

Servisná zmluva č.3 SLA (Servisná zmluva)

- I. Poskytovateľ zabezpečí, aby najneskôr **do 1 pracovného dňa** odo dňa oznámenia o výpadku osvetlenia **v rozsahu celej obce**, začal práce a poruchu **odstránil najneskôr do 2 pracovných dní** od zahájenia prác.
- II. Poskytovateľ zabezpečí, aby najneskôr **do 2 pracovných dní** odo dňa oznámenia o výpadku osvetlenia **v rozsahu 6 svetelných miest až celá ulica, resp. exponované miesto typu námestie**, začal práce a poruchu **odstránil najneskôr do 5 pracovných dní** od zahájenia prác.
- III. Poskytovateľ zabezpečí, aby najneskôr **do 5 pracovných dní** odo dňa oznámenia o výpadku osvetlenia **v rozsahu 1 až 5 svetelných miest**, začal práce a poruchu odstránil **najneskôr do 10 pracovných dní** od zahájenia prác.

Pod štandardným pracovným dňom mimo pracovnej pohotovosti, sa rozumie čas od 6:30 do 14:30.

Poskytovateľ si vyhradzuje právo určiť inú primeranú lehotu pre odstránenie príčiny výpadku osvetlenia v prípade, kedy je dôvodom preukázateľne závažnejšia porucha na sústave verejného osvetlenia Poskytovateľa, resp. pretrvávajúce extrémne klimatické podmienky, pričom o identifikácii tejto situácie Poskytovateľ informuje Objednávateľa bezodkladne.

Pre stanovenie lehoty odstránenia poruchy je rozhodujúci čas nahlásenia výpadku osvetlenia. Ak Poskytovateľ písomne neoznámi Objednávateľovi iné kontaktné údaje pre nahlasovanie porúch, nahlasuje Objednávateľ alebo ním poverená osoba výpadok poskytovania služby na:

- Info linka poskytovateľa: 0800 123 332
- www.vypadokelektriny.sk