



ŠEOBECNÉ PODMIENKY NA POSKYTOVANIE SLUŽIEB „REGISTRÁCIA DOMÉNY“, „SPRÁVA DOMÉNY“ A DOPLNKOVÝCH SLUŽIEB SPOLOČNOSTI SWAN a.s.

Článok 1

Vymedzenie základných pojmov

- 1.1 **SWAN** je obchodná spoločnosť SWAN, a. s., so sídlom Landererova 12, 811 09 Bratislava, IČO 35680202, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 2958/B a vydáva tieto všeobecné podmienky za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností medzi poskytovateľom Služieb špecifikovaných v týchto Všeobecných podmienkach a účastníkom. SWAN je poskytovateľom služieb Registrácie a Správy domén druhej úrovne, Webhostingu, Mailhostingu a Elektronickú pošty.
- 1.2 Tieto **Všeobecné podmienky** sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní služieb (ďalej len „**Zmluva o poskytovaní služieb**“) ako aj komplexu zmluvných vzťahov súvisiacich s existenciou a Správou Domény. Všeobecné podmienky sú upravené v súlade s Pravidlami poskytovania menného priestoru v internetovej doméne SK uverejnenými na internetových stránkach www.sk-nic.sk a preto majú všetky pojmy používané v týchto Všeobecných podmienkach rovnaký význam, v akom sa tieto pojmy definujú a používajú v Pravidlách.
- 1.3 **Identifikácia osôb** je identifikácia Zájemcu, teda všetkých osôb (fyzických aj právnických) tak, ako je špecifikované v článku 12 týchto Všeobecných podmienok.
- 1.4 **Rámcová zmluva** je Rámcová zmluva, vrátane neoddeliteľných príloh, ktorá je uzatvorená medzi spoločnosťou SWAN a Zájemcom po úspešnej Identifikácii Zájemcu v súlade s článkom 12 týchto Všeobecných podmienok a akceptácii Objednávky spoločnosťou SWAN. Predmetom Rámcovej zmluvy je zaevidovanie Zájemcu v Centrálnom registri domén, a teda spoločnosť SWAN zabezpečí pre Zájemcu unikátny identifikátor (ďalej len ako „**ID číslo**“), čím sa v zmysle Pravidiel špecifikovaných v bode 1.25 tohto článku Všeobecných podmienok Zájemca stane pre SK-NIC používateľom. Neoddeliteľnou prílohou Rámcovej zmluvy sú tieto Všeobecné podmienky a Cenník.
- 1.5 **Zmluva o registrácii a správe domény** je Zmluva o registrácii a správe domény, vrátane neoddeliteľných príloh, ktorými sú Objednávka, Rámcová zmluva, tieto Všeobecné podmienky a Cenník. Nevyhnutnou podmienkou uzatvorenia Zmluvy o registrácii a správe domény je uzatvorenie Rámcovej zmluvy a teda pridelenie ID čísla. Zmluva o registrácii a správe domény sa týka len nasledovných nižšie špecifikovaných služieb: Registrácia domény a Správa domény.
- 1.6 **Zmluva o poskytovaní doplnkových služieb** je Zmluva o poskytovaní doplnkových služieb, vrátane neoddeliteľných príloh, ktorými sú Objednávka, tieto Všeobecné podmienky a Cenník. Zmluva o poskytovaní doplnkových služieb sa týka len nasledovných nižšie špecifikovaných služieb: Webhosting, Elektronická pošta a Mailhosting.
- 1.7 **Zmluva o poskytovaní služieb.** Pod definíciou Zmluvy o poskytovaní služieb sa pre účely týchto Všeobecných podmienok myslí Rámcová zmluva, Zmluva o registrácii a správe domény, ako aj Zmluva o poskytovaní doplnkových služieb, vrátane neoddeliteľných príloh, ktorými sú Objednávka, tieto Všeobecné podmienky a Cenník.
- 1.8 **Objednávka** je predpísané tlačivo, v ktorej Zájemca (Užívateľ) písomne presne špecifikuje požadované Služby spoločnosti SWAN. Objednávka je v slovenskom a anglickom znení.
- 1.9 **Evidenčné číslo zmluvy** je číslo pridelené Užívateľovi, ktoré jednoznačne identifikuje Užívateľa.
- 1.10 **Zájemca** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má záujem o uzatvorenie Zmluvy o poskytovaní služieb so spoločnosťou SWAN.
- 1.11 **Užívateľ** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu so spoločnosťou SWAN na základe Zmluvy o poskytovaní služieb (Objednávky).
- 1.12 **World wide web, web** alebo **www** je distribuovaný multimediálny hypertextový systém umožňujúci pohyb po zdrojoch v Internete. Ak má Užívateľ registrovanú doménu druhej úrovne, **www** adresa je v tvare virtuálneho **www** servera: „**www.doména.sk**“.
- 1.13 **Internet** je verejná dátová sieť umožňujúca prenos dátovej komunikácie medzi koncovými bodmi siete, alebo i iné formy komunikácie.
- 1.14 **Zodpovedná osoba** je osoba zastupujúca Užívateľa, ktorá je oprávnená konať v mene Užívateľa vo všetkých úkonoch súvisiacich s uzatvorením Zmluvy a jej zmenami, rovnako aj Objednávať služby a to na základe platných právnych predpisov, alebo na základe osobitného písomného splnomocnenia Užívateľa.
- 1.15 **Cena Služby** je dojednaná v súlade so zákonom č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov ako cena zmluvná a tvorí ju súčet všetkých cien všetkých jednotlivých úkonov poskytovaných v rámci Služby. Cena poskytovanej Služby je uvedená v Cenníku. K cene je účtovaná príslušná sadzba dane z pridanej hodnoty podľa zákonných ustanovení platných v čase poskytnutia Služby.
- 1.16 **Cenník** je zoznam Cien za jednotlivé Služby poskytované spoločnosťou SWAN, na základe Zmluvy o poskytovaní služieb. Upravuje sadzby cien a poplatkov, vrátane zliav, alebo príplatkov, ako aj podmienky, za ktorých sa tieto sadzby uplatňujú. Cenník je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní služieb. V Cenníku je uvedená aj minimálna doba, na ktorú je možné Zmluvu o poskytovaní služieb pre jednotlivé Služby uzatvoriť.
- 1.17 **Služba** je služba poskytovaná v rozsahu a za podmienok, ktoré sú určené Objednávku, Cenníkom a týmito Všeobecnými podmienkami. Podrobnejší popis Služieb poskytovaných spoločnosťou SWAN je uvedený v článku 2 týchto Všeobecných podmienok
- 1.18 **Aktivácia Služby** je taký úkon spoločnosti SWAN, ktorým dôjde k funkčnému sprístupneniu Služby

prostredníctvom siete Internet, a ktorý umožní Užívateľovi reálne využívať Služby.

- 1.19 **Doba poskytovania Služby** (Služieb) je časový úsek odo dňa účinnosti Zmluvy o poskytovaní služieb, do dňa jej zániku.
- 1.20 **Dočasné prerušenie poskytovania Služby** je úkon spoločnosti SWAN, ktorý dočasne znemožní Užívateľovi využívanie Služby za podmienok ustanovených týmito Všeobecnými podmienkami.
- 1.21 **Help Desk** je centrum zákazníckej starostlivosti spoločnosti SWAN, ktoré poskytuje Užívateľovi technickú podporu a prijíma reklamácie, sťažnosti, žiadosti a iné podania.
- 1.22 **doména** je pre účely týchto Všeobecných podmienok doménou druhej úrovne pod internetovou doménou SK, t.j. doména druhej úrovne priradená pred dvojmiestny kód krajiny Slovenská republika, ďalej domény medzinárodné a iné národné domény.
- 1.23 **server** je fyzický server, tzn. počítačový systém v podobe kompaktného hardware, na ktorom sú prevádzkované internetové služby (http server, FTP server atď.)
- 1.24 **SK-NIC** je obchodná spoločnosť SK-NIC, a. s., so sídlom Borská 6, 841 04 Bratislava, IČO: 35 698 446, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v oddiele: Sa, vložka č. : 1156/B. Spoločnosť SK-NIC je výhradným správcom domén druhej úrovne.sk.
- 1.25 **Pravidlá** sú Pravidlá poskytovania menšieho priestoru v internetovej doméne SK spoločnosti SK-NIC.
- 1.26 **warez** je nelegálne nadobudnutý softvér alebo dátový súbor obsahujúci dielo chránené právnymi predpismi na ochranu duševného vlastníctva alebo priemyselného vlastníctva, nelegálne nadobudnuté alebo ponúkané prístupové práva na využitie softvéru, či návody na nelegálne získanie softvéru alebo iných dát.
- 1.27 **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.
- 1.28 **Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na základe zmluvy uzavretej na diaľku** je zákon č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 1.29 **Apostil** znamená overenie hodnovernosti zahraničnej verejnej listiny tak, že sa táto zahraničná verejná listina opatrí tzv. apostilom (špeciálna pečiatka v tvare štvorca, ktorá musí povinne obsahovať výraz „Apostille“). Na takomto osvedčení sa tiež uvádza štát, v ktorom bola táto verejná listina vydaná, kým bola podpísaná a kto osvedčoval jej pravosť.

Článok 2 Popis Služieb

- 2.1 **Služba „Webhosting“** je služba poskytovaná na základe Zmluvy o poskytovaní doplnkových služieb, ktorá Užívateľovi umožňuje umiestniť a prevádzkovať webstránky na serveroch spoločnosti SWAN.
- 2.2 **Služba „Elektronická pošta“** je služba poskytovaná na základe Zmluvy o poskytovaní doplnkových služieb umožňujúca Užívateľovi vytvoriť určitý počet e-mailových schránok, doménového koša, presmerovanie pošty a prístup k elektronickej pošte.
- 2.3 **Služba „Mailhosting“** je služba umožňujúca zriadenie

ľubovoľného počtu e-mailových schránok pod vlastnou doménou Užívateľa.

- 2.4 **Služba „Registrácia domény“** je služba poskytovaná na základe Zmluvy o registrácii a správe domény spoločnosťou SWAN spočívajúca vo vykonaní úkonov smerujúcich k získaniu práv a povinností Užívateľa k doméne u spoločnosti SK-NIC alebo u iného poskytovateľa služieb registrácie a správy domén.
- 2.5 **Služba „Správa domény“** je služba poskytovaná na základe Zmluvy o registrácii a správe domény spoločnosťou SWAN spočívajúca v nastavení všetkých potrebných záznamov domény k zabezpečeniu jej funkčnosti po celú dobu platnosti Zmluvy o registrácii a správe domény.

Článok 3

Práva a povinnosti spoločnosti SWAN, Predmet Zmluvy o poskytovaní služieb

- 3.1 Spoločnosť SWAN je pri službe Webhosting povinná poskytnúť Užívateľovi diskový priestor na umiestnenie a prevádzkovanie webovej stránky.
- 3.2 Užívateľ sa zaväzuje platiť Cenu za objednané Služby, uplatňovať práva a dodržiavať povinnosti podľa Zmluvy o poskytovaní služieb a týchto Všeobecných podmienok.
- 3.3 Rámcová zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu 12 (dvanástich) po sebe plynúcich kalendárnych mesiacov v prípade, ak spoločnosť SWAN pre Užívateľa nezaregistruje a/alebo neregistruje u spoločnosti SK-NIC žiadnu doménu. Aby sa predišlo pochybnostiam, ak spoločnosť SWAN prestane registrovať čo len jednu doménu pre Užívateľa, doba určitá v zmysle tohto bodu Všeobecných podmienok ešte trvá 12 (dvanásť) ďalších po sebe plynúcich kalendárnych mesiacov a následne zanikne.
- 3.4 Cieľom tohto bodu Všeobecných podmienok je, aby sa pri neaktivite Užívateľa a teda pri nezaregistrovaní domény po dlhšie obdobie trvania zmluvného vzťahu, ukončila platnosť Rámcovej zmluvy bez potreby ďalšieho právneho úkonu.
- 3.5 Užívateľ podpísaním Zmluvy o registrácii a správe domény splnomocňuje spoločnosť SWAN, aby ako autorizovaný registrátor v jeho mene vykonávala všetky potrebné úkony podľa Pravidiel, súvisiace so správou domény a tiež úkony predchádzajúce podľa Pravidiel vzniku domény. Toto splnomocnenie zahŕňa poskytnúť SK-NICu príslušné údaje v zmysle Pravidiel, povinnosť riadiť sa pokynmi Užívateľa pri komunikácii s SK-NICom a pod. Spoločnosť SWAN je oprávnená vykonávať úkony v súvislosti s predmetnou doménou len v súlade s pokynmi Užívateľa.
- 3.6 Užívateľ je povinný informovať SWAN o všetkých zmenách týkajúcich sa Zmluvy o poskytovaní služieb a využívania objednaných Služieb.
- 3.7 Spoločnosť SWAN má pri poskytovaní Služby podľa Zmluvy o poskytovaní služieb postavenie Registrátora a/alebo Autorizovaného registrátora a Užívateľ má postavenie Používateľa a/alebo Držiteľa (domény) tak, ako je to definované v Pravidlách špecifikovaných v bode 1.25 týchto Všeobecných podmienok. Spoločnosť SWAN sa zaväzuje pri poskytovaní Služieb podľa týchto Všeobecných podmienok dodržiavať Pravidlá a postupovať vždy v súlade s nimi.
- 3.8 Spoločnosť SWAN si vyhradzuje právo neuzavrieť Zmluvu o registrácii a správe domény v prípadoch ak:
 - 3.8.1 Záujemca nedoručí spoločnosti SWAN

- relevantnú Objednávku, ktorá bude mať všetky náležitosti potrebné na identifikáciu osoby Záujemcu v zmysle článku 12 týchto Všeobecných podmienok;
- 3.8.2 Užívateľ si nesplní všetky peňažné záväzky voči spoločnosti SWAN,
- 3.8.3 Nie je možné vytvoriť doménu z dôvodov uvedených v Pravidlách a v platných všeobecne záväzných právnych predpisoch,
- 3.9 V súvislosti s poskytovaním Služby je spoločnosť SWAN oprávnená najmä:
- 3.9.1 dočasne a bez predchádzajúceho upozornenia prerušiť poskytovanie Služby, pokiaľ Užívateľ porušil povinnosti podľa Zmluvy o poskytovaní služieb alebo týchto Všeobecných podmienok, najmä nezaplatil dojednanú Cenu v lehote splatnosti alebo porušil povinnosti podľa čl. 6, bodu 6.6 týchto Všeobecných podmienok, až do času, kým nebude vykonaná náprava,
- 3.9.2 odstrániť zo svojich zariadení všetky dáta týkajúce sa Užívateľa a Užívateľovej domény, pokiaľ Užívateľ opakovane alebo závažným spôsobom porušil svoje povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy o poskytovaní služieb alebo týchto Všeobecných podmienok,
- 3.9.3 dočasne obmedziť veľkosť vyhradeného diskového priestoru pre Užívateľa, prenosové rýchlosti pre Užívateľa na zariadeniach spoločnosti SWAN na určitú hranicu, ak by doterajšou činnosťou Užívateľa dochádzalo k ohrozeniu alebo podstatnému obmedzeniu plynulosti alebo funkčnosti prevádzky zariadení spoločnosti SWAN,
- 3.9.4 uskutočniť prevod zmluvných práv a povinností podľa Zmluvy na tretiu osobu so súhlasom a v súčinnosti pôvodného a nového Užívateľa až po preukázanom uhradení všetkých záväzkov voči spoločnosti SWAN,
- 3.9.5 zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Služby, ak je to potrebné z dôvodu zvýšenia ochrany alebo z dôvodu ochrany Užívateľa, pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady na strane Užívateľa alebo pokiaľ Užívateľ s týmito dodatočnými nákladmi súhlasil alebo o zavedenie dodatočného spôsobu ochrany Služby požiadal,
- 3.9.6 zmeniť časové obdobie, za ktoré bude pravidelne vystavovať faktúry Užívateľovi,
- 3.9.7 vyfakturovať dodatočne tie položky Služby, ktoré z technických príčin alebo z dôvodu dodatočnej Objednávky Užívateľa nebolo možné zahrnúť do faktúry vystavenej za obdobie, v ktorom boli poskytnuté,
- 3.9.8 informovať Užívateľa o produktoch týkajúcich sa Služby a iných aktivitách spoločnosti SWAN e-mailom alebo iným vhodným spôsobom; takáto pošta sa nepovažuje za nevyžiadanú poštu (spam),
- 3.9.9 jednostranne obmeniť alebo zmeniť funkčnú alebo technickú špecifikáciu Služby, alebo vylepšiť užívateľské rozhranie na prístup k Službe, pokiaľ je táto obmena, zmena alebo vylepšenie v súlade s najnovšími odbornými poznatkami v príslušnom odbore alebo nesporne prispieje k užívateľskému komfortu pri využívaní Služby,
- 3.9.10 v odôvodnených prípadoch, najmä pri

- plánovaných údržbách, technických kontrolách, revíziách, opravách na technických zariadeniach, prostredníctvom ktorých sa Služby poskytujú alebo z dôvodu výpadku elektrickej energie, krízových situácií, teroristického útoku, epidemií bez predchádzajúceho upozornenia prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby, avšak iba na nevyhnutnú dobu,
- 3.9.11 odmietnuť poskytnutie Služby Užívateľovi, pokiaľ mu už predtým bolo poskytovanie Služby dočasne pozastavené alebo spoločnosť SWAN alebo iný poskytovateľ, podnikajúci v tom istom odbore odstúpil od Zmluvy o poskytovaní služieb pre opakované alebo závažné neplnenie si povinnosti Užívateľom.

Článok 4

Práva a povinnosti Užívateľa

- 4.1 Užívateľ je oprávnený najmä:
- 4.1.1 využívať Služby poskytované spoločnosťou SWAN za podmienok ustanovených v týchto Všeobecných podmienkach, v ich využívaní ne byť nijako rušený iným Užívateľom alebo treťou osobou alebo spoločnosťou SWAN,
- 4.1.2 len pri službe Webhosting, službe Mailhosting a službe Elektronickej pošty žiadať vrátenie pomernej časti ceny za dobu neposkytovania služby Webhosting, resp. Mailhosting, alebo služby Elektronickej pošty v prípade zavinenia spoločnosťou SWAN, o vrátenie ktorej Užívateľ požiada spoločnosť SWAN najneskôr do jedného mesiaca od prerušenia poskytovania služby Webhosting, resp. služby Mailhosting, alebo služby Elektronickej pošty alebo na predĺženie doby poskytovania služby Webhosting, resp. služby Mailhosting, alebo služby Elektronickej pošty o dva dni za každé prerušenie služby Webhosting, resp. služby Mailhosting, alebo služby Elektronickej pošty v predplatenom období zavinené spoločnosťou SWAN alebo jej subdodávateľom, ktoré trvalo dlhšie ako 1 deň, pokiaľ sa nedohodli inak,
- 4.1.3 obracať sa so svojimi žiadosťami a pripomienkami na Help Desk,
- 4.1.4 vybrať si ľubovoľnú doménu z voľných domén v súlade s Pravidlami,
- 4.1.5 sprostredkovať poskytovanie Služby tretím osobám iba na základe osobitnej písomnej dohody so spoločnosťou SWAN,
- 4.1.6 využívať poskytnutý priestor a FTP prístup výhradne za účelom umiestnenia resp. aktualizácie domény.
- 4.2 Užívateľ je povinný najmä:
- 4.2.1 na zariadeniach spoločnosti SWAN neumiestňovať:
- 4.2.1.1 erotický a pornografický materiál (text, obrázky, videá atď.)
- 4.2.1.2 obsah nabádajúci k národnostnej, rasovej alebo etnickej neznášanlivosti, propagujúci fašizmus, komunizmus alebo iné podobné ideológie,
- 4.2.1.3 dáta obsahujúce warez alebo odkazujúce na servery so zameraním na warez alebo s podobným zameraním,
- 4.2.1.4 download servery,

Článok 5

Obsah služby „Registrácia domény“ a „Správa domény“

- 4.2.1.5 nelegálne získaný softvér za účelom ďalšieho predaja a poskytovania tretím osobám,
 - 4.2.1.6 chat servery,
 - 4.2.1.7 servery zameriavajúce sa na šírenie nevyžiadanej pošty (tzv. spamu),
 - 4.2.1.8 servery preťažujúce databázové systémy,
 - 4.2.1.9 servery obsahujúce nadmerné množstvo hudobných a filmových súborov,
 - 4.2.1.10 servery nadmerne zaťažujúce linku,
 - 4.2.1.11 servery porušujúce autorské práva alebo iné práva duševného vlastníctva,
 - 4.2.1.12 akékoľvek servery, ktoré sa i čiastočne dajú zaradiť do vyššie uvedených kategórií,
 - 4.2.1.13 dáta akýmkoľvek iným spôsobom porušujúce zákony Slovenskej republiky alebo dobré mravy.
 - 4.2.2 platiť Cenu za poskytnutú Službu, ako aj všetky poplatky súvisiace s poskytovaním Služby v zmysle Zmluvy o poskytovaní služieb a Cenníka, a to na základe faktúry vystavenej a doručenej spoločnosťou SWAN elektronickou poštou alebo v listinnej forme prostredníctvom pošty,
 - 4.2.3 neposkytovať alebo ani neposkytnúť Služby poskytnuté spoločnosťou SWAN tretej osobe bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti SWAN,
 - 4.2.4 oznamovať počas celého obdobia trvania zmluvného vzťahu Help Desku alebo listinnou formou prostredníctvom pošty na adresu spoločnosti SWAN:
 - 4.2.4.1 zmeny kontaktného mena, a to bezodkladne, teda najneskôr do 15 dní odo dňa takejto zmeny,
 - 4.2.4.2 všetky zmeny svojich identifikačných údajov a fakturačných údajov, a to bezodkladne, teda najneskôr do 15 dní odo dňa takejto zmeny,
 - 4.2.4.3 bezodkladne ohlásiť spoločnosti SWAN všetky Užívateľove známe skutočnosti, ktoré by mohli nepriaznivo ovplyvniť poskytovanie Služieb spoločnosťou SWAN,
 - 4.2.5 nevyužívať FTP priestor a prenosové kapacity na účely skladovania, archivovania prípadne zálohovania iných dát, ktoré nesúvisia s doménou Užívateľa, prípadne ako priestor na presúvanie dát medzi Užívateľmi,
 - 4.2.6 nevyužívať Služby spôsobom, ktorý by neprimerane obmedzoval ďalších Užívateľov spoločnosti SWAN pri využívaní týchto Služieb, či inak neprimerane obmedzoval spoločnosť SWAN,
 - 4.2.7 využívať Služby v súlade so zákonmi Slovenskej republiky, Zmluvou o poskytovaní služieb, a prípadnými pokynmi a návodmi spoločnosti SWAN.
- 4.3 Užívateľ berie na vedomie svoju prípadnú trestno-právnu zodpovednosť v zmysle zákona č. 300/2005 Z.z. v znení neskorších predpisov (trestný zákon) za konania v rozpore s ustanoveniami uvedeného zákona.
- 5.1 Spoločnosť SWAN zabezpečí vykonanie registrácie a prevádzkovanie domény bez zbytočného odkladu, za predpokladu, že registrácii, predĺženiu registrácie alebo prevádzke domény nebráni prekážka na strane Užívateľa alebo na strane tretej osoby.
 - 5.2 Registrácia domény prebieha podľa poradia, v ktorom boli spoločnosťou SWAN prijaté Objednávky. Registrácia národnej domény „sk“ sa spravuje Pravidlami špecifikovanými v bode 1.25 týchto Všeobecných podmienok. Užívateľ je povinný sa s týmito Pravidlami oboznámiť. Spoločnosť SWAN nezodpovedá za zmenu týchto Pravidiel ani za iné konanie spoločnosti SK-NIC alebo za následné škody, ktoré môžu byť v tejto súvislosti spôsobené Užívateľovi. Spoločnosť SWAN vykoná registráciu požadovanej domény až po doručení Objednávky podpísanej v súlade s článkom 12 týchto Všeobecných podmienok spoločnosti SWAN, teda po identifikácii Záujemcu.
 - 5.3 Doručením Objednávky na zvolenú doménu druhej úrovne nevzniká nárok Užívateľa na úspešnú registráciu domény. O výsledku registračného procesu je Užívateľ informovaný spoločnosťou SWAN až po jeho ukončení. V prípade, že sa z dôvodov na strane spoločnosti SK-NIC alebo spoločnosti SWAN nepodarí doménu úspešne zaregistrovať, Užívateľ má právo požiadať o registráciu inej domény. Spoločnosť SWAN nezodpovedá Užívateľovi za škody alebo ušlý zisk, ktoré mu vzniknú v dôsledku úspešnej či neúspešnej registrácie domény alebo v priamej súvislosti s nimi.
 - 5.4 Registráciu inej národnej alebo medzinárodnej domény druhej úrovne vykoná spoločnosť SWAN na základe pravidiel platných v čase registrácie pre príslušnú doménu. Spoločnosť SWAN vykoná registráciu až po doručení Záujemcom podpísanej písomnej Objednávky spoločnosti SWAN. Poplatky za registráciu domény sú zverejnené v Cenníku spoločnosti SWAN na jej webovom sídle.
 - 5.5 Zrušiť Objednávku na registráciu domény, teda odstúpiť od takejto Objednávky, môže Užívateľ len do okamihu, kým nie je spoločnosťou SWAN uhradený poplatok za jej registráciu spoločnosti SK-NIC, a to z dôvodu, že v zmysle bodu 8.19 týchto Všeobecných podmienok bola už Služba (registrácie domény) poskytnutá. Po uhradení tohto poplatku spoločnosťou SWAN spoločnosti SK-NIC nemôže Užívateľ žiadať o vrátenie poplatku.
 - 5.6 Poplatok za úspešnú registráciu domény sa nevracia. Aj po ukončení Služby Webhostingu u spoločnosti SWAN zo strany Užívateľa zostáva doména registrovaná na predplatené obdobie na Užívateľa.
 - 5.7 Užívateľ si je vedomý skutočnosti, že spoločnosť SWAN nenesie zodpovednosť za funkčnosť a nastavenie mených serverov Užívateľa či tretích osôb, ani za chybné technické nastavenie vykonané Užívateľom. Za porušenie vlastníckych práv Užívateľa k obchodnému menu alebo názvu inej právnickej osoby alebo k ochranným známkam a porušenie zákona používaním názvu domény, ktoré sú obchodnými menami alebo ochrannými značkami iných oprávnených držiteľov domén, nenesie spoločnosť SWAN žiadnu zodpovednosť. Túto zodpovednosť znáša v plnom rozsahu Užívateľ.
 - 5.8 Spoločnosť SWAN je oprávnená odmietnuť registrovanie domény na meno Užívateľa v prípade, že má vedomosť

o tom, že názov domény je zhodný s obchodným menom, názvom alebo ochrannou známkou tretej strany.

Článok 6 Cena a platobné podmienky

- 6.1 Ceny Služieb sú dohodnuté v súlade s platným zákonom o cenách a sú uvedené a účtované podľa platného Cenníka, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní služieb.
- 6.2 Spoločnosť SWAN má právo na zmenu výšky cien a pravidiel jej tvorby za Služby uvedených v Cenníku. Spoločnosť SWAN zverejňuje aktuálny Cenník na svojom webovom sídle a platnosť týchto cien z pohľadu dátumu platnosti a rozsahu platnosti pre Užívateľov je uvedená na webovom sídle spoločnosti SWAN. Spoločnosť SWAN oznámi zmenu cien v zmysle bodu 14.2 týchto Všeobecných podmienok. Dohoda o zmene ceny Služieb medzi spoločnosťou SWAN a Užívateľom sa považuje za platne uzatvorenú okamihom prvého využitia Služieb počas účinnosti zmenenej ceny Služieb, s ktorou bol Užívateľ riadne oboznámený, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny cien Služieb.
- 6.3 Pokiaľ Užívateľ nesúhlasí so zvýšením ceny Služieb, má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služieb, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu oznámenej účinnosti zmeny ceny Služieb, pričom je povinný uhradiť všetky pohľadávky voči spoločnosti SWAN ešte pred odstúpením od Zmluvy o poskytovaní služieb. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy o poskytovaní služieb nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti takejto zmeny ceny Služieb.
- 6.4 Účtovným obdobím Užívateľa pri službe Webhosting, službe Mailhosting a službe Elektronickej pošty je jeden kalendárny mesiac, ak nebolo dohodnuté alebo v Cenníku uvedené inak.
- 6.5 Účtovným obdobím Užívateľa pri službe Registrácia domény a službe Správa domény je jeden rok, ak nebolo zmluvnými stranami dohodnuté alebo v Cenníku uvedené inak. Pri registrácii domény na dlhšie časové obdobie ako jeden rok, si zmluvné strany môžu dohodnúť aj iné účtovné obdobie.
- 6.6 Spoločnosť SWAN je oprávnená vystaviť faktúru s lehotou splatnosti 14 dní odo dňa doručenia Užívateľovi v kalendárnom mesiaci, v ktorom poskytovala Služby Užívateľovi na základe Zmluvy. Zmluvné strany si v Zmluve o poskytovaní služieb môžu dohodnúť rozdielne platobné podmienky. Užívateľ je povinný na základe faktúry vystavenej spoločnosťou SWAN uhradiť Cenu za poskytnuté Služby. Fakturačné obdobie je zhodné s účtovným obdobím.
- 6.7 Užívateľ je povinný uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu založeného Zmluvou o poskytovaní služieb riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca správne uvedené všetky hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené v Objednávke, resp. na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku a číslo účtu spoločnosti SWAN. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné platbu priradiť. Za včasnú úhradu sa považuje úhrada pripísaná na účet spoločnosti SWAN najneskôr v deň splatnosti Ceny Služieb, ktorá je uvedená na Objednávke, resp. faktúre. To isté platí pre fyzické aj právnické osoby. V prípade nepripísania platenej sumy v prospech účtu spoločnosti SWAN je Užívateľ povinný úhradu reklamovať voči subjektu, prostredníctvom ktorého úhradu realizoval.
- 6.8 Úhradu Ceny Služieb inkasným spôsobom z bankového účtu Užívateľa, zmenu bankového spojenia, zavedenie alebo zrušenie uvedeného spôsobu platby, je nutné oznámiť spoločnosti SWAN najmenej 7 pracovných dní pred termínom splatnosti Ceny Služieb.
- 6.9 Ak Užívateľ uhradza Cenu Služieb zo zahraničia, je povinný zabezpečiť, aby bola úhrada pripísaná v prospech účtu spoločnosti SWAN v plnej výške. Všetky poplatky spojené s úhradou Ceny Služieb znáša v plnom rozsahu Užívateľ.
- 6.10 Spoločnosť SWAN upozorní Užívateľa (ďalej len ako „**upomienka**“) na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradil Cenu Služieb v lehote jej splatnosti a určí dodatočnú primeranú lehotu na zaplatenie. Poplatok za upomienku, ako aj všetky náklady spojené so súdnym alebo mimosúdnym vymáhaním pohľadávky znáša Užívateľ.
- 6.11 Spoločnosť SWAN je oprávnená započítať akékoľvek zálohy na Služby a preplatky Užívateľa voči jeho všetkým existujúcim záväzkom zo Zmluvy o poskytovaní služieb alebo iných zmlúv uzavretých so spoločnosťou SWAN vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné, alebo ktoré sú už premlčané, a to bez ďalšieho výslovného súhlasu Užívateľa.
- 6.12 Užívateľ je oprávnený uhradiť svoje záväzky aj spôsobmi dohodnutými so spoločnosťou SWAN na základe osobitnej písomnej dohody.
- 6.13 Spoločnosť SWAN si vyhradzuje právo požadovať primerané zabezpečenie platby, ak je Užívateľ v omeškaní s úhradou súčasných alebo minulých zmluvných záväzkov alebo existujú oprávnené pochybnosti o platobnej schopnosti Užívateľa alebo existuje domnienka, že vymožitelnosť záväzkov spôsobí závažné problémy alebo sa vyskytli podobné prípady, ktoré oprávňujú požadovať zábezpeku.
- 6.14 V prípade, ak Užívateľ riadne a včas nesplní svoj splatný záväzok voči spoločnosti SWAN, je spoločnosť SWAN oprávnená uspokojiť svoje splatné pohľadávky voči Účastníkovi zo zábezpeky.
- 6.15 V prípade, ak spoločnosť SWAN využije zábezpeku alebo jej časť na úhradu splatných pohľadávok voči Užívateľovi, spoločnosť SWAN nie je povinná Užívateľovi zabezpečovať využívanie Služieb, a to až do doplnenia zábezpeky do pôvodnej výšky.
- 6.16 Zaplatenú zábezpeku spoločnosť SWAN vráti Užívateľovi najneskôr do 1 mesiaca odo dňa ukončenia Zmluvy o poskytovaní služieb, pokiaľ ju spoločnosť SWAN dovtedy nevyužila v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami.
- 6.17 Užívateľ má právo na vrátenie pomernej časti Ceny za dobu neposkytovania Služby, podľa bodu 4.1.2 týchto Všeobecných podmienok, v prípade zavinienia spoločnosťou SWAN, s výnimkou nevyhnutnej doby prerušenia poskytovania Služby v odôvodnených prípadoch podľa bodov 3.9.1, 3.9.3, 3.9.9, a 3.9.10 týchto Všeobecných podmienok. O vrátenie pomernej časti ceny musí Užívateľ požiadať spoločnosť SWAN najneskôr do troch mesiacov po dni prerušenia poskytovania Služby. V prípade, že k neposkytovaniu Služby došlo hoci aj čiastočne zaviniením Užívateľa, čo aj nedbanlivostným, má Užívateľ nárok len na pomernú časť Ceny v závislosti od miery svojho zavinienia. V prípade, že neposkytovanie Služby bolo zavinené v celom rozsahu Užívateľom, nemá Užívateľ nárok na vrátenie akejkoľvek časti Ceny.

- 6.18 Časť Ceny na vrátenie sa vypočíta ako časť mesačného poplatku násobená súčtom dĺžky takých období v zúčtovacom období, v ktorých Služba v zmysle týchto Všeobecných podmienok nebola poskytovaná zaokrúhľením na celý deň smerom nahor. Spoločnosť SWAN môže namiesto vrátenia pomernej časti Ceny predĺžiť Užívateľovi predplatené obdobie poskytovania Služby a to o dva dni za každé prerušenie poskytovania Služby zavinené spoločnosťou SWAN alebo jeho subdodávateľmi trvajúce dlhšie ako jeden deň, pokiaľ prerušenie trvalo dlhšie ako 0,4% celkového času poskytovania Služieb v príslušnom zúčtovacom období.
- 6.19 Užívateľ je povinný uhradiť všetky vyfakturované platby aj v prípade, ak Službu využívali iné osoby ako Užívateľ. V prípade neoprávneného využívania Služby inými osobami ako Užívateľ, je Užívateľ povinný uhrádzať všetky vyfakturované platby, ktoré sú spoločnosťou SWAN fakturované, až do dňa obmedzenia poskytovania Služby spoločnosťou SWAN na základe oznámenia Užívateľa o zneužití Služby; spoločnosť SWAN je povinná obmedziť poskytovanie Služby bez zbytočného odkladu po oznámení.
- 6.20 Užívateľ sa zaväzuje platiť za Službu Registrácia domény a Správa domény pravidelnú odplatu vždy na ucelené obdobie 12 (dvanástich) mesiacov a ich násobkoch (ďalej len ako „**Obdobie**“) vopred podľa aktuálne platného Cenníka (platného ku dňu podpisu zmluvy), a to spôsobom uvedeným v predchádzajúcich bodoch. Obdobie uvedené v tomto bode Všeobecných podmienok súvisí s dohodnutým cyklom registrácie predmetnej domény, ktoré sa platí vždy na ucelené obdobie 12 (dvanástich) mesiacov, prípadne ich násobku.
- 6.21 V prípade, že počas Obdobia, za ktoré bola zaplatená Cena za službu „Registrácia domény“ a/alebo „Správa domény“, táto Zmluva o registrácii a správe domény skončí v súlade s čl. 8.7 alebo s čl. 8.9 týchto Všeobecných podmienok. Už zaplatenú Cenu za službu „Registrácia domény“ a/alebo „Správa domény“ spoločnosť SWAN **Užívateľovi nevracia.**
- 7.4 V reklamácii je Užívateľ povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla spoločnosti, IČO spolu s uvedením čísla zákazníka, ktorého sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie. Pri reklamácii služby Správa domény je Užívateľ povinný uviesť presný názov reklamovanej domény.
- 7.5 Po uplatnení reklamácie Užívateľom spoločnosť SWAN bezodkladne určí spôsob vybavenia reklamácie, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie poskytnutej Služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V prípade odôvodnenej reklamácie spoločnosť SWAN vadu poskytnutej Služby riadne a včas bezodplatne odstráni.
- 7.6 Podanie reklamácie na prešetrovanie správnosti výšky fakturovanej čiastky nemá odkladný účinok na úhradu faktúry, t. j. nezbavuje Užívateľa povinnosti uhradiť faktúru do dňa splatnosti. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je spoločnosť SWAN povinná umožniť Užívateľovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania kvality poskytovania Služieb alebo umožniť Užívateľovi 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.
- 7.7 Ak sa na základe reklamácie zistí nekvalita poskytovaných Služieb, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Užívateľa, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
- 7.8 V prípade, že bude reklamácia uznaná za opodstatnenú a Užívateľovi vznikne právo na vrátenie pomernej časti ceny, bude táto zúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne spoločnosť SWAN dohodne s Užívateľom iný spôsob odškodnenia.
- 7.9 V prípade ak sa zistí, že reklamácia je neopodstatnená a Užívateľ nespĺnil podmienku na odklad platby podľa bodu 7.6 Všeobecných podmienok, spoločnosť SWAN má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.
- 7.10 V prípade, ak sa zistí, že reklamácia na kvalitu služieb je neopodstatnená a spoločnosti SWAN vznikli náklady spojené s prešetrovaním reklamácie, je spoločnosť SWAN oprávnená tieto náklady Užívateľovi vyúčtovať vo faktúre.

Článok 7 Reklamačný poriadok

- 7.1 Užívateľ je oprávnený podať reklamáciu:
- na správnosť výšky fakturovanej čiastky v prípade, ak existuje dôvodné podozrenie, že spoločnosť SWAN nevystavila faktúru za Služby v súlade so Zmluvou o poskytovaní služieb a Cenníkom,
 - týkajúcu sa kvality poskytnutých Služieb.
- 7.2 Spoločnosť SWAN si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu v prípade, ak zníženie kvality poskytnutých Služieb spôsobili okolnosti uvedené vo Všeobecných podmienkach.
- 7.3 Spoločnosť SWAN zodpovedá za vady poskytnutých Služieb a Užívateľ je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u spoločnosti SWAN podľa tohto reklamačného poriadku (ďalej len ako „**Reklamačný poriadok**“). Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje tento Reklamačný poriadok. Spoločnosť SWAN riadne informuje Užívateľa o podmienkach a spôsobe reklamácie Služieb vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť v súlade s ust. § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa. Tento Reklamačný poriadok upravuje postup zmluvných strán pri uplatňovaní reklamácie na Služby. Je záväzný pre spoločnosť SWAN a ako aj Užívateľa. Doručením

Článok 8

Trvanie a ukončenie Zmluvy o poskytnutí služieb

- 8.1 Každý Zaujemca o Služby má právo na uzavretie Zmluvy o poskytnutí služieb so spoločnosťou SWAN za podmienok ustanovených týmito Všeobecnými podmienkami.
- 8.2 Minimálna doba, na ktorú je možné Zmluvu o poskytovaní služieb uzatvoriť, je uvedená pri jednotlivých Službách v Cenníku.
- 8.3 Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní služieb sú tieto Všeobecné podmienky a Cenník.
- 8.4 Zmluva o registrácii a správe domény sa uzatvára na dobu určitú, a to odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy o registrácii a správe domény, na dobu trvania Zmluvy o Doméne v zmysle Pravidiel špecifikovaných v bode 1.25 týchto všeobecných podmienok za splnenia podmienky, že spoločnosť SWAN po celé obdobie registrácie predmetnej domény zostane registrátorom, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli inak.
- 8.5 Zmluva o poskytovaní doplnkových služieb sa uzatvára na dobu neurčitú. Ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená Zmluvu o poskytovaní doplnkových služieb vypovedať aj bez uvedenia dôvodu. Výpoveď Zmluvy o poskytovaní doplnkových služieb môže byť zaslaná len prostredníctvom pošty a musí byť vždy doručená druhej zmluvnej strane. Výpovedná lehota je 1-mesačná a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď preukázateľne doručená druhej zmluvnej strane.
- 8.6 Aby sa predišlo pochybnostiam, zánikom Zmluvy o registrácii a správe domény nezanká Zmluva o poskytovaní doplnkových služieb a opačne.
- 8.7 Zmluva o poskytovaní služieb zaniká:
- dohodou účastníkov Zmluvy o poskytovaní služieb,
 - odstúpením od Zmluvy o poskytovaní služieb,
 - ak tak ustanovuje osobitný predpis,
 - zánikom spoločnosti SWAN alebo Užívateľa bez právneho nástupcu,
 - iným spôsobom podľa Všeobecných podmienok.
- 8.8 Užívateľ môže odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služieb bez sankcii, ak:
- neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Užívateľovi spoločnosťou SWAN oznámená; ak spoločnosť SWAN neoznámila podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služieb do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, Užívateľ nemá právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služieb podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie,
 - spoločnosť SWAN ani po opakovanej uznanej reklamacii (najmenej trikrát), neposkytuje Službu podľa Zmluvy o poskytovaní služieb alebo ju opakovane poskytuje s podstatnými vadami; za podstatnú vadu sa považuje taká vada, ktorá bráni využívaniu Služby po dlhší čas ako 0,4% v príslušnom zúčtovacom období,
 - spoločnosť SWAN opakovane (najmenej trikrát)
- neodstráni reklamovanú vadu Služby v určenom čase
- 8.9 Zmluva o registrácii a správe domény zaniká zmenou registrátora predmetnej domény.
- 8.10 Ak na základe Zmluvy o poskytovaní služieb poskytuje spoločnosť SWAN viac Služieb, je Užívateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služieb z dôvodov uvedených v bode 8.8 tohto článku Všeobecných podmienok len vo vzťahu k tej Službe, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od Služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo dotýka.
- 8.11 Spoločnosť SWAN môže odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služieb, ak Užívateľ:
- pri uzatváraní Zmluvy o poskytovaní služieb poskytne spoločnosti SWAN nepravdivé identifikačné údaje; za uvedenie nepravdivých údajov sa nepovažuje, ak Užívateľ opomenie oznámiť zmenu identifikačných údajov spoločnosti SWAN,
 - je insolventný, najmä ak je na jeho majetok podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, bol zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku, ak bola na Užívateľa uvalená nútená správa podľa osobitných predpisov alebo ak Užívateľ vstúpil do likvidácie,
 - porušil, čo i len raz, niektorú z povinností uvedených v čl. 4 bode 4.2 a podbodoch 4.2.1, a 4.2.3 týchto Všeobecných podmienok,
 - neuhradí Cenu ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorú mu spoločnosť SWAN na jej úhradu poskytla v upomienke,
 - opakovane porušuje podmienky Zmluvy o poskytovaní služieb a Všeobecné podmienky.
 - v zmysle bodov 8.16 až 8.19 tohto článku Všeobecných podmienok.
- 8.12 Odstúpenie od Zmluvy o poskytovaní služieb je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy o poskytovaní služieb jednej zo zmluvných strán druhej zmluvnej strane. To neplatí pri odstúpení od Zmluvy o poskytovaní služieb spoločnosťou SWAN z dôvodu porušenia čl. 4, bodu 4.2 podbodu 4.2.1, 4.2.3 a 4.2.6 týchto Všeobecných podmienok, kde sa na platnosť odstúpenia nevyžaduje listová forma a postačuje odstúpenie iným preukázateľným spôsobom (e-mail, fax).
- 8.13 Ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od Zmluvy o registrácii a správe domény týkajúcej sa služby Správa domény bez uvedenia dôvodu, a to najneskôr 1 (jeden) mesiac/var. 30 (tridsať) kalendárnych dní pred expiráciou dotknutej domény, teda pred posledným dňom registračného Obdobia predmetnej domény. Odstúpenie od Zmluvy o registrácii a správe domény v zmysle tohto bodu Všeobecných podmienok môže byť len listinné zaslané prostredníctvom pošty a musí byť vždy doručené druhej zmluvnej strane.
- 8.14 Zmluvu o poskytovaní služieb je možné ukončiť aj na základe písomnej dohody spoločnosti SWAN a Užívateľa. Užívateľ, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu o poskytovaní služieb dohodou, je povinný požiadať o uzavretie takejto dohody písomne. V návrhu dohody je Užívateľ povinný uviesť číslo zákazníka (Užívateľa), presnú špecifikáciu služby a Zmluvy o poskytovaní služieb, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Užívateľ zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ňou Užívateľ disponuje, ak je uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu subjektivitu a spôsob konania v jeho mene.

- 8.15 Zmluva o registrácii a správe domény automaticky zanikne v prípade, ak zanikne samotná doména, ktorej sa táto Zmluva o poskytovaní služieb týka, resp. ak nedôjde k zaplateniu ceny za Služby v zmysle Cenníka.
- 8.16 Užívateľ, ktorým je fyzická osoba – spotrebiteľ v zmysle ustanovenia § 2 písm. a) Zákona o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „spotrebiteľ“), má právo v zmysle ust. § 7 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na základe zmluvy uzavretej na diaľku od uzavretej Zmluvy o poskytovaní služieb odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 dní odo dňa objednania Služby, pričom je nevyhnutné, aby bol v uvedenej lehote formulár na odstúpenie zmluvy doručený spoločnosti SWAN (formulár na odstúpenie od zmluvy je uvedený na stránke spoločnosti SWAN https://www.swan.sk/media/content/SW-FO-220-00_Odst%C3%BApenie_od_zml_o_PVS-spotrebiteľ_v2.pdf)
Spotrebiteľ je povinný zasielať odstúpenie od zmluvy na adresu sídla spoločnosti SWAN. Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služieb len v prípade, ak mu ešte Služba nebola spoločnosťou SWAN poskytnutá, o čom bol spotrebiteľ riadne poučený a s čím spotrebiteľ v zmysle bodu 8.19 týchto Všeobecných podmienok vyjadril súhlas.
- 8.17 Užívateľ odoslaním relevantnej Objednávky spoločnosti SWAN potvrdzuje, že si spoločnosť SWAN riadne a včas splnila svoje informačné povinnosti v zmysle ustanovenia § 3 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na základe zmluvy uzavretej na diaľku, a to najmä o práve spotrebiteľa odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služieb v zmysle ustanovenia § 7 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na základe zmluvy uzavretej na diaľku.
- 8.18 Odstúpenie od Zmluvy o poskytovaní služieb musí obsahovať identifikáciu Užívateľa, číslo a dátum Objednávky, presnú špecifikáciu Služby, spôsob, akým má spoločnosť SWAN vrátiť už prijaté plnenie najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu.
- 8.19 Účastník v zmysle ustanovenia § 7 ods. 6 písm. a) Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na základe zmluvy uzavretej na diaľku vyjadruje výslovný súhlas s tým, že bol riadne poučený o tom, že ak už došlo zo strany spoločnosti SWAN k poskytnutiu Služby, stráca právo na odstúpenie od Zmluvy o poskytovaní služieb. Aby sa predišlo pochybnostiam, za poskytnutie Služby sa považuje napr. uhradenie poplatku v zmysle bodu 5.5 týchto Všeobecných podmienok.
- 8.20 Na základe požiadavky je Účastník oprávnený zmeniť registrátora domény vtedy, ak nemá voči spoločnosti SWAN žiadne peňažné záväzky, teda dlhy. Požiadavka špecifikovaná v predchádzajúcej vete tohto bodu Všeobecných podmienok môže byť zaslaná oprávnenou osobou z kontaktnej e-mailovej adresy Užívateľa spoločnosti SWAN. V prípade doručenia požiadavky Účastníka na zmenu registrátora, ktorej súčasťou bude aj identifikácia nového registrátora a za splnenia podmienky uvedenej v prvej vete tohto bodu Všeobecných podmienok spoločnosť SWAN poskytne Účastníkovi tzv. AUTH kód, prostredníctvom ktorého sa vykoná preregistrácia domény. Po preregistrovaní domény Zmluva o poskytovaní služieb týkajúca sa dotknutej domény zanikne a nový registrátor sa stane autorizovaným registrátorom v zmysle Pravidiel špecifikovaných v bode 1.25 týchto Všeobecných podmienok.

Článok 9 Oznamovanie

- 9.1 Spoločnosť SWAN a Účastník sa dohodli, že upomienka, faktúra, výpoveď a odstúpenie od Zmluvy o poskytovaní služieb alebo akékoľvek iné oznámenie (ďalej len „Listina“) podľa týchto Všeobecných podmienok sa budú oznamovať niektorým z nasledovných spôsobov:
- a) kvalifikovaným oznámením,
 - b) bežným oznámením,
 - c) iným spôsobom.
- 9.2 Za kvalifikované oznámenie sa považuje doporučené doručenie Listiny alebo doručenie Listiny s doručenkou na poslednú známu adresu Užívateľa. Listina sa považuje za oznámenú dňom, kedy Užívateľ alebo iná osoba spôsobilá na právne úkony, bývajúca na tej istej adrese a ochotná obstaráť odovzdanie Listiny Užívateľovi, prevezme oznamovanú Listinu a potvrdí jej prevzatie subjektu poverenému doručovaním. Ak nemožno Listinu oznámiť z akéhokoľvek dôvodu takýmto spôsobom, považuje sa Listina za oznámenú prvým dňom odbernej lehoty určenej na jej vyzdvihnutie po tom, ako bola táto Listina uložená u subjektu povereného doručovaním (napr. pošta).
- 9.3 Za bežné oznámenie sa považuje doručenie Listiny na poslednú známu adresu Užívateľa s tým, že v prípade akýchkoľvek pochybností ohľadne okamihu oznámenia sa Listina považuje za oznámenú siedmy kalendárny deň po jej odoslaní. Pokiaľ sa takýmto spôsobom doručuje upomienka alebo faktúra a Užívateľ ju nedostane do 15 dní po skončení fakturačného obdobia z dôvodu, že mu nemohla byť oznámená alebo z iných dôvodov, je povinný túto skutočnosť do 24 hodín oznámiť na pracovisko spoločnosti SWAN. V prípade, ak tak v lehote 16 dní po skončení fakturačného obdobia neurobí, považuje sa faktúra, alebo upomienka za oznámenú posledným dňom tejto lehoty. Ak Užívateľ v tejto lehote oznámi spoločnosti SWAN, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený opis faktúry.
- 9.4 Listina oznámená na ktorúkoľvek adresu uvedenú Užívateľom v Zmluve o poskytovaní služieb sa považuje za doručeníu do dispozičnej sféry Užívateľa.
- 9.5 Za oznámenie iným spôsobom sa považuje doručovanie elektronickou poštou a SMS správou na kontaktnú e-mailovú adresu, resp. mobilné telefónne číslo Užívateľa uvedenú v Zmluve o poskytovaní služieb.
- 9.6 Všetky spôsoby oznamovania sú rovnocenné, pričom spoločnosť SWAN je oprávnená podľa vlastnej úvahy použiť na oznamovanie Listín ktorýkoľvek zo spôsobov uvedených v tomto článku Všeobecných podmienok.
- 9.7 Za doručenie e-mailovej správy sa považuje prijatie potvrdenia o zobrazení počítačidruhejzmluvnejstrany. V prípade pochybností o doručení prostredníctvom e-mailu sa za riadne doručenie považuje odoslanie na poslednú známu e-mailovú adresu zmluvnej strany, uvedenú v Zmluve o poskytovaní služieb (Objednávke) alebo v identifikačných údajoch administrátorského rozhrania Služby.

Článok 10

Rozsah zodpovednosti za škodu a náhrada škody

- 10.1 Spoločnosť SWAN a Užívateľ zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zavinenej porušenia povinností uvedených v Zmluve o poskytovaní služieb a vo Všeobecných podmienkach. Spoločnosť SWAN ako

- aj Užívateľ nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.
- 10.2 Spoločnosť SWAN zodpovedá za škodu spôsobenú Užívateľovi neposkytnutím, chybným poskytnutím Služieb alebo iným spôsobom, a to len do výšky pomernej časti ceny podľa Cenníka za dobu, počas ktorej neboli Užívateľovi poskytované Služby na základe zavinenia spoločnosti SWAN, alebo boli poskytované chybné, a to všetko v rozsahu a za podmienok špecifikovaných v Cenníku. Právo Užívateľa na náhradu škody podľa tohto ustanovenia zaniká, ak si ho Užívateľ písomne neuplatní voči spoločnosti SWAN do troch mesiacov od posledného dňa príslušného fakturačného obdobia.
 - 10.3 Spoločnosť SWAN taktiež nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím Služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.
 - 10.4 Spoločnosť SWAN nenesie zodpovednosť za stratu zisku ani za iné ekonomické, nepriame, mimoriadne alebo následné škody vyplývajúce z prevádzky Služieb.
 - 10.5 Spoločnosť SWAN nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky Služby spôsobené treťou stranou.
 - 10.6 Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havárie charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky. Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu spôsobenú akýmkoľvek prerušením Služieb, prerušením spojenia a znížením kvality Služieb v dôsledku poveternostných vplyvov.
 - 10.7 Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu vzniknutú Užívateľovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením Služieb alebo zariadenia zo strany Užívateľa.
 - 10.8 Predmetom Služieb spoločnosti SWAN nie je kontrola obsahu web stránok Užívateľa. Spoločnosť SWAN nezodpovedá za obsah web stránok, sprístupnený a uverejnený na základe poskytnutia Služieb spoločnosti SWAN podľa týchto Všeobecných podmienok Užívateľom. Užívateľ nezodpovedá za činnosť spoločnosti SWAN, pokiaľ táto činnosť nebola uskutočnená na žiadosť, pokyn alebo v záujme Užívateľa. Táto žiadosť alebo pokyn môžu byť vydané listinne, e-mailom, telefonicky, alebo iným preukázateľným spôsobom.
 - 10.9 Spoločnosť SWAN nenesie zodpovednosť za porušenie právnych predpisov upravujúcich duševné vlastníctvo, ktoré vznikne tretej osobe v dôsledku využívania Služieb a jej súvisiacimi produktmi Užívateľom.
 - 10.10 Prípadnú vzniknutú škodu, za ktorú zodpovedá spoločnosť SWAN, môže táto vyrovnať, aj poskytnutím Služby v hodnote rovnajúcej sa výške škody.
 - 10.11 Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu, spôsobenú Užívateľovi treťou osobou, ktorá násilne alebo využitím chýb v Užívateľových aplikáciách alebo nastaveniach prenikla na web stránku Užívateľa a spôsobila škodu alebo skopirovala, pozmenila alebo vymazala uložené dáta Užívateľa. Spoločnosť SWAN takisto nezodpovedá za škodu spôsobenú treťou stranou, ktorá bez zavinenia spoločnosti SWAN získa neoprávnený prístup do počítačového systému, k inému nosiču informácií alebo jeho časti a vkladaním, prenášaním, poškodením,

vymazaním, alebo znížením kvality marí funkčnosť počítačového systému alebo vytvára neautentické dáta s úmyslom, aby sa považovali za autentické alebo aby sa nimi takto na právne účely nakladalo.

Článok 11

Zhromažďovanie a používanie informácií o Užívateľoch

- 11.1 Účastník berie na vedomie, že poskytnutie osobných údajov spoločnosti SWAN podľa bodu 8.1 Všeobecných podmienok je v súlade s Článkom 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len ako „**Nariadenie**“).
- 11.2 Účastník berie na vedomie, že spoločnosť SWAN môže nahrávať volania na čísla liniek telefonického centra služieb zákazníkom spoločnosti SWAN a iné volania iniciované medzi Účastníkom a spoločnosťou SWAN, vyhotovovať a ukladať zvukové záznamy z týchto volaní a použiť takto získané záznamy na účely vyhodnocovania požiadaviek Účastníka, rozsahu a kvality Služieb poskytovaných Účastníkovi, ako aj posudzovania a vybavovania sťažností a podnetov Účastníkov a na preukázanie požiadavky na zriadenie, zmenu alebo zrušenie Služby alebo existencie a platnosti iného právneho úkonu, ktorý uskutočnil Účastník alebo spoločnosť SWAN. Nahrávanie sa uskutočňuje až po zaznení hlásky o nahrávaní alebo inom upozornení, že hovor bude nahrávaný. Ak volaná alebo volajúca osoba nesúhlasí s vyhotovením zvukového záznamu, môže po zaznení hlásky alebo inom upozornení na nahrávanie volania ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa so svojou požiadavkou na spoločnosť SWAN iným spôsobom.
- 11.3 Spoločnosť SWAN má právo v súlade s príslušnými právnymi predpismi poveriť spracúvaním osobných údajov sprostredkovateľa, ktorý bude spracúvať osobné údaje v mene spoločnosti SWAN. Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje len v rozsahu a za podmienok dojednaných so spoločnosťou SWAN v písomnej zmluve alebo v písomnom poverení. Údaje o sprostredkovateľoch sú zverejnené na Internetovej stránke spoločnosti SWAN. Poverenie nového sprostredkovateľa spoločnosť SWAN oznamuje Účastníkom rovnako zverejnením identifikačných údajov sprostredkovateľa na Internetovej stránke spoločnosti SWAN.
- 11.4 Spoločnosť SWAN sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o Účastníkovi v súlade s Nariadením a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a okrem prípadov ustanovených týmito predpismi, Všeobecnými podmienkami, Zmluvou alebo inak dohodnutých s Účastníkom ich nebude oznamovať tretím osobám.
- 11.5 Doba uchovávaní osobných údajov, ktorá je v prípade osobných údajov v rozsahu titul, meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu, fakturačná adresa, rodné číslo, číslo dokladu totožnosti a štátna príslušnosť na účel uzatvorenia a plnenia Zmluvy desať (10) rokov od ukončenia Zmluvy, a v prípade vyjadrenia súhlasu so spracovaním osobných údajov na marketingové účely v rozsahu titul, meno, priezvisko, kontaktná poštová adresa, kontaktné telefónne číslo a kontaktná adresa elektronickej pošty, na tri (3) roky odo dňa vyjadrenia súhlasu na spracovanie osobných údajov na

- marketingové účely,
- 11.6 Účastník má právo (i) požadovať od spoločnosti SWAN prístup k svojim osobným údajom podľa Článku 15 Nariadenia, (ii) na opravu osobných údajov podľa Článku 16 Nariadenia, (iii) na výmaz osobných údajov podľa Článku 17 Nariadenia, (iv) na obmedzenie spracúvania osobných údajov podľa Článku 18 Nariadenia (v) namietať spracúvanie osobných údajov podľa Článku 21 Nariadenia a (vi) na prenosnosť osobných údajov podľa Článku 20 Nariadenia,

Článok 12 **Identifikácia osôb**

- 12.1 Tento článok sa týka identifikácie všetkých tých Zájemcov, ktorí ešte nemajú spoločnosť SK-NIC pridelené ID číslo, a teda s ktorými spoločnosť SWAN uzatvorí Rámcovú zmluvu a/alebo Zmluvu o registrácii a správe domény. Aby sa predišlo pochybnostiam, tento článok Všeobecných podmienok sa týka len tých Zájemcov, ktorí majú záujem o predelenie ID čísla prostredníctvom spoločnosti SWAN za účelom registrácie domény u spoločnosti SK-NIC.
- 12.2 V prípade, ak je Zájemca fyzickou osobou s trvalým bydliskom v Slovenskej republike, alebo Českej republike, je za účelom záväznej Objednávky povinný doručiť spoločnosti SWAN Objednávku s úradne overeným podpisom. Aby sa predišlo pochybnostiam, Objednávka bez úradne overeného podpisu nie je pre spoločnosť SWAN relevantná, a teda ani záväzná.
- 12.3 V prípade, ak je Zájemca právnickou osobou so sídlom v Slovenskej republike, alebo Českej republike, je za účelom záväznej Objednávky povinný doručiť spoločnosti SWAN nasledovné dokumenty:
- 12.3.1 Výpis z príslušného obchodného registra/obchodného rejstříka, prípadne iného obdobného verejného registra v ktorom je Zájemca zapísaný, použiteľného na právne úkony, ktorý nie je starší ako jeden mesiac odo dňa doručenia Objednávky spoločnosti SWAN, a súčasne
- 12.3.2 Objednávku s úradne overeným podpisom štatutára Zájemcu. V prípade konania za Zájemcu na základe plnomocenstva musí byť podpis na tomto plnomocenstve úradne overený.
- Aby sa predišlo pochybnostiam, aby bola Objednávka pre spoločnosť SWAN relevantná, musia byť súčasne splnené obidve podmienky uvedené v tomto bode Všeobecných podmienok.
- 12.4 V prípade, ak je Zájemca fyzickou osobou s trvalým bydliskom v niektorom z členských štátov Európskej únie, v štáte tvoriacom Európsky hospodársky priestor alebo v členskom štáte Európskeho združenia voľného obchodu, je za účelom záväznej Objednávky povinný doručiť spoločnosti SWAN Objednávku v anglickom znení s úradne overeným podpisom s pripojením apostilu (nie je potrebné potvrdenie zastupiteľským úradom Slovenskej republiky). Aby sa predišlo pochybnostiam, Objednávka bez úradne overeného podpisu, resp. apostilu nie je pre spoločnosť SWAN relevantná.
- 12.5 V prípade, ak je Zájemca právnickou osobou so sídlom v niektorom z členských štátov Európskej únie, v štáte tvoriacom Európsky hospodársky priestor alebo v členskom štáte Európskeho združenia voľného

obchodu, je za účelom záväznej Objednávky povinný doručiť spoločnosti SWAN nasledovné dokumenty:

- 12.3.3 Výpis z príslušného verejného registra, v ktorom je Zájemca zapísaný, použiteľného na právne úkony, ktorý nie je starší ako jeden mesiac odo dňa doručenia Objednávky spoločnosti SWAN. Uvedený výpis z príslušného verejného registra musí byť v anglickom znení a musí byť k nemu pripojený apostil, a súčasne
- 12.3.4 Objednávku v anglickom znení s úradne overeným podpisom štatutára Zájemcu s pripojením apostilu (nie je potrebné potvrdenie zastupiteľským úradom Slovenskej republiky). V prípade konania za Zájemcu na základe plnomocenstva v anglickom znení musí byť podpis na tomto plnomocenstve úradne overené s pripojením apostilu.

Aby sa predišlo pochybnostiam, aby bola Objednávka pre spoločnosť SWAN relevantná, musia byť súčasne splnené obidve podmienky uvedené v tomto bode Všeobecných podmienok.

Článok 13 **Sankcie**

- 13.1 V prípade omeškania Užívateľa s akoukoľvek úhradou v zmysle Zmluvy o poskytovaní služieb alebo Všeobecných podmienok má spoločnosť SWAN nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.
- 13.2 V prípade, že Užívateľ neuhradí dlžnú sumu ani po zaslaní upomienky s poskytnutím dodatočnej primeranej lehoty, spoločnosť SWAN je oprávnená dlžnú sumu vymáhať prostredníctvom miestne a vecne príslušného súdu

Článok 14 **Zmeny a platnosť Všeobecných podmienok**

- 14.1 Spoločnosť SWAN je oprávnená Všeobecné podmienky a Cenník jednostranne meniť.
- 14.2 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny alebo doplnenia Všeobecných podmienok, resp. Cenníka, spoločnosť SWAN zverejní nové znenie Všeobecných podmienok, resp. Cenníka na svojom webovom sídle alebo v mieste svojho obchodného zastúpenia, a to minimálne jeden mesiac pred účinnosťou tejto zmeny alebo doplnenia.
- 14.3 Pokiaľ Užívateľ nesúhlasí so zmenou Všeobecných podmienok, resp. Cenníka, má právo zrušiť Zmluvu o poskytovaní služieb odstúpením od nej, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok, resp. Cenníka. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy o poskytovaní služieb nastanú ku dňu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok, resp. Cenníka.
- 14.4 Všeobecné podmienky, resp. Cenník platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Užívateľom a spoločnosťou SWAN založeného Zmluvou o poskytovaní služieb a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.
- 14.5 Ak sa niektoré ustanovenie Všeobecných podmienok

stane vo vymedzenom rozsahu neplatné, neúčinné resp. nevykonateľné, ostatné ustanovenia, týmto nedotknuté, zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Spoločnosť SWAN v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.

Článok 15

Spoločné a záverečné ustanovenia

- 15.1 Text Všeobecných podmienok v slovenskom jazyku je záväzný. Všeobecné podmienky sú spolu s Cenníkom neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní služieb.
- 15.2 Tieto Všeobecné podmienky, ako aj Cenník, budú poskytnuté Užívateľovi pred uzatvorením Zmluvy o poskytovaní služieb.
- 15.3 Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 1. 1. 2022.

