

**Príloha č. 6****Všeobecné štandardy úrovne poskytovaných služieb  
na letisku M.R.Štefánika Bratislava  
(Service Level Agreement; ďalej len „SLA“)****Článok 1.****Úvodné ustanovenia****1.1. Preambula**

Účelom tohto SLA je úprava štandardov úrovne služieb, poskytovaných cestujúcim a ostatnej verejnosti na Letisku M.R. Štefánika Bratislava zo strany Nájomcov ako prevádzkovateľov jednotlivých obchodných priestorov (prevádzok), spôsob kontroly úrovne kvality poskytovaných služieb a stanovenie postupov za účelom nápravy zistených nedostatkov. Okrem povinností vyplývajúcich zo Zmluvy a VOP sa Prenajímateľ a Nájomca zaväzujú dodržiavať aj podmienky uvedené v tomto SLA.

Tieto SLA tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.

**1.2. Definície a pojmy**

Pre účely tohto SLA a právneho vzťahu medzi Prenajímateľom a Nájomcom sa použijú, okrem definícií a pojmov ustanovených v Zmluve a vo VOP, aj tieto:

**ID karta** – identifikačná karta, vydaná Prenajímateľom pre personál Nájomcu, ktorá ho oprávňuje k vstupu do príslušnej oblasti a zóny Letiska;

**Prevádzka** – nebytový priestor, ktorý slúži na obchodné účely, najmä predajne tovaru akéhokoľvek druhu ako kaviarne, bary, kiosky;

**Mystery shopper** – osoba, ktorá na základe písomného poverenie/určenia Prenajímateľa vykonala kontrolu (Mystery shopping) podľa článku 3. tohto SLA.

**Letná sezóna** - mesiace: máj, jún, júl, august, september;

**Zimná sezóna** – mesiace: október november, december, január, február, marec, apríl.

**Článok 2.****Štandardy úrovne poskytovaných služieb**

**2.1.** Nájomca sa zaväzuje dodržiavať, okrem povinností ustanovených v Zmluve a vo VOP, aj nižšie uvedené štandardy úrovne poskytovaných služieb, a to:

- a) zabezpečiť, aby bol personál Nájomcu vždy a za každých okolností označený ID kartou Prenajímateľa na viditeľnom mieste;
- b) zabezpečiť, aby personál Nájomcu obsluhoval vždy a za každých okolností ustrojený v čistej rovnošate;
- c) zabezpečiť dostatočne širokú škálu a množstvo ponúkaného sortimentu tovarov v zodpovedajúcej kvalite, pričom minimálny rozsah Nájomcom ponúkaného sortimentu, s ktorým Prenajímateľ súhlasí, a ktorý je Nájomca povinný zabezpečiť v každom

**Attachment no. 6****General standards of level of services provided at M. R. Štefánik Airport in Bratislava (Service Level Agreement; hereinafter as the „SLA“)****Article 1.****Preliminary provisions****1.1. Preamble**

The purpose of this SLA is to regulate standards of level of services provided to passengers and public at M.R. Štefánik Airport in Bratislava by Lessees as operators of individual commercial premises (business premises), way of control of quality level of provided services and to determine procedures in order to remedy the identified shortcomings. In addition to obligations resulting from the Contract and GTC, Lessor and Lessee undertake to observe also the terms stipulated in this SLA.

This SLA forms an inseparable part of the Contract.

**1.2. Definitions**

In addition to the definitions stipulated in the Contract and GTC, also the following definitions listed below shall be used for the purposes of this SLA and legal relationship between Lessor and Lessee:

**ID card** – identification card issued by Lessor for personnel of Lessee, which entitles them to entry into the respective area and zone of the Airport;

**Business premises** – non-residential premises that are used for commercial purposes, mainly shops of any kind, such as cafes, bars, kiosks;

**Mystery shopper** – person who is authorized by written authorization / commission of Lessor to perform control (Mystery shopping) according to article 3. of this SLA.

**Summer season** - months: May, June, July, August, September;

**Winter season** – months: October, November, December, January, February, March, April.

**Article 2.****Standards of level of provided services**

**2.1.** Lessee undertakes to observe, in addition to obligations stipulated in the Contract and GTC, also the following standards of level of provided services:

- a) to ensure that Lessee's personnel will always and under all circumstances visibly wear ID cards of Lessor;
- b) to ensure that Lessee's personnel will always and under all circumstances wear clean uniform while serving;
- c) to ensure sufficiently wide range and amount of offered assortment of goods in adequate quality; the minimum extent of goods and services offered by Lessee, with which Lessor agrees, and which shall be ensured by Lessee at all times during term of the lease relationship, is

<p>momente trvania nájomného vzťahu, je uvedený v Prílohe č. 4 Zmluvy;</p> <p>d) zabezpečiť, aby boli kedykoľvek v priebehu trvania Zmluvy tovary a/alebo služby označené cenou na viditeľnom mieste (tzn. povinnosť viesť cenník);</p> <p>e) udržiavať Prevádzku v čistom, estetickom a usporiadanom stave a zabezpečiť primeraný komfort návštevníkov prevádzky.</p> <p>f) zabezpečiť, aby boli oznamy, nápisy a iné označenia, majúce prevádzkový a výlučne dočasný charakter (napr. uzatvorenie prevádzky z dôvodu prestávky, technickej poruchy; ďalej len „<b>Dočasné prevádzkové nápisy</b>“), vystavené v Prevádzke, prevedené takto: v programe MS Word, jazyk slovenský aj anglický, typ písma Verdana, veľkosť písma 14 pt, farba čierna, formát tlače A4, papier biely, zaliate v čirej fólii. Nájomca nie je oprávnený používať ručne prevedené Dočasné prevádzkové nápisy, či nápisy prevedené v rozpore s vyššie uvedeným; v opačnom prípade si Prenajímateľ vyhradzuje právo nariadiť ich úpravu a v odôvodnených, výnimočných prípadoch aj ich odstránenie. Nájomca je povinný vykonať úpravu resp. odstrániť nevhodné Dočasné prevádzkové nápisy bezodkladne od vznesenia výhrady, inak sa jedná o prípad podľa článku 6. ods. 6.1.1. písm. a) SLA. Ustanovenie tohto bodu o Dočasných prevádzkových nápisoch sa nevzťahuje na dočasné obchodné akcie ponúkaných tovarov a/alebo služieb, ktoré môžu byť umiestnené výlučne vo vnútri prevádzky alebo pred vstupom do prevádzky Nájomcu na vhodných nosičoch reklamnej informácie (napr. na reklamných stojanoch výrobcov/dodávateľov určitých tovarov a/alebo služieb; v opačnom prípade je Prenajímateľ oprávnený nariadiť odstránenie nápisov o dočasných obchodných akciách, a to bezodkladne od vznesenia výhrady. V prípade nerešpektovania nariadenia Prenajímateľa sa jedná o prípad podľa článku 6. ods. 6.1.1. písm. a) SLA;</p> <p>g) zabezpečiť, aby boli oznamy majúce prevádzkový charakter (napr. otváracie hodiny, označenie zodpovedného zástupcu prevádzky; ďalej len „<b>Trvalé prevádzkové nápisy</b>“) zverejnené v slovenskom aj anglickom jazyku a spôsobom, ktorý bude korešpondovať s celkovým dizajnom prevádzky, nachádzajúcej sa na/v Predmete nájmu, najskôr po tom, čo s ich vystavením/použitím Prenajímateľ vyslovil súhlas, a to písomnou formou; v opačnom prípade je Prenajímateľ oprávnený nariadiť odstránenie Trvalých prevádzkových nápisov, a to bezodkladne od vznesenia výhrady. V prípade nerešpektovania nariadenia Prenajímateľa sa jedná o prípad podľa článku 6.</p>	<p>stipulated in <u>Attachment no. 4</u> to the Contract;</p> <p>d) to ensure that goods and / or services will be anytime during the term of this Contract visibly marked by their price (i.e. duty to keep the price list);</p> <p>e) to keep up the Business premises in clean, aesthetic and tidy condition and to ensure adequate comfort of visitors of the Business premises;</p> <p>f) to ensure that any notices, signs and other markings, having operational and solely temporary character (e. g. closing of the Business premises because of breaks, technical failure; hereinafter only as the „<b>Temporary operational notices</b>“), will be displayed in the Business premises and performed as follows: in program MS Word, in both Slovak and English languages, font Verdana, size 14 pt, font colour black, printing format A4, white papery, heat-sealed in a clear plastic film. Lessee is not entitled to use any hand-written Temporary operational notices or signs made in contradiction with the abovementioned; otherwise Lessor reserves the right to order their adjustment and in legitimate and exceptional cases also their removal. Lessee is obliged to adjust or remove improper Temporary operational notices without undue delay after raising an objection; otherwise it shall be considered for case according to article 6. sec. 6.1.1. letter a) of SLA. The provision of this section on Temporary operational notices shall not apply to temporary business events for offered goods and / or services, which may be placed exclusively inside of the Business premises or in front of the entry into the Business premises of Lessee and on proper advertisement carriers (e. g. on advertising stands of manufacturers/suppliers of certain goods and/or services; otherwise Lessor is entitled to order removal of notices on temporary business events, without undue delay after raising an objection. In case the order of Lessor will not be respected by Lessee, it shall be considered for case according to article 6. sec.6.1.1.letter a) of SLA;</p> <p>g) to ensure that notices of operational character (e. g. opening hours, identification of responsible agent in charge of the trade; hereinafter as the „<b>Permanent operational notices</b>“) will be published in both Slovak and English languages and in a way corresponding to general design of the Business premises located on/in the Subject of Lease, not sooner than after Lessor expresses its approval with their display/usage in a written form; otherwise Lessor is entitled to order removal of Permanent operational notices without undue delay after raising an objection. In case the order of Lessor will not be respected, it shall be considered for case according to article 6. sec. 6.1.1. letter a) of</p>
---	---

- ods. 6.1.1. písm. a) SLA;
- h) zabezpečiť zo strany Prenajímateľa predchádzajúce písomné odsúhlasenie v prípade (i) výberu inventáru (t.j. zariadenia) Prevádzky, a to pred jej otvorením a v priebehu doby trvania nájmu (ii) akéhokoľvek nového, dodatočného inventáru Prevádzky alebo (iii) v prípade premiestnenia inventáru v rámci takej časti Prevádzky Nájomcu, ktorá je verejne prístupná alebo viditeľná;
  - i) zabezpečiť, aby kaviarenské prevádzky a prevádzky s občerstvením (tzn. Prevádzky s pohostinskými službami) boli prevádzkované výlučne s obsluhou;
  - j) zabezpečiť dostatočné vyškolenie personálu Nájomcu v oblasti komunikácie so zákazníkom tak, aby boli služby Nájomcu, poskytované jeho personálom na zodpovedajúcej úrovni, tzn. profesionálne, proklientsky, úslužne, rešpektujúc pravidlá slušného správania a zásady, ktoré sú pri styku so zákazníkom bežne uznávané;
  - k) zabezpečiť v Predmete nájmu možnosť bezhotovostného platobného styku prostredníctvom POS terminálu a akceptovať všetky platobné karty bežne prijímané v obchodnom/platobnom styku na území SR;
  - l) dôsledne plniť povinnosti v zmysle platných právnych predpisov (napr. zákon č. 289/2008 Z.z. o používaní elektronickej registračnej pokladnice v platnom znení, zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení);
  - m) uviesť do cenníka alebo na iné vhodné (viditeľné) miesto v rámci Prevádzky, že pre prípad neposkytnutia príjmového pokladničného dokladu zákazníkovi zo strany personálu Nájomcu, zákazník nie je povinný za tovar a/alebo službu zaplatiť.

### Článok 3.

#### Kontrola dodržiavania štandardov úrovne poskytovaných služieb

3.1. Prenajímateľ bude vykonávať kontroly dodržiavania štandardov úrovne poskytovaných služieb (ďalej len „Mystery shopping“). Mystery shopping bude vykonávať výlučne Prenajímateľom písomne poverený Mystery shopper.

3.2. Z Mystery shopping-u bude vždy vyhotovený písomný záznam, hodnotiaci najmä:

- (i) Personál: rýchlosť, ústretovosť/úslužnosť, správanie sa, úroveň cudzieho jazyka, úpravu zovňajška, spôsob a úroveň obsluhy;
- (ii) Prevádzku: čistotu Prevádzky, atmosféru, čistotu inventáru;
- (iii) Ceny a účtovanie: ponukové listy, označenie tovaru a/alebo služieb cenovkami (vedenie cenníka), vydávanie pokladničných dokladov, súlad pokladničného dokladu s cenníkom resp. cenovkami;

SLA;

- h) to ensure prior written approval of Lessor in the following cases: (i) choice of inventory (i.e. equipment) of Business premises, before its opening as well as during the term of the lease (ii) any new, additional inventory of the Business premises, or (iii) in case of relocation of inventory within such part of the Business premises of Lessee, which is publicly accessible or visible;
- i) to ensure the operation of cafes and business premises with refreshments (i. e. Business premises with catering services) only with serving personnel;
- j) to ensure an adequate training of Lessee's personnel in the field of communication with customer in order to provide services by Lessee's personnel on corresponding level, it means professionally, in client's favour, obligingly, respecting the rules of good conduct and principles generally accepted in a contact with customer;
- k) to ensure option of cashless payments through POS terminal in the Subject of Lease and acceptance of all payment cards commonly accepted in trade and payments on the territory of the Slovak republic;
- l) to strictly fulfil obligations pursuant to legislation in force (e. g. Act no. 289/2008 Coll. on use of electronic cashier register as amended, Act no. 250/2007 Coll. on consumer protection as amended);
- m) to include in the price list or display at other proper (visible) place in the Business premises the information that in case if the customer does not receive a receipt from Lessee's personnel, he or she is not obliged to pay for goods and/or services.

### Article 3.

#### Control of observance of standards of level of provided services

3.1. Lessor shall perform controls of observance of standards of level of provided services (hereinafter as the „Mystery shopping“). Only the Mystery shopper authorized by Lessor in writing will perform Mystery shopping.

3.2. There will always be executed a written record from Mystery shopping, which shall assess mainly:

- (i) Personnel: speed, helpfulness/obligingness, behaviour, level of foreign language, grooming, method and level of service;
- (ii) Business premises: cleanness of Business premises, atmosphere, cleanness of inventory;
- (iii) Prices and billing: tender offers, marking of goods and/services by tags (keeping of pricelist), issue of cashier receipts, compliance of cashier receipts with pricelist or tags;



- (iv) Množstvo a kvalitu ponúkaného sortimentu (tzn. či je dodržaný aspoň minimálny rozsah Nájomcom ponúkaného sortimentu);
- (v) Celkový dojem zákazníka / Mystery shopper-a;
- (vi) Ostatné štandardy úrovne poskytovaných služieb, definované v článku 2. tohto SLA.

**3.3.** Písomný záznam z Mystery shopping-u bude Nájomcovi doručený osobne alebo poštou. V prípade, ak pri osobnom doručovaní Nájomca odmietne záznam prevziať, táto skutočnosť sa v ňom zaznamená. V prípade výhrad k obsahu záznamu sa k nemu Nájomca môže vyjadriť v lehote 5 (slovom: piatich) pracovných dní odo dňa jeho doručenia.

**3.4.** Prenajímateľ bude záznamy pravidelne:

- (i) vyhodnocovať;
- (ii) v prípade nedostatkov navrhovať spôsob nápravy s ohľadom na SLA a kontrolovať zjednanie nápravy.

**3.5.** Prenajímateľ založí tzv. Kartu Nájomcu, ktorá bude slúžiť na zaznamenávanie všetkých aspektov spolupráce medzi Prenajímateľom a Nájomcom, napríklad príležitostné špeciálne akcie, vykonané Mystery shoppingy, pochvaly a sťažnosti, prijaté od klientov (cestujúcich a ostatnej verejnosti).

**3.6.** Prenajímateľ bude zvolávať stretnutia Nájomcov; frekvenciu stretnutí určí Prenajímateľ podľa potreby. Predmetom stretnutí Nájomcov bude predovšetkým vyhodnocovanie spolupráce, úrovne poskytovaných služieb, prijímanie návrhov na vylepšenie spolupráce, voľná diskusia Nájomcov s Prenajímateľom.

#### **Článok 4.**

##### **Motivačný program a podpora predaja**

**4.1.** Prenajímateľ vypracuje motivačný program, v rámci ktorého bude vyhodnocovať úroveň služieb poskytovaných Nájomcom, najmä na základe Mystery shopping-ov podľa článku 3. tohto SLA. Motivačný program môže byť priebežne pozmeňovaný, dopĺňaný alebo nahrádzaný krátkodobými motivačnými akciami.

**4.2.** Prenajímateľ zverejní názov Prevádzky Nájomcu spolu s logom, kontaktnými údajmi, prípadne so stručným popisom charakteru Prevádzky, na svojich internetových stránkach [www.bts.aero](http://www.bts.aero).

**4.3.** Prenajímateľ bude na základe informácií získaných od cestujúcich, ostatnej verejnosti a Mystery shopper-ov 1-krát mesačne vyhodnocovať 3 (slovom: tri) najlepšie prevádzky. Trom najlepším Nájomcom mesiaca môže Prenajímateľ poskytnúť na najbližší nasledujúci mesiac reklamný priestor na monitoroch nad check-in pultmi v odbavovacej časti odletovej haly (terminálu); tento reklamný priestor bude poskytnutý zdarma. Poskytnutie reklamného priestoru je podmienené existenciou voľnej kapacity v čase, keď by k plneniu Prenajímateľa malo dôjsť.

**4.4.** Prenajímateľ bude vydávať informačné materiály, v ktorých bude informovať cestujúcich a ostatnú verejnosť o službách poskytovaných Nájomcami na Letisku. Pri propagácii Nájomcov budú uprednostnení predovšetkým tí Nájomcovia, ktorí

- (iv) Amount and quality of offered assortment (it means whether at least the minimum extent of assortment offered by Lessee is respected);
- (v) the overall impression of the customer / Mystery shopper;
- (vi) other standards of level of provided services which are stipulated in article 2. of this SLA.

**3.3.** The written record of Mystery shopping shall be delivered to Lessee personally or by mail. In case if Lessee refuses to accept the record delivered personally, this fact shall be recorded in the record. In case of any objections to the content of the record, Lessee is entitled to express his statement within the period of 5 (in words: five) business days from day of its delivery.

**3.4.** Lessor shall regularly:

- (i) evaluate the records;
- (ii) in case of shortcomings propose a way of their remedy with respect to SLA and supervise performance of remedy.

**3.5.** Lessor shall keep in files so called Lessee's Record, which shall be used for recording of all aspects of cooperation between Lessor and Lessee, for example occasional special events, performed Mystery shopping, praises and complaints, received from customers (passengers and public).

**3.6.** Lessor shall convene meetings of Lessees; Lessor shall determine frequency of meetings as required. Subject of meetings of Lessees will be primarily evaluation of cooperation, level of provided services, acceptance of proposals on improvement of cooperation, open discussion of Lessees with Lessor.

#### **Article 4.**

##### **Motivational program and sales promotion**

**4.1.** Lessor will draft a motivational program, in which level of services provided by Lessee will be evaluated, mainly on the basis of Mystery shopping according to article 3. of this SLA. Motivational program may be continually amended, supplemented or replaced by short-term motivational actions.

**4.2.** Lessor publishes the name of Lessee's Business premises together with its logo, contact details, or also with brief description of character of Business premises, on its internet web pages [www.bts.aero](http://www.bts.aero).

**4.3.** Lessor will once a month evaluate 3 (in words: three) best Business premises based on information gained from passengers, other public and Mystery shoppers. Three best Lessees of the month may gain from Lessor advertising space on monitors above check-in desks in departure lounge (terminal); this advertising space will be provided free of charge under the condition that Lessor will have free spaces at the time when he should provide such space.

**4.4.** Lessor will publish information materials, in which passengers and public will be informed on services provided by Lessees at the Airport. Particularly those Lessees, who reached in the last period the best level of assessment, shall have priority in promotion.

dosiahli v uplynulom období najlepšiu úroveň hodnotenia.

## Článok 5.

### Benefity pre zamestnancov Letiska

5.1. V záujme posilnenia obchodných aktivít dohodli zmluvné strany nasledovné benefity pre zamestnancov Prenajímateľa:

- a) Nájomca sa zaväzuje poskytnúť zamestnancom Prenajímateľa, ktorí sa preukážu platnou ID kartou Prenajímateľa, zľavu z cien ponúkaných tovarov a/alebo služieb Nájomcu, ktorej výška bude určená osobitne v Zmluve;
- b) Prenajímateľ sa zaväzuje zabezpečiť dostatočnú propagáciu uvedeného benefitu medzi zamestnancami Letiska.

## Článok 6.

### Sankcie

6.1. Druhy porušení štandardov úrovne poskytovaných služieb:

6.1.1. Za menej závažné porušenie štandardov úrovne poskytovaných služieb sa považujú najmä nižšie uvedené nedostatky:

- a) nevykonanie nápravy vo vzťahu k použitiu nevhodných Dočasných prevádzkových nápisov alebo Trvalých prevádzkových nápisov alebo nápisov o dočasných akciách, a to napriek výzve Prenajímateľa podľa článku 2. ods. 2.1. písm. f) alebo g) SLA;
- b) nenáležité ustrojenie personálu Nájomcu (nepoužitie rovnošaty);
- c) (čo aj) drobné premiestnenie inventáru Prenajímateľa bez jeho predchádzajúceho súhlasu;
- d) nezabezpečenie predchádzajúceho súhlasu v prípade podľa článku 2., ods. 2.1. písm. h) SLA;
- e) nedodržanie čistoty a poriadku v Prevádzke, (najmä interiéru prevádzky inventáru, používaných, zariadení/prístrojov, „servírovacieho vybavenia“);
- f) neposkytnutie obsluhy pri stole bez toho, aby bola Prevádzka zjavne vyťažená, do 10 min.;
- g) nedodržanie minimálneho rozsahu Nájomcom ponúkaného sortimentu, ktorý tvorí Prílohu č. 4 Zmluvy; to neplatí a o menej závažné porušenie sa nejedná, ak Nájomca Prenajímateľovi hodnoverným spôsobom preukáže, že daný druh tovaru neponúka z dôvodov na strane zmluvného dodávateľa;
- h) neznalosť anglického jazyka (viď článok 9. ods. 9.2.1.2. písm. (iv) VOP);
- i) porušenie povinnosti zaviesť POS terminál, stanovenej v článku 2. ods. 2.1. písm. k) SLA.

6.1.2. Za závažné porušenie štandardov úrovne poskytovaných služieb sa považuje:

- a) neposkytnutie pokladničného dokladu (porušenie povinnosti vyplývajúcej z článku 2.

## Article 5.

### Benefits for employees of the Airport

5.1. In order to enhance business activities Contractual parties agreed on following benefits for Lessor's employees:

- a) Lessee undertakes to offer discount, to employees of Lessor who identify themselves with valid ID card of Lessor, on prices of goods and/or services offered by Lessee; the discount shall be agreed individually in the Contract;
- b) Lessor undertakes to ensure an adequate promotion of the respective benefit among the employees of the Airport.

## Article 6.

### Sanctions

6.1. Types of violations of standards of level of provided services:

6.1.1. For less serious breach of standards of level of provided services shall be considered mainly the shortcomings stated below:

- a) failure to remedy in relation to use of improper Temporary operational notices or Permanent operational notices or notices on temporary events, despite the request of Lessor according to article 2. sec. 2.1. letter f) or g) of SLA;
- b) improper grooming of Lessee's personnel (absence of uniforms);
- c) (even) small relocation of Lessor's inventory without Lessor's prior consent;
- d) failure to secure prior consent in case under article 2., sec. 2.1. letter h) of SLA;
- e) failure to maintain cleanliness and order in Business premises, (mainly interior of Business premises, inventory, used devices/machines, „serving equipment“);
- f) failure to provide service at the table within 10 minutes, although Business premises are clearly not busy;
- g) failure to comply with minimum extent of by Lessee offered assortment, which forms the Attachment no. 4 to the Contract; this shall not apply and for less serious breach shall not be considered, if Lessee proves to Lessor in a verifiable way that the respective sort of goods is not offered because of reasons on the side of contractual supplier;
- h) lack of knowledge of English language (see article 9. sec. 9.2.1.2. letter (iv) of GTC);
- i) breach of duty to implement POS terminal, stipulated in article 2. sec. 2.1. letter k) SLA.

6.1.2. For serious breach of standard levels of provided services shall be considered:

- a) failure to provide receipt from cashier registry (breach of duty resulting from article 2. sec. 2.1.

- ods. 2.1. písm. l) SLA);
- b) nedodržovanie hygienických noriem;
  - c) prípad, ak sa ktorýkoľvek z menej závažných nedostatkov (okrem menej závažného porušenia podľa ods. 6.1.1. písm. f) a h) tohto článku), aj po napomenutí Prenajímateľom, zopakuje aspoň 2 (slovom: dva) krát v priebehu príslušnej Zimnej alebo Letnej sezóny.

**6.1.3.** Za porušenie alebo nedodržanie štandardov úrovne poskytovaných služieb môže Prenajímateľ voči Nájomcovi uplatniť v každom jednotlivom prípade nasledovné sankcie:

- a) za menej závažné porušenie podľa ods. 6.1.1. písm. a) až g) a i) tohto článku zmluvnú pokutu vo výške 150,- EUR (slovom: jednostopäťdesiat eur);
- b) za závažné porušenie zmluvnú pokutu vo výške 1 000,- EUR (slovom: jedentisíc eur).

**6.1.4.** Bez ohľadu na uplatnenie/neuplatnenie sankcií podľa ods. 6.1.3. tohto článku, bude Prenajímateľ, v prípade porušenia povinností, vyplývajúcich zo SLA, postupovať nasledovne:

- (i) Nájomcovi doručí osobne alebo doporučenou poštou písomné napomenutie, v ktorom bude uvedená primeraná lehota na odstránenie vytknutého nedostatku;
- (ii) v prípade, ak sa vyskytne 2. (slovom: druhé) menej závažné porušenie, Prenajímateľ doručí Nájomcovi 2. (slovom: druhé) napomenutie;
- (iii) v prípade 3. (slovom: tretieho) menej závažného porušenia sa toto považuje už za závažné porušenie a Prenajímateľ môže uplatniť právo na odstúpenie od Zmluvy v zmysle podmienok, uvedených v článku 10. ods. 10.3.1. písm. k) VOP; právo odstúpiť od Zmluvy sa uplatní aj v ostatných prípadoch, ktoré sú v tomto článku definované ako závažné porušenia Zmluvy (ods. 6.1.2. písm. a) alebo b) tohto článku SLA) vo vzťahu ku ktorým Prenajímateľ môže odstúpiť okamžite, bez potreby predchádzajúceho napomenutia.

## Článok 7.

Tieto SLA môžu byť za trvania právneho vzťahu zo zmenené len na základe vzájomnej dohody Zmluvných strán. Ak Prenajímateľ v priebehu trvania nájmu prijme nové SLA, budú sa nimi spravovať práva a povinnosti v zmysle Zmluvy, uzavretej pred ich účinnosťou, len za predpokladu, ak s novými SLA Nájomca prejaví súhlas dodatkom k Zmluve.

Tieto SLA nadobúdajú platnosť dňom ich zverejnenia na webovom sídle Prenajímateľa, t.j. 15. mája 2012 a účinnosť 1. júna 2012; právne účinky vo vzťahu k Nájomcovi však nadobúdajú dňom uzavretia Zmluvy, ktorej sú neoddeliteľnou súčasťou.

letter l) of SLA);

- b) failure to comply with hygiene standards;
- c) case, if any of the less serious shortcomings (except for less serious breach according to sec. 6.1.1. letter f) and h) of this article), even despite warning of Lessor, repeats at least 2 (in words: two) times during respective Winter or Summer season.

**6.1.3.** For breach or non-observance of standard of levels of provided services, Lessor may, in each individual case, apply against Lessee the following sanctions:

- a) for less serious breach according to sec. 6.1.1. letters from a) to g) and i) of this article the contractual penalty in the amount of 150,- EUR (in words: one hundred and fifty euro);
- b) for serious breach the contractual penalty in the amount of 1000,- EUR (in words: one thousand euro).

**6.1.4.** Regardless of application/non-application of sanctions according to sec. 6.1.3. of this article, Lessor shall, in case of breach of duties resulting from SLA, proceed as follows:

- (i) a written warning, in which an adequate period to remedy the reproached shortcoming will be set up, shall be delivered to Lessee personally or by registered mail;
- (ii) in case it comes to 2. (in words: second) less serious breach, Lessor delivers to Lessee 2. (in words: second) warning;
- (iii) in case of 3. (in words: third) less serious breach, this shall already be considered for serious breach and Lessor is entitled to use his right to withdraw from the Contract in accordance with conditions stipulated in article 10. sec. 10.3.1. letter k) of GTC; right to withdraw from the Contract shall be applied also in other cases, which are in this article specified as serious breach of the Contract (sec. 6.1.2. letter a) or b) of this article of SLA) in relation to which Lessor is entitled to withdraw immediately, without any previous warnings.

## Article 7.

This SLA may be amended during the term of legal relationship only on the basis of mutual agreement of the Contractual parties. If Lessor issues new SLA during the term of lease, it shall govern rights and duties in accordance with the Contract, concluded before it became effective, only under the condition that Lessee grants its approval with new SLA in an amendment to the Contract.

This SLA shall come into force on a day of its publishing on the webpage of Lessor, i.e. on 15 May 2012 and become effective on 1 June 2012; legal effects towards Lessee shall come into force on a day when the Contract was concluded; SLA forms an inseparable part of the Contract.