

## 1. Úvodné ustanovenia

1.1 Spoločnosť Global Business Solutions SK s. r. o., IČO: 36848484, so sídlom Staničná 6/24, 07615 Veľaty, Podnikajúca v tomto obore na základe všeobecného povolenia Telekomunikačného úradu SR, č. VPR – 01/2001, č. 1/2005, 1/2011 a 1/2014 (ďalej len „spoločnosť G B S“), ako Podnik verejnej telekomunikačnej služby prenosu dát vydáva podľa ust. § 44 Zák. č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej len „Zákon o elektronických komunikáciách“) tieto Všeobecné podmienky poskytovania verejnej telekomunikačnej služby prenosu dát s použitím vlastnej alebo prenajatej mikrovlnnej siete v pásme 2,4GHz a 5 GHz a vlastnej alebo prenajatej siete LAN (ďalej len „všeobecné podmienky“).

1.2 Spoločnosť G B S je oprávnená poskytovať verejnú telekomunikačnú službu prenosu dát v týchto pásmach na základe všeobecného povolenia č. 01/2005, platného od 01. 08. 2005, ktoré udelil Telekomunikačný úrad Slovenskej republiky

1.3 Predmetom týchto všeobecných podmienok je úprava podmienok poskytovania verejnej telekomunikačnej služby prenosu dát s použitím prenajatého telekomunikačného okruhu (ďalej len „služba prenosu dát“) a s použitím mikrovlnnej rádiovéj siete G B S (ďalej len „sieť G B S“) a podrobnejšia úprava práv a povinností spoločnosti G B S ako jej poskytovateľa a Účastníka, využívajúceho tieto služby.

## 2. Definície pojmov

Pokiaľ z nasledujúceho textu nevyplýva inak, rozumie sa

2.1 **Podnikom** firma G B S so sídlom Staničná 6/24, 076 15 Veľaty.

2.2 **Účastník** fyzická alebo právnická osoba, ktorá je na základe zmluvy oprávnená využívať službu.

2.3 **Službou** je sprostredkovanie pripojenia na sieť Internet a služby súvisiace.

2.4 **Zmluvou** je zmluva o poskytovaní služieb uzavretá medzi Podnikom a Účastníkom, na ktorej základe je služba poskytovaná.

2.5 **Podmienkami** sú tieto všeobecné podmienky poskytovania verejnej telekomunikačnej služby prenosu dát s použitím mikrovlnnej rádiovéj siete.

2.6 **Dátami** je akékoľvek kombinácie základných jednotiek informácií, ktoré majú formu kódu, znakov, obrazov, zvukov, ich súborov alebo kombinácií, sú zachytiteľné prostriedkami výpočtovej techniky a sú prenositeľné po sieťach.

2.7 **Pripojenie k sieti Internet** je súhrn technických podmienok siete G B S, ktorá umožňuje Účastníkovi prístup k službe. Koncové zariadenie netvorí súčasť pripojenie k sieti Internet.

2.8 **Aktívacia služby** je vykonanie takej konfigurácie siete G B S, ktorá umožní pripojiť koncové zariadenie Účastníka a umožní ho udržiavať v aktívnom stave počas poskytovania služby.

2.9 **Bod prístupu** je miesto, v ktorom je možné pripojiť sa na sieť G B S.

2.10 **Obchodné miesto** je obchodný priestor, v ktorom spoločnosť G B S ponúka poskytovanie služby.

## 3. Rozsah poskytovanej služby

3.1 Na základe zmluvy sa Podnik zaväzuje poskytovať Účastníkovi prístup k sieti Internet, a to v rozsahu a za podmienok stanovených zmluvou a všeobecnými podmienkami a Účastník sa zaväzuje platiť za to Podniku úplatu stanovenú v platnom cenníku (tarife) Podniku.

3.2 Pripojenie k sieti Internet sa uskutočňuje pomocou pozemných zariadení na prenos signálov po vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami pre širokopásmový prenos dát.

3.3 Podnik bude službu poskytovať v Slovenskej republike na území pokrytom príslušným rádiovým signálom Podniku. Účastník berie na vedomie, že rozsah územia, na ktorom je služba poskytovaná sa môže v čase meniť a že i v oblasti s dostupným pokrytím signálu nemusí byť služba z technických alebo administratívnych dôvodov plne dostupná (rušenie, tienenie signálu).

3.4 Podnik je oprávnený kedykoľvek zabezpečiť poskytovanie služby tretou osobou

## 4. Vznik a zánik zmluvy

4.1 Zmluvu je možné uzavrieť len písomne.

4.2 Zmluva uzatváraná písomne nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami. Uzavretie zmluvy učiní Účastník písomne vyplnením požadovaných údajov a odsúhlasením všeobecných podmienok. Podnik potvrdí akceptáciu návrhu o uzavretí zmluvy podpisom zmluvy. Pre uzatvorenie a plnenie zo Zmluvy, ktorej predmetom je poskytovanie Služby na zjednanú dobu, platí zvlášť ustanovenie uvedené v prílohe č. II podmienok.

4.3 Zmluvu je možné uzavrieť na dobu určitú alebo neurčitú. Ak nie je stanovená v zmluve doba trvania, potom platí, že uzavretá na dobu neurčitú.

4.4 Štandardná doba viazanosti je 6 mesiacov. Pri viazanosti dlhšej ako 6 mesiacov môže Podnik poskytnúť špeciálne zľavy Účastníkovi, uvedené v preberacom protokole, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o pripojení.

4.5 Účastník sa zaväzuje využívať a platiť za službu minimálne po dobu viazanosti, uvedenú na zmluve v mesiacoch. Doba viazanosti začína plynúť dňom podpisu zmluvy oboma zmluvnými stranami. V prípade skoršieho ukončenia zmluvy sa Účastník zaväzuje zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške súčtu poplatkov za všetky

zostávajúce mesiace viazanosti, po ktoré službu nebude využívať, ani platiť za službu, s tým Účastník súhlasí.

4.6 Podmienkou pre uzavretie zmluvy je, že Účastník požiada o jej uzavretie, pristúpi na všeobecné podmienky, cenník (tarifu), predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť záujemcu, jeho fakturačnú adresu a ďalšie doklady požadované Podnikom a súhlasí so spracovaním jeho osobných údajov v informačnom systéme Podniku.

4.7 Zmluvu podpisuje alebo potvrdzuje priamo Účastník alebo jeho splnomocnený zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným splnomocnením s overeným podpisom splnomocniteľa.

4.8 Zmluva zaniká:

· uplynutím doby na ktorú bola uzavretá

· dohodou zmluvných strán

· odstúpením

· výpoveďou

· smrťou alebo zánikom jednej zmluvnej strany

4.9 Výpovedná doba je jeden mesiac a začína bežať prvým kalendárnym dňom mesiaca nasledujúcim po mesiaci, kedy bola výpoveď doručená druhej strane, pokiaľ nie je v podmienkach uvedené inak.

4.10 Výpoveď zmluvy uzavretej v súlade s článkami 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 musí byť učinená písomne.

4.11 Odstúpenie od Zmluvy učiní oprávnená strana v rovnakej forme, v akej sa podáva výpoveď. Odstúpenie je účinné dňom doručenia odstúpenia druhej strane v písomnej forme.

4.12 Účastník je oprávnený odstúpiť od zmluvy o pripojení v prípade, že

- nebude súhlasiť so zmenou rozsahu technických a kvalitatívnych parametrov služby prenosu dát poskytovanej mu spoločnosťou G B S.

- nebude súhlasiť so zmenou ceny služby prenosu dát poskytovanej mu spoločnosťou G B S.

- nebude súhlasiť so zmenou všeobecných podmienok.

## 5. Práva a povinnosti Podniku

5.1 Podnik je povinný zriadiť a poskytovať službu v súlade s všeobecnými podmienkami za cenu uvedenú v cenníku každému, kto o túto službu požiada, súhlasí so všeobecnými podmienkami a komu je technicky a administratívne možné službu poskytnúť. Podnik môže odmietnuť uzavretie zmluvy s osobou, ktorá:

a) odmietne pristúpiť na všeobecné podmienky alebo u ktorej je možné predpokladať, že nebude plniť zmluvné podmienky (napríklad z dôvodu, že zmluvné podmienky nedodržiavala v inom zmluvnom vzťahu k Podniku).

b) v minulosti zneužila (čl. 6.2.b) alebo sa pokúsila zneužiť službu alebo u nej existuje dôvodné podozrenie, že sa pokúsi službu zneužiť.

c) má neuhradené záväzky voči Podniku z iného zmluvného vzťahu.

d) má neuhradené záväzky z iných obchodných vzťahov.

e) ktorej nie je schopný službu technicky alebo administratívne poskytnúť

V prípade odmietnutia návrhu na uzavretie zmluvy oznámi Podnik formou elektronickej správy do 30 dní od doručenia návrhu konkrétny dôvod odmietnutia druhej strane.

5.2 Podnik je povinný poskytovať službu nepretržite, s výnimkou doby určenej na údržbu a opravy technických a softwarových prostriedkov a s výnimkou zásahov spôsobených vyššou mocou.

5.3 Podnik je povinný umožniť Účastníkovi využívanie Služby do 7 dní od úhrady zálohy na cenu za poskytovanú službu (čl. 7.5) a to formou aktivácie mena a prístupového hesla alebo IP adresy Účastníka alebo aktivácie zariadenia Účastníka.

5.4 Podnik je povinný zahájiť práce na odstránení závad na zariadeniach, ktoré tvoria sieť G B S a sú vo vlastníctve Podniku bez zbytočného odkladu po ich oznámení Účastníkom.

5.5 Podnik oznamuje Účastníkovi obmedzenie alebo prerušovanie poskytovania služby v predstihu v prípade, ak sú tieto obmedzenia Podniku vopred známe a ak trvajú viac ako 2 hodiny.

5.6 Podnik je oprávnený jednostranne meniť všeobecné podmienky. Každú zmenu všeobecných podmienok je povinný oznámiť Účastníkovi písomne alebo elektronicke (zverejnením na svojom webovom sídle [www.gbs.eu.sk](http://www.gbs.eu.sk)).

5.7 Podnik je oprávnený jednostranne meniť cenu za poskytovanú službu, ich štruktúru alebo spôsob určenia, a to zmenou cenníka. Každú zmenu cenníka je Podnik povinný oznámiť Účastníkovi písomne alebo elektronicke (zverejnením na svojom webovom sídle [www.gbs.eu.sk](http://www.gbs.eu.sk)) v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 30 dní pred dňom, kedy nový cenník nadobudne platnosť.

5.8 Podnik je oprávnený vypovedať zmluvu alebo odstúpiť od zmluvy za podmienok stanovených týmito podmienkami alebo zmluvou.

5.9 Podnik je oprávnený vhodným spôsobom informovať Účastníka o poskytovaných a novo zavádzaných službách Podniku.

5.10 Podnik je oprávnený zamedziť šíreniu dát, ktoré Účastník šíri v rozpore so zmluvou, všeobecnými podmienkami, obecnými záväznými predpismi Slovenskej republiky alebo s dobrými mravmi.

5.11 Podnik je oprávnený dočasne prerušiť poskytovanie služby z dôvodu:

- a) jej zneužitia a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich zneužívaniu
- b) nezaplatenia ceny za službu podľa platného cenníka ku dňu splatnosti faktúry za službu
- c) plánovaného prerušenia prevádzky, vykonávania opráv, servisu a údržby telekomunikačných zariadení
- d) vykonávať všetky zmeny telekomunikačných zariadení siete G B S, pokiaľ ich uznajú za nevyhnutné
- e) účtovať ceny v zmysle platného cenníka spoločnosti G B S za obnovenie poskytovania služby, ktorá bola dočasne prerušená v zmysle bodu 1 alebo 2

5.12 Pre zabezpečenie kvality poskytovaných služieb Účastníkom si Podnik vyhradzuje právo na dočasnú úpravu rýchlosti klientov s nadpriemerne vysokým prenosom dát.

5.13 Podnik je povinný predkladať Účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytovanej služby, pokiaľ z povahy služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je povinné

5.14 Podnik je povinný udržiavať svoju sieť v prevádzkyschopnom stave

5.15 Podnik je povinný oznámiť Účastníkovi všetky údaje potrebné pre nastavenie jeho koncového telekomunikačného zariadenia a nastavenie smerovačov.

5.16 Podnik je povinný vrátiť pomernú časť ceny za neposkytnutie služby v prípade zavinienia zo strany Podniku v rozsahu podľa cenníka a za podmienok stanovených v cenníku a všeobecných podmienkach (čl. 7.13).

## 6. Práva a povinnosti Účastníka

6.1 Účastník je povinný pri používaní služby riadiť sa všeobecnými podmienkami, zmluvou, obecné záväznými právnymi predpismi Slovenskej Republiky a jednať v súlade s dobrými mravmi. Účastník podpisom zmluvy potvrdzuje, že sa pred uzatvorením zmluvy oboznámil so zmluvou, všeobecnými podmienkami a cenníkom a že s ich obsahom absolútne súhlasí a zaväzuje sa ich dodržiavať.

6.2 Účastník nesmie:

- a) porušovať zákonom chránené práva Podniku a tretích osôb.
- b) zneužívať službu, hlavne obťažovaním tretích osôb opakovaním rozosielaním nevyžiadaných dát alebo prenášaním veľkého objemu dát prekračujúcich rámec obvyklého užívania.
- c) Umožniť prístup k službe tretím osobám. Pokiaľ nie je v zmluve stanovené inak, Účastník nesmie poskytnúť prístup do siete G B S tretím osobám cez koncové zariadenie pripojené do siete G B S, bez súhlasu Podniku.

Účastník je povinný vykonať potrebné opatrenia na zachovanie konfiguračných parametrov siete, hesla a IP alebo mac adresy pre prístup k službe v tajnosti. V prípade straty, odcudzenia alebo narušenia práva použitia predmetného hesla, IP alebo mac adresy je Účastník povinný oznámiť túto skutočnosť formou elektronickej správy priamo Podniku, pričom je zodpovedný za každé použitie služby až do okamihu potvrdenia prijatia oznámenia tejto skutočnosti Podnikom, a to v rovnakom rozsahu, ako by službu využil sám.

6.3 Účastník je povinný riadne platiť ceny za poskytnuté služby vrátane záloh. Do doby úhrady zálohy ceny za poskytované služby má Podnik právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby.

6.4 Pre ochranu prevádzkyschopnosti siete Podniku, sa Užívateľ zaväzuje, že v prípade použitia vlastného zariadenia pripojeného do siete Podniku, musí poskytnúť prístup do konfiguračných nastavení tohto zariadenia Podniku, po dobu platnosti zmluvy o pripojení, tak aby tieto nastavenia mohol Podnik kedykoľvek meniť podľa potrieb aktuálneho nastavenia siete. Týmto nie je v žiadnom prípade dotknuté vlastnícke právo Užívateľa k zariadeniu.

6.5 Účastník je povinný poskytnúť Podniku pravdivé a úplné údaje nutné pre uzatvorenie zmluvy a je tiež povinný okamžite nahlásiť písomne alebo formou elektronickej správy Podniku každú zmenu týchto údajov v lehote 7 dní od dňa, kedy zmena nastala. Na výzvu Podniku je Účastník povinný poskytnúť údaje doložiť. Na výzvu Podniku je Účastník povinný doplniť poskytnuté údaje o ďalšie údaje k poskytovanej službe a plnenia podľa zmluvy.

6.6 Účastník je povinný oznamovať Podniku závady a všetky jemu známe skutočnosti, ktoré by mohli negatívne ovplyvniť funkčnosť služby Podniku a poskytnúť súčinnosť pre odstránenie závady, ak to bude potrebné.

6.7 Účastník je povinný vysporiadať právne vzťahy s dotknutými osobami v prípade Účastníkom vyžadanej montáže zariadení, ktorí realizuje Podnik alebo ním poverená osoba, na objekt patriaci tretím osobám, za účelom sprístupnenia služieb siete G B S Účastníkovi, ktorý si túto montáž vyžiadala.

6.8 Účastník sa zaväzuje prebrať na seba všetky záväzky, ktoré vyplývajú zo sprístupnenia služieb siete G B S podľa bodu 6.7.

6.9 Podnik aj Účastník je povinný pri používaní služby používať iba zariadenia schválené pre prevádzkovanie v Slovenskej republike, ktoré nenarušujú poskytovanie služby a ktoré nie sú v rozpore so zákonom chrániacim práva tretích osôb.

6.10 Účastník je oprávnený vypovedať alebo odstúpiť od zmluvy za podmienok stanovených týmito všeobecnými podmienkami alebo zmluvou.

## 7. Cena Služby a platobné podmienky

7.1 Služby sú poskytované za úplatu.

7.2 Cena za poskytované služby, najmä ich výška, štruktúra alebo spôsob výpočtu, je stanovená podľa cenníka vydaného a aktualizovaného Podnikom.

7.3 Cenník môže byť kedykoľvek jednostranne zmenený Podnikom. O zmenách v cenníku je Podnik povinný Účastníka vhodným spôsobom informovať, a to najmenej 1 mesiac pred prvým dňom účinnosti nového cenníka.

7.5 Cena za poskytované služby je splatná zálohovo pred poskytnutím služby, pokiaľ zmluva nestanovuje inak. Za úhradu ceny (zálohy) sa považuje pripísanie zodpovedajúcej sumy na účet alebo do pokladne Podniku.

7.6 Cenu za službu (zálohu) platí Účastník Podniku podľa splátkového kalendára uvedenom na vyúčtovacom doklade (faktúre).

7.8 V prípade omeškania alebo predĺženia s úhradou za poskytované služby sa Účastník zaväzuje platiť zmluvnú pokutu vo výške 0,1% dlžnej sumy za každý deň omeškania alebo predĺženia.

7.9 Zaplatením zmluvnej pokuty nie je obmedzený nárok Podniku na náhradu škody v plnej výške.

7.10 Cena za služby pevného pripojenia s objednanou rýchlosťou pripojenia je určená len paušálnou cenou, ktorej výška je závislá od rýchlosti pripojenia bez ohľadu na množstvo prenesených dát.

7.11 Účastník zodpovedá za všetky prenesené dáta uskutočnené zo svojho bodu prístupu do siete G B S v zmysle zmluvy bez ohľadu na osobu, ktorá takýto prenos dát vyžiadala a je povinný zaplatiť Podniku cenu za užívanie takto poskytovanej služby.

7.12 Podnik má právo požiadať vopred platbu za poskytovanú alebo požadovanú službu.

7.13 Pri prerušení služby z dôvodu poruchy zavinenej Podnikom, pokiaľ Účastník za toto prerušenie nezodpovedá, vráti Podnik Účastníkovi pomernú časť už zaplatenej ceny za poskytnutie služby. Podmienkou je, že Účastník ohlásí takéto prerušenie Podniku a písomne si uplatní svoje právo na vrátenie pomernej ceny u Podniku v zákonnej lehote do 3 mesiacov, inak toto právo zaniká. Doba prerušenia poskytovania služby však musí byť dlhšia ako 24 hodín a počíta sa od chvíle, kedy bolo prerušenie poskytovania služby Podniku ohlásené Účastníkom a Podnikom potvrdené až do chvíle obnovenia poskytovania služby.

7.14 Pri dočasnom prerušení poskytovania služieb z dôvodu nevyhnutnej údržby siete v rozsahu stanovenom všeobecnými podmienkami, porušením všeobecných podmienok alebo zmluvy, zneužívania služby alebo z dôvodu prerušenia mimo siete G B S nemá Účastník právo požadovať vrátenie pomernej časti ceny za neposkytnutie služby.

## 8. Zodpovednosť za škodu a náhrada škody

8.1 Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil Podniku tým, že si nepočínal tak, aby svojou činnosťou nepoškodzoval telekomunikačné zariadenia a nerušil ich prevádzku a aby neoprávnene nezasahoval do poskytovania služby alebo telekomunikačných služieb. Za takúto škodu nenesie Podnik žiadnu zodpovednosť.

8.2 Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú Podniku pri nedodržaní článku 6.4, uvedenom v týchto všeobecných podmienkach, v plnom rozsahu.

8.3 Účastník zodpovedá podľa všeobecne platných právnych predpisov za škodu, ktorú spôsobí Podniku na jeho koncovom alebo prenosovom telekomunikačnom zariadení.

8.4 Škoda sa uhrádza v peniazoch alebo uvedením vecí do pôvodného stavu.

8.5 Podnik zodpovedá Účastníkovi za škody, ktoré mu spôsobil zavineným porušením povinností vyplývajúcich mu zo zmluvy a z týchto podmienok v rozsahu a spôsobom upravených v zmluve a vo všeobecných podmienkach.

8.6 Zodpovednosť Podniku za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia alebo vadného poskytnutia služby je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú službu podľa platného cenníka. Podnik nie je povinný Účastníkovi nahradiť škody prevyšujúce výšku ceny za neposkytnutú, čiastočne poskytnutú alebo vadne poskytnutú službu.

8.7 Podnik nezodpovedá za škody spôsobené Účastníkovi telekomunikačným zariadením vo vlastníctve Podniku, prostredníctvom ktorého je Účastníkovi poskytovaná služba za predpokladu, že škoda bola spôsobená pôsobením vyššej moci.

8.8 Podnik je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, uhradiť Účastníkovi škodu v rozsahu určenom v tejto časti všeobecných podmienok, nie však ušlý zisk. Podnik môže škodu uhradiť v peniazoch alebo uvedením vecí do pôvodného stavu.

8.9 Podnik za žiadnych okolností nezodpovedá Účastníkovi alebo tretím osobám za akékoľvek priame, nepriame a následné straty alebo škody v dôsledku poskytovaných služieb. Pre tieto účely výraz „nepriama strata“ alebo „následná strata alebo škoda“ okrem iného zahŕňa aj ušlé tržby, zisk, predpokladané úspory, Podnikateľské aktivity alebo dobré meno, stratu, poškodenie alebo zničenie údajov.

8.10 Podnik nezodpovedá Účastníkovi za škody spôsobené výpadkom medzinárodnej alebo národnej siete Internet alebo výpadkom služby mimo siete G B S.

8.11 Účastník je si vedomý, že Podnik nemôže vykonávať kontrolu obsahu prenášaných informácií a z toho dôvodu Podnik nenesie žiadnu zodpovednosť za priame, nepriame, mimoriadne, následné alebo náhodné škody, ktoré Účastník spôsobil sebe alebo tretím osobám ním prenášanými údajmi.

8.12 V ostatnom sa na zodpovednosť Účastníka voči Podniku vzťahujú príslušné ustanovenia zákona 351/2011 Zb. a Obchodného zákonníka.

#### 9. Závazky z porušenia zmluvy

9.1 Podnik v prípade, že Účastník nezaplatí načas vyúčtovanú cenu za poskytované služby alebo neplní ďalšie zmluvné podmienky, doručí Účastníkovi upozornenie s uvedením náhradného termínu plnenia. Do úhrady dlžnej čiastky alebo do splnenia požadovaných zmluvných podmienok má Podnik právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby. Pri opakovanom neplnení zmluvných podmienok má Podnik právo poskytovanie služieb ukončiť.

9.2 Opakované neplnenie zmluvných podmienok sa považuje za podstatné porušenie zmluvy.

9.3 Za podstatné porušenie zmluvy sa ďalej považuje hlavne porušenie povinností stanovených v čl. 6.2

#### 10. Reklamačný poriadok

10.1 Účastník má právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za službu alebo kvalitu poskytnutej služby

10.2 Reklamáciu vo veci správnosti úhrady alebo kvality za požadovanú alebo poskytnutú službu je oprávnený urobiť písomnou alebo elektronickou formou a to najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia reklamovaného vyúčtovania.

10.3 Reklamácia Účastníka na správnosť úhrady alebo kvalitu služby po uplynutí lehoty určenej v predchádzajúcom bode nemôže byť uznaná.

10.4 Podnik je povinný písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže podnik túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Podnik je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Podnik odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

10.5 Reklamácia nemá odkladný účinok na zaplataenia úhrady za službu.

10.6 **Mimosúdne riešenie sporov-** Podľa §75a zákona 351/2011 Zb. o elektronických komunikáciách Užívateľ je oprávnený predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „úrad“) spor až po reklamačnom konaní a Užívateľ nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu (ďalej len „návrh“) s podnikom poskytujúcim sieť alebo službu.

(1) Návrh obsahuje:

- meno, priezvisko a adresu na doručovanie alebo aj emailovú adresu a telefonický kontakt, ak je účastníkom fyzická osoba,
- obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo a telefonický kontakt, ak je účastníkom právnická osoba,
- názov a sídlo podniku, proti ktorému návrh smeruje,
- predmet sporu,
- ôvodnenie nesúhlasu s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia,
- návrh riešenia sporu.

(2) K návrhu priloží účastník doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

(3) Ak návrh neobsahuje náležitosti podľa odseku (1) alebo k nemu nie sú priložené doklady podľa odseku (2), úrad účastníka bezodkladne informuje o nedostatkoch návrhu, vyzve účastníka, aby nedostatky návrhu odstránil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní, a zároveň ho poučí o následkoch neodstránenia nedostatkov návrhu. Ak účastník nedostatky návrhu v lehote podľa predchádzajúcej vety neodstráni, úrad mimosúdne riešenie sporu nezačne.

(4) Návrh predloží účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa

- doručenia výsledku vybavenia reklamácie účastníkovi alebo
- márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa § 45 ods. 2. Zák. č. 351/2011 Z. z.

(5) Účastník a podnik môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie a predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši neustranne s cieľom jeho urovňania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.

(6) Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody medzi účastníkom a podnikom, ktorá je záväzná pre obe strany sporu. O uzavretí dohody podľa prvej vety účastník a podnik upovedomia úrad v lehote piatich dní od jej uzavretia. Ak strany sporu neuzavrú dohodu v lehote podľa odseku 6, úrad ich upovedomí o márnom uplynutí lehoty na mimosúdne riešenie sporu. Tým sa považuje mimosúdne riešenie sporu za ukončené. Možnosť strán obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá..

**Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01. 06. 2018.**

*(neoddeliteľná súčasť Zmluvy o poskytovaní verejných služieb siete G B S)*

10.7 **Alternatívne riešenie sporov-** Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov; alternatívne riešenie sporov úradom sa spravuje zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

#### 11. Záverečné ustanovenia

11.1 Zmluvné vzťahy medzi Účastníkom a Podnikom sa riadia príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

11.2 Podnik je oprávnený spracúvať osobné údaje na základe zákona o elektronických komunikáciách, GDPR a iných právnych noriem upravujúcich spracúvanie osobných údajov. Informácie o zásadách spracúvania osobných údajov sú bližšie uvedené v Zásadách spracúvania osobných údajov, ktoré tvoria samostatný dokument prístupný na stránke [www.gbs.eu.sk](http://www.gbs.eu.sk) a sú k nahliadnutiu v sídle Podniku. Poučenie so spracúvaním osobných údajov tvorí súčasť zmluvnej dokumentácie. Týmto si Podnik zároveň plní informačnú povinnosť vo vzťahu k dotknutým osobám v zmysle článku 13 GDPR. Podnik si vyhradzuje právo meniť a dopĺňať Zásady spracúvania osobných údajov a Poučenie so spracovaním osobných údajov z dôvodu ich aktualizácie, zmeny právnych predpisov a pod.

11.3 V prípade ak dôjde počas trvania zmluvného vzťahu s Podnikom k zmene osobných údajov Účastníka, Účastník je povinný oznámiť Podniku zmenu týchto osobných údajov.

11.4 Práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy je Podnik oprávnený previesť na tretiu osobu, s čím Účastník uzatvorením zmluvy vyjadruje súhlas. Účinky prevodu práv a povinností na tretiu osobu nadobúdajú voči Účastníkovi účinnosť dorúčením oznámenia v rovnakej forme, v akej sa podáva výpoveď. Účastník je oprávnený previesť svoje práva a povinnosť vyplývajúce zo zmluvy na tretiu osobu iba s písomným súhlasom Podniku.

11.5 Všeobecné podmienky sú k dispozícii nepretržite v písomnej forme v Podniku.

11.6 Všeobecné podmienky strácajú platnosť dňom nadobudnutia účinnosti nových všeobecných podmienok.

11.7 Pokiaľ by boli ujednané v zmluve odchýlky od všeobecných podmienok, majú tieto ujednania v zmluve prednosť.

11.8 S výnimkou, kedy tieto všeobecné podmienky vyžadujú písomnú formu, je možné všetku komunikáciu medzi Podnikom a Účastníkom uskutočňovať vo forme elektronických správ doručovaných na elektronickú adresu uvedenou druhou stranou.

11.9 Ukončenie platnosti zmluvy sa nedotýka platnosti a účinnosti ustanovení všeobecných podmienok, ktoré pretrvávajú až do úplného vybavenia všetkých nárokov vyplývajúcich zo zmluvných vzťahov.

11.10 Účastník má právo nárokovat' si špeciálne akcie, bonusy a cenové zvýhodnenia, ktoré boli uvedené v cenníku alebo letákoch vydaných Podnikom v prípade, že splnil požadované podmienky k ich udeleniu.

11.11 Podnik si vyhradzuje právo udeľovať špeciálne akcie, bonusy a cenové zvýhodnenia Účastníkovi podľa vlastného výberu Podniku aj bez splnenia požadovaných podmienok. Ďalej si vyhradzuje právo odobrať Účastníkovi priznané akcie, bonusy a cenové zvýhodnenia v prípade, že v priebehu užívania výhod Účastník poruší dohodnuté ustanovenia v Zmluve o poskytovaní služieb siete G B S alebo ustanovenia uvedené vo Všeobecných podmienkach.

#### Príloha č. I

I.1 Po uzatvorení zmluvy pred spustením poskytovania služieb je Podnik povinný poskytnúť Účastníkovi písomné alebo prostredníctvom elektronickej správy:

- obchodné meno, identifikačné číslo Podniku a jej sídlo
- informácie o podmienkach a postupoch pre uplatnenia práva odstúpiť od zmluvy
- informácie o službách po predaji a zárukách
- podmienky pre zrušenie zmluvy

I.2 Začatím poskytovania služieb sa rozumie okamih, keď Účastník sa prvý raz pripojí do siete Internet prostredníctvom siete Podniku.

#### Príloha č. II

Zvláštne ustanovenie pre uzatvorenie zmluvy na dohodnutú dobu pripojenia

II.1 Zmluva pre poskytovanie služieb na dohodnutú dobu pripojenia je uzatvorená akceptáciou všeobecných podmienok Účastníkom. Zmluvu je možné uzatvárať opakovane.

II.2 Doba, po ktorú bude služba poskytovaná, sa považuje za dohodnutú zaslaním odpovedajúcej peňažnej čiastky Účastníkom Podniku v súlade s cenníkom Podniku na účet alebo vložením do pokladne Podniku.

II.3 Uzatvorením zmluvy sa Podnik zaväzuje poskytovať službu Účastníkovi po dohodnutú dobu od okamihu sprístupnenia služby Účastníkovi.

II.4 Podnik je povinný sprístupniť službu Účastníkovi za čo najkratšiu dobu po úhrade ceny za poskytované služby Účastníkom.

II.5 Ustanovenie Podmienok sa použijú, pokiaľ nie sú v rozpore s charakterom poskytovania služby na dohodnutú dobu pripojenia.

Za Podnik **Ing. Ján Gonos**