

17/2014/50/z

ZMLUVA

**o pripojení a poskytovaní verejnej elektronickej komunikačnej služby
sprostredkovania pripojenia do siete internet
(č. 2852615~~00~~)**

68

Čl. I. Zmluvné strany

Podnik: **CondorNet, s.r.o.**
Kováčska 1
080 01 Prešov
IČO: 36 444 413
IČ DPH: SK 2020011400
zapísaná v OR OS Prešov, odd.: Sro, vl. č. 10124 / P
zastúpená: **Mgr. Rastislavom Vrškovým, PhD.** - konateľom spoločnosti
Č. ú.: 2620729096/1100

(ďalej len „Podnik“)

Účastník: **Technické služby mesta Prešov a.s.**
Bajkalská 33
08001 Prešov
IČO: 31718914
IČ DPH: SK2020520656
zastúpená: **MUDr. Peter Klein** - predseda predstavenstva
Stanislav Grega - člen predstavenstva

(ďalej len „Účastník“)

Podnik a Účastník uzatvárajú medzi sebou v zmysle zákona č.610/2003 Z.z. O elektronických komunikáciách v platnom znení a v zmysle Všeobecných zmluvných podmienok a Reklamačného poriadku (v prílohách č. 1 a 2) túto zmluvu o pripojení a poskytovaní verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania pripojenia do siete internet (ďalej len ako „Zmluva“).

Čl. II Predmet zmluvy.

1. Podnik sa zaväzuje poskytovať Účastníkovi počas trvania zmluvy verejnú elektronickej komunikačnú službu s garanciou sprostredkovania pripojenia do siete internet bez obmedzenia prenesených dát v rýchlosti, a to za nasledujúcich podmienok:

Spôsob pripojenia:	Rádiové pripojenie
Prenosová rýchlosť:	8/8 Mbps
Podmienky:	<ol style="list-style-type: none"> 1) Garantovaná rýchlosť, 2) Proaktívny monitoring - 24-hod. dohľad (Monitoring CondorNet), 3) MTTR max 2 hodiny 4) SLA 99,8% 5) 1 Verejná IP adresa 6) Zriadenie VPN

III. Miesto poskytovania služby

1. Internetové pripojenie bude poskytované v prevádzke Účastníka na ulici Jesenná 3 v Prešove.

IV. Termíny realizácie

Internetové pripojenie	Termín realizácie
Technické služby mesta Prešov a.s.	do 15.1.2014

Začiatok platenie pravidelných poplatkov: od 16.1.2014

V. Doba poskytovania služby

1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.

VI. Odplata za poskytovanie služby

1. Odplata za poskytované služby a realizáciu rádiového pripojenia bola dohodou zmluvných strán stanovená takto:

Zriaďovacie náklady – rádiové pripojenie	1 € /bez DPH/
--	---------------

Cenník internetového pripojenia
(paušálne platby)

Internet - prenosová rýchlosť	Viazanosť	Cena / mesačne
8/8 Mbit/s	24 mesiacov	239 € /bez DPH/

2. Zmluvné strany sa dohodli, že účastník bude platiť odplatu za poskytované služby do 15. dňa v danom kalendárnom mesiaci, na základe faktúry vystavenej podnikom,

dodanej účastníkovi najneskôr 7. deň v kalendárnom mesiaci. Účastník súhlasí so zasielaním elektronických faktúr.

VII. Oznamovanie vzniknutých porúch

1. Vznik akýchkoľvek porúch alebo nedostatočnú kvalitu poskytovanej služby môže účastník nahlásiť na tel. čísla 0915 181 111 alebo 051 / 77 222 33, prípadne na e-mailovej adrese internet@condornet.sk.

VIII. Záverečné ustanovenia

1. Právne vzťahy zmluvných strán založené Zmluvou a v Zmluve bližšie neupravené sa riadia Zmluvnými dokumentmi, Zákonom a ostatnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
2. Zmluva je platne uzavretá a nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu oboch zmluvných strán na zmluve.
3. Akékoľvek zmeny a doplnky zmluvy je možné vykonať výlučne písomnými dodatkami zmluvy podpísanými oboma zmluvnými stranami.
4. Zmluva sa vyhotovuje v 2 rovnopisoch, pričom 1 rovnopis zmluvy obdrží po uzavretí zmluvy účastník a 1 rovnopis zmluvy obdrží podnik.
5. Zmluvné strany si zmluvu a všetky zmluvné dokumenty prečítali, všetky ich ustanovenia sú im jasné a zrozumiteľné, v celom rozsahu im porozumeli a súhlasia s nimi, na dôkaz čoho oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.
6. Ak sa v Reklamačnom poriadku uvádza text "byť zákazníka", pre účely tejto zmluvy sa týmto textom rozumie "budova adresy inštalácie".
7. Ak zákazník využije právo odstúpenia od zmluvy z dôvodu neakceptovania zmeny dohodnutých zmluvných podmienok, dňom odstúpenia od zmluvy sa rozumie deň, kedy by mala nadobudnúť účinnosť avízovaná zmena dohodnutých zmluvných podmienok.
8. Ak zákazník využije právo odstúpenia od zmluvy z dôvodu neakceptovania zmeny dohodnutých zmluvných podmienok, poskytovateľ v takom prípade neuplatňuje zmluvnú pokutu podľa článku VII, bodu 5 všeobecných zmluvných podmienok.
9. Pre účely vzájomnej komunikácie formou e-mailu, zmluvné strany budú používať tieto e-mailové adresy:
Podnik: ...internet@condornet.sk...
Účastník: ...informatik@tsmp.sk...
10. Táto zmluva ako celok pozostáva z vlastnej zmluvy a jej príloh, ktoré sú tu uvedené. Preto nasledujúce prílohy tvoria celistvú a neoddeliteľnú časť tejto zmluvy:

Príloha 1: Všeobecné zmluvné podmienky
Príloha 2: Reklamačný poriadok

V Prešove, dňa: 9.12.2013

Mgr. Rastislav Vrškový, PhD.

CondorNet s.r.o.
Kováčska 1, 080 01 PREŠOV
IČO: 36 444 413
IČ DPH: SK2020011400

Meno, priezvisko, pečiatka a podpis oprávneného zástupcu
Podniku

V Prešove, dňa: 9.12.2013

TECHNICKÉ SLUŽBY
mesta Prešov, a.s.
Bajkalská 33
080 01 PREŠOV 2

MUDr. Peter Klein
Stanislav Grega

Meno, priezvisko, pečiatka a podpis oprávneného zástupcu
Účastníka



REKLAMAČNÝ PORIADOK

Poskytovateľa služieb v internetovej sieti CONDORNET

Podľa ust. § 44 zákona č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách a článku VIII. Ods. 7 Všeobecných zmluvných podmienok poskytovateľa

I. Úvodné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok upravuje právo užívateľa na reklamáciu správnosti ceny a kvality služieb v internetovej sieti Condornet poskytovateľa spôsob uplatňovanie reklamácie a jej vybavenia, lehotu na podanie reklamácie a na jej vybavenie a ďalšie podrobnosti o reklamačnom konaní.
2. Vybavenie alebo sieť Condornet alebo LAN Condornet, bližšie špecifikované v článku II.ods.2 Všeobecných zmluvných podmienok, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy, sú vo vlastníctve poskytovateľa s výnimkou sieťovej karty / ethernet adapter /.

II. Reklamácia kvality služby poruchy, iné reklamácie kvality služieb

1. Uplatňovanie reklamácie kvality služby

Ak došlo k poruche na zariadeniach patriacich pod servisnú správu poskytovateľa prípadne k poruche na zariadeniach patriacich zákazníkov, je potrebné aby zákazník kontaktoval bez zbytočného odkladu zákaznícke stredisko na tel.č. 0915 181 111, 0911 181 111 v pracovné dni aj počas sviatkov od 8.00 – 18.00 hod. Ak došlo k poruche v čase od 18.00 hod. – 8.00 hod. nasledujúceho dňa, zákazník môže ponechať sms odkaz na vyššie uvedenom čísle v tvare: meno, priezvisko, adresa, opis poruchy. Okrem toho môže zákazník uplatniť reklamáciu služieb, ich ceny, kvality, funkčnosti súčastí doplnkovej služby v zmysle článku III.ods.3 písm.d,e) Všeobecných zmluvných podmienok písomne na adrese firmy.

2. Porucha na zariadeniach patriacich pod servisnú správu poskytovateľa služieb.

Záručná doba na zariadenia zakúpené poskytovateľom vo vlastníctve zákazníkov je v zmysle platných predpisov. Ak došlo k poruche na zariadení v záručnej dobe, bude zariadenie opravené, resp. vymenené bezplatne.

- Ak nastane porucha mimo priestorov zákazníka (napr. na routry, switchy, antény, atď.) sú servisní technici povinní začať s opravou do 3 hodín od nahlásenia za podmienky, že k nahláseniu poruchy došlo v čase od 8.00 – 18.00 hod. Ak porucha bola hlásená po 18.00 hod. sú servisní technici povinní začať s opravou najneskôr do 11.00 hod. nasledujúceho dňa.
- Ak ide o poruchu v priestoroch zákazníka, poskytovateľ je povinný zabezpečiť, resp. vykonať opravu do 24 hodín odo dňa nahlásenia poruchy.

A) porucha zákazníkom nezavinená

Ak zákazník nie z vlastnej viny nemohol užívať vybavenie alebo sieť Condornet viac ako 24 hodín, má nárok na primeranú zľavu v hodnote alikvotnej čiastky z mesačného užívateľského poplatku za každý celý deň, kedy zákazník služby poskytovateľa nemohol užívať. Nárok na zľavu je zákazník povinný uplatniť u poskytovateľa písomne formou odôvodnenej žiadosti najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služieb. Ak si zľavu uplatní po 15. dni v kalendárnom mesiaci, zľava bude poskytnutá v nasledujúcom mesiaci, ak si zľavu uplatní do 15. dňa v kalendárnom mesiaci vrátane zľava bude poskytnutá v danom kalendárnom mesiaci.

B) porucha zavinená zákazníkom

Za zavinenu poruchu sa považuje, ak zákazník akýmkoľvek spôsobom zmení nastavenia siete, dôjde k „zavrienu počítača“, nainštaluje do počítača rôzne programy, čím sieť znefunkční. V tomto prípade bude porucha odstránená na náklady zákazníka podľa cenníka služieb poskytovateľa v čase hlásenia poruchy zákazníkom, resp. zistenia poruchy poskytovateľom, resp. zákazník je povinný poruchu na svoje vlastné náklady odstrániť.

3. Porucha na zariadeniach patriacich zákazníkovi .

Ak si zákazník zakúpil v inštaláčnom doplatku sieťovú kartu, má v záručnej dobe (2 roky odo dňa zakúpenia) nárok na bezplatné odstránenie poruchy karty.

4. Výjazd servisného technika

V prípade, že je možné poruchu odstrániť bez výjazdu technika a zákazník však trvá na jeho výjazde, sa za každý výjazd servisného technika tak v prípade zavinenej ako aj nezavinenej poruchy, tak mimo priestorov ako aj na priestory zákazníka, platí podľa cenníka služieb poskytovateľa platných v čase hlásenia poruchy.

Lehota na podanie a vybavenie reklamácie služieb

5.Užívateľ je povinný podať reklamáciu kvality služby v lehote 60 dní od zistenia nedostatku v kvalite služby.

6.Poskytovateľ služieb je povinný vybaviť reklamáciu kvality služby v lehote do 24 hodín od jej uplatnenia užívateľom, ak tento reklamačný poriadok neustanovuje inak.

III. Reklamácia správnosti ceny

1. Pre spôsob uplatňovania reklamácie ceny platí obdobne ustanovenie II.1 tohto reklamačného poriadku.
2. Pre podanie a vybavenie reklamácie správnosti ceny platia obdobne lehoty v ustanovení II.5 a II.6 tohto reklamačného poriadku

IV. Ďalšie ustanovenia o reklamačnom konaní

1. Reklamačné konanie je začaté dňom uplatnenia reklamácie užívateľom u poskytovateľa služieb a skončené dňom odoslania písomného oznámenia o vybavení reklamácie poskytovateľom služieb.
2. Poskytovateľ služieb je povinný viesť evidenciu všetkých reklamácií a vybavovať reklamácie v poradí, v akom u neho boli uplatnené
3. Poskytovateľ služieb písomne oznámi užívateľovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote určenej na vybavenie reklamácie.
4. V prípade nespokojnosti s výsledkom prešetrenia reklamácie si zákazník môže podať žiadosť o mimosúdne urovanie sporu na Telekomunikačný úrad SR, Odbor štátneho dohľadu, Železničarska č.51, v Prešove.

V. Záverečné ustanovenia

1. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na zariadení patriacom pod servisnú správu poskytovateľa služieb, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech užívateľa, ale rozsah poskytnutej služby v sieti Condornet, ani cenu za ňu nemožno preukázateľne zistiť, užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania služby v sieti Condornet za predchádzajúcich šesť mesiacov.
2. Ak reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemernej mesačnej ceny za využívanie služby v sieti Condornet, vypočítanej za predchádzajúcich šesť mesiacov, užívateľ má právo na odklad zaplataenia ceny presahujúcej priemernú mesačnú cenu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov najneskôr do skončenia prešetrovania zariadenia patriaceho pod servisnú správu poskytovateľa služieb alebo na jej zaplataenie v splátkach.
3. Tento reklamačný poriadok platí od 1.1.2013.

Mgr. Rastislav Vrškový - konateľ



