

poskytnuté tretej strane na účely vyúčtovania verejných elektronických komunikačných služieb poskytnutých treťou stranou. ST nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve ST a prostredníctvom ktorých je služba MPLS VPN poskytovaná na základe súhlasu podľa ustanovení časti III článku I body 6, 7 a 8.

Článok II. Rozsah zodpovednosti účastníka

1. Účastník, ktorý neoprávnené využíva službu MPLS VPN alebo telekomunikačné zariadenia ST, je povinný zaplatiť všetky úhrady podľa Tarify ST za čas neoprávneného používania služby, resp. telekomunikačného zariadenia.
2. V zmysle § 66 ods. 1 zákona o elektronických komunikáciách účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil ST tým, že si nepočínal tak, aby svojou činnosťou nepoškodzoval telekomunikačné zariadenia a nerušil ich prevádzku a aby neoprávnené nezasahoval do poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb. Za takúto škodu nenesie ST žiadnu zodpovednosť.
3. Účastník zodpovedá podľa všeobecne záväzných právnych predpisov za škodu, ktorá vznikne ST na koncovom zariadení, ako aj za iné škody, ktoré účastník ST spôsobí.
4. Účastník zodpovedá za utajenie prihlasovacieho mena a hesla pred jeho zneužitím a za prípadné škody vzniknuté jeho prezradením. Pri prezradení alebo podozrení z prezradenia prihlasovacieho mena a hesla je účastník povinný bezodkladne požiadať ST o zmenu prihlasovacieho mena a hesla.
5. ST nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinnosti účastníka bolo spôsobené konaním ST alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bol ST povinný. ST nemá nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinností ustanovenej právnymi predpismi vydanými s cieľom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.
6. Škoda sa uhrádza v peniazoch; ak sa však strany dohodnú a ak je to možné a účelné, účastník nahradí škodu uvedením do predchádzajúceho stavu.

Článok III. Poruchy a servisný zásah

1. Poskytovateľ zodpovedá za kvalitnú prevádzku, kontrolu a údržbu svojho technického zariadenia určeného na zabezpečenie služby.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť na vlastné náklady poruchu v poskytovaní služby v rámci verejnej elektronickej komunikačnej siete poskytovateľa, ktoré zaviniel. Účastník zabezpečí, aby v mieste servisného zásahu bol zaistený vstup do objektu pre servisnú skupinu a prípadne aj kvalifikovaná obsluha poverená účastníkom na zaistenie nutnej súčinnosti.
3. Poskytovateľ je povinný oznámiť vopred a včas účastníkovi obmedzenie alebo prerušenie poskytovania služby, ktoré sú poskytovateľovi v dostatočnom predstihu vopred známe.
4. Poskytovateľ nezodpovedá za vznik porúch prístupu k sieti ST-IP/MPLS, ktoré vznikli následkom neodborného alebo neoprávneného zaobchádzania účastníka či inými osobami so zariadeniami prístupu k sieti ST-IP/MPLS, umiestnenými v objektoch užívaných účastníkom. Inou osobou sa rozumie osoba, ktorá nepatrí medzi zamestnancov účastníka ani poskytovateľa a nie je v zmluvnom vzťahu s poskytovateľom z hľadiska servisu či opráv zariadení poskytovateľa.
5. Poskytovateľ nezodpovedá za vznik porúch ktoré vznikli u mobilného operátora.
6. Hlásenie o poruche vykonáva účastník telefonicky na telefónne číslo uvedené v Protokole o odovzdaní, pokiaľ nie je v Zmluve o pripojení dohodnuté inak. V prípade poruchy na GPRS/EDGE prístupe, prostredníctvom ktorého je umožnený prístup do VPN, hlásenie o poruche účastník vykonáva v zmysle Zmluvy a podmienok príslušného mobilného operátora s ktorým má účastník podpísanú Zmluvu.
7. Informácie účastníka (hlásenie) o poruche musí obsahovať:
 - a) obchodný názov spoločnosti;
 - b) identifikáciu prístupu k sieti ST-IP/MPLS;
 - c) adresu ukončenia prístupu k sieti ST-IP/MPLS;
 - d) popis poruchy;
 - e) čas zistenia poruchy;
 - f) čas nahlásenia poruchy;

- g) meno a priezvisko osoby konajúcej v mene účastníka a jeho telefónne číslo.
8. Pokiaľ nie je možné poruchu odstrániť z pracoviska poskytovateľa s pomocou obsluhy účastníka, poverené pracovisko poskytovateľa zorganizuje na opravu poruchy servisný zásah, ktorý vykonáva servisná skupina poskytovateľa služby.
 9. Za začiatok poruchy sa považuje okamih nahlásenia poruchy účastníkom.
 10. Za koniec poruchy sa považuje okamih obnovenia prevádzky koncového bodu služby. Koniec poruchy bude oznámený účastníkovi telefonicky. Odhlásenie poruchy bude obsahovať nasledujúce údaje:
 - a) miesto prístupu k sieti ST-IP/MPLS;
 - b) identifikáciu prístupu k sieti ST-IP/MPLS;
 - c) čas ukončenia poruchy a celkový odsúhlasený čas poruchy;
 - d) čas nahlásenia ukončenia poruchy;
 - e) meno a priezvisko osoby poskytovateľa, ktorá poruchu odhlásila.
 11. Prerušenie akéhokoľvek napájania zariadenia dátovej siete umiestneného v objekte užívanom účastníkom sa nepovažuje za poruchu v zmysle zmluvy.
 12. Účastník nezaistí na účely servisného zásahu na zariadenia dátovej siete sprístupnenie všetkých priestorov a miestností objektu, kde sa zariadenie nachádza, čas od príchodu servisnej skupiny po sprístupnenie týchto priestorov sa nezapočítava do času trvania poruchy dátovej siete.
 13. Za poruchu siete v zmysle zmluvy sa považuje taká porucha na zariadení siete realizovanej pomocou zariadení poskytovateľa, ktorá spôsobí prerušenie konektivity koncového bodu služby.
 14. Za poruchu sa nepovažuje stav, keď dôjde k prekročeniu dynamických parametrov prenosu o menej ako 100 % nad dohodnuté hodnoty na súvislý čas kratší ako 12 h a mesačne v úhrne kratší ako 24 h.
 15. V prípade vykonania servisného technického zásahu na základe poruchy ohlásenej účastníkom, ktorá nebola spôsobená na telekomunikačných zariadeniach vo vlastníctve ST, ST má právo účtovať účastníkovi cenu podľa Tarify ST.

Časť VII. Reklamačný poriadok a mechanizmus na urovanie sporov

1. Účastník má právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytnutú alebo požadovanú službu MPLS VPN alebo vo veci kvality poskytnutej služby MPLS VPN.
2. Reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytnutú alebo požadovanú službu alebo na kvalitu poskytnutej služby je účastník oprávnený uplatniť osobne do písomného protokolu na ktoromkoľvek mieste predaja T-Centrum, v značkovej predajni ST, u príslušného predajcu alebo písomnou formou na adresu uvedenú na faktúre, a to v lehote najneskôr do posledného dňa nasledujúceho mesiaca po mesiaci, v ktorom bola faktúra účastníkovi doručená alebo nastala skutočnosť zakladajúca dôvod na podanie reklamácie. Na podnet zaslaný elektronicke, faxom alebo iným spôsobom ako písomnou formou, sa neprihliada ako na reklamáciu, pokiaľ nie je doplnený o písomnú formu najneskôr do troch pracovných dní.
3. V písomnej reklamacii je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, identifikáciu prístupu (symetrický, asymetrický, FBA, WBA-flarion, GPRS/EDGE), ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom opísať predmet reklamácie.
4. V prípade podania reklamácie splnomocnenou osobou je potrebné k reklamacii priložiť písomnú plnú moc.
5. Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady alebo kvality služby MPLS VPN nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnutú alebo požadovanú verejnú elektronicke komunikačnú službu.
6. ST písomne oznámi účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie do 60 dní odo dňa jej doručenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú.
7. V prípade, ak bola vo veci neposkytovania služby zo strany ST reklamácia uznaná, má účastník v súlade s časťou IV body 12, 13 a 14 právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby; toto právo musí uplatniť v ST písomne najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.
8. Ak reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania verejnej elektronickej komunikačnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, účastník má právo na odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný rozsah využívania verejnej

elektronickej komunikačnej služby za predchádzajúcich šesť najneskoršie do skončenia prešetrovania zariadenia alebo na jej zaplatenie v splátkach. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene, účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa odseku 7, ST má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej služby.

ST a účastník sa dohodli, že všetky prípadné spory vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy o pripojení budú prednostne riešiť mimosúdnou cestou, a to rokovaniami alebo vzájomnou dohodou. V prípade, ak zmluvné strany nevyriešia vzájomné spory mimosúdnou cestou, zmluvné strany sú oprávnené riešiť tieto spory v zmysle príslušných platných právnych predpisov SR.

Časť VIII. Doručovanie písomností

1. Písomnosti, ktoré sú ST alebo účastník povinní doručiť druhej strane na základe zákona o elektronických komunikáciách, Zmluvy o pripojení alebo Všeobecných podmienok, sú obe zmluvné strany povinné doručovať osobne na Miesto predaja T-Centrum alebo prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v príslušnej Zmluve o pripojení.
2. Po uzatvorení Zmluvy o pripojení je účastník povinný písomne oznámiť ST každú zmenu adresy na doručovanie. Až do dňa doručenia oznámenia o zmene adresy ST sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa, ktorá bola ST oznámená ako posledná. V prípade dlhodobej neprítomnosti účastníka na adrese určenej na doručovanie (viac ako 1 mesiac) je účastník povinný písomne ST túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre účastníka.
3. V prípade, že účastník v Zmluve o pripojení určí tretiu osobu na preberanie písomností, faktúr a upomienok (tzv. „adresáta“), nastávajú účinky doručenia účastníkovi okamihom ich doručenia na adresu adresáta. Každá zmena v súvislosti s odvolaním alebo zmenou plnej moci splnomocnenej osoby sa stáva účinnou voči ST dňom, keď bolo ST doručené oznámenie o takomto odvolaní alebo zmene.
4. Ak vyúčtovanie, resp. faktúra, nie je účastníkovi doručené do 17 dní po skončení fakturačného obdobia, je povinný túto skutočnosť oznámiť na mieste predaja T-centrum alebo na Centrum služieb zákazníkom T-com, príp. predajcovi ST. V prípade, že tak účastník v lehote 22 dní po skončení fakturačného obdobia neurobí, považuje sa faktúra za doručenú posledným dňom tejto lehoty. Ak účastník v tejto lehote oznámi ST, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený odpis faktúry.
5. V prípade písomností a upomienok zasielaných prostredníctvom pošty ako doporučené listové zásielky s doručenkou na adresu uvedenú v Zmluve o pripojení sa na účely týchto Všeobecných podmienok považujú tieto písomnosti za doručené účastníkovi (resp. adresátovi, splnomocnenej osobe), aj ak:
 - a) prijímateľ odoprel prijatie zásielky, alebo
 - b) zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá v odbernej lehote, alebo
 - c) nebolo možné účastníka, resp. adresáta, splnomocnenú osobu, na adrese uvedenej v Zmluve o pripojení zistiť a doručenie nie je možné.
6. Za písomnosti riadne doručené účastníkovi, resp. adresátovi, splnomocnenej osobe, sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi podľa Poštových podmienok Slovenskej pošty, a. s..

Časť IX. Príslušné právo a rozhodovanie sporov

1. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy o pripojení a týchto Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že účastník je cudzinec.
2. V prípade sporu je daná príslušnosť súdu podľa Občianskeho súdneho poriadku, pričom miestne príslušný súd je určený podľa bydliska alebo sídla odporcu.
3. Vzťahy medzi účastníkmi a ST, ktoré nie sú upravené v zákone o elektronických komunikáciách, v platnej Zmluve o pripojení, v týchto Všeobecných podmienkach a platnej Tarife ST, sa riadia Obchodným zákonníkom.

Časť X. Osobitné ustanovenia

1. ST si vyhradzuje právo zmeniť tieto Všeobecné podmienky a Tarifu ST.
2. Zmena alebo doplnenie Všeobecných podmienok a Tarify ST sa považuje za zmenu zmluvných podmienok. ST bude pri oznamovaní zmeny Všeobecných podmienok a Tarify ST účastníkom postupovať podľa Časti III. Článku V. Bodov 4., 5., 6., a to v závislosti od toho, či zmena alebo doplnenie Všeobecných podmienok a Tarify ST bude predstavovať podstatnú zmenu zmluvných podmienok alebo inú zmenu zmluvných podmienok.

Časť XI. Záverečné ustanovenia

1. V prípade, že Zmluva o pripojení a Všeobecné podmienky sú vyhotovené aj v cudzom jazyku, je vždy rozhodujúce slovenské znenie.
2. V prípade rozporu medzi znením Zmluvy o pripojení a týmito Všeobecnými podmienkami majú prednosť ustanovenia uvedené v Zmluve o pripojení.
3. Tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby MPLS VPN nadobúdajú účinnosť 1. januára 2009.

V Bratislave 12.12.2008

Ing. Ján Adamec,
Vrchný riaditeľ pre marketing a predaj biznis zákazníkom ST, a. s.