

Prístup k internetu v pevnej sieti

Zhrnutie zmluvy č.

vytvorené dňa :



Záhradná 7, 05601 Gelnica

g-comp@g-comp.sk , 053/4799299

Toto zhrnutie zmluvy obsahuje hlavné prvky tejto ponuky služby v zmysle požiadaviek práva EÚ⁽¹⁾. Pomôže Vám porovnávať medzi ponukami služieb. Úplné informácie o službe sú uvedené v iných dokumentoch.

Služby

G-C LAN a G-C WiFi: Umožňuje využívať prístup do internetu prostredníctvom pevnej siete. Táto služba je vhodná pre domácnosť a malú firmu. K službe bezplatne poskytujeme doplnkovú službu 1x emailová adresa . Priemerná miera oneskorenia a jitteru je do 35 ms a priemerná stratovosť paketov je do 0,5% (voči uzlu SIX Bratislava).

Rýchlosti internetovej služby a nápravné prostriedky

Snažíme sa, aby naši užívatelia mali vždy dostupnú Maximálnu rýchlosť uvedenú v názve vybranej služby, a prípadne aj trochu vyššiu. S ohľadom na akékoľvek možné okolnosti zodpovedáme za to, že Maximálna rýchlosť bude k dispozícii najmenej raz denne, Bežná rýchlosť (počas najmenej 60% z každého dňa) bude najmenej 60% z Maximálnej rýchlosti, a Minimálna rýchlosť bude 20% z Maximálnej rýchlosti. V prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi týmito parametrami a skutočnou rýchlosťou máte nárok na podanie a vybavenie reklamácie v súlade s Reklamačným poriadkom.

Pri tejto službe uplatňujeme politiku spravodlivého využívania FUP. Pravidlá FUP sa odvídzajú percentuálne pre všetky paušály od základného paušálu a to GC LAN 100/10Mbps . Pre tento paušál sú stanovené pravidlá FUP nasledovne. Pri nepretržitom prenose dát počas jednej hodiny o kapacity 80% maximálnej rýchlosti sa na jednu hodinu zníži maximálna rýchlosť programu na 50 % .

Cena

Pravidelné poplatky - **mesačne: 14,00 €**

Jednorazové poplatky: Aktivačný poplatok GC-LAN s viazanosťou: **1,00 €**

Aktivačný poplatok GC-LAN bez viazanosti: **30,00 €**

Aktivačný poplatok GC-WiFi s viazanosťou: **45,00 €**

Aktivačný poplatok GC-WiFi bez viazanosti: **90,00 €**

Poplatky za služby budete uhrádzať na základe vystavených a doručených faktúr. Údaje pre platbu budú uvedené na faktúre. Ak uhradíte viac než stanovuje faktúra, zostávajúcu časť úhrady použijeme na úhradu neskoršej faktúry alebo faktúr.

Trvanie, obnovenie a ukončenie zmluvy

Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ukončiť ju môžete písomnou výpoveďou. Výpovedná lehota je 1 mesiac a plynie od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená.

O zrušenie doplnkových služieb môžete požiadať kedykoľvek cez Kontaktné centrum; k zrušeniu dôjde podľa charakteru služby ihneď alebo v najbližšom možnom termíne.

Doba viazanosti 24 mesiacov sa vzťahuje na službu pripojenia do siete Internet. Ak pred uplynutím tejto doby vypoviete službu alebo zapríčinite jej ukončenie (napr. neplatením alebo prenosom služby k inému poskytovateľovi), máme právo požadovať úhradu sankcie vo výške zostávajúcich poplatkov do konca doby viazanosti.

Funkcie pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím

Funkcie pre kompenzáciu zdravotného postihnutia sú zabezpečované najmä pomocou vhodných koncových zariadení alebo aplikácií. Ak nás o to požiadate, pred uzavretím zmluvy Vám pomôžeme overiť kompatibilitu Vašich koncových zariadení a uistiť sa, že ich funkčnosť s našou službou bude bezproblémová.

Ďalšie relevantné informácie

Informácie v tomto dokumente nepredstavujú úplné podmienky. Všetky podmienky sú uvedené v Zmluve, Všeobecných podmienkach pre poskytovanie verejne dostupných služieb, príslušných Osobitných podmienkach (ak boli vydané) a Cenníku (Tarife).

1. Článok 102 ods. 3 smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1972 z 11. decembra 2018, ktorou sa stanovuje európsky kódex elektronických komunikácií (Ú. v. EÚ L 321, 17.12.2018, s. 36).

Informácie pre záujemcu pred uzavretím zmluvy

podľa prílohy č. 3 zákona 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len "ZEK") a osobitných predpisov

Zriadenie pripojenia a služby

Pripojenie a službu zriadime čo najskôr po uzavretí Zmluvy, obvykle v priebehu niekoľkých pracovných dní. Presnejšie informácie o termíne zriadenia Vám poskytne Kontaktné centrum.

Montáž a nastavenie koncového zariadenia a jeho pripojenie k sieti sa vykoná:

- samoinštaláciou - koncové zariadenie nastavíte a pripojíte k sieti podľa údajov, ktoré Vám poskytneme,
- asistovanou inštaláciou – koncové zariadenie nastaví a pripojí k sieti náš pracovník alebo zmluvný partner, za čo uhradíte cenu práce, použitého materiálu a cestovné náklady.

Ak nezriadime pripojenie alebo službu v lehote, ktorá je uvedená v Zmluve, Zmluva zaniká, okrem prípadu, keď sa s Vami dohodneme na predĺžení lehoty. Lehota sa predlžuje aj v prípade, keď zriadeniu bránia prekážky na Vašej strane.

Platobné podmienky a monitorovanie spotreby

Služba je poskytovaná na základe vyfakturovaného uhrádzania mesačného paušálu (Paušál) . Paušál zaplatíte spravidla pripísaním úhrady na náš bankový účet. Je dôležité, aby ste úhradu označili správnym **variabilným symbolom – Zákazníckym číslom alebo číslom faktúry**. Za manuálne spracovanie nesprávne označenej úhrady môžeme účtovať poplatok podľa Cenníka (Tarify) zodpovedajúci nákladom na vybavenie.

Rozpis účtovaných poplatkov, ktorý Vám umožní sledovať výdavky a overiť výšku účtovanej sumy za využívanie služby, poskytujeme v elektronickej podobe prostredníctvom Zákazníckeho portálu. Faktúra sa vystavuje na začiatku fakturačného obdobia , to je 1.dňa v mesiaci za ktorý sa fakturuje a má splatnosť 14 dní.

Poplatky za služby budete uhrádzať na základe vystavenej a doručenej faktúry, a to spravidla pripísaním úhrady na náš bankový účet. Je dôležité, aby ste úhradu označili správnym **variabilným symbolom – Zákazníckym číslom** alebo iného vyúčtovacieho dokladu, na základe ktorého uhrádzate. Ak chcete za služby zaplatiť vopred, na správne označenie úhrady sa spýtajte Kontaktného centra. Za manuálne spracovanie nesprávne označenej úhrady môžeme účtovať poplatok podľa *Cenníka (Tarify)*.

Rozpis účtovaných poplatkov, ktorý Vám umožní sledovať výdavky a overiť výšku účtovanej sumy za využívanie služby, poskytujeme v elektronickej podobe prostredníctvom Zákazníckeho portálu. Poplatky za služby môžu byť faktúrované za zúčtovacie obdobie vopred alebo po jeho skončení (v závislosti od zvolenej služby).

Ak nezaplatíte v termíne splatnosti, môžeme Vám zaslať nespлатnenú upomienku, predovšetkým cez e-mail alebo SMS. Nasledujúce 5 dní po termíne splatnosti Vám informatívne minimálne 1x denne sa zobrazí INFO stránka o tom že nevidujeme platbu za poskytnuté služby a žiadame Vás o kontrolu, prípadne oznámenie nám kedy bola prevezená úhrada. Po kliknutí na tlačítko OK máte ďalej prístup do siete Internet. Ak nedôjde z Vašej strany k úhrade ani behom týchto 5 dní môžeme Vám zaslať 1. písomnú upomienku, spoplatnenú podľa Cenníka (Tarify). Ak nezaplatíte ani 30 dní

po dni splatnosti, môžeme Vám zaslať 2. písomnú upomienku, spoplatnenú podľa Cenníka (Tarify). Zároveň môžeme obmedziť rozsah poskytovanej služby, a to v prípade služby prístupu k internetu obmedzením prístupu do siete Internet a v prípade telefónnych služieb obmedzením odchádzajúcich volaní; prichádzajúce volania a volania na bezplatné čísla nebudú obmedzené. Ak nezaplatíte ani 45 dní po splatnosti, môžeme odstúpiť od Zmluvy. Ak omeškanie presiahne 90 dní, môžeme svoju pohľadávku postúpiť aj bez Vášho súhlasu inej osobe vrátane dokumentácie o zmluvnom vzťahu. V prípade vymáhania pohľadávky znášate náklady spojené s vymáhaním.

Trvanie zmluvy, podmienky predĺženia a ukončenia zmluvy

Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú môžete vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Ak nie je v Zmluve dohodnuté inak, výpovedná lehota je 1 mesiac a začne plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom nám výpoveď doručíte.

Zmluva uzavretá na dobu určitú zaniká uplynutím obdobia, na ktoré bola uzavretá. Pred jeho uplynutím môžete trvanie Zmluvy predĺžiť uzavretím dodatku alebo uzavrieť následnú zmluvu.

Ak sa rozhodnete prejsť k inému poskytovateľovi služieb, nebudeme Vám v tejto súvislosti účtovať žiadne osobitné poplatky. Ak by sme spôsobili omeškanie v procese zmeny poskytovateľa služieb, máte nárok na kompenzáciu podľa platných predpisov.

Ak službu ukončíte alebo zapríčinite jej ukončenie pred uplynutím dohodnutej Doby viazanosti, budeme požadovať zmluvnú sankciu vo výške podľa Zmluvy, ak je v nej uvedená, alebo vo výške zostávajúcich poplatkov za službu do konca Doby viazanosti. Sankcia sa neuplatní, ak sa služba ukončí dohodou zmluvných strán alebo odstúpením z dôvodov stanovených zákonom. Podrobnejšie informácie nájdete vo *Všeobecných podmienkach* v časti *Zánik Zmluvy*.

Po ukončení Zmluvy máte 30 dní na vrátenie všetkých zariadení, doplnkových zariadení či iných súčasti, ktoré sme Vám zapožičali alebo prenajali. Zariadenia môžete doručiť na adresu sídla firmy alebo vrátiť iným dohodnutým spôsobom. Ak porušíte túto povinnosť, máme nárok na zmluvnú pokutu 100 EUR za každé porušenie a na náhradu škody, vzniknutej najmä z dôvodu straty, poškodenia, zničenia či nevrátenia zariadení.

Podpora poskytovaná užívateľom

Počas využívania služby Vám v prípade potreby poskytneme podporu a pomoc tak, aby Vám služba dobre slúžila. Obrátiť sa na nás môžete prostredníctvom Kontaktného centra alebo zadáním požiadavky v Zákazníckom portáli.

Ak je to potrebné alebo ak si to objednáte, montáž a nastavenie koncových zariadení a zisťovanie porúch a chýb vo Vašich priestoroch zabezpečíme prostredníctvom nášho pracovníka alebo zmluvného partnera.

Riešenie porúch v poskytovaní služby, ktoré ste nezavinili, je pre Vás bezplatné. Ak bude zistená závada na Vašej strane (vrátane vady vo Vašom koncovom zariadení), máme nárok na úhradu vykonanej práce, použitého materiálu a cestovných nákladov podľa Cenníka (Tarify).

Pri poskytovaní služieb sme povinní dodržiavať bezpečnostné opatrenia. Ak sa dozvieme, že existuje konkrétna závažná hrozba vzniku Bezpečnostného incidentu a môžete byť týmto incidentom dotknutý, sme povinní informovať Vás o ochranných a nápravných opatreniach, ktoré môžeme alebo môžete prijať.

Informácie o úrovni minimálnej kvality poskytovanej služby (§ 85 ZEK)

Časová dostupnosť je percentuálne vyjadrenie, akú časť zo zúčtovacieho obdobia je služba dostupná pre využívanie na Rozhraní. **Rozhranie** je koncový bod siete, v ktorom sa poskytuje pripojenie k verejnej sieti. Ak Zmluve nestanovuje inak, rozhraním je

- pri káblovom pripojení k pevnej verejnej sieti (napríklad IEEE 802.3 / Ethernet) účastnícka zásuvka alebo vidlica prírodného kábla (ak zásuvka inštalovaná nie je),
- pri rádiovom pripojení k pevnej verejnej sieti (napríklad IEEE 802.11 / Wi-Fi) priestor v bezprostrednej blízkosti antény prístupového bodu rádiovkej siete v smere vyžarovania,
- pri pripojení k mobilnej verejnej sieti (napríklad GSM, UMTS, LTE) rozhranie karty SIM používanej pre identifikáciu koncového užívateľa v sieti a s tým spojené účely.

Je našou povinnosťou udržiavať bezpečnosť a integritu sietí a služieb. Všetky významné uzly našej siete sú preto pripojené dvoma alebo viacerými nezávislými linkami a všetky dôležité prvky našej siete majú zálohu napájania pre neprerušené poskytovanie služieb aj počas krátkych výpadkov elektriny. Pripojenie našej siete do internetu je zabezpečené cez siete viacerých vzájomne nezávislých poskytovateľov.

Časová dostupnosť služieb pri pripojení k hlavným uzlom našej siete je preto vyššia ako 98%. Pri pripojení k prístupovej sieti je časová dostupnosť vyššia ako 95%, v čom sú zahrnuté aj plánované prerušenia prevádzky z dôvodu servisných prác a modernizácie.

Ak nie je stanovené inak, zmluvne Vám zaručujeme Časovú dostupnosť služby na úrovni 90% v priebehu každého mesiaca a ak by táto hodnota nebola počas niektorého mesiaca dosiahnutá, máte nárok na vrátenie pomernej časti mesačného poplatku.

Údaje o rýchlostiach služby pripojenia k internetu majú nasledujúci význam:

Ak je rýchlosť pripojenia vyjadrená jedným číslom, takáto rýchlosť je rovnaká pre sťahovanie aj odosielanie dát. Ak je rýchlosť pripojenia vyjadrená dvojicou čísel oddelených lomkou, prvé číslo vyjadruje rýchlosť sťahovania a druhé číslo rýchlosť odosielania dát.

Ak pri rýchlosti, ktorú uvádzame vo svojich ponukách, Cenníku (Tarife), Zmluve a iných dokumentoch nie je jednoznačne uvedené niečo iné, jedná sa o Proklamovanú rýchlosť, ktorá je totožná s Maximálnou rýchlosťou.

Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú môžete očakávať, že ju budete mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, a to v čase od 00:00 hod. do 24:00 hod. Ak je Maximálna rýchlosť stanovená na úrovni najvyššej možnej rýchlosti rozhrania podľa príslušnej technickej špecifikácie (napr. 100 Mbit/s alebo 1000 Mbit/s), môžete očakávať, že dostupná rýchlosť pre prístup k internetu bude znížená o réžiu technicky nevyhnutnú pre poskytovanie služby, ktorá pri bežnej prevádzke nepresahuje 3%. **Bežne dostupná rýchlosť** je rýchlosť, ktorú budete mať k dispozícii väčšiu časť dňa. **Minimálna rýchlosť** je rýchlosť, ktorú budete mať k dispozícii kedykoľvek počas dňa.

Pri poskytovaní služby môže dochádzať k odchýlkam od Proklamovanej rýchlosti a pokiaľ služba dosahuje Maximálnu rýchlosť, Bežne dostupnú rýchlosť a Minimálnu rýchlosť, nejde o vadu služby. Možnosť odchýlky od Proklamovanej rýchlosti by ste mali zohľadniť pri výbere služby a zvoliť si takú službu, pri ktorej povolená odchýlka nebude predstavovať prekážku pre využívanie a poskytovanie aplikácií a služieb prostredníctvom služby. V prípade zníženia rýchlosti služby bude na prenesenie súborov a načítanie webových stránok potrebný dlhší čas, pri streamovacích video

službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť prerušovaný či inak sťažený a funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb, vyžadujúcich určitú rýchlosť pripojenia, môže byť obmedzená.

V prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi týmito parametrami a skutočnou rýchlosťou máte nárok na podanie a vybavenie reklamácie v súlade s Reklamačným poriadkom.

Vybavovanie reklamácií, sťažností a podnetov

Ak sa pri poskytovaní služby vyskytne vada, máte právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Ak vadu nemožno odstrániť a bráni riadnemu užívaniu, po opakovanej uznanej reklamácií máte právo od zmluvy odstúpiť bez sankcií.

So sťažnosťami, požiadavkami alebo podnetmi týkajúcimi sa služby sa obráťte na Kontaktné centrum, napríklad e-mailom alebo telefonicky. Kontaktné centrum vec overí a podľa situácie ju priamo vyrieši, alebo zadá požiadavku na riešenie a bude Vás informovať o vyriešení.

Reklamácia je oficiálna forma sťažnosti podľa zákona a jej podrobnosti upravujú *Všeobecné podmienky* v časti *Reklamačný poriadok*. Reklamáciu môžete uplatniť v lehote 30 dní odo dňa doručenia reklamovanej faktúry (vyúčtovania) alebo od zistenia závady poskytnutej služby alebo zariadenia. Právo na vrátenie pomernej časti ceny za nami zavinené neposkytovanie služby môžete uplatniť do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.

Reklamácia sa podáva písomne na trvanlivom nosiči na adresu Poskytovateľa a musí obsahovať údaje Účastníka, identifikáciu služby, predmet reklamácie s uvedením podrobností a vlastnoručný podpis Účastníka pri listinnej podobe alebo zaručený elektronický podpis pri elektronickej podobe. Výsledok prešetrenia reklamácie oznámime na trvanlivom nosiči do 30 dní. V zložitých prípadoch môžeme túto lehotu predĺžiť najviac o 30 dní; o predĺžení sme povinní informovať pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov.

Ak by sme na reklamáciu neodpovedali do 30 dní, alebo ak nesúhlasíte s jej výsledkom alebo so spôsobom vybavenia, môžete po reklamačnom konaní

predložiť spor orgánom alternatívneho riešenia sporov. Podrobnejšie informácie nájdete vo *Všeobecných podmienkach* v časti *Alternatívne riešenie sporov (§ 126 ZEK)*. Tieto práva a nároky môžete uplatňovať aj prostredníctvom platformy riešenia sporov online (RSO), ktorú zabezpečuje Európska komisia, a to v jazyku, ktorý si zvolíte. Sťažnosť môžete podať prostredníctvom platformy RSO na stránke <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Podrobnejšie informácie nájdete vo *Všeobecných podmienkach* v časti *Riešenie cezhraničných sporov online*.

podatť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb návrh na mimosúdne riešenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranné s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní. Podrobnejšie informácie nájdete vo *Všeobecných podmienkach* v časti *Mimosúdne riešenie sporov (§ 127 ZEK)*.

Osobné údaje potrebné v súvislosti s poskytovaním služby

Pred začatím poskytovania služby je potrebné, aby ste nám na účely uzavretia a plnenia Zmluvy poskytli osobné údaje podľa § 110 ZEK:

- ak uzatvárate zmluvu ako fyzická osoba: meno, priezvisko, titul, adresu trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
- ak uzatvárate zmluvu ako fyzická osoba – podnikateľ: obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo,
- ak uzatvárate zmluvu ako právnická osoba: obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo,
- telefónne číslo,
- e-mailovú adresu, ak ju máte zriadenú.

Poskytnutie osobných údajov od Vás môžeme vyžadovať aj v súvislosti s poskytovaním služby. Na účely zisťovania, preverenia a kontroly Vašej totožnosti, totožnosti Vášho splnomocneného zástupcu alebo oprávnenej osoby, ako aj na aktualizáciu údajov môžeme získavať a spracovávať biometrické údaje v rozsahu biometrickej charakteristiky hlasu, tváre a podpisu. Podrobnejšie informácie nájdete vo *Všeobecných podmienkach* v časti *Ochrana a spracovanie osobných a prevádzkových údajov*.

Opatrenia na zabezpečenie rovnakého prístupu koncových užívateľov so zdravotným postihnutím k službám

Kompenzácia zdravotného postihnutia pri prístupe k službám je zabezpečovaná najmä pomocou vhodných koncových zariadení alebo aplikácií. Ak nás o to požiadate, pred uzavretím zmluvy Vám pomôžeme overiť kompatibilitu Vašich koncových zariadení a uistiť sa, že ich funkčnosť s našou službou bude bezproblémová.

Ďalšie relevantné informácie

Informácie v tomto dokumente nepredstavujú úplné podmienky. Všetky podmienky sú uvedené v Zmluve, *Všeobecných podmienkach pre poskytovanie verejne dostupných služieb*, príslušných *Osobitných podmienkach* (ak boli vydané) a *Cenníku (Tarife)*.