

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY SPOLOČNOSTI GSP Slovakia, s.r.o. O POSKYTOVANÍ INTERNETOVÝCH SLUŽIEB

vydané podľa ust. § 40 zák. č. 610 / 2003 Z.z. o elektronických komunikáciách

I. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

1. Spoločnosť **GSP Slovakia, s.r.o.**, Páričkova 5, 821 08, Bratislava 2, IČO: 44 917 210, zapísaná: Okresný súd Bratislava 1, oddiel Sro, vložka 59935/B (ďalej len GSP) je oprávneným poskytovateľom internetových dátových služieb známych pod pojmami „Gamehosting“ „Webhosting“ „Voicehosting“ „Filehosting“ a „Serverhosting“ (ďalej len Služby) vymedzených v článku II..
2. GSP v rámci poskytovania týchto Služieb vystupuje pod nasledovnými obchodnými menami: crew.sk, crew.sk gamehosting, GSP Slovakia, GSP Europe, Gamehosting.sk, Gamehosting.cz, Gamehosting.at, World of Servers; a to na nasledovných webových stránkach: www.crew.sk, www.gamehosting.sk, www.gamehosting.cz, www.gamehosting.at, www.worldofservers.com, www.minecraft-hosting.sk, www.minecraft-hosting.at, www.minecraft-hosting.pl, www.smshosting.sk.
3. **Záujemca** je fyzická alebo právnická osoba (ďalej len Záujemca), ktorá má záujem využívať Služby GSP, ale nespĺňa ešte všetky podmienky, aby sa mohla stať Zákazníkom.
4. **Zákazník** je fyzická alebo právnická osoba (ďalej len Zákazník), ktorá vykonala Aktiváciu svojho Konta v Systéme, čím akceptovala tieto Všeobecné obchodné podmienky.
5. **Systém** je internetová stránka spoločnosti GSP, cez ktorú prebieha všetka správa Služieb, je v nej umiestnená Objednávka, Cenník a tieto Podmienky.
6. **Všeobecné obchodné podmienky** tvorí tento dokument (ďalej len Podmienky) a spolu s Cenníkom a Objednávkou vymedzujú obsah Zmluvného vzťahu medzi GSP a Zákazníkom, ktorý vzniká Aktiváciou (ďalej len Zmluvný vzťah).
7. **Aktivácia** je podmienená vyplnením všetkých potrebných informácií v elektronickom formulári dostupnom v Systéme a následným odoslaním tohto registračného formulára. Po odoslaní formulára je na e-mailovú adresu Záujemcu odoslaný aktivačný e-mail obsahujúci aktivačnú linku, ktorá Záujemcu presmeruje do Systému. Aktivácia je dokonaná kliknutím na túto aktivačnú linku.
8. Aktiváciou vzniká právny vzťah medzi GSP a Zákazníkom, na základe ktorého sa GSP i Zákazník zaväzujú riadiť týmito Podmienkami a Cenníkom s ohľadom na Zákazníkom objednané Služby.

II. VYMEDZENIE POJMOV

1. **Gamehosting** je dátová služba, poskytujúca Zákazníkovi možnosť pripojiť sa prostredníctvom internetovej siete na danú aplikáciu – herný server (herný – taký, ktorého cieľom je poskytnúť pripojeným užívateľom priestor pre vykonávanie činnosti, ktorá je pre danú počítačovú hru špecifická), ktorý je umiestnený a prevádzkovaný na Dátových zariadeniach GSP, bez možnosti ďalšieho predaja.
2. **Voicehosting** je dátová služba, poskytujúca Zákazníkovi možnosť pripojiť sa prostredníctvom internetovej siete na danú aplikáciu – komunikačný server (komunikačný – taký, ktorého hlavným cieľom je sprostredkovať hlasovú komunikáciu prostredníctvom internetu), ktorý je umiestnený a prevádzkovaný na Dátových zariadeniach GSP, bez možnosti ďalšieho predaja.
3. **Webhosting** je dátová služba, poskytujúca Zákazníkovi možnosť umiestniť internetové stránky na Dátové zariadenia GSP tak, aby sa dali riadne prehliadať bežnými užívateľmi internetu. Služba je tvorená FTP priestorom, MySQL databázou a určenými webovými aplikáciami, bez možnosti ďalšieho predaja.
4. **Filehosting** je dátová služba, poskytujúca Zákazníkovi možnosť ukladať si svoje dáta na Dátové zariadenia GSP za účelom zálohovania alebo ďalšieho šírenia daných dát, bez možnosti ďalšieho predaja.
5. **Serverhosting** je dátová služba poskytujúca Zákazníkovi časť alebo celé Dátové zariadenie GSP na účely vymedzené Zákazníkom, pričom podmienky používania sa riadia dohodou, uvedenou na stránkach GSP pri odosielaní objednávky, bez možnosti ďalšieho predaja.
6. **Dátové zariadenie** je špeciálny výkonný počítač, umiestnený v dátovom centre, prevádzkovaný 24 hodín denne počas celého roku s časovo neobmedzeným pripojením na internetovú sieť, vynímajúc technické komplikácie alebo iné prestávky chodu. Zákazníci sa na toto zariadenie pripájajú prostredníctvom internetovej siete a danej dátovej služby. Zákazník nemá fyzický prístup k Dátovému zariadeniu.
7. **Cenník** je tarifa GSP za poskytované služby. Ceny sú v ňom uvedené s DPH a pre Zákazníka sú konečné, pokiaľ sa nedohodne inak. Ceny sú uvádzané v Menovej jednotke závislej od Adresy Systému, cez ktorú sa Zákazník Aktivoval. Ceny sú uvádzané formou ceny za 1 Slot pri Službe na 30 dní vynímajúc služby, pri ktorých sa počet Slotov neuplatňuje. Cenník sa nachádza v Systéme a je voľne dostupný.
8. **Adresa Systému** je názov, resp. adresa webovej stránky, cez ktorú sa v Systéme Zákazník Aktivoval. Dostupné Adresy systému sú uvedené v článku I. bode 2.
9. **Menová jednotka** je pre jednotlivé Adresy Systému definovaná nasledovne:
 - a) pokiaľ nie je uvedené inak: EUR,
 - b) www.gamehosting.cz: CZK.
10. **Slot** je číslo, ktoré udáva maximálny počet užívateľov, ktorý sa môžu v jednom momente paralelne pripojiť na danú službu.

11. **Objednávka** je vyplnenie elektronického formulára v Systéme, pomocou ktorého sa vymedzuje cena za Službu a pri jeho odoslaní sa Služba následne aktivuje a sprístupní Zákazníkovi.
12. **Identifikačné údaje** Zákazníka pri fyzickej osobe sú: krstné meno, priezvisko, adresa trvalého bydliska (ulica a číslo domu, PSČ, mesto, krajina), e-mailová adresa. Pri právnickej osobe sú: meno, priezvisko, názov spoločnosti, sídlo, e-mailová adresa, IČO, DIČ, IČ-DPH.
13. **Osobné údaje** sú údaje definované podľa zákona č. 428 / 2002 Z.z. o ochrane osobných údajov.
14. **Porucha** je stav, kedy zákazník nemôže plne využívať všetky Služby poskytované GSP, určené Objednávkou, vynímajúc situácie uvedené v článku II. bode 13.
15. **Údržba** je stav, kedy zákazník nemôže plne využívať všetky Služby poskytované GSP, určené Objednávkou, ktorý je spôsobený najmä vopred ohláseným ale i neohláseným zásahom GSP do Dátového zariadenia za účelom vykonania údržby Dátového zariadenia
16. **IP adresa** je skratka od slova internetová protokolová adresa a slúži na identifikáciu Dátových zariadení v počítačovej sieti.
17. **Port** je číslo, ktoré slúži na nasmerovanie užívateľa k určitej aplikácii na Dátovom zariadení.
18. **FTP priestor** je priestor na Dátovom zariadení, ktorý slúži na ukladanie potrebných dát na prevádzku Služby.
19. **Ticket systém** je spôsob kontaktovania GSP prostredníctvom Systému. Na stránke je zreteľne označený a plne funkčný.
20. **Zákaznícke ID** je päť miestne číslo, ktoré je pre daného Zákazníka špecifické a jedinečné a je mu pridelené na základe Aktivácie.
21. **Konto** je virtuálny internetový účet Zákazníka, ktorý si môže Zaujemca bezplatne založiť Aktiváciou v Systéme.
22. **Prihlasovacie údaje** sú údaje, prostredníctvom ktorých sa Zákazník prihlasuje do svojho Konta.
23. **Kredity** sú virtuálne peniaze, ktorými sa platí za Služby. Cena kreditu sa líši v závislosti od Adresy Systému. 1,0000 Kredit = 1,0000 Menovej jednotky Adresy Systému.

III. DRUHY SLUŽIEB

1. GSP poskytuje Služby podľa Objednávky, Cenníka a Podmienok.
2. Všetky aktuálne poskytované Služby sú uvedené v Systéme.

IV. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. Zákazník je povinný:

- A) používať Službu v súlade so zákonom, Podmienkami, Objednávkou a Cenníkom,
- B) nahrávať na FTP priestor Služby iba také dáta, ktoré nie sú v rozpore s platnými zákonmi Slovenskej republiky alebo Európskej únie a nie sú v rozpore s Podmienkami, Objednávkou a Cenníkom,
- C) mať pravdivo a korektne vyplnené Identifikačné a Osobné údaje,
- D) upravovať v Systéme všetky zmeny Identifikačných alebo Osobných údajov, počas využívania Služby, najneskôr do siedmich dní,
- E) chrániť svoje Prihlasovacie údaje, neposkytnúť ich tretím osobám,
- F) nepoužívať jednoduché heslá vo svojich Prihlasovacích údajoch,
- G) chrániť svoj prístup k e-mailovej adrese, neposkytnúť k nej prístup tretím osobám,
- H) bezodkladne nahlasovať GSP akékoľvek chyby v Systéme,
- I) podľa možností pravidelne navštevovať internetové stránky GSP tak, aby sa včas dozvedel o akýchkoľvek nadchádzajúcich zmenách,
- J) dodržiavať všetky body uvedené v Podmienkach, Objednávke a Cenníku a súčasne dodržiavať všetky zákony Slovenskej republiky.

2. Zákazník sa zaväzuje nezneužiť Službu na:

- A) akúkoľvek nezákonnú aktivitu využitím Služby či už priamo alebo nepriamo,
- B) ukladanie alebo šírenie nevhodných dát porušujúcich zákon, pornografického materiálu, materiálu porušujúceho autorské práva alebo nelegálnych kópií software v priestore FTP,
- C) narušenie bezpečnosti alebo stability systému GSP, funkčnosti Dátových zariadení, snahu o získanie kontroly nad celým systémom GSP alebo nad jeho časťou, snahu o získanie kontroly nad Službami iných Zákazníkov, úpravu podmienok dohodnutých v Objednávke, snahu o poškodenie Dátových zariadení akýmkoľvek spôsobom,
- D) posielanie nevyžiadanej elektronickej pošty (SPAM),
- E) šírenie počítačových vírusov alebo iných červov, škodlivých aplikácií alebo kódov.

3. Zákazník má právo na:

- A) využívanie služby v rozsahu stanovenom Podmienkami , Objednávkou a Cenníkom,
- B) bezplatné odstránenie Porúch v rámci uhradeného obdobia Služby, pokiaľ nie sú spôsobené príčinami Zákazníka,
- C) náhradu Porúch vo forme Kreditov, pokiaľ nie sú spôsobené príčinami Zákazníka,
- D) presné a dostatočné informácie v prípade záujmu.

4. Zákazník nesmie:

- A) bez vedomia iného Zákazníka nadobudnúť prístup ku Kontu daného iného Zákazníka a/ alebo zrušiť inému Zákazníkovi akúkoľvek Službu,
- B) prenechať a/alebo predať za akýchkoľvek podmienok svoje Konto a/alebo Kredity tretej osobe,
- C) zasahovať do funkčnosti Systému takým spôsobom, ktorý nekorešponduje s jeho účelom
- D) používať vulgarity a vystupovať nadmieru nespôsobilu pri kontakte s GSP, v opačnom prípade GSP nemusí patrične reagovať.

V. PRÁVA A POVINNOSTI GSP

1. GSP je povinný:

- A) najneskôr sedem dní pred vyčerpaním Kreditov vzhľadom na aktivované Služby upozorniť zákazníka na potrebu tieto Kredity doplniť,
- B) poskytovať Službu Zákazníkovi v adekvátnej kvalite,
- C) starať sa o nepretržitý chod Služby a Dátových zariadení s výnimkou Údržieb,
- D) uvádzať na svojich internetových stránkach presné a pravdivé informácie o poskytovaní svojich Služieb,
- E) rýchlo vybavovať žiadosti a reklamácie k spokojnosti Zákazníka,
- F) uchovávať Osobné údaje i Identifikačné údaje v tajnosti, neposkytnúť ich tretím osobám, nevyužiť tieto údaje k reklamným účelom tretích strán,
- G) poskytnúť Zákazníkovi po doplnení Kreditov prístup k elektronickej forme faktúry, ktorá slúži ako daňový doklad,
- H) promptne odstraňovať Poruchy.

2. GSP má právo:

- A) na finančnú odmenu za poskytovanie Služieb,
- B) na náhradu škody preukázateľne spôsobenej Zákazníkom,
- C) na zamietnutie Aktivácie Záujemcu, ak:
 - a) nebol registračný formulár vyplnený korektne,
 - b) z iných dôvodov vopred oznámených Záujemcovi,
- D) na dočasné alebo úplné prerušenie poskytovania Služieb z dôvodu:

- a) jej zneužívania,
 - b) nedostatku Kreditov,
 - c) porušenia podmienok stanovených v Podmienkach, Cenníku alebo Objednávke,
 - d) nadmerného zaťaženia časti hardvéru Dátového zariadenia Službou,
 - e) nekorektne vyplnených Identifikačných údajov a/alebo Osobných údajov,
 - f) z iných dôvodov vopred oznámených Zájemcovi,
- E) meškať so spustením Služby, ktorá je označená ako Služba v cene, to znamená Služba, ktorá je zdarma a Zákazník za ňu neplatí, toto meškanie však musí byť čo najkratšie,
- F) odstrániť alebo upraviť dáta do Služby nahrané Zákazníkom, ktoré sú v rozpore s platnými zákonmi Slovenskej republiky alebo Európskej únie bez upozornenia Zákazníka.
3. GSP nenesie zodpovednosť za:
- A) Poruchy spôsobené vyššou mocou,
 - B) Poruchy spôsobené tretími stranami,
 - C) akékoľvek vzniknuté škody v súvislosti s poskytovaním Služieb,
 - D) stratu prístupu Zákazníka ku svojmu Kontu,
 - E) zneužitie Konta Zákazníka jeho nedostatočnou ochranou svojich Prihlasovacích údajov.

VI. OBJEDNÁVKA A KREDITY

1. Pre prijatie Objednávky je nutné, aby mal Zákazník na svojom Konte dostatočný počet Kreditov. Minimálna výška Kreditov pre schválenie Objednávky služby Gamehosting je mesačná cena z Cenníka deleno 30 krát 7.
2. Odoslaním Objednávky vzniká Zákazníkovi povinnosť za Služby platiť Kreditmi a GSP túto Službu aktivovať.
3. Všetky Služby sa platia prostredníctvom Kreditov formou každodenného strhávania z celkového stavu Kreditov vzhľadom na aktivované Služby. Výška tohto každodenného poplatku je pre každú Službu uvedená v Cenníku.
4. Služba sa dá deaktivovať najskôr 7 dní od aktivácie.
5. Kredity zákazník dopĺňa prostredníctvom úhrad vymenovaných v bode 6. tohto článku, pričom Zákazník je pri úhrade povinný uviesť ako variabilný symbol alebo do poznámky jeho Zákaznícke ID.
6. Cenu za Službu je možné uhradiť:

- A) vkladom na jeden z bankových účtov GSP uvedených v Systéme,
 - B) bankovým prevodom na jeden z účtov GSP uvedených v Systéme,
 - C) prostredníctvom služby PayPal,
 - D) poštou,
 - E) SMS platbou,
 - F) prostredníctvom služby paysafecard,
 - G) prostredníctvom služby SOFORT Banking.
7. Pri platbách je potrebné uviesť buď správne číslo bankového účtu GSP, alebo správnu adresu PayPal, alebo správnu poštovú adresu GSP. Je potrebné vždy uviesť správny variabilný symbol.
8. V prípade vyčerpania Kreditov na Konte Zákazníka sa všetky Služby deaktivujú a nastáva 7 dňová lehota, po ktorej, ak nebudú Kredity doplnené, budú všetky Služby zákazníka odstránené bez nároku na náhradu.
9. V prípade, že GSP zaeviduje úhradu za Službu bez korektného variabilného symbolu, je nutné, aby daný Zákazník, ktorý úhradu vykonal, odoslal na elektronickú adresu GSP akúkoľvek formu dôkazu toho, že tieto uhradené peniaze boli odoslané na jeho Konto. V opačnom prípade peniaze prepadajú v prospech GSP.
10. Kredity sú nevratné, s výnimkou podľa článku IX. bodu 7..
11. Zákazník smie svoje Kredity previesť na iné Konto Zákazníka len v prípade, že:
- A) za tieto Kredity nedostane žiadnu protihodnotu,
 - B) tento prevod overil prostredníctvom svojho e-mailu uvedeného v Identifikačných údajoch,
 - C) tento prevod akceptovali obaja Zákazníci,
 - D) tento prevod schválil GSP.
12. Zákazník môže mať svoje Kredity odpočítané v prípade, že:
- A) tieto Kredity nadobudol ako bonus, t.j. bezplatne od GSP, a to len vo výške tohto bonusu,
 - B) tieto Kredity získal od iného Zákazníka na základe žiadosti daného iného Zákazníka, v tomto prípade však Kredity navrátené na Konto daného iného Zákazníka nebudú,
 - C) v zmysle tohto článku bodu 3.
 - D) ak je zákaznícky účet bez aktívnej služby a to dlhšie ako 90 dní, dôjde k odobraniu -30% z hodnoty kreditov
 - E) ak je zákaznícky účet bez aktívnej služby a to dlhšie ako 180 dní, dôjde k odobraniu -50% z hodnoty kreditov

- F) ak je zákaznícky účet bez aktívnej služby a to dlhšie ako 365 dní, dôjde k odobraniu -100% z hodnoty kreditov
13. Odpočítané Kredity môžu byť pripočítane späť až do výšky 50% z pôvodnej hodnoty a to pomerom 1:1. Pokiaľ bol odpočítaný kredit vyšší ako 100 Kreditov a zákazník dobije na svoj zákaznícky účet aspoň 50 Kreditov dostane z pôvodných 100 Kreditov 50% späť v prípade, že:
- A) Od odpočítania Kreditu neubehlo viac ako 30 dní.
- B) Oznámi technickej podpore formou ticketu žiadosť o navrátenie odpočítaného Kreditu.

VII. PREVÁDZKA SLUŽBY

1. Službu je možné aktivovať len v prípade, že Objednávka bola vyplnená korektne.
2. Pokiaľ to situácia dovoľuje, v prípade dostatku Kreditov, sa po odoslaní Objednávky ihneď daná Služba aktivuje.
3. Služba sa dáva do užívania Zákazníkovi prostredníctvom Systému.
4. Služba sa dáva do užívania Zákazníkovi plne funkčná.
5. Za každý zásah do Služby je po jej prevzatí Zákazníkom zodpovedný Zákazník.
6. V prípade vyčerpania Kreditov na Konte Zákazníka sa Služba deaktivuje a postupuje sa podľa článku VI. bodu 8..

VIII. DÁTA NA DÁTOVOM ZARIADENÍ

1. K Službe, Objednávke a Podmienkam sa viažu aj všetky dáta na Dátových zariadeniach. Tieto dáta sa rozdeľujú na typy:
 - A) také, ku ktorým má Zákazník prístup a sú potrebné k bezproblémovej funkčnosti Služby. Tieto dáta môže Zákazník voľne upravovať,
 - B) také, ku ktorým Zákazník prístup nemá. Za tieto dáta sa považujú všetky ostatné dáta – v porovnaní s článkom VIII. bodom 1. A) – na Dátových zariadeniach. Tieto dáta spravuje výhradne iba GSP.
2. Zákazník má právo meniť údaje v článku VIII. bode 1. A) iba takým spôsobom, aby tým neporušil Podmienky, Objednávku, Cenník alebo nepoškodil dáta v článku VIII. bode 1. B), alebo nepoškodil dáta iných Zákazníkov a iných Služieb.
3. Prvotné dáta – dáta, ktoré sú na Dátové zariadenia umiestnené skôr, ako sa prostredníctvom Systému pridelia Zákazníkovi – sú spravované GSP, ten ručí za rešpektovanie Podmienok, Objednávky, Cenníka a zákonov Slovenskej republiky a Európskej únie.

4. Všetky nesprávne upravené dáta a dáta akýmkoľvek spôsobom poškodené Zákazníkom strácajú možnosť na reklamáciu.
5. Zákazník nemá právo žiadať od GSP spustenie alebo úpravu Služby na neoficiálnu verziu alebo ilegálnu verziu. V tomto smere môže GSP postupovať podľa článku V. bodu 2. D).
6. Za všetky dáta nahrané alebo upravené Zákazníkom nesie zodpovednosť Zákazník.

IX. ZMLUVNÉ PODMIENKY

1. Zmluvným vzťahom sa GSP zaväzuje poskytnúť Zákazníkovi v rámci Objednávky, Podmienok a Cenníka prislúchajúcu Službu.
2. Zmluvný vzťah sa uzatvára na obdobie neurčité a nadobúda platnosť Aktiváciou Záujemcu, čím sa stáva Zákazníkom.
3. Objednávka určuje rozsah a cenu za Službu.
4. Zmluva zaniká:
 - A) v prípade, že nie je aktívna žiadna Služba a Zákazník sa do svojho Konta neprihlásil viac ako 30 dní,
 - B) odstránením Konta Zákazníka zo Systému,
 - C) dohodou oboch zmluvných strán.
5. Zmluva sa obnovuje, v prípade, že predtým zanikla, prihlásením Zákazníka do svojho Konta.
6. GSP môže od zmluvy odstúpiť, ak:
 - A) Zákazník nerešpektuje a porušuje ustanovenia Podmienok, Objednávky alebo Cenníka,
 - B) Zákazník nemá dostatok Kreditov na Konte.
7. GSP môže vypovedať zmluvu v prípade, ak už naďalej nemôže poskytovať Služby v plnom rozsahu stanovenom v Objednávke z technických dôvodov. V tomto smere má Zákazník právo na náhradu čiastky Kreditov, ktorá zodpovedá stavu výšky týchto Kreditov v deň, v ktorom bola Služba naposledy plne funkčná.

X. PODMIENKY ÚHRADY PLATBY

1. Zákazník je povinný platiť cenu GSP za poskytovanie Služby s ohľadom na Objednávku a Cenník, pokiaľ nie je dohodnuté inak, prostredníctvom Kreditov.
2. Čiastka sa považuje za uhradenú v momente pripísania celej sumy na jeden z bankových účtov GSP, na službu PayPal, paysafecard, v momente vykonania SMS platby, alebo v momente prevzatia čiastky na pošte.

3. Zákazník môže uhrádzať cenu za Službu spôsobmi uvedenými v článku VI. bode 6..
4. GSP má právo po vykonaní úhrady platby z kreditu strhnúť čiastku totožnú s výškou poplatku za spracovanie poskytovateľom.

XI. REKLAMÁCIE

1. Zákazník je oprávnený podať reklamáciu GSP v prípade, že:
 - A) cena za Službu je vyššia ako je uvedené v Cenníku,
 - B) Služba nespĺňa podmienky uvedené v Objednávke a Cenníku a súčasne si je istý, že tento problém nespôsobil svojimi zásahmi samotný Zákazník,
 - C) Služba nie je počas zaplateného obdobia aktívna a plne funkčná, pričom si je Zákazník istý, že tento stav nespôsobil svojimi zásahmi do systému,
 - D) Služba je v stave Poruchy viac ako 24 hodín.
2. GSP je oprávnený odmietnuť reklamáciu v prípade, že:
 - A) Služba bola upravovaná Zákazníkom neštandardným spôsobom alebo spôsobom porušujúcim tieto Podmienky,
 - B) Služba funguje správne a Zákazník nie je schopný preukázať opak,
 - C) Služba obsahuje dáta, ktoré sú v rozpore s týmito Podmienkami,
 - D) Zákazník odmieta dohodu o dočasnej odstávke poškodenej Služby s plnou náhradou,
 - E) Zákazník nemá na Konte dostatok Kreditov.
3. Zákazník je pri podávaní reklamácie povinný uviesť svoje Zákaznícke ID, IP adresu a Port Služby, presný a dostačujúci popis dôvodu reklamácie.
4. V prípade opodstatnenej reklamácie má GSP povinnosť vyriešiť technický problém do siedmich dní s náhradou dvojnásobku dní plnej alebo čiastočnej nefunkčnosti Služby pripočítaných k zaplatenému obdobiu zdarma. Ak sa problém nevyrieši do siedmich dní, GSP môže postupovať podľa článku IX. bodu 7..

XII. PORUCHY

1. Poruchu nahlasuje Zákazník výhradne len prostredníctvom spôsobov na to určených, umiestnených v Systéme. Pokiaľ situácia zo strany GSP nedovoľuje použiť takéto systémy, môže Zákazník kontaktovať podporu prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefonicky. Pri nahlasovaní je Zákazník povinný uviesť svoje Zákaznícke ID, IP a Port Služby, presný a dostačujúci popis Poruchy.

2. Každá Porucha, ktorá nebola spôsobená žiadnym zo Zákazníkov, je odstránená a hradená GSP do siedmich dní. V prípade, že poruchu GSP nemôže odstrániť, postupuje sa podľa článku IX. bodu 7..
3. Každá Porucha, ktorú preukázateľne zapríčinil Zákazník, môže byť odstránená GSP s tým rozdielom, že všetky náklady a straty spojené s touto Poruchou hradí Zákazník.
4. V prípade Poruchy preukázateľne spôsobenej Zákazníkom sa môže postupovať nasledovne:
 - A) GSP vráti stav Služby do stavu rovnakého, v akom bola Služba na začiatku pri odoslaní Prístupových údajov, bez nároku na odškodné,
 - B) v prípade, že Zákazník nesúhlasí s postupom v bode 4. A) tohto článku, Služba sa odstaví bez nároku na odškodné.

XIII. TECHNICKÁ PODPORA

1. Zákazník má právo kontaktovať technickú podporu výhradne len prostredníctvom spôsobov na to určených, umiestnených na internetových stránkach GSP. Pokiaľ situácia zo strany GSP nedovoľuje použiť takéto systémy, môže Zákazník kontaktovať podporu prostredníctvom elektronickej pošty.
2. GSP má povinnosť poskytnúť technickú podporu, pokiaľ to situácia dovoľuje, do 24 hodín od odoslania žiadosti o podporu Zákazníkom.
3. GSP nemá právo vyžadovať akékoľvek poplatky za poskytnutie technickej podpory s výnimkou nadštandardných Služieb, na ktoré musí byť Zákazník vopred upozornený.
4. GSP má právo odmietnuť poskytnutie technickej podpory v prípade, že Zákazník žiada o podporu v smere neoficiálnych, ilegálnych, alebo inak Podmienky, Objednávku, Cenník a Zmluvu porušujúcich záležitostiach, alebo o podporu, za ktorú GSP nijako neručí.
5. Medzi technickú podporu nepatria:
 - A) úpravy nad mieru základných Služieb,
 - B) riešenia rôznych módov, pluginov a/alebo nastavení Služieb.
5. GSP je povinný vykonať modifikáciu Služby podľa potrieb zákazníka len ak žiadosť splňa všetky nasledovné body:
 - A) Zákazník si objednal Službu, ktorá túto technickú podporu umožňuje,
 - B) Zákazník má dostatok Kreditov na funkčnosť tejto služby minimálne 7 dní.

XIV. SANKCIE

1. GSP má právo udeliť sankcie, ak:

- A) Zákazník opätovne kontaktuje GSP formou, ktorou to nie je umožnené – 10 EUR,
 - B) Zákazník podá neopodstatnenú reklamáciu – 10 EUR,
 - C) Zákazník opätovne žiada o podporu, na ktorú nemá nárok – 10 EUR,
 - D) Zákazník zahluje technickú podporu bezpredmetnými žiadosťami – 10 EUR,
 - E) Zákazník nedodržiava svoje povinnosti alebo porušuje tieto Podmienky – čiastočné alebo úplné obmedzenie Služieb bez nároku na odškodné.
2. Všetky sankcie sa strhávajú z Kreditov na Konte daného Zákazníka.
 3. V prípade, že výška sankcie presahuje výšku Kreditov na Konte daného Zákazníka, rozdiel sa odpúšťa.

XV. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Odoslaním podnetu na Aktiváciu Záujemcom vzniká zmluvný vzťah medzi spoločnosťou GSP a Zákazníkom a zaniká dňom odstúpenia jednej zo zmluvných strán. Obe zmluvné strany sú počas trvania zmluvného vzťahu povinné riadiť sa týmito Podmienkami, Cenníkom a zákonom.
2. Obe zmluvné strany prehlasujú, že si tieto Podmienky prečítali, že im rozumejú a že ich budú počas trvania celého zmluvného vzťahu rešpektovať a dodržiavať.
3. Tieto Podmienky sa pre Zákazníka stávajú platnými odoslaním registračného formulára a následnou Aktiváciou.
4. Zákazník je povinný pravidelne kontrolovať zmeny v týchto Podmienkach a riadiť sa nimi bezodkladne po prečítaní a GSP je povinný tieto zmeny oznamovať, ale nemusí určovať články alebo body, ktorých sa zmena týka. Po ohlásení zmeny Podmienok je GSP i Zákazník povinný tieto zmeny akceptovať a riadiť sa nimi.
5. Tieto Podmienky sú zverejnené na internetových stránkach GSP, uvedených v článku I. bode 2. Na týchto adresách sú taktiež všetky informácie uvedené v týchto Podmienkach, Cenník a formulár Objednávky. Záujemca vyjadruje súhlas s týmito Podmienkami pri vyplňaní registračného formulára pred Aktiváciou.
6. Tieto Podmienky sú právoplatné iba v prípade, že obsahujú všetkých 15 článkov, dátum vytvorenia, dátum platnosti a podpis zhotoviteľa.
7. Tieto Podmienky boli vyhotovené dňa 19.11.2014 a naberajú platnosť dňa 1.1.2015.
8. Právoplatnosť týchto Podmienok je overená dolu podpísanou spoločnosťou GSP Slovakia, s.r.o., ktorá vystupuje v rámci poskytovania internetových dátových služieb najmä pod obchodným menom crew.sk.

VOP pre webhosting a cloud hosting sa riadia podľa VOP na stránke (<http://orelsoft.cz/>)

V Bratislave dňa 19.11.2014

.....

Pavel Žižka, GSP Slovakia, s.r.o.

