

# Všeobecné podmienky spoločnosti SkyLAN s.r.o.

## na poskytovanie služby prístupu do siete Internet

vydané podľa § 40 a nasl. Zákona č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách.

### I. Úvodné ustanovenia

1. Všeobecné podmienky upravujú vzťahy medzi subjektami predmetnej služby a stanovuje technické, prevádzkové a organizačné podmienky, za ktorých prevádzkovateľ poskytuje službu účastníkovi. Tieto Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o pripojení uzatvorenej medzi prevádzkovateľom a účastníkom.
2. Služba znamená službu ponúkanú prevádzkovateľom spočívajúcu v prístupe k sieti Internet po mikrovlnom zariadení v sieti prevádzkovateľa.

### II. Predmet a rozsah služby

1. V rámci služby bude prevádzkovateľ poskytovať účastníkovi nasledujúce:
  - prístup k sieti Internet a jej službám
  - návrh a pridelenie IP adresového priestoru (každému účastníkovi je pridelený adresovací priestor siete Internet podľa adresovacieho plánu poskytovateľa)
  - možnosť zriadenia, poskytnutia a správa DNS domény druhej úrovne
  - asistencia pri registrácii mien domény druhej úrovne
  - služby sekundárneho DNS servera účastníka na technológii poskytovateľa
  - medzinárodnú konektivitu pripojením na globálne IP siete
2. Prístup k sieti Internet tvorí:
  - permanentný virtuálny okruh k sieti SkyLAN a sieti Internet
  - účastnícka pripojka – každý účastník pevného prístupu k sieti Internet musí mať v rámci služby aspoň jednu pripojku s priamym pripojením k uzlu SkyLAN
3. Zriadenie prístupu k sieti Internet poskytovateľom zahŕňa:
  - nastavenie parametrov prístupu k sieti Internet podľa zmluvy o pripojení
  - pridelenie adresovacieho priestoru
  - správu mena domény účastníka
  - celú potrebnú konfiguráciu, nastavenia a oživenie linky

### III. Technické podklady poskytovania služby

1. Cieľová dostupnosť služby je 99,7%. Dostupnosť služby je počítaná na 30 dňovej mesačnej báze ako podiel rozdielu celkového času poskytovania služby a celkového času nedostupnosti služby s celkovým časom poskytovania služby.
2. Dostupnosť nie je redukovaná
  1. plánovanou, vopred ohlásenou údržbou, pričom celková doba údržby v jednom mesiaci nepresahuje 3 hodiny.
  2. výpadkami, spôsobenými zariadeniami zákazníka
  3. prerušením služby v dôsledku prác na základe objednávky/požiadavky účastníka
  4. poruchami prístupových okruhov
  5. zásahom vyššej moci
  6. rozhodnutím príslušného orgánu

### IV. Práva a povinnosti prevádzkovateľa

1. Prevádzkovateľ sa uzavretím Zmluvy o pripojení s účastníkom zaväzuje poskytovať službu podľa objednávky a zmluvných podmienok a nesie zodpovednosť za kvalitu poskytovaných služieb v rozsahu, v akom ju môže ovplyvniť.
2. Prevádzkovateľ je povinný vykonať účastníkom požadovanú zmenu parametrov poskytovanej služby, obojstranne potvrdenú na špecifikácii služby.
3. Prevádzkovateľ nezodpovedá za vznik porúch, nedostatkov, alebo nefunkčnosti služby, alebo jej časti v prípadoch, kedy k týmto poruchám došlo následkom neobdobného, alebo neoprávneného zaobchádzania zo strany účastníka.
4. Prevádzkovateľ sa zaväzuje zasielať účastníkovi faktúry, upomienky a inú korešpondenciu výlučne prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu účastníka uvedenú v Zmluve o pripojení. Účastník vykonávajúci ekonomickú činnosť podľa § 3 ods. 2 Zákona o DPH č. 222/2004 Z. z. môže písomne požiadať o zasielanie faktúr pozemnou poštou.

### V. Práva a povinnosti účastníka

1. Účastník sa uzavretím zmluvy na poskytovanie služby zaväzuje dodržiavať zmluvné podmienky a riadne platiť cenu za poskytovanú službu podľa platnej tarify prevádzkovateľa.
2. Účastník sa zaväzuje nahradiť škodu alebo stratu, ktorá vznikne na zariadeniach prevádzkovateľa, umiestnených u účastníka odo dňa ich prevzatia pri zriadení služby do dňa prevzatia pracovníkmi prevádzkovateľa pri zrušení služby.
3. Účastník oznámi prevádzkovateľovi bez zbytočného odkladu potrebu všetkých opráv, ktoré má prevádzkovateľ vykonať. V opačnom prípade účastník zodpovedá za spôsobené škody.
4. Účastník nie je oprávnený poskytovať služby tretej strane.
5. Účastník sa zaväzuje, že bude využívať službu v rámci platných zákonov. Účastník sa ďalej zaväzuje, že nebude ostatným účastníkom či iným osobám používajúcim sieť Internet rozosielať nimi nevyžiadané správy a týmito správami ich obťažovať. V prípade, že prevádzkovateľ túto

skutočnosť zistí a tieto nedostatky nebudú odstránené, prevádzkovateľ je oprávnený ukončiť poskytovanie služby účastníkovi s okamžitou platnosťou.

6. Účastník sa ďalej zaväzuje:
  - zaistiť súčinnosť s prevádzkovateľom na príprave stavebných a inštalčných činností, najmä zaistenie písomného súhlasu majiteľa objektu a majiteľa vnútorných rozvodov v objekte, v ktorom sa nachádza koncový bod účastníka
  - zaistiť na svoje náklady prevádzkové priestory a podmienky na prevádzku zariadení prevádzkovateľa, súvisiacich s poskytovanou službou
  - nemeniť bez osobnej účasti alebo písomného súhlasu prevádzkovateľa nastavenie, zapojenie, umiestnenie a priestorové usporiadanie zariadení prevádzkovateľa medzi koncovými bodmi.

### VI. Zriadenie a zrušenie služby

1. Prevádzkovateľ zaistí zriadenie prístupu k Internetu na základe údajov uvedených v Zmluve o pripojení.
2. V súvislosti s priamym pripojením na Internet zriadi prevádzkovateľ na inštallačnej adrese koncový bod siete, ku ktorému môže účastník pripojiť koncové zariadenie pre vlastnú potrebu. Pokiaľ koncový bod už existuje, použije sa tento koncový bod.
3. Pokiaľ účastník neumožní prevádzkovateľovi nevyhnutný prístup pre zriadenie služby v zmluvnom čase, je prevádzkovateľ oprávnený faktúrovať účastníkovi čas strávený pri čakaní a preprave.
4. Účastník môže požiadavku na zriadenie pripojenia písomne odvolať pred požadovaným termínom zriadenia. Pokiaľ tak urobí z dôvodov, ktoré nenastali na strane prevádzkovateľa, zaplatí prevádzkovateľovi jednorazovú zmluvnú pokutu vo výške 30 % zriaďovacieho poplatku. Okrem toho má prevádzkovateľ právo na úhradu už vynaložených nákladov.

### VII. Poruchy a servisné zásahy

1. Hlásenie poruchy alebo nedostatku prevedie účastník telefonicky na kontakt uvedený v Zmluve o pripojení.
2. Hlásenie účastníka musí obsahovať hlavne:
  - obchodné meno/ meno a priezvisko účastníka
  - popis nedostatku
  - čas vzniku a nahlásenia nedostatku
  - meno a kontakt osoby konajúcej v mene účastníka
3. Pokiaľ bude počas odstraňovania poruchy zistené, že porucha alebo nedostatok nie je na telekomunikačnej sieti prevádzkovateľa, ale je lokalizovaná na zariadeniach účastníka, má prevádzkovateľ právo na úhradu vzniknutých nákladov podľa tarify servisných prác a nákladov na prepravu.

### VIII. Reklamačný poriadok

1. Užívateľ má právo reklamovať správnosť úhrady poskytnutej služby, ako aj jej kvalitu.
2. Reklamáciu je oprávnený užívateľ uplatniť písomne v sídle spoločnosti SkyLAN s.r.o., a to v lehote 30 dní od oznámenia reklamovanej úhrady vo faktúre za poskytnutú službu alebo v lehote 30 dní od nekvalitného poskytnutia služby.
3. Prevádzkovateľ je povinný písomne oznámiť účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote 60 dní od doručenia reklamácie.
4. Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnutú službu.

### IX. Doba platnosti a ukončenie zmluvy

1. Zmluva o pripojení sa uzatvára na dobu neurčitú.
2. Platnosť zmluvy o pripojení zaniká dohodou zmluvných strán, výpoveďou zo strany účastníka alebo spoločnosti SkyLAN s.r.o., zrušením, smrťou alebo zánikom účastníka.
3. Výpovedná lehota uplynie v posledný deň zúčtovacieho obdobia priradeného účastníkovi, pričom výpoveď musí byť doručená druhej strane najmenej 10 dní pred ukončením tohto zúčtovacieho obdobia.
4. Ukončením platnosti Zmluvy o pripojení nezanká povinnosť účastníka uhradiť cenu poskytnutých služieb.

### X. Záverečné ustanovenia

1. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť 1. 1. 2012. Spoločnosť SkyLAN s.r.o. je oprávnená ich zmeniť jednostranne a bez súhlasu účastníka.
2. Podmienky, ktoré nie sú zahrnuté v týchto Všeobecných podmienkach sa riadia jednotlivými ustanoveniami Zákona č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách a platnými zákonmi v Slovenskej republike.