MINISTERSTVO OBRANY SR
Úrad pre investície a akvizície

Výtlačok číslo:
Počet listov: 4
Prílohy: 2/8

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 GiTy. 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 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 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 dodatkom 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 178 917,00 Sk vrátane DPH
(Stosedemdesiatosemtisícdeväťstosedemnásť 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 poskytovateľa 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. zabezpečeniť 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 fakturovanej 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 31.12.2006.

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 dvoch vyhotoveniach, z ktorej obidve zmluvné strany obdržia po jednom vhotovení.

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

k č.p.: ÚIA-52/2005-OddŠM

Príloha 1
Počet listov: 1

Ceny za poskytovanie služby pripojenia do siete INTERNET

Názov poskytovanej služby / CENA za mesiac prevádzky	Výrobný odbor/ výrobok 1 Pripojenie v prístupovom bode 1 Trenčín	Výrobný odbor/ výrobok 2 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,-*	

obchodná verejná súťaž

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.

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, vydanej 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 zakotvuje 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 reklamačný 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 zmlúv 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 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 - 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 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 prevádzkovaní 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 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 - 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 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 umožňia 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, zmluvných podmienok a technických parametrov.

5.3 Cenu jednotlivých služieb v konkrétnom časovom okamihu a podmienky za ktorých sa uplatňujú stanoví verejne dostupná Tarifa za verejnú telekomunikačnú službu (ďalej len „tarifa") vydaná Poskytovateľom. Ceny služieb, ktoré nie sú uvedené v tarife budú stanovené dohodou.

5.4 Poskytovateľ podľa ustanovenia § 6 zákona č. 513/1992 Zb. o obrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, nesmie viazať poskytnutie jednej zo služieb na odbúranie inej služby, pokiaľ tieto služby nie sú navzájom technicky alebo prevádzkovo viazané.

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 dovolia, poskytovať dohodnutý rozsah služieb spravidla do 2 týždňov od uzatvorenia zmluvy.

6. Práva a povinnosti Poskytovateľa

6.1 Poskytovateľ má právo:
a) 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,
b) na náhradu škody spôsobenej na verejnej telekomunikačnej sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení,
c) odmietnuť uzavrieť zmluvu, ak :
1. jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné,
2. uchádzač o ňu nedávo záruku, že bude dodržiavať zmluvu, pretože je dlžníkom telekomunikačného podniku alebo telekomunikačný podnik už predtým odstúpil od zmluvy s ním,
d) dočasne prerušiť poskytovanie verejnej telekomunikačnej 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 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 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 spĺňané 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. Na odstránenie závad je Poskytovateľ oprávnený využiť aj plnenie subdodávateľov. Za dobu trvania poruchy má Užívateľ právo na vrátenie pomernej časti mesačných úhrad a poplatkov.

6.7 Poskytovateľ je pri odstraňovaní závady oprávnený k vstupu do priestorov Užívateľa za prítomnosti technicky spôsobilej osoby Užívateľa. Užívateľ je povinný v prípade potreby zabezpečiť po ústnom upozornení dostupnosť a súčinnosť technicky spôsobilej osoby, pokiaľ je to nutné pre identifikáciu a odstránenie závady. Pokiaľ Užívateľ túto možnú súčinnosť neposkytol alebo je zabezpečil s omeškaním, 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 v termínoch uvedených v špecifikácii príslušnej služby.

6.9 Poskytovateľ nezodpovedá za nepriame či následné škody, za ušlý zisk ani za iné ekonomické straty, ktoré sú následkom poskytovaných služieb, ak ich Orange Slovensko, a. s. preukázateľne nezavinila. Nezodpovedá za výpadky v poskytovaní 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 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. d) 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 s predstihom Užívateľovi písomne alebo inou vhodnou formou.

6.13 Poskytovateľ zodpovedá za prevádzku zariadenia a technických prostriedkov iba po rozhraní 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. Po inštalácii zakúpeného alebo zapožičaného zariadenia vystaví Poskytovateľ odovzdávací 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 oznamované tretím osobám ani inak zneužité 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 vytvoriť zoznam účastníkov verejnej telekomunikačnej služby, ak v danej službe budú účastníkom pridelené účastnícke čísla. V zozname bude 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 :
a) uzavretie zmluvy s Poskytovateľom,
b) poskytnutie verejnej telekomunikačnej služby v rozsahu dohodnutom v zmluve a za cenu podľa tarify,
c) bezplatné odstránenie porúch v súlade so všeobecnými podmienkami,
d) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovanie 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 zanká.

Ďalej má Užívateľ právo :
e) využívať telekomunikačné služby v sieti Poskytovateľa
f) navrhovať zmeny v uzatváranej alebo uzatvorenej zmluve
g) predkladať návrhy, odporúčania a pripomienky zákazníckemu oddeleniu firmy Gity - Slovensko, a.s.
h) 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 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. 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, sídle, miesta podnikania alebo bydliska, ako i všetky zmeny týkajúce sa ustanovení zmluvy. Až od okamihu oznámenia zmeny Užívateľom Poskytovateľovi, bude Poskytovateľ zmenu akceptovať alebo vykoná ďalšie opatrenia. Pokiaľ sa Poskytovateľ dozvie iným spôsobom o zmene, ktorá mu nebola oznámená, a ktorá by mohla sťažiť vymáhateľnosť 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 poistnej udalosti poisťovňa bude hradiť náhradu škody v prospech Gity - 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 upozornený alebo ak dôjde k podstatnému porušeniu zmluvy a Všeobecných podmienok. Za podstatné porušenie zmluvy a Všeobecných podmienok Poskytovateľ považuje :

  a) nezaplatenie dohodnutej platby, alebo jej časti ani po 30 dňoch po termíne splatnosti, pokiaľ oneskorená úhrada bola preukázateľne urgovaná
  b) neoprávnený zásah do zariadenia
  c) neposkytnutie súčinnosti zo strany Užívateľa, potrebnej na poskytovanie služieb
  d) 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 uhradiť poplatky za práce a služby poskytované Poskytovateľom služieb a uhradiť náklady za služby a výkony subdodávateľov potrebné pre sprístupnenie ním využívanej služby.

9.2 Úhrady musia byť zaplatené najneskôr v deň splatnosti uvedený na vyúčtovaní - daňovom doklade (faktúre), splatnosť je 14 dní ode dňa doručenia faktúry. V prípade omeškania s platbou 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 požadovanú náhradu 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 primerane 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 zložením zálohy na budúce platby.

9.6 Ceny a poplatky za služby sú účtované nasledujúcim spôsobom:

- za pravidelne sa opakujúce platby je zúčtovacím obdobím 1 mesiac;
- jednorazové znášobovacie poplatky sú zúčtované po vykonaní prác v najbližšom zúčtovacom období;
- pravidelné mesačné poplatky sú účtované na daný mesiac vopred. Za neúplné mesiace sa poplatky účtujú v pomernej výške (za každý deň). V prvom daňovom doklade sú zúčtované poplatky za neúplný mesiac a aktuálny mesiac. Účtovanie za výkony subdodávateľov môže byť začaté v najbližšom zúčtovacom období po vystavení daňového dokladu subdodávateľom.
- poplatky za meranú prevádzku (prenesené dáta) sú účtované spätne. Súčasťou účtu je i výkaz o prevádzke;
- jednorazové náklady účtované subdodávateľom sú zúčtované v najbližšom zúčtovacom období po vystavení daňového dokladu subdodávateľom;
- ceny a poplatky za služby sú účtované odo dňa registrácie služby.

9.7 Zakúpené zariadenie 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, vyhradzuje 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 sú nepreš do vlastníctva Užívateľa.

10. Vybavovanie reklamácií

10.1 Spôsob hlásenia závad a uplatňovania reklamácií správnosti 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 súdu 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 plynutie 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 priebežne doplňať alebo inak meniť s tým, že je povinný oznámiť Užívateľa s každou zmenou písomne najneskôr jeden mesiac pred začiatkom jej účinnosti.

12.9 Tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie verejných telekomunikačných služieb prostredníctvom siete GS-Net nadobúdajú účinnosť dňom 1. 1. 2004

PRÍLOHA Č.1

Všeobecných podmienok na poskytovanie verejných telekomunikačných služieb spoločnosťou GiTy - 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 GiTy - 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 GiTy - 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 GiTy - Slovensko, a. s.(ďalej len Všeobecné podmienky).

1.4 Poskytovateľ rieši 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 vád pri poskytovaní služieb zo strany Poskytovateľa v rozpore s uzatvorenou zmluvou alebo Všeobecnými podmienkami.

2.2 Poskytnutá služba má vady, ak je poskytnutá v rozpore s podmienkami, dohodnutými v zmluve medzi Užívateľom a Poskytovateľom .

2.3 Porucha je stav, keby 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, keby 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, prepäťe 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 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 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 nemožno obmedziť, ak bolo uplatnené v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia vyúčtovania alebo poskytnutia služby. Užívateľ uplatňuje reklamáciu písomne na adrese 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, ktorú mu poskytne Centrum starostlivosti o zákazníka.

5.2 Vady nahlásené v dňoch pracovného voľna a pokoja sa posudzujú ako vady nahlásené v prvý nasledujúci pracovný deň, ak nie je v zmluve stanovené inakšie.

5.3 V prípade závažných 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 zistením závadou na strane Užívateľa.

5.5 Reklamácia je považovaná za vybavenú oznámením písomného oznámenia výsledku prešetrenia reklamácie kvality služieb 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 spravidla vybavená do 4 hocín 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 prípady reklamácií, ktoré vyžadujú technické riešenie, sa vybavujú do 7 kalendárnych dní
- zložitejšie prípady reklamácii, ktoré vyžadujú technické riešenie, sa vybavujú do 30 kalendárnych dní
- najzložitejšie prípady reklamácií, ktoré je potrebné riešiť v spolupráci so zahraničným 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 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 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 pomernú 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 Reklamáciu správnosti úhrady uvedenej vo vyúčtovaní - účtovných dokladoch, resp. faktúre uplatňuje Užívateľ výhradne písomne na adrese Poskytovateľa, ktorá je uvedená v zmluve najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia vyúčtovania 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 dokladov. Ak však reklamovaná cena prestavuje 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 skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo na jej zaplatenie v splátkach.

7.3 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. O finančnú čiastku z Poskytovateľom uznanej 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 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 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 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

