MINISTERSTVO OBRANY SR
Úrad pre investície a akvizície

Výtlačok číslo: 3
Počet listov: 4
Prílohy: 2/9

Č. p.: KaVSÚ-2-61/2009

Zmluva
o poskytnutí služby pripojenia do siete INTERNET
č. 29/804

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. Mariánom ŤAPTÍKOM
predsedom predstavenstva
a
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. Jurajom HREHORČÁKOM**
riaditeľom ÚIA MO SR

Vybavuje: Ing. Miroslav PETROVIČ tel.: 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 GiTy. Komunikačná rýchlosť pripojenia v prístupovom bode Trenčín je 8 Mb/s a je v nej zahrnutá služba prístupu do SAP OSS. Komunikačná rýchlosť v prístupovom bode Bratislava je 8 Mb/s. Komunikačná rýchlosť v bode pripojenia Zvolen je 4 Mb/s. Záložné spojenie v lokalite Trenčín a Bratislava, Zvolen.

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 Firevalloch GiTy, 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 adries.

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, VÚ 1117 StrKIS Bratislava, VÚ 1117 StrKIS Zvolen.

3.2. Oprávnenou osobou za objednávateľa na prevzatie predmetu zmluvy je veliteľ spojovacieho veliteľstva Trenčín, 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 prerušeniach 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 ***mesačne 16 149,00 EUR*** vrátane DPH
(Šestnásťtisícstoštyridsaťdeväť 00/100 EUR) ***486 505,00 Sk*** *(štyristooosemdesiatšesťtisícpäťstopäť 00/100 Sk)* 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 oprávnene účtovanú sumu do 30 dní odo dňa doručenia faktúry. Pre tento účel za deň úhrady faktúry sa považuje dátum odpísania platenej sumy 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 vrátením faktúry prestáva plynúť lehota splatnosti. Nová lehota splatnosti začína plynúť odo dňa doručenia opravenej faktúry.

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 žiadať od poskytovateľa odstránenie nesúladu poskytovanej služby s podmienkami uvedenými v ***prílohe 2*** v lehote siedmych (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 podlieha 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 nahlasujú 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. čísle 0960/402200 osoba prijímajúca hovor bude schopná zabezpečiť v režime 24/7/365 preverenie základnej funkcionality (dodávku el. energie, reštart zariadení objednávateľa) resp. zabezpečenie prístupu 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 ohlási všetky chyby a riziká, ktoré ohrozujú alebo by mohli ohroziť riadnu prevádzku..

6.2. Obe zmluvné strany sa navzájom zaväzujú, že uchovajú 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 adries) 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 **31.12.2009**.

7.2. Zmluvu možno vypovedať iba písomnou formou i v prípade, že množstvo porúch pripojenia prekročí za mesiac 40 prevádzkových hodín. Výpovedná 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 zmluvnú 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, vojnový 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 štyroch vyhotoveniach, z ktorých poskytovateľ obdrží jedno vyhotovenie.

9.5. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú ***prílohy:***

1. Cenová kalkulácia
2. Všeobecné podmienky na poskytovanie verejných telekomunikačných služieb

V Martine, dňa:

V Bratislave, dňa: 29 DEC. 2008

Za poskytovateľa:

Ing. Marián ŤAPTÍK
predseda predstavenstva

Ing. František MIČUDA
člen predstavenstva

Za objednávateľa:

MINISTERSTVO OBRANY SR

Ing. Juraj HREHORČÁK
riaditeľ úradu

VŠEOBECNÉ PODMIENKY

na poskytovanie elektronických komunikačných služieb spoločnosťou GiTy – Slovensko, a. s.

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

1 Úvodné ustanovenia

1.1 Spoločnosť GiTy – Slovensko, a. s. so sídlom Jilemnického 8, 03601 Martin je poskytovateľom služieb elektronickej komunikácie v zmysle Zák. 610/2003 a registrácie na základe Všeobecného povolenia vydaného Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky.

1.2 Tento dokument zakotvuje najmä podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb, podmienky na uzavretie a vypovedanie zmluvy o poskytovaní takýchto služieb, vymedzenie územia, na ktorom sa elektronická komunikačná služba poskytuje, podrobný rozsah práv a povinností zmluvných strán, rozsah zodpovednosti pri nedodržaní podmienok zmluvy a reklamačný poriadok. Dokument ďalej ustanovuje všeobecné podmienky na pripojenie sa na sieť a na poskytovanie a využívanie elektronických komunikačných služieb poskytovaných prostredníctvom tejto siete právnickými aj fyzickými osobami na zmluvnom základe.

1.3 Tieto Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmlúv o poskytovaní elektronických služieb spoločnosťou GiTy -Slovensko, a.s.

1.4 Spoločnosť GiTy - Slovensko, a.s. poskytuje elektronické komunikačné 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 Elektronická komunikačná služba (ďalej len služba) je služba poskytovaná za úhradu, ktorá spočíva úplne alebo prevažne v prenose signálov v sieťach z poskytovania ktorej nie je vopred vylúčený žiadny záujemca o jej využitie, umožňujúca obojsmerný elektronický prenos textových, grafických, audiovizuálnych a iných informácií v súlade s povolením.

2.2 Poskytovateľ - spoločnosť GiTy – Slovensko, a. s. je zmluvná strana poskytujúca elektronické komunikačné služby na sieti GS-Net.

2.3 Zodpovedný zástupca Poskytovateľa - osoba na strane Poskytovateľa oprávnená na uzatváranie zmlúv, vykonávanie zmien v zmluvách týkajúcich sa elektronických komunikačných služieb, poskytovaných spoločnosťou GiTy - Slovensko, a. s..

2.4 Užívateľ elektronických komunikačných 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 k uzatváraniu zmlúv, k vykonávaniu zmien v zmluvách na služby poskytované firmou GiTy - Slovensko, a. s..

2.6 Zástupca Užívateľa pre technické záležitosti - osoba na strane Užívateľa, ktorá vystupuje pri technických rokovaniach ako zástupca Užívateľa, a ktorá je pri sprevádzkovaní služieb určená na súčinnosť s Poskytovateľom.

2.7 Špecifikácia služieb - dokument popisujúci poskytované služby, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou týchto Všeobecných podmienok ako Príloha č. 2.

2.8 Registrácia služby - sprevádzkovanie poskytovanej služby zo strany Poskytovateľa.

2.9 Zakúpené zariadenie - zariadenie, ktoré si Užívateľ zakúpil od Poskytovateľa služieb.

2.10 Zapožičané zariadenie - zariadenie, ktoré Poskytovateľ služieb dočasne umiestnil v priestoroch Užívateľa, pomocou ktorého poskytuje Užívateľovi dohodnuté služby.

2.11 Subdodávateľ - tretia 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 elektronických komunikačných služieb, jej prílohy a dodatky a dokumentáciu, na ktorú sa odvoláva, vrátane týchto Všeobecných podmienok.

3 Vymedzenie územia

3.1 Poskytovateľ je oprávnený poskytovať elektronické komunikačné služby, okrem verejnej telefónnej služby, prostredníctvom siete na území Slovenskej republiky .

4 Zmluvné strany

4.1 Zmluvný vzťah s Poskytovateľom uzatvárajú právnické alebo fyzické osoby písomnou "Zmluvou o poskytovaní elektronických komunikačných 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 elektronické komunikačné 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 uzavretej zmluvy za podmienok uvedených v zmluve, jej prílohách a dodatkoch a na základe týchto Všeobecných podmienok. Súčasťou zmluvy sú i ďalšie prílohy, ktoré boli uzatvorené za účelom upresnenia, doplnenia alebo zmien zmluvy, zmluvných podmienok a technických parametrov.

5.3 Cenu jednotlivých služieb v konkrétnom časovom okamihu a podmienky za ktorých sa uplatňujú stanoví Zmluva a Cenník za elektronickú komunikačnú službu u (ďalej len „Cenník") vydaný Poskytovateľom. Ceny služieb, ktoré nie sú uvedené v Cenníku budú stanovené dohodou.

5.4 Poskytovateľ podľa ustanovenia § 6 zákona č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, nesmie viazať poskytnutie jednej zo služieb na odobratie inej služby, pokiaľ tieto služby nie sú navzájom technicky alebo prevádzkovo viazané.

5.5 Zmluvy s Užívateľmi, ktoré boli uzavreté medzi Poskytovateľom a Užívateľom na základe nesprávnych alebo nepravdivých 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 dovolia, poskytovať dohodnutý rozsah služieb spravidla do 4 týždňov od uzatvorenia zmluvy.

6 Práva a povinnosti Poskytovateľa

6.1 Poskytovateľ má právo:
- a) na zaplatenie ceny poskytnutej elektronickej komunikačnej služby podľa Cenníka,
- b) na náhradu škody spôsobenej na elektronickej komunikačnej sieti a na telekomunikačnom zariadení,
- c) dočasne prerušiť poskytovanie elektronickej komunikačnej služby z dôvodu:
  1. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
  2. nezaplatenia splatnej ceny do 30 dní odo dňa splatnosti ceny za elektronické komunikačné služby, a to až do zaplatenia ceny v plnej výške, alebo do zániku platnosti a účinnosti zmluvy.

6.2 Poskytovateľ je povinný predkladať užívateľovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytnutej elektronickej komunikačnej služby, ak z povahy služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné.

6.3 Poskytovateľ poskytuje Užívateľovi elektronické komunikačné služby prostredníctvom siete v rozsahu a za podmienok uvedených v zmluve a jej prílohách.

6.4 Poskytovateľ je povinný informovať Užívateľa služieb o podstatných 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 využité práva Užívateľa, ktoré vyplývajú z uzatvorených zmlúv a z týchto Všeobecných podmienok. Táto povinnosť platí za predpokladu, že naplnenie práv Užívateľov nebude v rozpore Z ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov.

6.6 Poskytovateľ je povinný odstraňovať vady, ktoré pri poskytovaní elektronických komunikačných služieb vzniknú tak, aby boli odstránené do 24hodín od času ich nahlásenia Užívateľom Poskytovateľovi. Na odstránenie závad je Poskytovateľ oprávnený využiť aj plnenie subdodávateľov. Za dobu trvania vady má Užívateľ právo na vrátenie pomernej časti mesačných úhrad a poplatkov., pokiaľ vznik poruchy sám nespôsobil aspoň čiastočne.

6.7 Poskytovateľ je pri odstraňovaní vady oprávnený k vstupu do priestorov Užívateľa za prítomnosti technicky spôsobilej osoby Užívateľa. Užívateľ je povinný v prípade potreby zabezpečiť po ústnom upozornení dosiahnuteľnosť a súčinnosť technicky spôsobilej osoby, pokiaľ je to nutné pre identifikáciu a odstránenie vady. Pokiaľ Užívateľ túto nutnú súčinnosť nezabezpečil alebo ju zabezpečil s omeškaním alebo v nedostatočnej miere, je Poskytovateľ oprávnený odoprieť Užívateľovi vrátenie pomernej časti mesačných úhrad a poplatkov.

6.8 Poskytovateľ zabezpečuje servis a prípadné opravy porúch požičaných alebo zakúpených zariadení za podmienok, v termínoch uvedených v Zmluve alebo špecifikácii príslušnej služby.

6.9 Poskytovateľ nezodpovedá za škody, za ušlý zisk ani za iné ekonomické straty, ktoré sú dôsledkom poskytovaných služieb, ak ich GiTy - Slovensko, a. s. nezavinila. Nezodpovedá za výpadky v poskytovaní služieb, vzniknutých v dôsledku vyššej moci alebo ak ich zavinili iné osoby.

6.10 Náhradné plnenie Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť a Užívateľ ho nemá právo vyžadovať, pokiaľ sa na tom obe strany výslovne nedohodnú.

6.11 Poskytovateľ môže dočasne obmedziť či prerušiť poskytovanie služieb pri nevyhnutných prestavbách technického zariadenia, pri meraní alebo pri odstraňovaní porúch, ako aj v prípade neplatenia platieb zo strany Užívateľa v súlade so znením predchádzajúceho bodu 6.1 písm. c ods. 2., a to po dobu omeškania 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 čo najskôr 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 platné technické a bezpečnostné atesty a má i potrebnú homologizáciu pre napojenie na verejnú telekomunikačnú sieť.

6.16 Poskytovateľ je povinný 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 a ktoré nie sú verejne alebo bežne dostupné, nebudú bez súhlasu Užívateľa oznamované tretím osobám ani inak zneužité v jeho neprospech.

6.18 Poskytovateľ je povinný vytvoriť zoznam účastníkov elektronickej komunikačnej služby, ak v danej službe budú účastníkom pridelené účastnícke čísla. 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.

6.19 Poskytovateľ má právo požadovať od užívateľa zabezpečenie nevyhnutnej ochranu zariadení, ktoré sú majetkom poskytovateľa sú umiestnené u užívateľa.

6.20 Poskytovateľ má právo účtovať poplatok pri opätovnom zapojení užívateľa.

7 Práva a povinnosti Užívateľa

7.1 Užívateľ má právo na :

a) poskytnutie verejnej telekomunikačnej služby v rozsahu a za podmienok dohodnutých v zmluve, jej prílohách a za cenu podľa Cenníka,
b) bezplatné odstránenie porúch v súlade so Všeobecnými podmienkami,
c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade zavinenia telekomunikačným podnikom; toto právo musí uplatniť v príslušnom telekomunikačnom podniku, najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa príslušného zúčtovacieho obdobia, inak toto právo zaniká.

Ďalej má Užívateľ právo :

d) využívať telekomunikačné služby v sieti Poskytovateľa za dohodnutých podmienok,
e) navrhovať zmeny v uzatváranej alebo uzatvorenej zmluve
f) predkladať návrhy, odporúčania a pripomienky zákazníckemu oddeleniu firmy GiTy - Slovensko, a.s.
g) uplatniť reklamáciu na správnosť úhrady ceny za služby a kvalitu poskytnutej služby.

7.2 Užívateľ je povinný dodržiavať ustanovenia zmluvy a týchto Všeobecných podmienok, riadne a včas platiť Poskytovateľovi za poskytnuté služby cenu podľa platného Cennika Poskytovateľa.

7.3 Užívateľ zodpovedá za to, že koncové zariadenia napojené na zariadenie Poskytovateľa majú platné technické a bezpečnostné atesty, a že v prípade priameho 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 nesplní 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 návodom na použitie, so zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami, že nebudú menené ich nastavené parametre, a že zariadenia nebudú nijako premiestňované, alebo poskytnuté tretím osobám Škodu na zariadení, spôsobenú Užívateľom alebo treťou osobou nahradí Užívateľ Poskytovateľovi v plnom rozsahu. Užívateľ zabezpečí nevyhnutnú ochranu zariadení poskytovateľa pred poškodením, stratou, zneužitím a odcudzením, pred živelnými pohromami. V prípade porušenia tejto povinnosti je povinný uhradiť poskytovateľovi vzniknutú škodu.

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 Poskytovateľom poskytované služby. Za dôsledky prípadného porušenia tejto povinnosti v plnom rozsahu zodpovedá Užívateľ.

7.7 Užívateľ sa zaväzuje zabezpečiť Poskytovateľovi riadne a včas všetku súčinnosť, potrebnú na riadne a včasné plnenie predmetu uzavretej zmluvy Poskytovateľom a aj Užívateľom. Najmä je Užívateľ za týmto účelom povinný poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú dokumentáciu, iné doklady a informácie. 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 a údajov, ktoré sa zapisujú do obchodného registra. Až od okamihu oznámenia zmeny Užívateľom Poskytovateľovi, bude Poskytovateľ viazaný zmenou a v dôsledku toho môže vykonať potrebné opatrenia a úkony. Pokiaľ sa Poskytovateľ dozvie iným spôsobom o zmene, ktorá mu nebola oznámená, a ktorá by mohla sťažiť alebo znemožniť vymáhateľnosť pohľadávok, alebo realizáciu plnenia Poskytovateľom dohodnutého v zmluve , je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od zmluvy.

7.9 Užívateľ sa zaväzuje nepoužívať Poskytovateľom poskytnuté služby a technické zariadenia na prenos informácií, ktoré by mohli ohroziť záujmy štátu a verejnej bezpečnosti, alebo by boli inak v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

7.10 Užívateľ sa zaväzuje poistiť na vlastné náklady technické zariadenie poskytnuté Poskytovateľom podľa uzavretej zmluvy, a to proti živelným pohromám, odcudzeniu, poškodeniu, strate s tým, že poistné plnenie bude vinkulované v prospech Poskytovateľa.

8 Zmluva o poskytovaní elektronických komunikačných služieb

8.1 Zmluva o poskytovaní elektronických komunikačných služieb (v celom texte týchto Všeobecných podmienok a ďalej len „zmluva") sa uzatvára sa medzi Poskytovateľom a Užívateľom uzatvára písomne a jej neoddeliteľnou súčasťou sú tieto Všeobecné podmienky.

8.2 Podstatnými náležitosťami zmluvy sú dohodnutý druh elektronickej komunikačnej služby, podmienky jej poskytovania a to najmä miesto jej poskytovania, doba jej poskytovania a cena. Ak doba poskytovania služby nie je v zmluve určená, platí, že služba sa bude poskytovať po dobu neurčitú. Cenu možno dojednať priamo v zmluve. Ak cena nie je v zmluve výslovne a presne určená platí pre poskytované služby cena uvedená v Cenníku Poskytovateľa platná pre obdobie v ktorom sa služba poskytuje alebo má poskytovať.

8.3 Zmluva zaniká :

- uplynutím času na ktorý bola uzavretá,
- písomnou dohodou zmluvných strán,
- jednostranne písomnou výpoveďou s jednomesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená výpoveď druhej zmluvnej strane-
- odstúpením od zmluvy zo strany Poskytovateľa v prípadoch uvedených v zmluve alebo vo Všeobecných podmienkach a tiež pokiaľ Užívateľ opakovane poruší svoje záväzky uvedené v zmluve alebo vo Všeobecných podmienkach a pokiaľ bol už v minulosti Poskytovateľom na porušovanie záväzkov písomne upozornený alebo ak dôjde k podstatnému porušeniu zmluvy a Všeobecných podmienok. Podstatným porušením zmluvy a Všeobecných podmienok je :
  a) nezaplatenie dohodnutej ceny, alebo jej časti Užívateľom do 30 dní odo dňa splatnosti ceny
  b) neoprávnený zásah do technického zariadenia poskytnutého Poskytovateľom alebo neoprávnené nakladanie s týmto technickým zariadením,
  c) neposkytnutie súčinnosti zo strany Užívateľa, potrebnej pre riadne a včasné poskytovanie služieb Poskytovateľom
  d) nedostatočná ochrana technického zariadenia a iného majetku, poskytnutého Poskytovateľom Užívateľovi pri poskytovaní alebo v súvislosti s poskytovaním služieb, Po skončení platnosti zmluvy je Užívateľ povinný vrátiť

Poskytovateľovi všetky veci, ktoré sú vo vlastníctve, Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov. Všetky záväzky Užívateľa, vzniknuté na základe zmluvy alebo z nej vyplývajúce musia byť Užívateľom uhradené Poskytovateľovi najneskôr do 30 dní odo dňa skončenia platnosti zmluvy.

9 Ceny a platobné podmienky

9.1 Užívateľ sa zaväzuje na základe účtovného dokladu (faktúry)uhradiť dohodnutú cenu za Poskytovateľom vykonané práce a poskytnuté služby a to aj úhrady za služby a práce vykonané subdodávateľmi Poskytovateľa.

9.2 Ceny musia byť Užívateľom zaplatené najneskôr v deň splatnosti uvedený vo faktúre vystavenej Poskytovateľom, pričom splatnosť je 14 dní odo dňa doručenia faktúry Užívateľovi. V prípade omeškania s platením ceny je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Užívateľa okrem dlžnej čiastky i zmluvnú pokutu vo výške 0,1% z dlžnej čiastky za každý deň omeškania. V takomto prípade Poskytovateľ má tiež právo na náhradu škody v plnej výške aj nad rámec dohodnutej zmluvnej pokuty Užívateľ je povinný požadovanú náhradu škody uhradiť.

9.3 Ceny prác, služieb a dodávok Poskytovateľa sú zmluvné a ich výška je uvedená v Cenníku Poskytovateľa. Celková dohodnutá cena sa stanoví súčtom cien za poskytované služby, práce alebo dodávky.

9.4 Poskytovateľ môže zmeniť ceny za poskytované služby, práce alebo dodávky, , musí však zmenu ceny oznámiť Užívateľovi písomným oznámením, doručeným Užívateľovi najmenej jeden (1) mesiac pre účinnosťou zmeny cien, a to v prípade zmeny právnych a daňových predpisov, ako aj zvýšenia cien materiálu, energií a služieb, potrebných pre poskytovanie služieb podľa uzavretej zmluvy, a to primerane tomuto zvýšeniu, alebo zmenám právnych a daňových predpisov.

9.5 Poskytovateľ môže podmieniť poskytovanie služieb Užívateľovi zložením primeranej zálohy na budúce platby cien za služby, ktoré by mal Poskytovateľ poskytnúť užívateľovi.

9.6 Ceny za služby poskytované Poskytovateľom budú účtované Užívateľovi nasledujúcim spôsobom:

- za pravidelne sa opakujúce platby cien je zúčtovacím obdobím 1 mesiac;
- jednorazové zriaďovacie ceny sú zúčtované po vykonaní prác v najbližšom zúčtovacom období;
- pravidelné mesačné platby cien (ceny za kalendárny mesiac) sú účtované za príslušný kalendárny mesiac vopred. Za necelé mesiace sa ceny účtujú v pomernej výške (za každý deň poskytovania služby)). V prvom daňovom doklade (faktúre) sú zúčtované ceny za neúplný minulý aj aktuálny mesiac. Účtovanie za výkony subdodávateľov môže byť začaté v najbližšom zúčtovacom období po vystavení daňového dokladu subdodávateľom.
- ceny za meranú prevádzku (prenesené dáta) sú účtované spätne. Súčasťou účtu je i výkaz o prevádzke vyhotovený Poskytovateľom;
- úhrada za jednorazové náklady účtované subdodávateľom Poskytovateľovi sú zúčtované v najbližšom zúčtovacom období po vystavení daňového dokladu subdodávateľom;
- ceny za služby sú účtované odo dňa registrácie služby Poskytovateľom.

9.7 Zakúpené zariadenia prechádzajú do vlastníctva Užívateľa dňom uhradenia dohodnutej kúpnej ceny v plnej výške a to na základe kúpnej zmluvy uzavretej medzi Poskytovateľom a Užívateľom. Nebezpečenstvo škody na zariadeniach dodaných Poskytovateľom prechádzajú na Užívateľa dňom prevzatia zariadenia.

9.8 Ak Užívateľ neuhradí dohodnuté a účtované ceny do jedného mesiaca odo dňa splatnosti ceny, vyhradzuje si Poskytovateľ právo dočasne pozastaviť poskytovanie služieb a to až do úplného zaplatenia ceny a jej príslušenstva. Počas doby pozastavenia poskytovania služieb ma Poskytovateľ právo účtovať Užívateľovi pravidelné mesačné ceny za služby ktoré sa mali poskytovať Poskytovateľom. U zariadení dodaných Poskytovateľom Užívateľovi má Poskytovateľ právo nezaplatené zariadenie Užívateľovi odobrať až do plného uhradenia pohľadávky. Užívateľ je povinný umožniť zástupcom Poskytovateľa i prístup do priestorov Užívateľa a k zariadeniam Poskytovateľa, ktoré doposiaľ neprešli do vlastníctva Užívateľa.

10 Vybavovanie reklamácií

10.1 Spôsob hlásenia vád služby a poskytnutého zariadenia a uplatňovania reklamácií kvality služieb je uvedený v Reklamačnom poriadku elektronických komunikačných služieb siete GS-Net, ktorý je súčasťou týchto Všeobecných podmienok ako Príloha č.1.

10.2 Pravidlá vybavovania reklamácií sú uvedené v Reklamačnom poriadku elektronických komunikačných 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 V prípade sporov vzniknutých medzi Poskytovateľom a Užívateľom pri poskytovaní služieb na základe zmluvy, užívateľ a poskytovateľ sa zaväzujú tieto riešiť prednostne mimosúdnou rokovaním a prípadne dohodou. V prípade, že nedôjde k dohode, alebo jedna zo strán nebude vyvíjať snahu o jej dosiahnutie , je poskytovateľ, resp. užívateľ povinný zaslať písomnú upomienku druhej strane s poskytnutím lehoty na plnenie.

11.3 Ak nedôjde v písomnej upomienke určenej lehote k požadovanému plneniu druhou stranou je možné riešiť vzniknutý spor pri nesplnení zmluvných podmienok súdnou cestou, pričom miestne príslušným súdom pre riešenie sporov je súd miestne príslušný podľa sídla poskytovateľa

11.4 Vzťahy a veci 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 sa riadia príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, najmä Obchodným zákonníkom, Občianskym zákonníkom a zákonom o ochrane spotrebiteľa.

12 Doručovanie písomností

12.1 Písomnosti, ktoré je Poskytovateľ alebo Užívateľ povinný doručiť druhej strane na základe zmluvy, zákona o elektronických komunikáciách, alebo Všeobecných podmienok sú zmluvné strany povinné doručovať osobne , alebo prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v zmluve.

12.2 Po uzavretí zmluvy je Užívateľ povinný písomne oznámiť Poskytovateľovi každú zmenu adresy na doručovanie. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene adresy Poskytovateľovi sa považuje za adresu určenú na

doručovanie Užívateľovi adresa, ktorá bola Poskytovateľovi oznámená ako posledná. V prípade dlhodobej nepritomnosti Užívateľa na adrese určenej na doručovanie (viac ako 1 mesiac) je účastník povinný písomne - Poskytovateľovi túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre účastníka.

12.3 V prípade, že Užívateľ určí osobu na preberanie písomností, faktúr (vyúčtovaní) a upomienok (tzv. "adresáta"), nastávajú účinky doručenia účastníkovi okamihom ich doručenia na určenú adresu adresáta. Každá zmena v súvislosti s odvolaním alebo zmenou adresáta sa stáva voči Poskytovateľovi účinnou ku dňu, kedy bolo Poskytovateľovi doručené oznámenie o takomto odvolaní alebo zmene.

12.4 Ak faktúra nie je Užívateľovi doručená do 17 dní po skončení zúčtovacieho alebo fakturačného obdobia je Užívateľ povinný túto skutočnosť oznámiť bezodkladne Poskytovateľovi . V prípade, že tak Užívateľ v lehote 22 dní od skončenia zúčtovacieho alebo fakturačného obdobia neurobí, považuje sa faktúra za doručenú Užívateľovi posledným dňom tejto lehoty. Ak Užívateľ v tejto lehote oznámi Poskytovateľovi, že faktúra mu nebola doručená, bude mu Poskytovateľom zaslaný opis faktúry.

12.5 V prípade písomností a upomienok zasielaných prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v zmluve, ako doporučené listové zásielky alebo zásielky s doručenkou, sa na účely zmluvy a týchto Všeobecných podmienok považujú tieto písomnosti za doručené Užívateľovi aj ak:

a) prijímateľ odoprel prijatie zásielky alebo
b) zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote alebo
c) nebolo možné účastníka, resp. adresáta, splnomocnenú osobu na adrese uvedenej v zmluve zistiť a doručenie nie je možné.

12.6 Za písomnosti riadne doručené Užívateľovi, sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi v zmysle „Poštových podmienok Slovenskej pošty, š. p.".

13 Záverečné ustanovenia

13.1 Zmluva sa vyhotovuje v dvoch vyhotoveniach, pričom každá zo zmluvných strán dostane jedno vyhotovenie.

13.2 Zmluva môže byť zmenená len na základe písomnej dohody oboch zmluvných strán a to číslovanými dodatkami, ktoré musia obsahovať evidenčné číslo zmluvy a musí byť vyznačené, že sa jedná o zmenu zmluvy.

13.3 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 skončení platnosti zmluvy.

13.4 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.

13.5 Pre urýchlenie komunikácie je možné použiť fax. Čas doručenia správy je rozhodujúci začatie plynutia lehoty.

13.6 Tieto Všeobecné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy. Ustanovenia týchto Všeobecných podmienok môžu byť v zmluve upravené inak, zmenené alebo doplnené

13.7 V prípade, ak sa v zmluve dohodnú iné podmienky, ako sú upravené v týchto Všeobecných podmienkach, platia podmienky dohodnuté v zmluve.

13.8 Poskytovateľ je oprávnený Všeobecné podmienky dopĺňať alebo inak meniť s tým, že je povinný písomne oznámiť Užívateľovi každú zmenu najneskôr jeden mesiac pred začiatkom jej účinnosti.

13.9 Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 1.3.2006.

PRÍLOHA Č.1

Všeobecných podmienok na poskytovanie elektronických komunikačných služieb spoločnosťou GiTy - Slovensko, a. s., a.s.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1 Úvodné ustanovenia

1.1 Tento Reklamačný poriadok zakotvuje spôsob uplatňovania a vybavovania prípadných reklamácií vád a kvality elektronických komunikačných služieb poskytovaných spoločnosťou GiTy - Slovensko, a. s., a správnosti úhrad za tieto služby (ďalej len reklamácie).

1.2 Tento Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných podmienok a tým aj neoddeliteľnou súčasťou zmlúv o poskytovaní elektronických komunikačných služieb spoločnosťou GiTy - Slovensko, a. s. ako Poskytovateľom (ďalej len zmluva).

1.3 Práva a povinnosti Poskytovateľa a Užívateľa sú uvedené vo Všeobecných podmienkach elektronických komunikačných služieb poskytovaných spoločnosťou GiTy - Slovensko, a. s.(ďalej len Všeobecné podmienky).

1.4 Poskytovateľ rieši prípadné reklamácie Užívateľov na vady a kvalitu poskytovaných služieb t 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 musia byť písomné a musia sa zaslať do sídla Poskytovateľa.

2 Vymedzenie základných pojmov

2.1 Reklamácie - reklamáciou sa rozumie uplatnenie práv Užívateľov voči Poskytovateľovi vyplývajúce z vád a zlej elektronickej komunikačnej služby v rozpore s uzatvorenou zmluvou, Všeobecnými podmienkami alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.

2.2 Poskytnutá služba má vady, ak je poskytnutá v rozpore s podmienkami, dohodnutými v zmluve medzi Užívateľom a Poskytovateľom alebo ak je v rozpore so Všeobecnými podmienkami, ktoré sú súčasťou zmluvy.

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 prenosovou rýchlosťou.

2.4 Servis - je služba Užívateľovi, ktorou sa zabezpečuje oprava porúch za účelom dosiahnutia funkčnosti zariadenia, dodaného Poskytovateľom služieb.

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 nedošlo k neoprávnenému zásahu Užívateľa, zásahom tretej osoby alebo udalosťami nezávislými na Poskytovateľovi služieb (napr. požiar, živelná pohroma, prepätie napájacej siete a pod.).

3 Vymedzenie zodpovednosti

3.1 Poskytovateľ zodpovedá za poskytovanie elektronických komunikačných služieb v súlade s podmienkami zmluvy a Všeobecných podmienok, a to po celú dobu trvania zmluvného vzťahu.

3.2 Na poskytnuté služby je poskytnutá záruka nepretržitej prevádzky počas 24 hodín denne, sedem dní v týždni, v priebehu 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 Užívateľovi vznikne tým, že požadovaná služba bola poskytnutá chybne alebo nebola poskytnutá vôbec, ak k tomu došlo inak, ako zavinením Poskytovateľa.

3.5 Prerušenie napájania akéhokoľvek zariadenia siete umiestneného v objekte Užívateľa, nie je považované za poruchu v zmysle tohto Reklamačného poriadku.

4 Ohlásenie porúch a uplatnenie reklamácie

4.1 Poruchy ohlási Užívateľ telefonicky a faxom prostredníctvom Dohľadového centra, prípadne písomne na adresu Poskytovateľa, ktorá je uvedená v zmluve.

4.2 Právo Užívateľa na reklamáciu nemožno obmedziť, ak bolo uplatnené v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia vyúčtovania alebo faktúry alebo poskytnutia služby. Užívateľ uplatňuje reklamáciu písomne na adrese Poskytovateľa, ktorá je uvedená v zmluve.

5 Oprávnenosť a lehoty vybavovania reklamácii 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 Dohľadové centrum.

5.2 Vady nahlásené v dňoch pracovného voľna a pokoja sú posudzované ako vady nahlásené v prvý nasledujúci pracovný deň, ak nie je v zmluve stanovené inak.

5.3 V prípade zložitejších vád a vád na pevných linkách je Užívateľovi na vyžiadanie poskytovaná informácia o stave siete v ďalších 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 zistenou závadou na strane Užívateľa.

5.5 Reklamácia je považovaná za vybavenú okamihom písomného oznámenia výsledku prešetrenia reklamácie kvality služieb Užívateľovi Dohľadovým centrom, resp. obnove komunikácie po odstránení vady. Oznámenie sa zasiela písomne, faxom alebo elektronickou poštou a kópia je uložená na Dohľadovom centre.

5.6 Reklamácia kvality poskytovaných služieb je spravidla 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 lehotách:

- jednoduché príklady 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 primeranej – pomernej zľavy z ceny za poskytnutú službu.

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

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

7 Reklamácia správnosti úhrad

7.1 Reklamáciu správnosti úhrady uvedenej vo vyúčtovaní alebo faktúre uplatňuje Užívateľ výhradne písomne v sídle Poskytovateľa, ktorá je uvedené v zmluve najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia vyúčtovania alebo faktúry s uvedením dôvodu reklamácie.

7.2 Reklamácia vo veci prešetrenia správnosti úhrady, vady alebo kvality služby nemá odkladný účinok na splatnosť ceny za poskytnuté alebo požadované služby.

7.3 Ak cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Užívateľovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť účastníkovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najviac 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.

7.4 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Užívateľa, ale rozsah poskytnutej verejnej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej 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.

7.5 Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a Užívateľ nesplnil podmienku na odklad platby podľa odseku 4, Poskytovateľ má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady ceny.

7.6 Poskytovateľ o reklamácii vo veci správnosti úhrady rozhodne v priebehu 15 dní po jej prijatí a výsledok prešetrenia reklamácie písomne oznámi Užívateľovi v lehote najneskôr do 30 dní od jej prijatia, inak sa reklamácia považuje za uznanú.

7.7 V prípade, ak bola vo veci neposkytovania služby zo strany Poskytovateľa reklamácia uznaná, má Užívateľ. právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby; toto právo musí uplatniť U Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby a to v písomnej forme na adresu sídla Poskytovateľa. Po márnom uplynutí tejto lehoty toto právo zaniká.

8 Záverečné ustanovenia

8.1 Tento Reklamačný poriadok ako neoddeliteľná súčasť Všeobecných podmienok tvorí zároveň neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o poskytovaní elektronických komunikačných služieb. Podmienky v ňom uvedené môžu byť pri uzatváraní tejto zmluvy upravené inak, doplnené alebo zmenené. V takýchto prípadoch platia odlišné ustanovenia tejto zmluvy

8.2 Reklamačný poriadok je k nahliadnutiu u Poskytovateľa na všetkých jeho pracoviskách 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 elektronických komunikačných služieb nadobúda účinnosť dňom 1.3.2006.

Príloha č. 1 zmluvy č.29/804

Ceny za poskytovanie služby pripojenia do siete INTERNET

	Výrobný odbor/ výrobok		
	1	2	3
Názov poskytovanej služby / **CENA za mesiac prevádzky EUR/SKK**	**Pripojenie v prístupovom bode 1 Trenčín 8Mb/s**	**Pripojenie v prístupovom bode 2 Bratislava 8 Mb/s**	**Pripojenie v prístupovom bode 3 Zvolen 4 Mb/s**
Jednotková cena pripojenia za mesiac prevádzky bez DPH	*5 532,00/ 166 666,00*	*3 906,00/ 117 666,00*	*4 133,00/ 124 500,00*
Jednotková cena pripojenia za mesiac prevádzky s DPH	*6 583,00/ 198 333,00*	*4 648,00/ 4 648,00*	*4 918,00/ 148 155,00*
Cena celkom za mesiac prevádzky s DPH	*16 149,00 EUR/ 486 505,00 Sk*		

PRÍLOHA Č. 2

Všeobecných podmienok na poskytovanie služieb elektronickej komunikácie spoločnosťou GiTy - 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

