvedenej v SLA (označenej spravidla ako "doba nástupu" alebo "doba nástupu na servis", apod. Bez výslovného pokynu Účastníka nie je Dodávateľ povinný zahájiť monitorovanie prevádzky na Servery Účastníka.

- 24.8 Súčasťou Služby je spravidla aj reportovanie DDoS útokov, detekovaných incidentov a anomálnych útokov/prístupov na Servery Účastníka.
- 24.9 Dodávateľ začne poskytovať Službu od Prvého dňa spoplatnenia služby, pričom pred obdržaním (resp. bez obdržania) pokynu Účastníka podľa vyššie uvedených ustanovení spočíva Služba Dodávateľa v tom byť pripravený na základe pokynu Účastníka zahájiť monitorovanie dátového toku na Servery Účastníka. Až do pokynu Účastníka, resp. aj bez pokynu Účastníka, je Služba poskytovaná a Účastník je povinný platiť dohodnutú Odmenu. Dodávateľ má nárok na Odmenu v dohodnutej výške bez ohľadu na počet pokynov od Účastníka v príslušnom (fakturačnom) období a bez ohľadu na počet zahájení či rozsah samotného výkonu monitorovania prevádzky na Server Účastníka v danom období.
- 24.10 Existenciu DDoS útokov meria, určuje a vyhodnocuje Dodávateľ, a to podľa kritérií výslovne uvedených v Špecifikácii služby, inak podľa Dodávateľom nastavených a určených kritérií.
- 24.11 Zmluvné strany berú na vedomie, že Dodávateľ nebude monitorovať samotný obsah dát smerovaných na Server Účastník (iba charakter prevádzky za účelom filtrácie DDoS útokov), pričom z tohto dôvodu nebude mať Dodávateľ akýkoľvek prístup k dátam ani osobným údajom, ktoré môžu byť prenášané v rámci prevádzky na Server Účastníka. Dodávateľ tak nebude v žiadnom rozsahu spracovávať akékoľvek osobné údaje tretích strán (napr. zákazníkov Účastníka) v zmysle GDPR a ZOOÚ. VZP tak nie je pre Zmluvné strany aplikovateľný ani záväzný a nie je súčasťou Zmluvy.
- 24.12 Odmena dohodnutá v Špecifikácii služby je PRE-PAID cenou. Odmena je fixná (za každé fakturačné obdobie / mesiac je rovnaká) a jej výška nezávisí od počtu zaznamenaných DDoS útokov v priebehu fakturačného obdobia ani od rozsahu a spôsobu poskytovanej Služby.
- 24.13 Účastník berie na vedomie, že Služba DDoS Guard je poskytovaná "ako stojí a leží" a Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi za rozsah ochrany pred DDoS útokmi ani za to, že Servery Účastníka, príp. iné zariadenia, systémy a infraštruktúra Účastníka, nebudú negatívne ovplyvnené či poškodené DDoS útokmi. Vzhľadom k povahe Služby DDoS Guard (ochrana pred vopred neidentifikovateľnou povahou a rozsahom útokov DDoS) Dodávateľ nezodpovedá ani negarantuje, že Služba bude poskytovať úplnú ochranu Serverov Účastníka, ani že Služba bude poskytovaná bez väd, obmedzení alebo prerušení. Dodávateľ negarantuje úplnú ochranu Serverov Účastníka proti DDoS útokmi ani ochranu v určitom vopred dohodnutom rozsahu.
- 24.14 Dodávateľ negarantuje a nezaručuje, že v rámci Služby dôjde k odhaleniu bezpečnostných hrozieb, DDoS útokov, škodlivých softvérov alebo zraniteľných miest, či už všetkých alebo v určitom rozsahu. Dodávateľ negarantuje a nezodpovedá za to, že Služba DDoS Guard poskytovaná Dodávateľovi zabezpečí bezpečnosť sietí, systémov, infraštruktúry a Serverov Účastníka pred DDoS útokmi, škodlivým softvérom, ani za to, že bude odhalený každý DDoS útok alebo každé zraniteľné miesto systému Účastníka.
- 24.15 Účastník berie na vedomie a súhlasí, že v rámci Služby DDoS Guard môže byť zachytený aj tok časti legálnej prevádzky a naopak, časť škodlivej prevádzky nemusí byť v rámci poskytovanej ochrany v rámci Služby zachytená a odfiltrovaná. Dodávateľ nezodpovedá za prevádzku a dáta, ktorých prístup na Server Účastníka bude v rámci poskytovanej Služby znemožnený, resp. odklonený a vyčistený, ani za prípadnú škodu ktorá by tým mohla byť Účastníkovi spôsobená. Dodávateľ nezodpovedá za to, že sa nevyskytnú žiadne falošné potvrdenia DDoS útokov a naopak.
- 24.16 Dodávateľ nezodpovedá Účastníkovi za škodu spôsobenú DDoS útokmi na Server Účastníka, príp. iné zariadenia a systémy Účastníka, ktoré budú uskutočnené počas poskytovania Služby podľa tejto Zmluvy (a to ani za škodu spôsobenú v dôsledku obmedzeného alebo znemožneného prístupu užívateľov na Server Účastníka či za stratu dát a softvéru uloženom na Serveri Účastníka).
- 24.17 Účastník súhlasí, že nie je oprávnený požadovať voči Dodávateľovi akékoľvek odškodnenie a akékoľvek nároky súvisiace s poskytovaním Služby DDoS Guard, a že takéto nároky ani nebude od Dodávateľa súdne či mimosúdne vymáhať. V prípade pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že Účastník sa uzavretím Zmluvy vzdáva akýchkoľvek a všetkých nárokov voči Dodávateľovi na škodu vzniknutú v súvislosti s poskytovaním Služby, ako aj nárokov z vadného plnenia Zmluvy, a to s odkladacou podmienkou účinnosti tejto vety k okamihu, kedy Účastníkovi vznikne príslušný nárok voči Dodávateľovi (za predpokladu, že taký vôbec vznikne).

- 24.18 V prípade negatívneho ovplyvnenia funkčnosti Serverov Účastníka v dôsledku DDoS útokov počas trvania tejto Zmluvy, ktoré neboli v rámci poskytovanej Služby zachytené, nemá Účastník nárok na zľavu z ceny ani iné nároky voči Dodávateľovi.
- 24.19 Služba sa poskytuje v rozsahu Aktívnych zmlúv Účastníka; v prípade, ak sa Služba poskytuje voči viacerým Aktívnym zmlúvam Účastníka a v priebehu trvania tejto Zmluvy niektorá či viaceré z Aktívnych zmlúv skončia, nemá to vplyv na trvanie tejto Zmluvy ani na výšku Odmeny dohodnutej v tejto Zmluve, ktorú je Účastník povinný platiť v dohodnutej nezmenenej výške až do skončenia poslednej Aktívnej zmluvy Účastníka.
- 24.20 Skončením všetkých Aktívnych zmlúv Účastníka (resp. poslednej z Aktívnych zmlúv Účastníka) bez ďalšieho zaniká aj táto Zmluva; v prípade ak z tohto dôvodu skončí Zmluva pred dohodnutou Minimálnou dobou trvania Zmluvy (Dobou viazanosti), je Účastník povinný zaplatiť Dodávateľovi Doplatok za predčasné ukončenie Zmluvy v zmysle čl. 5A bod 1 v Časti A samotnej Zmluvy, tj. vo výške súčiny mesačnej Odmeny bez DPH uvedenej v bode 4) Špecifikácie služby a počtu všetkých aj započatých mesiacov, ktoré zostávajú od skončenia Zmluvy do skončenia Minimálnej doby trvania Zmluvy. Ak bola Zmluva uzavretá na dobu určitú a skončí z dôvodu skončenia všetkých Aktívnych zmlúv Účastníka pred dohodnutou dobou určitou, je Účastník povinný zaplatiť Dodávateľovi Doplatok za predčasné ukončenie Zmluvy v zmysle čl. 5A bod 1 v Časti A samotnej Zmluvy, tj. vo výške súčiny mesačnej Odmeny bez DPH uvedenej v bode 4) Špecifikácie služby a počtu všetkých aj započatých mesiacov, ktoré zostávajú od skončenia Zmluvy do skončenia doby určitej, na ktorú bola Zmluva pôvodne dohodnutá.
- 24.21 Ustanovenia Spoločných ustanovení VOP zostávajú v platnosti a účinnosti a sú záväzné pre Zmluvné strany v nezmenenom rozsahu (nad rámec tohto článku). V prípade, ak by ustanovenia tohto článku VOP boli výslovne v rozpore s ustanoveniami uvedenými v Spoločných ustanoveniach VOP, majú prednosť ustanovenia tohto článku VOP. Ustanovenia samotnej Zmluvy (vrátane Špecifikácie služby) majú prednosť pred ustanoveniami tohto článku VOP.

Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňom 01.04.2021.