

Č. p.: ÚIA-52/2006-OddŠM

Zmluva
o poskytnutí služby pripojenia do siete
INTERNET
č. 26/801

evidenčné číslo poskytovateľa:.....
uzavretá v zmysle § 269 Obchodného zákonníka č 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov,
v zmysle § 43 zákona č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách a
na základe Zmluvy o uzavretí budúcej zmluvy č. 25/858

Číslo objednávky v SAP-R/3:

Článok I.
Zmluvné strany

1.1. Poskytovateľ: GiTy – Slovensko, a.s.
Jilemnického 8

036 01 MARTIN

Zastúpený: **Ing. Petrom ŠTUBŇOM**
podpredsedom predstavenstva
Ing. Františkom MIČUDOM
členom predstavenstva

IČO : 36 378 143
DIČ : 2020119046
IČ DPH: SK2020119046

Bankové spojenie: Tatrabanka, a.s.
číslo účtu: 2626370205/1100
Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina , oddiel: Sa, vložka číslo 10070/L

1.2. Objednávateľ: Slovenská republika
Ministerstvo obrany SR
Úrad pre investície a akvizície
Kutuzovova 8
832 47 Bratislava

Zastúpený: **Ing. Stanislavom MALÍKOM**
riaditeľom ÚIA MO SR

Vybavuje: Ing. Miroslav PETROVIČ rel.: 0960/322401
fax: 02/44452074

IČO: 30845572

Bankové spojenie : Štátna pokladnica
č.ú. 7000171215/8180



Článok II. Predmet zmluvy

2.1. Predmetom zmluvy je:

- 2.2.1 poskytovanie služieb prístupu do siete Internet pre objednávateľa poskytovateľom bez obmedzenia času, objemu prenášaných dát a počtu používateľov v dvoch prístupových bodoch s možnosťou zvýšenia komunikačnej rýchlosti na základe výzvy objednávateľa (ďalej len služby) prostredníctvom verejnej elektronickej komunikačnej siete spoločnosti GfTý. Komunikačná rýchlosť pripojenia v prístupovom bode Trenčín je 2 Mb/s a je v nej zahrnutá služba prístupu do SAP OSS. Komunikačná rýchlosť v prístupovom bode Bratislava je 2 Mb/s. Záložné spojenie v lokalite Trenčín a Bratislava.
- 2.2.2 zabezpečenie nevyhnutných sprievodných služieb spojených s poskytnutím služby prístupu do siete Internet poskytovateľom a to riešenie bezpečnostných incidentov počas celej doby prevádzky, zachytávanie útokov na servery účastníka na firewalloch GfTý, úpravy konfigurácií smerovačov a firewallov, podľa požiadaviek a potrieb objednávateľa počas celej doby prevádzky, help-line (poradenstvo) pri konfigurácii a správe firewallov v rozsahu 10 hodín mesačne, zálohovanie poštového servera v prípade výpadku vlastného zariadenia účastníka, služby nad rámec ponuky celý rozsah C - bloku IP adres.
- 2.2.3 Bodom odovzdania služby je el. rozhranie na modeme poskytovateľa v lokalitách Trenčín a Bratislava.

Článok III.

Spôsob a miesto plnenia, dodacia lehota a dodacie podmienky

- 3.1. Miestom plnenia zmluvy je VÚ 1117 StrKIS Trenčín a VÚ 1117 StrKIS Bratislava.
- 3.2. Oprávnenou osobou za objednávateľa na prevzatie predmetu zmluvy je veliteľ spojovacieho veliteľstva Nové Mesto nad Váhom, alebo ním poverená osoba.
- 3.3. Objednávateľ počas prevádzky bude služby využívať v súlade s „Všeobecnými podmienkami služieb poskytovateľa“ uvedeným v prílohe 2, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy. V prípade rozporu medzi prevádzkovým poriadkom a touto zmluvou platia ustanovenia tejto zmluvy. Pri zmene Všeobecných podmienok poskytovateľa dodá poskytovateľ bezodkladne návrh zmien objednávateľovi v písomnej forme, najneskôr však do 15 dní pred plánovaným uskutočnením tejto zmeny. O návrhu budú zmluvné strany rokovať po dohode bude táto zmena zaznamenaná doplnkom k zmluve o poskytovaní služby pripojenia do siete internet.
- 3.4. Služby budú poskytované nepretržite. Oznam o plánovaných nevyhnutných technologických prerušeníach prevádzky poskytovateľ doručí objednávateľovi včas, najneskôr 1 týždeň pred ich začiatkom. Technologické prerušenia budú mimo bežnej pracovnej doby, ktorá je stanovená na tieto účely v pracovné dni od 8:00 do 16:00.

Článok IV.

Cena a platobné podmienky

- 4.1. Cena za predmet zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zákona č.18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a je 178 917,00 Sk vrátane DPH (Stoosedemdesiatosem tisícdeväťstoosedemdesiat 00/100 Slovenských korún) a sú v nej zahrnuté všetky náklady poskytovateľa súvisiace so splnením predmetu zmluvy. Podrobná cenová kalkulácia je uvedená v prílohe 1, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
- 4.2. Po dodaní predmetu zmluvy, alebo jeho časti podľa čl. II. a po jeho prevzatí a akceptácii v mieste plnenia, vyhotoví poskytovateľ faktúru a odošle ju na adresu objednávateľa vo dvoch vyhotoveniach. K faktúre je povinný priložiť preberací akceptačný protokol podpísaný zástupcom objednávateľa a poskytovateľa.
- 4.3. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru na mesačné prevádzkové poplatky za služby pripojenia do Internetu pre jednotlivé lokality za každý mesiac v dohodnutej výške vrátane DPH najskôr v 5. deň nasledujúceho mesiaca po plnení.
- 4.4. Objednávateľ uhradí oprávnené účtované sumy do 30 dní odo dňa doručenia faktúry. Pre tento účel za deň úhrady faktúry sa považuje dátum odpísania platenej strany z účtu objednávateľa.
- 4.5. Objednávateľ je oprávnený vrátiť bez zaplatenia faktúru vystavenú poskytovateľom, ktorá je nesprávna alebo neúplná do dátumu jej splatnosti s uvedením dôvodu. Oprávneným vracaním faktúry prestáva plynúť lehota splatnosti. Nová lehota splatnosti začína plynúť odo dňa doručenia opravenej faktúry.

/s/
11.12.2011

/s/
11.12.2011

Článok V.

Záruky

- 5.1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že poskytované služby budú v súlade so všeobecnými podmienkami uvedenými v prílohe 2 tejto zmluvy. Objednávateľ si nad rámec všeobecných podmienok vyhradzuje právo zadať od poskytovateľa odstránenie nesúladu poskytovanej služby s podmienkami uvedenými v prílohe 2 v lehote siedmich (7) dní odo dňa písomného oznámenia takéhoto nesúladu objednávateľom.
- 5.2. Nesúlad sa nevzťahuje na problémy spôsobené nesprávnym používaním; vonkajšími zásahmi; použitím programového vybavenia iného než poskytovateľom dodaného; servisnými zásahmi, modifikáciami alebo premiestňovaním zariadení, ktoré vykonali osoby bez autorizácie poskytovateľa; ako aj prevádzkovaním zariadení, zabezpečujúcich prístup do Internetu, mimo parametrov uvedených v príslušnej dokumentácii zariadení. V takomto prípade poskytovateľ nezaručuje, že poskytovanie služby bude nepretržité a bezporuchové.
- 5.3. Ďalej sa nevzťahuje na programové vybavenie tretích strán, používané pri poskytovaní predmetu zmluvy, pokiaľ to nie je výslovne uvedené inak. Programové vybavenie tretích strán podľahá záručným podmienkam poskytovanými treťou stranou tak, ako je to uvedené v jeho dokumentácii.
- 5.4. Všetky poruchy a vady poskytovania služby prístupu do Internetu sa nahlásujú na - Dohľadové centrum tel.: +421/43/, 4288852 s následným potvrdením požiadavky faxom, fax.: +421/43/4288517.
- 5.5. Objednávateľ zabezpečí nepretržitú možnosť kontaktu na obe lokality na tel. číse 0960/402200 osoba prijímajúca hovor bude schopná zabezpečiť v režime 24/7/365 preverenie základnej funkcionality (dodávku el. energie, reštart zariadení objednávateľa) resp. zabezpečiť prístup poskytovateľa alebo tretích strán k zariadeniam.
- 5.6. Reakčná doba zásahu servisného technika pri poruche služieb je 8 hodín od preukázateľného nahlásenia poruchy služieb, s obnovením funkčnosti, alebo poskytnutím náhradného riešenia do 12 hodín. V prípade, že vznikne porucha prepojenia cez WAN sieť poskytovateľa v niektorej lokalite, ktorá znemožní objednávateľovi prenos údajov a trvanie poruchy prekročí stanovenú lehotu 12 hodín na odstránenie poruchy, objednávateľ má právo uplatniť si zľavu vo výške 20% z pravidelného mesačného poplatku, za každý deň, v ktorom sa vyskytla porucha. Zľava bude poskytnutá formou zníženia faktúrovanej sumy za nasledujúce fakturačné obdobie.

Článok VI.

Spolupôsobenie zmluvných strán

- 6.1. Poskytovateľ bude sledovať stav a kvalitu pripojenia a bezodkladne objednávateľovi ohlásí všetky chyby a riziká, ktoré ohrozujú alebo by mohli ohroziť riadnu prevádzku.
- 6.2. Obe zmluvné strany sa navzájom zaväzujú, že uchovávajú v dôvernosti a neodhalia tretej strane bez písomného súhlasu druhej strany informácie, ktoré vyplývajú z uzatvorenej zmluvy alebo ktoré sa dozvedia v súvislosti s jej plnením. Záväzok mlčanlivosti zmluvných strán platí aj po skončení tejto zmluvy.
- 6.3. Zmluvné strany majú právo uvádzať plnenie predmetu zmluvy iba na účely preukázania odborných referencií.
- 6.4. Objednávateľ bude súčinný pri administrácii (zdôvodnení použitia IP adres) voči RIPE.
- 6.5. Objednávateľ zabezpečí HW pripravenosť na pripojenie služby poskytovateľa na svoje náklady.

Článok VII.

Termín plnenia zmluvy

- 7.1. Zmluva sa uzatvára v súlade so zmluvou o budúcom poskytovaní služby pripojenia do siete internet č.25/858 na dobu určitú do 31.12.2006.
- 7.2. Zmluvu možno vypovedať iba písomnou formou i v prípade, že množstvo porúch pripojenia prekročí za mesiac 40 prevádzkových hodín. Vypovedná lehota je 1 mesiac a začína plynúť prvým dňom po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.

Článok VIII.

Zmluvné pokuty a úroky z omeškania

- 8.1. V prípade, že poskytovateľ nesplní lehoty plnenia, dohodnuté v tejto zmluve, uhradí objednávateľovi znížený pokutu vo výške 0,05% z ceny predmetu zmluvy za každý deň omeškania. Ak došlo k omeškaniu poskytovateľa s plnením predmetu zmluvy z dôvodu pôsobenia vyššej moci (živelná pohroma, vojnovy

konflikt, štrajk), objednávateľ neuplatní zmluvnú pokutu voči poskytovateľovi za dobu trvania vyššej moci (§374ObchZ)

- 8.2. V prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúry uhradí tento poskytovateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z neuhradenej sumy za každý deň omeškania.
- 8.3. V prípade, že poskytovateľ nevybaví uplatnenú reklamáciu v dohodnutej dobe podľa článku 5.1. tejto zmluvy, zaplatí objednávajúcemu zmluvnú pokutu vo výške 500,00 Sk za každý deň omeškania.
- 8.4. V prípade priznanej neoprávnenej reklamácie uplatňovanej zo strany objednávateľa uhradí objednávateľ poskytovateľovi náklady na riešenie neoprávnenej reklamácie.
- 8.5. Zmluvné pokuty a sankcie dohodnuté touto zmluvou hradí povinná strana nezávisle na tom, či a v akej výške vznikne druhej strane škoda. Základom pre výpočet pokuty sú ceny s DPH.
- 8.6. Dohodnuté zmluvné pokuty a sankcie uhradí povinná strana strane oprávnenej do 30 dní odo dňa ich uplatnenia.

Článok IX.

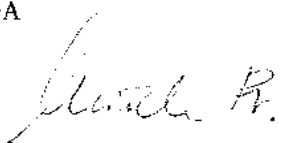
Spoločné a záverečné ustanovenia

- 9.1. Zmeny a doplnky tejto zmluvy je možno vykonávať iba formou písomnej dohody zmluvných strán, ktoré budú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
- 9.2. Ak nie je dohodnuté v tejto zmluve inak, riadia sa právne vzťahy z nej vyplývajúce a vznikajúce ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 9.3. Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu zástupcami oboch zmluvných strán.
- 9.4. Zmluva je vyhotovená v dvoch vyhotoveniach, z ktorej obidve zmluvné strany obdržia po jednom vyhotovení.
- 9.5. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:
 1. Cenová kalkulácia
 2. Všeobecné podmienky na poskytovanie verejných telekomunikačných služieb
- 9.6. Pokyny pre objednávateľa: TU24-210 RPP: 632003

V Bratislave, dňa: 29. 12. 2005

Za poskytovateľa:
Ing. Peter ŠTUBŇA
podpredseda predstavenstva

Ing. František MIČUDA
člen predstavenstva



V Bratislave, dňa:

Za objednávateľa:
Ing. Stanislav MALÍK
riaditeľ úradu

Ceny za poskytovanie služby pripojenia do siete INTERNET

Názov poskytovanej služby	Výrobný odbor/ výrobok	
	1	2
CENA za mesiac prevádzky	Pripojenie v prístupovom bode 1 Trenčín	Pripojenie v prístupovom bode 2 Bratislava
Jednotková cena pripojenia za mesiac prevádzky bez DPH	92 250,-	58 100,-
Jednotková cena pripojenia za mesiac prevádzky s DPH	109 778,-	69 139,-
Cena celkom za obidve pripojenia za mesiac prevádzky s DPH	178 917,-	

obdobina' uvejna' u'fa z'

VŠEOBECNÉ PODMIENKY

na poskytovanie verejných telekomunikačných služieb spoločnosťou GiTy – Slovensko, a. s.

vydané podľa ustanovení zákona č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov.

Všeobecných podmienok ako Príloha č. 2.

- 1. Úvodné ustanovenia**
- 1.1** Spoločnosť GiTy – Slovensko, a. s. so sídlom v Martine je držiteľom individuálnej celoplošnej licencie č. 16276/2000 na poskytovanie verejných telekomunikačných služieb okrem hlasovej služby, vydanú Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky dňa 12. 10. 2001, na základe ktorej je Prevádzkovateľom verejnej telekomunikačnej siete a Poskytovateľom verejných telekomunikačných služieb na tejto sieti.
- 1.2** Tento dokument zakladá najmä podmienky na uzavretie a vypovedanie zmluvy o poskytovaní služby, podmienky a rozsah poskytovania verejnej telekomunikačnej služby, vymedzenie územia, na ktorom sa verejná telekomunikačná služba poskytuje, podrobný rozsah práv a povinností zmluvných strán, rozsah zodpovednosti pri nedodržaní podmienok zmluvy a reklamčný poriadok. Dokument ďalej ustanovuje všeobecné podmienky na pripojenie sa na sieť a na poskytovanie a využívanie verejných telekomunikačných služieb poskytovaných prostredníctvom tejto siete právnickými aj fyzickými osobami na zmluvnom základe.
- 1.3** Tieto Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o poskytovaní služieb firmou GiTy – Slovensko, a. s.
- 1.4** Firma GiTy – Slovensko, a. s. poskytuje telekomunikačné služby na základe povolení a licencií vydaných oprávnenými orgánmi štátnej správy v telekomunikáciách a v súlade s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

2. Vymedzenie základných pojmov

- 2.1** Verejná telekomunikačná služba (ďalej len služba) - služba z poskytovaná ktorej nie je vopred vylúčený žiadny záujemca o jej využitie, umožňujúca obezsmerný elektronický prenos textových, grafických, audiovizuálnych a iných informácií v súlade s povolením.
- 2.2** Poskytovateľ - firma GiTy – Slovensko, a. s., zmluvná strana poskytujúca verejné telekomunikačné služby na sieti GS-Net.
- 2.3** Zodpovedný zástupca Poskytovateľa - osoba na strane Poskytovateľa oprávnená na uzatváranie zmlúv, vykonávanie zmien v zmluvách týkajúcich sa verejných telekomunikačných služieb, poskytovaných firmou GiTy – Slovensko, a. s.
- 2.4** Užívateľ služieb (ďalej len Užívateľ) - právnická alebo fyzická osoba, ktorá je pripojená na sieť GS-Net na základe písomnej zmluvy uzavretej s Poskytovateľom.
- 2.5** Zodpovedný zástupca Užívateľa - osoba na strane Užívateľa, oprávnená na uzatváranie zmlúv, k vykonávaniu zmien v zmluvách na služby poskytované firmou GiTy – Slovensko, a. s.
- 2.6** Zistiteľ Užívateľa pre technické zariadenie - osoba na strane Užívateľa, ktorá vystupuje pri technických rokovaniach ako zástupca Užívateľa, a ktorá je pri spravidzkovaní služieb určená na súčinnosť s Poskytovateľom.
- 2.7** Specifická služba - element poskytujúci poskytovateľ služby, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou týchto

- 2.8** Registračná služba - spravidzkované poskytovanej služby zo strany Poskytovateľa.
- 2.9** Zakúpené zariadenie - zariadenie, ktoré si Užívateľ zakúpi od Poskytovateľa služieb.
- 2.10** Zapožičané zariadenie - zariadenie, ktoré Poskytovateľ služieb dočasne umiestni v priestoroch Užívateľa, pomocou ktorého poskytuje Užívateľovi dohodnuté služby.
- 2.11** Subdodávateľ - treba strana, ktorá pre účely plnenia zmluvy vykonáva niektoré práce a výkony na základe zmluvného vzťahu medzi treťou stranou a Poskytovateľom.
- 2.12** Zmluva - znamená podpísanú zmluvu o poskytovaní verejných telekomunikačných služieb a dokumentáciu, na ktorú sa odvoláva, vrátane týchto Všeobecných podmienok.

3. Vymedzenie územia

- 3.1** Poskytovateľ je oprávnený poskytovať telekomunikačné služby, okrem verejnej telefónnej služby, prostredníctvom tejto siete na území Slovenskej republiky.

4. Zmluvné strany

- 4.1** Zmluvný vzťah s Poskytovateľom uzatvárajú právnické alebo fyzické osoby písomnou "zmluvou o poskytovaní verejných telekomunikačných služieb" (ďalej len "zmluva").
- 4.2** Užívateľ pri uzatváraní zmluvy ustanoví svojho zodpovedného zástupcu, ktorý ho zastupuje vo vzťahu voči Poskytovateľovi. Pokiaľ je Užívateľom fyzická osoba, môže táto súčasne plniť funkciu zodpovedného zástupcu.

5. Predmet a rozsah služieb

- 5.1** Predmetom zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať Užívateľovi služby bližšie určené v špecifikácii služieb, t.j. zabezpečenie služieb dátovej komunikácie pre Užívateľa, ktoré umožnia prenos dát prostredníctvom siete Poskytovateľa počas 24 hodín denne, sedem dní v týždni.
- 5.2** Služby sú Užívateľom poskytované na základe dohodnutej zmluvy a za podmienok uvedených v zmluve. Súčasťou zmluvy sú i ďalšie prílohy, ktoré boli uzatvorené za účelom doplnenia alebo zmien zmluvy, zmien týchto podmienok a technických parametrov.
- 5.3** Cenu jednotlivých služieb v konkrétnom časovom okamihu a podmienky za ktorých sa ukladajú stanoví verejná dostupná Tarifa za verejnú telekomunikačnú službu (ďalej len "tarifa") vydaná Poskytovateľom. Ceny služieb, ktoré na sú uvedené v tarife budú stanovené rovnako.
- 5.4** Poskytovateľ podľa ustanovenia § 6 zákona č. 554/1992 Zb. o osídlení spoločenstva, v znení neskorších predpisov, nesmie väzať poskytnutie jednej zo služieb na odobratie inej služby, pokiaľ tieto služby nie sú navzájom technicky alebo prevádzkovo väzvané.

- 5.5 Zmluvy s Užívateľmi, ktoré boli vystavené na základe nesprávnych údajov poskytnutých Užívateľom, sú neplatné od samého začiatku.
- 5.6 Pokiaľ nie je v zmluve dohodnutý termín začatia poskytovania služieb, začne Poskytovateľ, pokiaľ to technické a legislatívne podmienky dovoľia, poskytovať dohodnutý rozsah služieb spravidla do 2 týždňov od uzatvorenia zmluvy.
6. Práva a povinnosti Poskytovateľa

- 6.1 Poskytovateľ má právo:
- na zaplatenie ceny poskytnutej verejnej telekomunikačnej služby podľa tarify, ak jej vyúčtovanie doručil užívateľovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia; inak právo zaniká,
 - na náhradu škody spôsobenej na verejnej telekomunikačnej sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení,
 - odmietnuť uzavrieť zmluvu, ak:
 - jej poskytovanie v požadovanom miere alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné,
 - uchádzač o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu, pretože je dlžníkom telekomunikačného podniku alebo telekomunikačný podnik už predtým odstúpil od zmluvy s ním,
 - dočasne prerušiť poskytovanie verejnej telekomunikačnej služby z dôvodu:
 - jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
 - nezaplatenia splatnej ceny do 15 dní odo dňa doručenia upomienky, a to až do zaplatenia, alebo do zániku zmluvy.
- 6.2 Poskytovateľ je povinný uzavrieť zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie verejnej telekomunikačnej služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa predchádzajúceho bodu 6.1 a predkladať užívateľovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytnutej telekomunikačnej služby, ak z povahy služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné.
- 6.3 Poskytovateľ poskytuje Užívateľovi služby prostredníctvom siete v rozsahu a za podmienok uvedených v zmluve.
- 6.4 Poskytovateľ je povinný vopred a včas informovať Užívateľa služieb siete o postupných zmenách v rozsahu, kvalite a cenách služieb (napr. o rozšírení siete, nových službách, zmene cien atď.).
- 6.5 Poskytovateľ je povinný technicky a organizačne zabezpečovať prevádzku siete tak, aby boli splnené práva všetkých Užívateľov, ktoré vyplývajú z uzatvorených zmlúv a z týchto Všeobecných podmienok. Táto povinnosť platí za predpokladu, že plnenie práv Užívateľov nebude v rozpore s opatreniami vyššieho právneho účinku alebo dotknuté zásahom vyššej moci.
- 6.6 Poskytovateľ je povinný odstraňovať závady, ktoré pri poskytovaní služieb vzniknú tak, aby boli odstránené do 7 dní odo dňa ich vzniku. Keď odstránenie závady je Poskytovateľ oprávnený využiť aj plnenie subdodávateľov. Za dobu trvania poruchy má Užívateľ právo na vrátenie prvej časti mesačných úhrad a poplatkov.
- 6.7 Poskytovateľ je pri odstraňovaní závady oprávnený k vstupu do priestorov Užívateľa za prítomnosti technicky spôsobilé osoby Užívateľa. Užívateľ je povinný v prípade potreby zabezpečiť po istom upozornení dosiahnuteľnosť a súhlasnosť technicky spôsobilé osoby, pokiaľ je to nutné pre identifikáciu a odstránenie závady. Pokiaľ Užívateľ túto možnú súhlasnosť nezabezpečil alebo ju zabezpečil s oneskorením, je Poskytovateľ oprávnený odpojiť Užívateľovi vrátenie prvej časti mesačných úhrad a poplatkov.
- 6.8 Poskytovateľ zabezpečuje servis a prípadné opravy porúch požívaných alebo zakúpených zariadení v termínoch uvedených v špecifikácii príslušnej služby.
- 6.9 Poskytovateľ nezodpovedá za nepriamu či následnú škodu, za úšlý zisk ani za iné ekonomické straty, ktoré sú dôsledkom poskytovaných služieb, ak ich GfL Slovensko, a. s. preukázateľne nezapvinná. Nezodpovedá za výpadky z poskytovania služieb v dôsledku vyššej moci.
- 6.10 Náhradné plnenie Poskytovateľ neposkytuje a Užívateľ ho nemá právo vyžadovať, pokiaľ to nie je súčasťou zmluvy.
- 6.11 Poskytovateľ môže dočasne obmedziť či prerušiť poskytovanie služieb pri nevyhnutných údržbových alebo opravných prácach, pri menaní alebo pri odstraňovaní porúch, ako aj v prípade nezaplatenia platieb zo strany Užívateľa v súlade so znením predchádzajúceho bodu 6.1 písm. d) ods. 2., a to po dobu oneskorenia s platbou, alebo jej časti. Poskytovanie služieb je možné obmedziť či prerušiť i na príkaz štátnych orgánov v dobe mimoriadnych opatrení alebo iného dôležitého všeobecného záujmu. Pokiaľ je to možné, bude Užívateľ dopredu informovaný o dočasnom obmedzení či prerušení dodávky služieb.
- 6.12 Prípadné dočasné obmedzenie, prerušenie alebo iné výnimky v poskytovaní služieb, ktoré budú Poskytovateľovi vopred známe, oznámi Poskytovateľ s predstihom Užívateľovi písomne alebo inou vhodnou formou.
- 6.13 Poskytovateľ zodpovedá za prevádzku zariadenia a technických prostriedkov iba po rozhranie definované v špecifikácii služby.
- 6.14 V prípade využitia zariadení poskytovaných subdodávateľmi zabezpečuje Poskytovateľ opravy prípadných porúch v termínoch a za podmienok garantovaných mu subdodávateľmi.
- 6.15 Poskytovateľ zodpovedá za to, že ním používané zariadenie a zariadenie predávané zákazníkovi má platnú technickú a bezpečnostnú atestáciu a má i potrebnú homologizáciu pre napojenie na verejnú telekomunikačnú sieť. Po inštalácii zakúpeného alebo zapožičaného zariadenia vystaví Poskytovateľ odovzďovací protokol, ktorý slúži ako doklad pre kontrolné orgány, že zariadenie bolo na jednotnú telekomunikačnú sieť napojené oprávnenou osobou.
- 6.16 Poskytovateľ je povinný riadne a v stanovených termínoch vybavovať sťažnosti a reklamácie Užívateľov na technológiu, organizáciu a správnosť úhrady účtovaných služieb a na ich kvalitu.
- 6.17 Poskytovateľ je povinný vytvoriť systém ochrany užívateľských dát pred ich zneužitím tak, že údaje, o ktorých sa dozvedel pri poskytovaní služby alebo ktoré mu Užívateľ oznámil, nebudú bez súhlasu Užívateľa oznámené tretím osobám ani inak zneužitá v jeho neprospech.
- 6.18 Poskytovateľ je v súlade s ustanovením § 8 a 9 zákona o telekomunikáciách povinný zachovávať telekomunikačné tajomstvo a zabezpečiť ochranu informácií a dát pred ich zneužitím.
- 6.19 Poskytovateľ je povinný vykonať zoznam účastníkov verejnej telekomunikačnej služby, ak v danej službe budú účastníkmi priradené čísla telefónu. V zozname budú obsiahnuté údaje o účastníkoch v prípade, že účastníci dajú k ich zverejneniu súhlas. Tento zoznam bude verejne dostupný na web stránkach Poskytovateľa.

- 7. Práva a povinnosti Užívateľa**
- 7.1** Užívateľ má právo na :
- uzavretie zmluvy s Poskytovateľom,
 - poskytnutie verejnej telekomunikačnej služby v rozsahu dohodnutom v zmluve a za cenu podľa tarify,
 - bezplatné odstránenie porúch v súlade so všeobecnými podmienkami,
 - vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade zavrnenia telekomunikačným podnikom; toto právo musí uplatniť v príslušnom telekomunikačnom podniku, najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa príslušného záštvrtročia obdobia, ak toto právo zaniká.
- Ďalej má Užívateľ právo :
- využívať telekomunikačné služby v sieti Poskytovateľa
 - navrhovať zmeny v uzatváraanej alebo uzatvorenej zmluve
 - predkladať návrhy, odporúčania a pripomienky zákaznickemu oddeleniu firmy Gily - Slovensko, a.s.
 - uplatniť reklamáciu na správnosť úhrady a kvalitu poskytnutej služby.
- 7.2** Užívateľ je povinný dodržiavať ustanovenia zmluvy a týchto Všeobecných podmienok, riadne a včas platiť Poskytovateľovi za poskytnuté služby podľa platnej tarify.
- 7.3** Užívateľ zodpovedá za to, že koncové zariadenia napojené na zariadenie Poskytovateľa majú platné technické a bezpečnostné atesty, a že v prípade prameňového napojenia na verejnú telekomunikačnú sieť budú mať požadovanú homologizáciu a budú pripojené oprávnenou osobou v súlade s platnými predpismi v oblasti telekomunikácií. Pokiaľ Užívateľ tieto podmienky nespĺní a prevádzka takého zariadenia bude zakázaná, znáša Užívateľ všetky prípadné dôsledky.
- 7.4** Užívateľ sa zaväzuje, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa nebude so zapožičanými zariadeniami nijako nakladať v rozpore s návedom na použitie, so zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami, že nebude meniť ich nastavené parametre, a že zariadenia nebudú nijako premiestňované. Škodu na zariadení spôsobenú Užívateľom alebo treťou osobou nahradí Užívateľ Poskytovateľovi v plnom rozsahu.
- 7.5** Užívateľ nesmie umožniť tretím osobám akokoľvek využívať zariadenia zapožičané Poskytovateľom, alebo s nimi akokoľvek nakladať, pokiaľ na to Poskytovateľ nedal predchádzajúci písomný súhlas.
- 7.6** Užívateľ je povinný urobiť také opatrenia, ktoré by znemožnili neoprávneným osobám využívať zapožičané zariadenia alebo poskytované služby. Za dôsledky prípadného porušenia tejto povinnosti v plnom rozsahu zodpovedá Užívateľ.
- 7.7** Užívateľ sa zaväzuje zabezpečiť Poskytovateľovi všetku pomoc potrebnú na plnenie predmetu uzavretej zmluvy. Pokiaľ je nutná odborná spolupráca s dodávateľom koncového zariadenia Užívateľa, je Užívateľ povinný túto spoluprácu zabezpečiť na svoje náklady.
- 7.8** Užívateľ je povinný bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi všetky zmeny svojho právneho stavu, sídla, miesta podnikania alebo bydliska, ako i všetky zmeny týkajúce sa ustanovení zmluvy. Až od okamihu oznámenia zmeny Užívateľom Poskytovateľovi, bude Poskytovateľ zmenu akceptovať alebo vykonať ďalšie opatrenia. Pokiaľ sa Poskytovateľ dozvie iným spôsobom o zmene, ktorá mu nebola oznámená, a ktorá by mohla sťažiť vynáhľadnosť pohľadávok, resp. realizáciu plnenia podstatných ustanovení zmluvy a Všeobecných podmienok, je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od zmluvy.
- 7.9** Užívateľ sa zaväzuje nepoužívať služby na prenos informácií, ktoré by mohli ohroziť záujmy obrany štátu a verejnej bezpečnosti, alebo by boli inak v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 7.10** Užívateľ sa zaväzuje poistiť na vlastné náklady zariadenie poskytnuté podľa uzavretej zmluvy, a to proti živelným pohromám, odcudzeniu, poškodeniu, strate s tým, že v prípade vzniku poisťnej udalosti poisťovňa bude hradit náhradu škody v prospech Gily - Slovensko, a. s.
- 8. Zmluva o poskytovaní verejných telekomunikačných služieb**
- 8.1** Zmluva o poskytovaní verejných telekomunikačných služieb (ďalej len „zmluva“) sa uzatvára písomne a jej súčasťou sú tieto Všeobecné podmienky.
- 8.2** Podstatnými náležitosťami zmluvy sú dojednaný druh verejnej telekomunikačnej služby, miesto jej poskytovania, čas, po ktorý sa bude poskytovať, a cena. Ak čas nie je v zmluve určený, platí, že sa bude poskytovať na neurčitý čas. Cenu možno dojednať aj odkazom na tarifu.
- 8.3** Zmluva zaniká :
- uplynutím času na ktorý bola uzavretá,
 - písomnou dohodou zmluvných strán,
 - jednostranne mesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede,
 - zrušením, t.j. okamžitým odstúpením od zmluvy zo strany Poskytovateľa, pokiaľ Užívateľ opakovane poruší svoje záväzky uvedené v zmluve, resp. vo Všeobecných podmienkach a pokiaľ bol už v minulosti Poskytovateľom na porušovanie záväzkov písomne upozomený alebo ak dôjde k podstatnému porušeniu zmluvy a Všeobecných podmienok. Za podstatné porušenie zmluvy a Všeobecných podmienok Poskytovateľ považuje :
- nezaplatenie dohodnutej platby, alebo jej časti ani po 30 dňoch po termíne splatnosti, pokiaľ oneskorená úhrada bola preukázateľne urgovaná
 - neoprávnený zásah do zariadenia
 - neposkytnutie súčinnosti zo strany Užívateľa, potrebnej na poskytovanie služieb
 - nedostatočnú ochranu majetku, poskytnutého na užívanie služieb, umožňujúcu neoprávnené používanie poskytnutého zariadenia v rozpore so zmluvou alebo Všeobecnými podmienkami.
- 8.4** Pri zániku zmluvy je Užívateľ povinný vrátiť Poskytovateľovi všetko, čo je majetkom Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov. Všetky pohľadávky a záväzky z tejto zmluvy plynúce budú zmluvnými stranami vyrovnané do 30 dní po zániku zmluvy.
- 9. Ceny a platobné podmienky**
- 9.1** Užívateľ sa zaväzuje na základe účtovného dokladu úhradiť poplatky za práce a služby poskytované Poskytovateľom služieb a uhradiť náklady za služby a výkony subdodávateľov potrebné pre sprístupnenie nim využívanej služby.
- 9.2** Úhrady musia byť zaplatené najneskôr v deň splatnosti uvedený na vyúčtovaní - tlačivom doklade (faktúre), splatnosť je 14 dní od dňa doručenia faktúry. V prípade omeškania s plátbou je Poskytovateľ oprávnený požadovať okrem dlžnej čiastky i zmluvnú pokutu vo výške 0,1% z dlžnej čiastky za každý deň omeškania. Poskytovateľ má tiež právo na náhradu škody v plnej výške v prípade oneskorenej platby zo strany Užívateľa. Užívateľ je povinný požadované náhrady i škody uhradiť.

- 9.3** Ceny prác, služieb a dodávok sú zmluvné. Konkrétna výška poplatkov je uvedená v príslušnej tarife. Výsledná cena sa stanoví súčtom poplatkov za poskytované služby alebo dodávky.
- 9.4** Poskytovateľ môže zmeniť poplatky za poskytované služby, ceny alebo fakturačné postupy za služby písomným oznámením, doručeným Užívateľovi najmenej jeden (1) mesiac vopred, a to v prípade zmeny právnych a daňových predpisov, ako aj zvýšenia cien materiálu a služieb, potrebných pre poskytovanie služieb podľa uzavretej zmluvy, a to pomerane tomuto zvýšeniu, alebo zmenám právnych a daňových predpisov. Poskytovateľ, ako aj Užívateľ, môžu na základe písomného dodatku zmeniť tiež lehoty a podmienky zmluvy.
- 9.5** Poskytovateľ môže podmieniť poskytovanie služieb riadením záloh na budúce plátky.
- 9.6** Ceny a poplatky za služby sú účtované nasledujúcim spôsobom:
- za pravidelné sa opakujúce plátky je účtovacím obdobím 1 mesiac;
 - jednorazové značkové poplatky sú účtované po vykonaní prác v najbližšom účtovacom období;
 - pravidelné mesačné poplatky sú účtované na daný mesiac vopred. Za celé mesiace sa poplatky účtujú v pomernej výške (za každý deň). V prvom daňovom doklade sú účtované poplatky za neúplný minulý aj aktuálny mesiac. Účtovanie za výkony subdodávateľov môže byť začaté v najbližšom účtovacom období po vystavení daňového dokladu subdodávateľom;
 - poplatky za meranú prevádzku (prenesené dáta) sú účtované späťne. Súčasťou účtu je i výkaz o prevádzke;
 - jednorazové náklady účtované subdodávateľom sú účtované v najbližšom účtovacom období po vystavení daňového dokladu subdodávateľom;
 - ceny a poplatky za služby sú účtované odo dňa registrácie služby.
- 9.7** Zakúpené zariadenia prechádzajú do vlastníctva Užívateľa dňom uhradenia dohodnutej kúpnej ceny v plnej výške, vrátane prípadnej zmluvnej pokuty a úrokov z omeškania. Nebezpečenstvo škody na zariadeniach dodaných Poskytovateľom prechádzajú na Užívateľa dňom prevzatia zariadenia.
- 9.8** Ak Užívateľ neuhradí účtované čiastky počas doby dlhšej ako jeden mesiac od termínu splatnosti, výhradzuje si Poskytovateľ právo dočasne pozastaviť poskytovanie služieb do úplného zaplatenia pohľadávky a jej príslušenstva. Počas pozastavenia poskytovania služieb budú Užívateľovi účtované pravidelné mesačné poplatky za prenájom zariadenia a technických prostriedkov Poskytovateľa a jeho subdodávateľov.
- 9.9** U zariadení dodaných Poskytovateľom má Poskytovateľ právo nezaplatené zariadenie odobrať až do doby plného uhradenia pohľadávky. Užívateľ je povinný umožniť prístup k zariadeniam Poskytovateľa, ktoré doposiaľ plne neprešli do vlastníctva Užívateľa.

10. Vybavovanie reklamácií

- 10.1** Spôsob hlásenia zaváh a uplatňovania reklamácií správnosť úhrady a kvality služieb je uvedený v reklamačnom poriadku verejných telekomunikačných služieb siete GS-Net, ktorý je súčasťou týchto Všeobecných podmienok ako Príloha č. 1.
- 10.2** Pravidlá vybavovania reklamácií sú uvedené v reklamačnom poriadku verejných telekomunikačných služieb, ktorý je súčasťou týchto Všeobecných podmienok ako Príloha č. 1.

11. Príslušnosť práva a rozhodovanie sporov

- 11.1** Pre právne vzťahy vyplývajúce zo zmluvy a týchto Všeobecných podmienok platí právny poriadok Slovenskej republiky, vrátane prípadov, keď Užívateľom je cudzinec.
- 11.2** Poskytovateľ a Užívateľ budú spory najskôr riešiť vzájomným rokovaním a dohodou.
- 11.3** V prípade súdneho sporu je daná príslušnosť súdov podľa ustanovení Občianskeho súdneho poriadku, pričom miestne príslušný súd je určený podľa sídla, miesta podnikania alebo bydliska odporcu.
- 11.4** Vzťahy medzi Užívateľmi a Poskytovateľom, ktoré nie sú upravené zákonom č.610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov, v zmluve, v týchto Všeobecných podmienkach alebo tarife sa riadia príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, najmä Obchodným zákonníkom, Občianskym zákonníkom a zákonom o ochrane spotrebiteľa.

12. Záverečné ustanovenia

- 12.1** Zmluva sa vyhotovuje v dvoch exemplároch, pričom každá zo zmluvných strán dostane jeden exemplár.
- 12.2** Zmluva môže byť zmenená len so súhlasom oboch zmluvných strán číslovanými dodatkami, ktoré musia obsahovať evidenčné číslo zmluvy a musí byť vyznačené, že sa jedná o zmenu zmluvy.
- 12.3** Všetka komunikácia týkajúca sa predmetu plnenia zmluvy musí byť vedená v písomnej forme z dôvodov možného budúceho posudzovania spôsobu a rozsahu plnenia zmluvy. Každá strana je povinná zabezpečiť riadnu evidenciu a archiváciu písomných dokumentov počas doby trvania zmluvy a počas jedného roka po zániku zmluvy.
- 12.4** V prípade servisných prác a služieb je dohodnutá telefonická komunikácia s následným písomným potvrdením do 24 hodín s uvedením času, dátumu a mien oboch účastníkov telefonického hovoru.
- 12.5** Pre urýchlenie komunikácie je možné použiť fax. Dátum a čas doručenia správy je rozhodujúci pre plynulé lehoty.
- 12.6** Tento dokument tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o poskytovaní verejných dátových služieb na sieti GS-Net. Podmienky v ňom uvedené môžu byť pri uzatváraní zmluvy doplnené alebo upravené.
- 12.7** V prípade, ak sa v Zmluve o poskytovaní verejných dátových služieb na sieti GS-Net dohodnú iné podmienky, ako sú upravené v týchto Všeobecných podmienkach, platia podmienky dohodnuté v Zmluve.
- 12.8** Poskytovateľ je oprávnený všeobecné podmienky prísedne doplniť alebo inak zmeniť s tým, že je povinný oznámiť Užívateľovi s každou zmenou písomne najneskôr jeden mesiac pred začiatkom jej účinnosti.
- 12.9** Tieto Všeobecné podmienky na poskytované verejných telekomunikačných služieb posredníctvom siete GS-Net nadobúdajú účinnosť dňom 1. 1. 2004.

PRÍLOHA Č.1

Všeobecných podmienok na poskytovanie verejných telekomunikačných služieb spoločnosťou
GfTy - Slovensko, a. s., a. s. prostredníctvom siete GS-Net

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Úvodné ustanovenia
 - 1.1 Tento dokument zakotvuje spôsob uplatňovania a vybavovania prípadných reklamácií správnosti úhrady a kvality verejných telekomunikačných služieb poskytovaných spoločnosťou GfTy - Slovensko, a. s., a. s. prostredníctvom siete GS-Net (ďalej len sieť) a s nimi súvisiacich činností (ďalej len reklamácie).
 - 1.2 Tento dokument je ako súčasť Všeobecných podmienok neoddeliteľnou súčasťou zmlúv o poskytovaní verejných telekomunikačných služieb na sieti GS-Net firmou GfTy - Slovensko, a. s., a. s. (ďalej len zmluva).
 - 1.3 Práva a povinnosti Poskytovateľa a Užívateľa sú uvedené vo Všeobecných podmienkach verejných telekomunikačných služieb poskytovaných spoločnosťou GfTy - Slovensko, a. s. (ďalej len Všeobecné podmienky).
 - 1.4 Poskytovateľ neší prípadné reklamácie Užívateľov na správnosť úhrady a kvalitu poskytovaných služieb siete GS-Net podľa ustanovení zákona č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov (§ 19 zákona č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov). Reklamácie sa adresujú na Poskytovateľa.
2. Vymedzenie základných pojmov
 - 2.1 Reklamácie - reklamáciou sa rozumie uplatnenie práv Užívateľov voči Poskytovateľovi na správnosť úhrady, kvalitu verejnej telekomunikačnej služby, prípadne viď pri poskytovaní služieb zo strany Poskytovateľa v rozpore s uzatvorenou zmluvou alebo Všeobecnými podmienkami.
 - 2.2 Poskytnutá služba má vady, ak je poskytovaná v rozpore s podmienkami, dohodnutým v zmluve medzi Užívateľom a Poskytovateľom.
 - 2.3 Porucha - je stav, kedy je sieť GS-Net mimo prevádzky, alebo je nedostupný niektorý z uzlov či koncových zariadení siete realizovaných pomocou zariadenia Poskytovateľa. Za poruchu nie je považovaný stav, kedy pri nefunkčnosti hlavného spojenia Poskytovateľ zabezpečí záložné spojenie, a to aj s nižšou úrovňovou rýchlosťou.
 - 2.4 Servis - je služba Užívateľovi, ktorou sa zabezpečuje oprava porúch za účelom dosiahnutia funkčnosti zariadenia, dodaného Poskytovateľom službi.
 - 2.5 Záručná doba - obdobie uvedené v zmluve so zákazníkom, počas ktorého je Poskytovateľ povinný vykonávať bezplatné opravy zariadení zakúpených od Poskytovateľa v prípade, že došlo k neoprávnenému zásahu Užívateľa, zásahom tretej osoby alebo udalostiam nezvislými na Poskytovateľovi služieb (napr. požiar, živelná pohroma, prepätie napájacej siete a pod.).
3. Vymedzenie zodpovednosti
 - 3.1 Poskytovateľ zodpovedá za poskytovanie telekomunikačných služieb siete GS-Net v súlade s podmienkami dohodnutými v Zmluve, a to po celú dobu trvania zmluvného vzťahu.
 - 3.2 Na poskytnuté služby siete GS-Net je poskytnutá záruka nepretržitej prevádzky počas 24 hodín denne, sedem dní v týždni, v prebehu celého roka. Výnimku tvorí čas pre prevenciu on-line v poslednú nedeľu v mesiaci v dobe od 8 hod. do 24 hod.
 - 3.3 Na zabezpečenie plnenia týchto záruk má Poskytovateľ vytvorené Dohľadové centrum siete, kde je táto sieť nepretržite riadená a monitorovaná. Toto centrum je umiestnené v objekte Poskytovateľa (ďalej len Dohľadové centrum).
 - 3.4 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá Užívateľov vznikne tým, že požadovaná služba bola poskytnutá chybné alebo nebola poskytnutá vôbec, ak k tomu došlo inak, ako zavinením Poskytovateľa.
 - 3.5 Prenúšenie napájania akéhokoľvek zariadenia siete umiestneného v objekte Užívateľa, nie je považované za poruchu v zmysle tohoto Reklamačného poriadku.
4. Ohlásenie porúch a uplatnenie reklamácie
 - 4.1 Poruchy ohlási Užívateľ telefonicky a faxom prostredníctvom Call centra v Stredisku starostlivosti o zákazníka, prípadne písomne na adresu Poskytovateľa, ktorá je uvedená v zmluve.
 - 4.2 Právo Užívateľa na reklamáciu nemôžno obmedziť, ak bolo uplatnené v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia vyúčtovania alebo poskytnutia služby. Užívateľ uplatňuje reklamáciu písomne na adresu Poskytovateľa, ktorá je uvedená v zmluve.
5. Oprávnenosť a lehoty vybavovania reklamácií kvality
 - 5.1 Ak nie je možné služby verejnej telekomunikačnej siete GS-Net dohodnuté v zmluve používať pre vady, za ktoré zodpovedá Poskytovateľ, má Užívateľ právo na pomernú zľavu za používanie, ak vada trvala aspoň 3 hodiny. Spôsob uplatnenia tejto zľavy je uvedený v bode 6.1 a 6.2. Užívateľ má právo na poskytnutie informácie o riešení vady, ktoré mu poskytne Centrum starostlivosti o zákazníka.
 - 5.2 Vady nahlásené v dňoch pracovných voň a ak postupujú posudzované ako vady nahlásené v prvý nasledujúci pracovný deň, ak nie je v zmluve stanovené inakšie.
 - 5.3 V prípade závažjších vŕ a vŕ na pových linkách je Užívateľovi na vyžiadanie poskytnutá informácia o stave siete v ďalšom dňoch.

5.4 Ak Dohľadové centrum zistí, že vada je spôsobená koncovým zariadením Užívateľa a Užívateľ napriek tomu trvá na vyslaní servisného pracovníka Poskytovateľa, potom uhradí Užívateľ Poskytovateľovi preukázateľne vynaložené výdaje za každý taký zásah, ak bude vada zapríčinená asistenciou závadou na strane Užívateľa.

5.5 Reklamácia je považovaná za vybavenú okamihom písomného oznámenia výsledku prešetrenia reklamácie kvality služby Užívateľovi Strediskom starostlivosti o zákazníka o kvalite služby, resp. obnove komunikácie po odstránení vady. Oznámenie sa zasiela písomne, faxom alebo elektronickou poštou a kópia je uložená v Stredisku starostlivosti o zákazníka.

5.6 Reklamácia kvality poskytovaných služieb je spravclá vybavená do 4 hodín od uplatnenia reklamácie, ak nie je v zmluve stanovená iná lehota.

Ak nie je vyššie uvedené vybavenie reklamácie technicky možné, vybavuje sa v lehote:

- jednoduché prípady reklamácií, ktoré vyžadujú technické riešenie, sa vybavujú do 7 kalendárnych dní
- zložitejšie prípady reklamácií, ktoré vyžadujú technické riešenie, sa vybavujú do 30 kalendárnych dní
- najzložitejšie prípady reklamácií, ktoré je potrebné riešiť v spolupráci so zahraničnými Poskytovateľmi služieb, sa vybavujú do 90 kalendárnych dní, pokiaľ sa Poskytovateľ s Užívateľom nedohodne inakšie.

6. Nárok na zľavu z reklamácie kvality

6.1 V prípade, ak reklamácia na kvalitu služby uvedená v predchádzajúcej časti 5. bola Poskytovateľom uznaná, má Užívateľ právo na poskytnutie pomernej časti ceny - zľavy za poskytnutú službu.

6.2 Pomerňa zľava sa vypočíta za čas v hodinách, kedy nabola z dôvodu vady služba poskytnutá. Pre určenie dĺžky trvania vady sa považuje čas ohlásena vady Užívateľom za začiatok vady. Za každú hodinu poruchy sa vráca Užívateľovi čiastka rovnajúca sa 1/24 ceny za deň používania služby. Pre výpočet pomernej časti sa počíta, že mesiac má 30 dní. O vypočítanú pomerňú zľavu sa znižuje fakturácia Užívateľovi za nasledujúci mesiac, pokiaľ nie je v zmluve uvedené inakšie.

6.3 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Užívateľa, ale rozsah poskytnutej verejnej telekomunikačnej služby, ani cenu za ňu nemožno preukázateľne zistiť, Užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívaniu verejnej telekomunikačnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov.

7. Reklamácia správnosti úhrad

7.1 Reklamácia správnosti úhrady overenú vo výúčtovani - účtových dokladoch, resp. faktúre uplatňuje Užívateľ výhradne písomne na adrese Poskytovateľa, ktorá je uvedená v zmluve najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia výúčtovania s uvedením dôvodu reklamácie.

7.2 Uplatnenie reklamácie vo veci správnosti Úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie Úhrady v termíne splatnosti, ktorý je uvedený v účtovných dokladoch. Ak však reklamovaná cena presahuje trojnásobok priemerného rozsahu využívania verejnej telekomunikačnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, užívateľ má právo na odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania telekomunikačnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov najneskôr do skončania prešetrovania

telekomunikačného zariadenia alebo na jej zaplatenie v splátkach.

7.3 Poskytovateľ o reklamácií vo veci správnosti úhrady rozhodne v priebehu 15 dní po jej prijatí a výsledok prešetrenia reklamácie písomne oznámí Užívateľovi v lehote najneskôr do 30 dní od jej prijatia; inak sa reklamácia považuje za uznanú. O finančnú čiastku z Poskytovateľom uznanaj reklamácie sa znižuje fakturácia Užívateľovi za nasledujúci mesiac.

8. Záverečné ustanovenia

8.1 Tento dokument ako súčasť Všeobecných podmienok tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o poskytovaní verejných telekomunikačných služieb na sieti GS-Net. Podmienky v ňom uvedené môžu byť pri uzatváraní zmluvy doplnené alebo upravené.

8.2 Reklamačný poriadok je k nahladnutu u Poskytovateľa na všetkých jeho pracoviskach pre styk s verejnosťou, hlavne na obchodných oddeleniach jednotlivých oblastí.

8.3 Poskytovateľ je oprávnený Reklamačný poriadok priebežne dopĺňať alebo inak zmeniť a súčasne je povinný zoznámiť Užívateľa s každou zmenou písomne najneskôr 1 mesiac pred začiatkom jej účinnosti.

8.4 Tento Reklamačný poriadok verejných telekomunikačných služieb poskytovaných prostredníctvom siete GS-Net nadobúda účinnosť dňom 1. 1. 2004.

PRÍLOHA Č. 2

Všeobecných podmienok na poskytovanie verejných telekomunikačných služieb spoločnosťou
GfTy - Slovensko, a. s., a.s.

ŠPECIFIKÁCIA SLUŽIEB

Služba prenosu dát prostredníctvom VSAT

Prenosová rýchlosť	9,6 - 64 kb/s
Rozhranie	Ethernet 10BT V.35, X.21, RS232
Protokol	IP, X.25
Prístupová metóda	TDMA
Riadiaca stanica	satelitný HUB - HNS Česká republika
Dostupnosť	99,5%

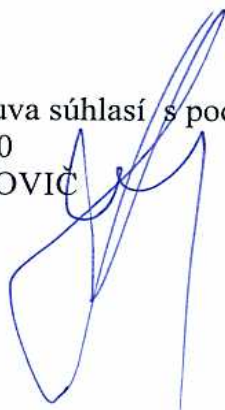
Služba Frame Relay

Prenosová rýchlosť	64 - 2048 kb/s
Rozhranie	G.703, V.35, X.21, RS232,
Protokol	Frame Relay
CIR	0 - 1024 kb/s
Typ virtuálneho kanálu	PVC,SVC
Management	LMI, Annex D, Annex A
Zabezpečenie	Logical Partitions, VPN
Dostupnosť	99,5%

Služba IP

Prenosová rýchlosť	64 - 2048 kb/s, E3, STM1
Prístup do siete Internet	64 - 2048 kb/s, E3, STM1
Rozhranie	G.703, V.35, X.21, Ethernet 10/100 BaseT
Protokol	IP
Dostupnosť	99,5%

Zdigitalizovaná zmluva súhlasí s podpísaným originálom.
Dňa 25. augusta 2010
Ing. Miroslav PETROVIČ

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a long vertical stroke on the right side, positioned to the right of the typed name.