



Príloha 14 - Obchodné podmienky na poskytovanie služby Internet Partner

OBSAH

Obsah

1) VŠEOBECNÉ USTANOVENIA	3
2) ZÁKLADNÉ POJMY	3
3) PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽBY INTERNET PARTNER	5
4) ZMLUVNÝ VZŤAH S UŽÍVATEĽOM SLUŽBY INTERNET PARTNER.....	6
5) ZMLUVA O PRÍSTUPE INTERNET PARTNER.....	8
6) PRÁVA A POVINNOSTI UŽÍVATEĽA PRÍSTUPU INTERNET PARTNER	11
7) PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA.....	12
8) CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY	12
9) OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ	13
10) ČASŤ VI. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV.....	14
11) ROZSAH ZODPOVEDNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN	14
12) ROZSAH ZODPOVEDNOSTI UŽÍVATEĽA SLUŽBY INTERNET PARTNER.....	15
13) REKLAMAČNÝ PORIADOK A ODSTRAŇOVANIE PORÚCH.....	15
14) DORUČOVANIE PÍSOMNOSTÍ.....	17
15) PRÍSLUŠNÉ PRÁVO A ROZHODOVANIE SPOROV.....	18
16) OSOBITNÉ USTANOVENIA.....	18

1) Všeobecné ustanovenia

- 1.1. Slovak Telekom, a.s. so sídlom Bajkalská 28, 817 62 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35 763 469, zapísaný v Obchodnom registri vedenom pri Mestskom súde Bratislava III, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 2081/B (ďalej ako „Telekom“ alebo „poskytovateľ“) za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností medzi Telekomom a právnickými alebo fyzickými osobami, ktoré vstupujú do zmluvných vzťahov s Telekomom vydáva tieto Obchodné podmienky na poskytovanie služby INTERNET PARTNER (ďalej len “Obchodné podmienky INTERNET PARTNER”).

2) Základné pojmy

Pre účely týchto Obchodných podmienok INTERNET PARTNER sa rozumie:

- 2.1. „Služba INTERNET PARTNER“ - je služba umožňujúca užívateľovi prístup k širokopásmovým službám podľa § 2 ods.8 zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej len „ZEK“), pomocou technológie xDSL a technológie optickej siete FTTH /FTTB, a pri súčasnom využití metalického prenosového média zriadeného na prístup do verejnej elektronickej komunikačnej siete Telekomu, za účelom využitia tohto prístupu pri poskytovaní elektronických komunikačných služieb účastníkovi užívateľa.
- 2.2. “Verejná elektronická komunikačná sieť” (ďalej len “verejná sieť”) je funkčne prepojená sústava prenosových systémov a ak je to potrebné prepájacích alebo smerovacích zariadení, vrátane sieťových prvkov, ktoré nie sú aktívne, ktoré umožňujú prenos signálov po vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, vrátane družicových sietí, pevných sietí s prepájaním okruhov a s prepájaním paketov, internetu a mobilných pozemských sietí, sietí na rozvod elektrickej energie v rozsahu, v ktorom sa používajú na prenos signálov, sietí pre rozhlasové a televízne vysielanie a káblových distribučných systémov bez ohľadu na druh prenášaných informácií. Verejná sieť sa úplne alebo prevažne používa na poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb, ktoré podporujú prenos signálov medzi koncovými bodmi siete.
- 2.3. “Elektronická komunikačná služba” (ďalej len „služba“) je služba obvykle poskytovaná za odplatu, ktorá spočíva úplne alebo prevažne v prenose signálov v elektronických komunikačných sieťach, vrátane telekomunikačných služieb a prenosových služieb v elektronických komunikačných sieťach používaných na rozhlasové a televízne vysielanie. Služba nie je poskytovaním obsahu ani redakčný dohľad nad obsahom prenášaný pomocou elektronických komunikačných sietí a služieb a nezahŕňa služby informačnej spoločnosti, ktoré nespočívajú úplne alebo prevažne v prenose signálov el. komunikačnými sieťami.
- 2.4. „Užívateľ“ - je fyzická osoba - podnikateľ alebo právnická osoba (podnik podľa ZEK), ktorá je v zmluvnom vzťahu s poskytovateľom podľa platnej Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER, predmetom ktorej je úprava základných technických, organizačných, obchodných a zmluvných podmienok poskytovania služby INTERNET PARTNER.
- 2.5. „Žiadateľ“ - je fyzická osoba - podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá prejavila voči poskytovateľovi záujem o úpravu vzájomných vzťahov pri užívaní a poskytovaní služby INTERNET PARTNER, a to predložením návrhu Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER na základe vyplneného a podpísaného návrhu zmluvy “Rámcová zmluva o INTERNET PARTNER”.
- 2.6. “ADSL technológia” (Asymmetric Digital Subscriber Line) je technológia, založená na asymetrickom dátovom prístupe k verejnej elektronickej komunikačnej službe, pričom v smere od poskytovateľa k užívateľovi (downstream) je prenosová rýchlosť dátového signálu vyššia ako v smere od užívateľa k poskytovateľovi (upstream).
- 2.7. „VDSL2 technológia“ je technológia, založená na asymetrickom dátovom prístupe k verejnej elektronickej komunikačnej službe. VDSL2 technológiu využívajú prístupy Internet Partner s programom INTERNET PARTNER VM, VL a VXL
- 2.8. „Vektoring“ - je prenosová technika pracujúca na VDSL2 technológií umožňujúca koordinovať rušivé signály z jednotlivých VDSL2 liniek a následne redukovat' úroveň presluchov. Eliminácia presluchov je riešená vkladáním rušivého signálu s opačnou fázou do VDSL2 linky spolu s užitočným signálom. Prenosové parametre VDSL2 linky sa zapnutím Vektoringu približujú jej ideálnym hodnotám. Vektoringový systém nedokáže eliminovať presluchy z iných Vektoringových systémov ani z VDSL2 liniek. Z tohto dôvodu musia byť všetky linky v spoločnom káblovom zväzku pripojené pod rovnaký Vektoringový systém, čo predstavuje jediný spôsob zachovania zisku Vektoringu. Vektoring je definovaný v odporúčaní ITU-T G.993.5.

- 2.9. „FTTH –Fiber to the Home“ - je prístupová el. komunikačná sieť postavená na technológii, ktorá umožňuje pasívne pripojenie k verejnej elektronickej komunikačnej službe prostredníctvom optickej infraštruktúry.
- 2.10. „FTTB – Fiber to the Building“ – je prístupová el. komunikačná sieť postavená na technológii, ktorá umožňuje aktívne pripojenie k verejnej elektronickej komunikačnej službe prostredníctvom opticko-ethernetovej infraštruktúry.
- 2.11. "Pripojné vedenie" je vedenie v elektronickej komunikačnej sieti Telekomu ukončené v koncovom bode siete Telekomu.
- 2.12. "Prístup INTERNET PARTNER" je pripojné vedenie, prostredníctvom ktorého poskytuje Telekom užívateľovi službu INTERNET PARTNER.
- 2.13. "Koncový bod siete Telekomu" je rozhranie definované v Cenníku INTERNET PARTNER, ktorým je v závislosti od programu služby INTERNET PARTNER aktivovanom na konkrétnom prístupe INTERNET PARTNER buď
 - a) fyzický bod, štandardné sieťové ukončenie verejnej elektronickej komunikačnej siete Telekomu na strane užívateľa, na ktoré sa pripája telekomunikačné zariadenie - xDSL modem, alebo
 - b) fyzický bod, štandardné sieťové ukončenie verejnej elektronickej komunikačnej siete Telekomu na strane užívateľa rozhraním Ethernet na zariadení ONT, alebo
 - c) fyzický bod štandardné sieťové ukončenie verejnej elektronickej komunikačnej siete Telekomu na strane užívateľa rozhraním Ethernet na telekomunikačnej zásuvke.
- 2.14. "xDSL modem" je telekomunikačné zariadenie, ktoré umožňuje účastníkovi užívateľa využívanie širokopásmových telekomunikačných služieb.
- 2.15. „ONT“ – Optical Network Terminator – tel. zariadenie ukončujúce optický Prístup k Verejnej elektronickej komunikačnej sieti a súčasne prevádza dáta privedené prostredníctvom optickej prístupovej el. komunikačnej siete tak, aby boli spôsobilé na šírenie prostredníctvom metalického vedenia. Na výstupný port ONT je možné pripojiť HAG alebo iné Koncové zariadenie Účastníka (napr. Set Top Box, IP Telefón) v závislosti podľa vopred preddefinovaných funkcionalít tohto tel. zariadenia a poskytovanej Služby.
- 2.16. „Kontaktná osoba pre službu INTERNET PARTNER“ je predajca poskytovateľa (WS KAM).
- 2.17. „Cenník Telekomu na poskytovanie služby INTERNET PARTNER“ je dokument, ktorý definuje niektoré podmienky poskytovania služby INTERNET PARTNER, upravuje sadzby cien za zriadenie a poskytovanie služby INTERNET PARTNER a činnosti vykonávané v súvislosti so službou INTERNET PARTNER, ako aj podmienky, za ktorých sa tieto ceny uplatňujú (ďalej len „Cenník INTERNET PARTNER“).
- 2.18. "Porucha služby INTERNET PARTNER" je stav, ktorý znemožňuje používanie služby INTERNET PARTNER v plnom rozsahu a/alebo v kvalite stanovenej v technických podmienkach poskytovania služby INTERNET PARTNER vzťahujúcich sa k dotknutému prístupu INTERNET PARTNER. Na obnovenie prevádzkového stavu je nutné vykonať oprávnený technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.
- 2.19. "Ohlasovňa porúch" – je kontaktné miesto poskytovateľa pre prijímanie poruchových hlásení od jednotlivých užívateľov služby INTERNET PARTNER a koordinuje aktivity smerujúce k odstráneniu porúch.
- 2.20. "Rámcová zmluva o INTERNET PARTNER" je dokument definujúci základné obchodné, organizačné, technické, účtovné a iné podmienky poskytovania služby INTERNET PARTNER uzatvorený v písomnej forme medzi Telekomom a užívateľom, ktorého neoddeliteľnou súčasťou sú Obchodné podmienky INTERNET PARTNER, Cenník INTERNET PARTNER a iné prílohy podľa dohody poskytovateľa a užívateľa. Podmienky poskytovania služby INTERNET PARTNER upravené v Rámcovej zmluve o INTERNET PARTNER sa vzťahujú na všetky prístupy INTERNET PARTNER zriadené na základe Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER.
- 2.21. "Zmluva o prístupe INTERNET PARTNER" je dojednanie zmluvných strán upravujúce podmienky poskytovania služby INTERNET PARTNER vo vzťahu k presne špecifikovanému prístupu INTERNET PARTNER zriadeného na základe návrhu užívateľa adresovaného Telekomu elektronicou formou prostredníctvom PARTNER GATEWAY pri splnení zmluvnými stranami dohodnutých podmienok, vrátane postupu objednávaní. Podmienky poskytovania služby INTERNET PARTNER definované v Rámcovej zmluve o INTERNET PARTNER sa použijú na úpravu postavenia Telekomu a užívateľa v zmluvnom vzťahu

založenom Zmluvou o prístupe INTERNET PARTNER. Zmluvou o prístupe INTERNET PARTNER je možné zriadiť len jeden prístup INTERNET PARTNER.

- 2.22. „PARTNER GATEWAY“ je elektronická chránená aplikácia – objednávkový systém, dostupný užívateľovi po zadaní prístupového mena a hesla, na diaľku prostredníctvom telekomunikačného zariadenia so zadefinovanou pevnou IP adresou, ktorú užívateľ uviedol v Rámcovej zmluve o INTERNET PARTNER a ktorá umožňuje užívateľovi elektronicky (preddefinovaným xml súborom) definovať požiadavku na zriadenie prístupu INTERNET PARTNER, zmenu parametrov alebo zrušenie prístupu INTERNET PARTNER alebo vykonať iné dohodnuté úkony týkajúce sa prístupu INTERNET PARTNER.
- 2.23. „Objednávka“ je úkon užívateľa uskutočnený prostredníctvom PARTNER GATEWAY, ktorým definuje svoju požiadavku (návrh) na zriadenie prístupu INTERNET PARTNER, zmenu parametrov alebo zrušenie prístupu INTERNET PARTNER.
- 2.24. „Notifikačná správa“ je úkon Telekomu uskutočnený prostredníctvom PARTNER GATEWAY, ktorý definuje procesné štádium vybavovania objednávky a ktorý je pre užívateľa dostupný na el. prevzatie (download) cez PARTNER GATEWAY.
- 2.25. „Preloženie prístupu INTERNET PARTNER“ je zriadenie prístupu INTERNET PARTNER preložením koncového bodu Telekomu na miesto identifikované iným súpisným číslom, ako bolo miesto uvedené v Zmluve o prístupe INTERNET PARTNER (pôvodné umiestnenie koncového bodu Telekomu pred realizáciou preloženia).
- 2.26. „Premiestnenie prístupu INTERNET PARTNER“ je zriadenie prístupu INTERNET PARTNER premiestnením koncového bodu Telekomu na miesto identifikované rovnakým súpisným číslom (v rámci domu, bytu alebo v rámci hospodárskej alebo inej budovy), ako bolo miesto uvedené v Zmluve o prístupe INTERNET PARTNER (pôvodné umiestnenie koncového bodu Telekomu pred realizáciou premiestnenia).
- 2.27. „Zmena programu služby INTERNET PARTNER“ predstavuje najmä zmenu zvoleného a aktivovaného programu služby INTERNET PARTNER na iný program služby INTERNET PARTNER podľa možností a podmienok uvedených v Cenníku INTERNET PARTNER.

3) Podmienky poskytovania služby INTERNET PARTNER

3.1. Zriadenie prístupu INTERNET PARTNER

3.2. Podmienky zriadenia prístupu INTERNET PARTNER :

- a) užívateľ a Telekom uzatvorili Rámcovú zmluvu o INTERNET PARTNER,
- b) užívateľ a Telekom uzatvorili Zmluvu o prístupe INTERNET PARTNER,
- c) prístup INTERNET PARTNER je možné zriadiť len vo vybraných lokalitách SR, v ktorých je možné poskytnúť službu INTERNET PARTNER, podľa technických možností Telekomu,
- d) ak je pre zriadenie (preloženie alebo premiestnenie) prístupu INTERNET PARTNER potrebné vybudovať nový vnútorný rozvod/y z dôvodu, že vnútorná časť prípojného vedenia nevyhovuje technickým podmienkam potrebným pre poskytovanie služby INTERNET PARTNER alebo je potrebné ho vybudovať, je možné prístup INTERNET PARTNER zriadiť za podmienky, že užívateľ zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti s rekonštrukciou, výmenou alebo vybudovaním danej časti prípojného vedenia a v prípade, že vlastník nehnuteľnosti nie je súčasne aj vlastníkom alebo správcou vnútorných rozvodov, ktoré sa majú vymeniť alebo zrekonštruovať, aj súhlas vlastníka alebo správcu vnútorných rozvodov,
- e) ak je pre zriadenie (preloženie alebo premiestnenie) prístupu INTERNET PARTNER potrebné využiť vnútorný rozvod, ktorého Telekom nie je vlastníkom alebo správcou, užívateľ zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka alebo správcu vnútorných rozvodov s využívaním vnútorných rozvodov pre účely zriadenia a využívania prístupu INTERNET PARTNER.
- f) poskytovateľ neevduje voči užívateľovi, ktorý požiadal o zriadenie prístupu INTERNET PARTNER žiadne preukázateľné pohľadávky po lehote splatnosti v súvislosti s poskytovaním služby INTERNET PARTNER,
- g) sú splnené podmienky uvedené v Cenníku INTERNET PARTNER,
- h) sú splnené iné podmienky dohodnuté medzi Telekomom a užívateľom.

3.3. Podmienky poskytovania služby INTERNET PARTNER

3.4. Základné podmienky poskytovania služby INTERNET PARTNER sú najmä:

- a) služba INTERNET PARTNER je aktivovaná do priestorov, v ktorých sa nachádza koncový bod siete Telekomu,

- b) kvalita služby INTERNET PARTNER je ovplyvňovaná skutočnosťou, že ku koncovému bodu siete Telekomu sú pripojené také telekomunikačné zariadenia (xDSL modem), ktoré spĺňajú požiadavky podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov a technickú špecifikáciu určenú Telekomom, a boli doručené Telekomu na ich využitie v súvislosti s poskytovaním služby INTERNET PARTNER a boli splnené ďalšie podmienky potrebné na poskytovanie resp. maximálne využitie funkcionality služby INTERNET PARTNER. Zoznam odporučených koncových zariadení je dostupný na www.telekom.sk,
- c) Telekom negarantuje, že všetky koncové zariadenia dostupné na trhu, budú v plnej miere spolupracovať a podporovať všetky funkcionality ponúkané službou INTERNET PARTNER,
- d) kvalita poskytovania služby INTERNET PARTNER definovaná prístupovou rýchlosťou resp. agregáciou určená podľa príslušného programu INTERNET PARTNER podľa Cenníka INTERNET PARTNER je definovaná len ako maximálna, negarantovaná hodnota dosiahnuteľná v ideálnom prostredí a za ideálnych podmienok. Momentálna kvalita služby INTERNET PARTNER závisí od poskytovanej širokopásmovej služby, zaťaženia agregáčného parametru a pod,
- e) ostatné podmienky poskytovania služby INTERNET PARTNER sú uvedené v Rámcovej zmluve o INTERNET PARTNER, Zmluve o prístupe INTERNET PARTNER, v týchto Obchodných podmienkach INTERNET PARTNER a v Cenníku INTERNET PARTNER.

4) Zmluvný vzťah s užívateľom služby INTERNET PARTNER

4.1. Rámcová zmluva o INTERNET PARTNER

- 4.1.1. Poskytovateľ vstupuje do zmluvného vzťahu s užívateľom na základe Rámcovej Zmluvy o INTERNET PARTNER. Postavenie poskytovateľa a užívateľa, ako aj ich práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvného vzťahu založeného Rámcovou zmluvou o INTERNET PARTNER sa spravujú podľa ustanovení Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER, týchto Obchodných podmienok INTERNET PARTNER, Cenníka INTERNET PARTNER, Obchodným zákonníkom a ustanoveniami ZEK.
- 4.1.2. Podmienkou na uzavretie Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER je, že žiadateľ požiada o jej uzavretie, pristúpi na tieto Obchodné podmienky a Cenník INTERNET PARTNER, predloží doklady, ktoré preukazujú jeho totožnosť, jeho fakturačnú adresu a ďalšie doklady požadované poskytovateľom, súhlasí so spracúvaním jeho osobných údajov uvedených v návrhu na uzavretie Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER. Všetky potrebné informácie a dokumenty budú žiadateľovi dostupné prostredníctvom určenej kontaktnej osoby pre službu INTERNET PARTNER. Požadované dokumenty, ktoré predloží žiadateľ: výpis alebo osvedčená kópia výpisu z obchodného registra alebo iného oprávnenia na podnikanie, plnomocenstvo na konanie v mene žiadateľa, ak za žiadateľa koná iná osoba ako štatutárny orgán, doklad o splnení oznamovacej povinnosti podľa § 10 ZEK, na poskytovanie služby sprostredkovanie prístupu k sieti Internet a/alebo dátových služieb.
- 4.1.3. Rámcová zmluva o INTERNET PARTNER sa uzatvára na základe návrhu Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER predloženého žiadateľom. Žiadateľ je viazaný svojím návrhom na uzavretie Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER počas lehoty 30 kalendárnych dní odo dňa jeho doručenia poskytovateľovi.
- 4.1.4. Poskytovateľ môže odmietnuť uzatvoriť so žiadateľom Rámcovú zmluvu o INTERNET PARTNER, ak sa možno najmä s ohľadom na predchádzajúce skúsenosti odôvodnene domnievať, že užívateľ nebude dodržiavať niektoré z podmienok stanovených v Rámcovej zmluve o INTERNET PARTNER, týchto Obchodných podmienkach INTERNET PARTNER alebo v Cenníku INTERNET PARTNER a to najmä preto, že je dlžníkom poskytovateľa.
- 4.1.5. K uzavretiu písomnej Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER dochádza dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami, prípadne oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán. V prípade, že Rámcová zmluva o INTERNET PARTNER nebola zmluvnými stranami podpísaná v ten istý deň, je Rámcová zmluva o INTERNET PARTNER uzatvorená dňom jej podpisu zmluvnou stranou, ktorá ju podpisuje ako druhá v poradí.
- 4.1.6. Rámcová zmluva o INTERNET PARTNER môže byť uzavretá súčasne len s jedným užívateľom.
- 4.1.7. Rámcová zmluva o INTERNET PARTNER sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 4.1.8. Rámcovú zmluvu o INTERNET PARTNER podpisuje priamo užívateľ (štatutárny orgán užívateľa) alebo ním splnomocnená osoba. Splnomocnená osoba je povinná preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s úradne osvedčeným podpisom užívateľa (štatutárneho orgánu užívateľa).

- 4.1.9. Rámcovú zmluvu o INTERNET PARTNER v časti Obchodné podmienky INTERNET PARTNER a Cenník INTERNET PARTNER je možné meniť a dopĺňať spôsobom uvedeným v bode 4.1.10 tohto článku s výnimkou zmeny Cenníka INTERNET PARTNER v prospech užívateľa (napr. zníženie cien, zmena štruktúry objemových zliav, doplnenie nových položiek, zvýšenie prenosovej rýchlosti tzv. upstream alebo downstream), zmeny a doplnenia Obchodných podmienok alebo Cenníka INTERNET PARTNER majúce za následok rozšírenie možností poskytovania a dostupnosti služby INTERNET PARTNER alebo rozšírenie spôsobu a variánt jej poskytovania, zmeny Obchodných podmienok alebo Cenníka INTERNET PARTNER vykonanej ako dôsledok rozhodnutia súdu alebo orgánu štátnej správy alebo zmeny podľa článku 8, bod 2 Obchodných podmienok INTERNET PARTNER.
- 4.1.10. Proces zmien Obchodných podmienok INTERNET PARTNER a Cenníka INTERNET PARTNER je nasledovný:
- Zmluvné strany sú oprávnené kedykoľvek počas roka predkladať návrhy na zmeny Obchodných podmienok INTERNET PARTNER a Cenníka INTERNET PARTNER. Telekom svoj návrh na zmenu Obchodných podmienok INTERNET PARTNER a Cenníka INTERNET PARTNER oznámi užívateľovi písomnou formou. Užívateľ predkladá návrh na zmenu Obchodných podmienok INTERNET PARTNER a Cenníka INTERNET PARTNER písomnou formou. Návrh na zmenu sa považuje za predložený, ak je v lehote podľa prvej vety tohto ustanovenia doručený druhej zmluvnej strane.
 - Do konca kalendárneho mesiaca nasledujúceho mesiaca, v ktorom bol návrh na zmenu predložený druhej zmluvnej strane, budú zmluvné strany rokovať o všetkých návrhoch na zmeny predložené podľa písmena a) tohto bodu v tom istom mesiaci.
 - Telekom sa zaväzuje aktualizovať Obchodné podmienky INTERNET PARTNER a Cenník INTERNET PARTNER na základe rokovaní a ich výsledkov dosiahnutých podľa písm. b) tohto bodu v kalendárnom mesiaci nasledujúcom po mesiaci, v ktorom prebehli rokovania o príslušných zmenách a v tej istej lehote Telekom oboznámi užívateľa písomnou formou so znením nových Obchodných podmienok INTERNET PARTNER a Cenníka INTERNET PARTNER a nové podmienky uverejní.
- 4.1.11. Rámcovú zmluvu o INTERNET PARTNER je možné meniť len na základe dohody zmluvných strán písomnou formou a na základe riadne očíslovaného dodatku k Rámcovej zmluve o INTERNET PARTNER, okrem prípadov zmeny Obchodných podmienok INTERNET PARTNER a Cenníka INTERNET PARTNER podľa predchádzajúcich bodov a bodu 16.1.3.
- 4.1.12. Rámcová zmluva o INTERNET PARTNER zanikne dohodou zmluvných strán, výpoveďou, odstúpením od zmluvy alebo iným zákonným alebo dohodnutým spôsobom.
- 4.1.13. Zánik Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER spôsobí zánik na ňu nadväzujúcich zmlúv o prístupe INTERNET PARTNER a znamená zrušenie poskytovania služby INTERNET PARTNER v prospech užívateľa. Užívateľovi budú z tohto dôvodu deaktivované všetky prístupy INTERNET PARTNER. Tým nie sú dotknuté nároky poskytovateľa vyplývajúce z jednotlivých zmlúv o prístupe INTERNET PARTNER.
- 4.1.14. Telekom môže písomne vypovedať Rámcovú zmluvu o INTERNET PARTNER, ak:
- licencie alebo povolenia, na základe ktorých zmluvné strany poskytujú sieť, služby alebo sieť a služby boli zmenené alebo nahradené takým spôsobom, ktorý vecne ovplyvní plnenie Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER a poskytovanie služby METALLIC PARTNER,
 - nastanú podstatné zmeny regulačného právneho rámca v oblasti elektronických komunikácií, ktoré súvisia s plnením Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER, alebo ak sa zmení postavenie ktorejkoľvek zmluvnej strany v dôsledku rozhodnutia orgánu verejnej správy v oblasti elektronických komunikácií,
 - ďalej nemôže poskytovať službu INTERNET PARTNER v dohodnutom rozsahu, alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby,
 - mu to výslovne ukladá rozhodnutie súdu alebo iného štátneho orgánu resp. ak to ako dôsledok tohto rozhodnutia z neho priamo vyplýva.
- 4.1.15. Užívateľ môže písomne vypovedať Rámcovú zmluvu o INTERNET PARTNER kedykoľvek, aj bez udania dôvodu.
- 4.1.16. Výpovedná lehota je šesť mesiacov. Výpovedná lehota začne plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola zmluvnej strane doručená písomná výpoveď. Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany.
- 4.1.17. Telekom je oprávnený odstúpiť od Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER z nasledovných dôvodov:
- užívateľovi zanikla platnosť všeobecného povolenia na poskytovanie siete alebo služieb podľa ZEK,
 - užívateľ nevyužíva prístup INTERNET PARTNER na účel poskytovania elektronických komunikačných služieb koncovému užívateľovi alebo prístup INTERNET PARTNER ďalej poskytuje iným osobám ako jeho účastníkom,
 - užívateľ využíva prístup INTERNET PARTNER spôsobom porušujúcim ZEK alebo iné všeobecne záväzné právne predpisy,

- d) prístupy INTERNET PARTNER boli zneužívané na páchanie trestnej činnosti a zodpovednosť za to nesie užívateľ,
- e) užívateľ hrubým spôsobom porušuje zásady poctivého obchodného styku,
- f) užívateľ nedodržuje platobnú disciplínu a na túto skutočnosť ako aj možné následky bol Telekomom písomne upozornený,
- g) prekážka poskytovania služby povahy Vis Major na strane užívateľa trvá nepretržite po dobu dlhšiu ako 6 mesiacov,
- h) užívateľ bez súhlasu Telekomu postúpil práva a povinnosti z Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER tretej strane, s výnimkou prípadu právneho nástupníctva alebo postúpenia pohľadávky,
- i) užívateľ preukázateľne opakovane závažne porušuje normy na úseku ochrany osobných údajov a telekomunikačného tajomstva,
- j) údaje uvedené užívateľom v Rámcovej zmluve o INTERNET PARTNER sa dodatočne preukážu ako nepravdivé,
- k) užívateľ porušil ktorékoľvek ustanovenie Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER podstatným spôsobom.

4.1.18. Užívateľ môže od Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER odstúpiť z nasledovných dôvodov:

- a) na Telekom bol právoplatne vyhlásený konkurz alebo zamietnutý návrh na vyhlásenie konkurzu pre nedostatok majetku,
- b) Telekom ukončil svoju podnikateľskú činnosť na základe rozhodnutia orgánu spoločnosti o zrušení spoločnosti alebo na základe rozhodnutia súdu o zrušení spoločnosti,
- c) Telekom vstúpil do likvidácie,
- d) Telekomu zanikla platnosť všeobecného povolenia na poskytovanie siete alebo služby podľa ZEK,
- e) Telekom hrubým spôsobom porušuje zásady poctivého obchodného styku,
- f) prekážka poskytovania služby povahy Vis Major na strane Telekomu trvá nepretržite po dobu dlhšiu ako 6 mesiacov;
- g) Telekom porušil ustanovenia Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER podstatným spôsobom;
- h) Telekom opakovane neposkytuje službu INTERNET PARTNER a služby s ňou spojené riadne a včas.

4.1.19. Prejav vôle zmluvnej strany odstúpiť od Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER nadobudne účinnosť na 10. deň po jeho doručení druhej zmluvnej strane.

4.1.20. Rámcová zmluva o INTERNET PARTNER zanikne v deň určený poskytovateľom ako deň ukončenia poskytovania služby INTERNET PARTNER, ak bolo rozhodnuté o zrušení poskytovania služby INTERNET PARTNER. Písomné oznámenie o zrušení služby INTERNET PARTNER je poskytovateľ povinný zaslať užívateľovi najneskôr 180 dní pred dňom ukončenia poskytovania služby INTERNET PARTNER. K zániku Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER dochádza v takom prípade ku dňu uvedenému v oznámení o zrušení služby INTERNET PARTNER.

4.1.21. Smrťou fyzickej osoby - podnikateľa, ktorá je užívateľom alebo vyhlásením takejto fyzickej osoby za mŕtvu zaniká Rámcová zmluva o INTERNET PARTNER. Rámcová zmluva o INTERNET PARTNER taktiež zaniká zánikom právnickej osoby, ktorá bola užívateľom, bez právneho nástupcu.

4.1.22. Poskytovateľ je oprávnený okamžite, ako sa dozvedel o skutočnosti, že užívateľ zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho, alebo zanikol, zastaviť poskytovanie služby INTERNET PARTNER.

4.1.23. Zánik Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER nezbavuje zmluvné strany povinnosti plniť svoje splatné záväzky vzniknuté počas trvania zmluvy. Po zániku Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER sú zmluvné strany povinné poskytnúť si nevyhnutne potrebnú súčinnosť za účelom zariadenia potrebných záležitostí.

5) Zmluva o prístupe INTERNET PARTNER

5.1. Postavenie poskytovateľa a užívateľa vo vzťahu ku konkrétnemu prístupu INTERNET PARTNER sa riadi Zmluvou o prístupe INTERNET PARTNER uzatvorenou medzi poskytovateľom a užívateľom prostredníctvom PARTNER GATEWAY. Zmluva o prístupe INTERNET PARTNER obsahuje najmä dohodu zmluvných strán o mieste poskytovania služby INTERNET PARTNER (umiestnenie koncového bodu Telekomu), určenie programu služby INTERNET PARTNER, doby, na ktorú je Zmluva o prístupe INTERNET PARTNER uzatvorená, ako aj dohodu o dobe viazanosti využívania prístupu INTERNET PARTNER a pod. Zmluvný vzťah založený Zmluvou o prístupe INTERNET PARTNER, ako aj práva a povinnosti z nej vyplývajúce sa spravujú podmienkami poskytovania služby INTERNET PARTNER dohodnutými medzi poskytovateľom a užívateľom v Rámcovej zmluve o INTERNET PARTNER a jej prílohách. Podmienky poskytovania služby INTERNET PARTNER dohodnuté v Rámcovej zmluve o INTERNET PARTNER sa primerane uplatnia na poskytovanie služby INTERNET PARTNER vo vzťahu k prístupu INTERNET PARTNER zriadeného Zmluvou o prístupe INTERNET PARTNER.

5.2. Postup vedúci k uzatvoreniu Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER spočíva z nasledovných úkonov:

- a) Užívateľ vyplní objednávku na zriadenie prístupu INTERNET PARTNER a zašle ju na spracovanie prostredníctvom PARTNER GATEWAY. PARTNER GATEWAY je prístupná len po zadaní prístupového mena a hesla priradeného užívateľovi a len za predpokladu, že sa vstupné údaje zadávajú z tel. zariadenia s preddefinovanou pevnou IP adresou. Objednávka musí obsahovať požadované vstupné údaje potrebné k posúdeniu skutočnosti, či je možné túto objednávku považovať za návrh na uzatvorenie Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER. V prípade, že objednávka neobsahuje potrebné údaje, alebo obsahuje také údaje, pri ktorých nie je možné zriadiť požadovaný prístup INTERNET PARTNER, bude užívateľova objednávka zamietnutá. V opačnom prípade Telekom objednávku prijme. Prijatie objednávky sa považuje za predloženie návrhu Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER zo strany užívateľa. O prijatí resp. neprijatí objednávky bude užívateľ vyzoomený zaslaním notifikačnej správy s uvedením stavu spracovania objednávky v lehote do 5 pracovných dní od doručenia objednávky.
- b) Do okamihu odoslania notifikačnej správy o prijatí resp. neprijatí objednávky podľa písm. a) tohto bodu nie je užívateľ oprávnený stornovať objednávku bez súhlasu Telekomu. Deň odoslania notifikačnej správy o prijatí objednávky sa považuje za deň doručenia návrhu Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER poskytovateľovi, ktorému týmto dňom začína plynúť lehota na akceptáciu návrhu Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER. Počas tejto lehoty nemôže užívateľ bez súhlasu Telekomu odvolať návrh na uzatvorenie Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER.
- c) Lehota na akceptáciu návrhu Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER je 7 pracovných dní odo dňa doručenia návrhu Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER poskytovateľovi. Počas tejto lehoty je Telekom povinný vykonať technické šetrenie, predmetom ktorého je zistenie podmienok pre zriadenie prístupu INTERNET PARTNER a zaslať užívateľovi notifikačnú správu o prijatí alebo neprijatí návrhu na uzatvorenie Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER. Poskytovateľ má právo neprijat' (neakceptovať) návrh Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER tiež v prípade, ak je zriadenie prístupu INTERNET PARTNER alebo poskytovanie služby INTERNET PARTNER v požadovanom mieste poskytovania služby INTERNET PARTNER alebo v požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné, ďalej v prípade, ak užívateľ nezabezpečí potrebný súhlas v zmysle Časti II. čl. I. bodu 1 písm. d) alebo e) týchto Obchodných podmienok INTERNET PARTNER alebo v prípade, že na danom prípojnom vedení je prístup INTERNET PARTNER už zriadený pre iného užívateľa alebo Telekom už eviduje zriaďovanie prístupu INTERNET PARTNER na tom istom prípojnom vedení na základe objednávky, ktorá bola Telekomu doručená skôr (právo prednosti). Deň odoslania notifikačnej správy o prijatí návrhu na uzatvorenie Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER sa považuje za deň uzatvorenia Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER.
- d) Uzatvorením Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER sa poskytovateľ zaväzuje zriadiť prístup INTERNET PARTNER v lehote do 15 pracovných dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER. Záväzok zriadiť prístup INTERNET PARTNER je splnený dňom, v ktorom je prístup INTERNET PARTNER technologicky pripravený na odovzdanie užívateľovi. Prístup INTERNET PARTNER sa považuje za zriadený a odovzdaný užívateľovi dňom zaslania notifikačnej správy užívateľovi prostredníctvom PARTNER GATEWAY. Prístup INTERNET PARTNER je užívateľom prevzatý dňom stiahnutia notifikačnej správy z PARTNER GATEWAY, najneskôr však prvým dňom spoplatnenia poskytovania prístupu INTERNET PARTNER.
- e) V prípade, že Telekom dodatočným technickým šetrením vykonaným v mieste umiestnenia koncového bodu Telekomu a po uzavretí Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER zistí dodatočne technickú neuskutočniteľnosť zariadenia prístupu INTERNET PARTNER, príslušná Zmluva o INTERNET PARTNER zaniká v celom rozsahu okamihom doručenia notifikácie Užívateľovi prostredníctvom PARTNER GATEWAY, predmetom ktorej bude oznámenie Telekomu Užívateľovi o technickej neuskutočniteľnosti zariadenia prístupu INTERNET PARTNER. Žiadna zo zmluvných strán v takomto prípade nemá nárok na náhradu škody spôsobenej v dôsledku takéhoto zániku príslušnej Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER spôsobeného zistením dodatočnej technickej neuskutočniteľnosti zariadenia prístupu INTERNET PARTNER.

5.3. Zmluva o prístupe INTERNET PARTNER sa uzatvára na dobu neurčitú, ak nie je v Obchodných podmienkach INTERNET PARTNER stanovené inak. Zmluva o prístupe INTERNET PARTNER s dohodnutou dobou viazanosti užívania prístupu INTERNET PARTNER sa uzatvára na dobu určitú, ktorá sa zhoduje s dobou viazanosti užívania prístupu INTERNET PARTNER. V prípade, že užívateľ nevypovie Zmluvu o prístupe INTERNET PARTNER tak, aby výpovedná lehota uplynula najskôr ku dňu uplynutia doby viazanosti (doby určitej) bude sa Zmluva o prístupe INTERNET PARTNER považovať za zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú.

5.4. Zmenu Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER je možné vykonať prostredníctvom PARTNER GATEWAY. Prostredníctvom PARTNER GATEWAY môže užívateľ zaslaním objednávky požiadať o:

- a) preloženie alebo premiestnenie prístupu INTERNET PARTNER;
- b) zmenu programu služby INTERNET PARTNER;
- c) zmenu kategórie služby INTERNET PARTNER;
- d) aktiváciu resp. zrušenie doplnkovej služby;

- 5.5. Zmena Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER prostredníctvom PARTNER GATEWAY sa realizuje na základe uzatvoreného Dodatku k Zmluve o prístupe INTERNET PARTNER. Na uzatvorenie Dodatku k Zmluve o prístupe INTERNET PARTNER sa primerane použijú ustanovenia o uzatváraní Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER.
- 5.6. Na preloženie alebo premiestnenie prístupu INTERNET PARTNER sa primerane použijú ustanovenia o zriadení prístupu INTERNET PARTNER. Za preloženie, premiestnenie prístupu INTERNET PARTNER alebo zmenu programu služby INTERNET PARTNER je užívateľ povinný zaplatiť cenu v zmysle Cenníka INTERNET PARTNER, ak sa uplatňuje. Preloženie, premiestnenie prístupu INTERNET PARTNER alebo zmenu programu služby INTERNET PARTNER je možné vykonať len za predpokladu, ak to dovoľujú technické a prevádzkové možnosti poskytovateľa.
- 5.7. Zmluva o prístupe INTERNET PARTNER zaniká:
 - a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá;
 - b) zánikom zmluvy, predmetom ktorej je úprava zmluvného vzťahu (el. komunikačnej služby), ktorý je podmienkou na poskytovanie služby INTERNET PARTNER prostredníctvom zriadeného prístupu INTERNET PARTNER (napr. zánik zmluvy o pripojení na poskytovanie verejnej telefónnej služby alebo zmluvy o pripojení na poskytovanie verejnej telekomunikačnej služby ISDN uzatvorenej s účastníkom Telekomu, vo vzťahu ku ktorej bola služba INTERNET PARTNER zriadená, alebo v dôsledku zániku zmluvy o prístupe k účastníckej prípojke).
 - c) písomnou dohodou oboch zmluvných strán;
 - d) výpoveďou zmluvy;
 - e) odstúpením od zmluvy;
 - f) smrťou alebo zánikom poskytovateľa alebo užívateľa
 - g) oznámením o dodatočnej technickej neuskutočniteľnosti podľa článku 5.2 písmeno e) tejto prílohy
- 5.8. Ku dňu zániku Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER sa prístup INTERNET PARTNER zrušuje a prostredníctvom zrušeného prístupu INTERNET PARTNER sa ďalej užívateľovi neposkytuje služba INTERNET PARTNER.
- 5.9. Ak bola Zmluva o prístupe INTERNET PARTNER uzatvorená na dobu určitú, zaniká uplynutím tejto doby, resp. dňom určeným v Zmluve o prístupe INTERNET PARTNER, ak nie je dohodnuté inak.
- 5.10. Zánik zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER z dôvodu podľa bodu 5.7 písm. b) tohto článku nastane ku dňu zániku zmluvy, predmetom ktorej je poskytovanie el. komunikačnej služby alebo siete, ktorej poskytovanie je podmienkou pre poskytovanie služby INTERNET PARTNER vo vzťahu k určenému prístupu INTERNET PARTNER, ktorého užívanie je podmienené užívaním inej el. komunikačnej služby alebo siete. Zánik takejto zmluvy sa vo vzťahu k Zmluve o prístupe INTERNET PARTNER považuje za rozvázovaciu podmienku k Zmluve o prístupe INTERNET PARTNER.
- 5.11. Zmluvu o prístupe INTERNET PARTNER uzatvorenú na dobu neurčitú môže užívateľ vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez udania dôvodu.
- 5.12. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu o prístupe INTERNET PARTNER bez ohľadu na to, či bola uzavretá na dobu určitú alebo na dobu neurčitú:
 - a) ak poskytovateľ ďalej nemôže poskytovať službu v dohodnutom rozsahu, alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby INTERNET PARTNER,
 - b) z dôvodu modernizácie elektronickej komunikačnej siete Telekomu alebo elektronických komunikačných služieb, s ktorými je spojené poskytovanie služby INTERNET PARTNER podľa uzavretej Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER,
 - c) ak mu to výslovne ukladá vykonateľné rozhodnutie súdu alebo iného štátneho orgánu, alebo ak to ako dôsledok tohto rozhodnutia z neho priamo vyplýva.
- 5.13. Ak nie je uvedené inak, výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany a uplynie posledným dňom nasledujúceho kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 5.14. V prípade, ak užívateľ vypovie Zmluvu o prístupe INTERNET PARTNER pred dňom zriadenia prístupu INTERNET PARTNER, je užívateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi všetky náklady vzniknuté v súvislosti so zriadením prístupu INTERNET PARTNER. Tým nie je dotknuté právo poskytovateľa požadovať dojednanú zmluvnú pokutu alebo náhradu škody.
- 5.15. Užívateľ môže odstúpiť od Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER, ak poskytovateľ:
 - a) opakovane neposkytuje službu INTERNET PARTNER podľa Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER alebo ju poskytuje s vadami, alebo

b) opakovane neodstráni reklamovanú vadu služby INTERNET PARTNER v určenom čase.

5.16. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER, ak užívateľ nezjednal nápravu ani do 7 kalendárnych dní od preukázateľného doručenia výzvy na zjednanie nápravy v nasledovných prípadoch:

- a) užívateľ neoprávnenne zasiahne do telekomunikačného zariadenia alebo sieťového prostriedku poskytovateľa, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobstaranosti,
- b) užívateľ nezaplatil splatnú cenu za poskytnuté alebo požadované služby ani do 45 dní po dni splatnosti,
- c) užívateľ pripojí koncové telekomunikačné zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov (napr. zák. č. 56/2018 Z.z. v znení neskorších právnych predpisov),
- d) užívateľ užíva prístup INTERNET PARTNER spôsobom, ktorý znemožňuje poskytovateľovi kontrolu jeho používania,
- e) ktorákoľvek služba, alebo jej časť poskytovaná podľa Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER a týchto Obchodných podmienok, bude čo i len čiastočne zneužitá na porušovanie ZEK, vydaných všeobecných povolení Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov. Poskytovateľ nezodpovedá za žiadnu škodu spôsobenú prerušením poskytovania akejkoľvek služby, alebo jej časti na základe odstúpenia od Zmluvy o INTERNET PARTNER podľa predchádzajúcej vety.

5.17. Odstúpením od zmluvy Zmluva o prístupe INTERNET PARTNER zaniká. Odstúpenie od zmluvy nadobúda účinnosť posledným dňom mesiaca, v ktorom je v súlade s týmito Obchodnými podmienkami INTERNET PARTNER prejav vôle oprávnenej strany odstúpiť od zmluvy doručený druhej strane. V rámci tejto doby možno účinky odstúpenia od zmluvy odvolať alebo zmeniť so súhlasom druhej zmluvnej strany.

5.18. Zmluva o prístupe INTERNET PARTNER zanikne v deň určený poskytovateľom ako deň ukončenia poskytovania služby INTERNET PARTNER, ak bolo rozhodnuté o ukončení poskytovania služby INTERNET PARTNER v lokalite, kde sa nachádza koncový bod siete Telekomu. Písomné oznámenie o zrušení služby INTERNET PARTNER je poskytovateľ povinný zaslať užívateľovi najneskôr 90 dní pred dňom ukončenia poskytovania služby INTERNET PARTNER v určenej lokalite. K zániku Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER dochádza v takom prípade ku dňu uvedenému v oznámení o ukončení poskytovania služby INTERNET PARTNER pre určenú lokalitu.

6) Práva a povinnosti užívateľa prístupu INTERNET PARTNER

6.1. Užívateľ má právo:

- a) na poskytovanie služby INTERNET PARTNER v rozsahu, kvalite, spôsobom, v mieste a za podmienok dohodnutých v Zmluve o prístupe INTERNET PARTNER,
- b) na bezodplatné a okamžité odstránenie porúch technického alebo prevádzkového charakteru na strane poskytovateľa, ktoré vznikli na zariadeniach vo vlastníctve poskytovateľa, okrem porúch, za ktoré zodpovedá užívateľ,
- c) poskytnúť zriadený prístup INTERNET PARTNER ďalej do užívania svojmu koncovému užívateľovi za podmienok, ktoré si s ním dohodol,
- d) na náhradu škody spôsobenú poskytovateľom v rozsahu dohodnutom v Zmluve o prístupe INTERNET PARTNER.

6.2. Užívateľ je povinný:

- a) užívať prístup INTERNET PARTNER v súlade s príslušnou Zmluvou o prístupe INTERNET PARTNER,
- b) platiť dohodnutú cenu za zariadenie a poskytovanie prístupu INTERNET PARTNER,
- c) pri zriaďovaní prístupu INTERNET PARTNER presne označiť a oznámiť poskytovateľovi všetky jemu známe skryté vedenia existujúcich inžinierskych sietí a iné rozvody a zariadenia, ktoré môžu súvisieť s daným prístupom INTERNET PARTNER,
- d) pripojiť ku koncovému bodu siete Telekomu iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov (napr. zák. č. 56/2018 Z.z. v znení neskorších právnych predpisov),
- e) poskytnúť súčinnosť pri zriaďovaní prístupu INTERNET PARTNER a pri odstraňovaní vzniknutých porúch,
- f) používať, resp. pripájať na koncový bod siete Telekomu len také telekomunikačné zariadenia, ktorých technická spôsobilosť bola schválená príslušným orgánom štátnej správy pre používanie v SR, resp. ktoré spĺňajú požiadavky podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov a ktoré boli otestované a sú odporúčené poskytovateľom na základe výsledku testovacej správy poskytovateľa. V prípade, že výsledok testovacej správy je negatívny, poskytovateľ informuje užívateľa o zistených nedostatkoch s lehotou na ich odstránenie 45 dní.
- g) správať sa v súlade s dobrými mravmi a neporušovať zákonom chránené práva a záujmy poskytovateľa,
- h) nahradiť škody vzniknuté na zariadeniach poskytovateľa alebo v elektronickej komunikačnej sieti poskytovateľa, ak neoprávnenne zasiahne do telekomunikačných zariadení poskytovateľa alebo takýto zásah umožnil tretej osobe, hoci aj z neobstaranosti alebo ktorú spôsobil nesprávnym postupom alebo manipuláciou,

- i) zdržať sa užívania označenia „INTERNET PARTNER“ v akejkoľvek tvare alebo spojení v súvislosti s poskytovaním el. komunikačných sietí a/alebo služieb, ktoré poskytuje vo svojom mene a na vlastnú zodpovednosť. To neplatí, ak sa použije len časť tohto slovného spojenia (napr. INTERNET) alebo sa toto slovné spojenie použije ako súčasť iného slovného spojenia,
- j) chrániť prístupové meno a heslo pred jeho stratou, vyzradením, použitím neoprávnenou osobou tak, aby sa predišlo ich zneužitiu,
- k) zabezpečiť priestory, v ktorých sa poskytuje služba INTERNET PARTNER tak, aby nedošlo k jej zneužitiu neoprávnenou osobou, a zviazať k tomu zmluvne svojho účastníka,
- l) na všetkých prístupoch INTERNET PARTNER s technológiou VDSL2 používať výhradne koncové zariadenia spĺňajúce odporúčanie ITU G.993.5 (Vektoring)

7) Práva a povinnosti poskytovateľa

7.1. Poskytovateľ má právo:

- a) na zaplatenie ceny za zriadenie a poskytovanie prístupu INTERNET PARTNER podľa Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER,
- b) na náhradu škody spôsobenej užívateľom na telekomunikačnom zariadení vo vlastníctve poskytovateľa,
- c) zhromažďovať a spracúvať údaje o užívateľovi v súlade s platnými právnymi predpismi SR,
- d) vykonať potrebné úkony na kontrolu riadneho užívania služby/prístupu INTERNET PARTNER,
- e) odmietnuť uzavrieť Rámcovú zmluvu o INTERNET PARTNER alebo Zmluvu o prístupe INTERNET PARTNER z dôvodov uvedených v týchto Obchodných podmienkach INTERNET PARTNER,
- f) dočasne prerušiť poskytovanie služby INTERNET PARTNER z dôvodu:
 - I. jej zneužívania užívateľom, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu, ak užívateľ nezjednal nápravu ani do 7 kalendárnych dní od preukázateľného doručenia výzvy na upustenie od zneužívania služby INTERNET PARTNER,
 - II. nezaplatenia splatnej ceny ani do 7 pracovných dní odo dňa doručenia písomného upozornenia o neuhradení splatnej ceny za poskytovanie prístupu INTERNET PARTNER, a to až do riadneho a úplného uhradenia dlžnej ceny alebo do dňa zániku Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER,
 - III. plánovaného vopred oznámeného prerušenia prevádzky, vykonania nevyhnutných opráv, plánovaného a vopred oznámeného servisu a údržby telekomunikačných zariadení (viď. Časť VIII., článok II.),
 - IV. na aktivovanom prístupe INTERNET PARTNER využívajúcom VDSL2 technológiu má Užívateľ resp. jeho účastník pripojené také koncové zariadenie, ktoré nie je kompatibilné s funkcionalitou Vektoring, a takéto zariadenie je pripojené na koncový bod Telekom, ktorý je umiestnený v oznámenej lokalite na www.telekom.sk/dokumenty/informacie-o-vts-st/ a na výzvu Poskytovateľa nebolo Užívateľom nahradené za zariadenie kompatibilné s prenosovou technikou Vektoringu ani v lehote 30 dní od doručenia výzvy na jeho výmenu.

7.2. Poskytovateľ je povinný:

- a) zriadiť prístup INTERNET PARTNER v mieste a s požadovanými parametrami, podľa Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER,
- b) predkladať užívateľovi faktúru za poskytovanú službu INTERNET PARTNER a to najneskôr do 15. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca,
- c) vopred a včas, aspoň 5 pracovných dní pred plánovaným zásahom oznámiť užívateľovi buď priamo alebo iným vhodným spôsobom (elektronickou poštou alebo faxom) obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní služby INTERNET PARTNER. Táto povinnosť sa nevzťahuje na čas mimoriadnej situácie (napr. havárie, živelné pohromy, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, epidémie, branná pohotovosť štátu),
- d) bez zbytočného odkladu odstrániť poruchy v poskytovaní služby INTERNET PARTNER na telekomunikačných zariadeniach, ktoré sú vo vlastníctve poskytovateľa,
- e) oznámiť zaradenie lokality na zoznam lokalít podporujúcich Vektoring a takúto lokalitu zverejniť na www.telekom.sk/dokumenty/informacie-o-vts-st/ najmenej 45 dní pred dňom zaradenia lokality do uvedeného zoznamu.

8) Cena a platobné podmienky

- 8.1. Sadzby cien za poskytnutú alebo požadovanú službu INTERNET PARTNER a súvisiace činnosti, vrátane zliav, príplatkov a bezplatne poskytovaných súvisiacich služieb ako aj podmienky, za ktorých sa sadzby cien uplatňujú, sú uvedené a užívateľovi účtované vo výške a spôsobom stanoveným Gennikom INTERNET PARTNER.

- 8.2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeny štruktúry ceny a výšky ceny určenej v Cenníku INTERNET PARTNER. Telekom má právo zmeniť cenu za poskytovanie služby INTERNET PARTNER určenej v Cenníku INTERNET PARTNER. Telekom môže zvýšiť cenu za poskytovanie služby INTERNET PARTNER raz ročne, a to len vo výške miery inflácie vykazanej Štatistickým úradom SR za predchádzajúci kalendárny rok. Každá takáto zmena Cenníka INTERNET PARTNER bude užívateľovi písomne oznámená najneskôr jeden kalendárny mesiac pred dňom nadobudnutia jej účinnosti.
- 8.3. Poskytovateľ má právo požadovať vopred platbu za požadovanú alebo poskytovanú službu INTERNET PARTNER alebo s ňou súvisiace služby (napr. zriadenie prístupu INTERNET PARTNER a pod.).
- 8.4. Všetky ceny za poskytnuté alebo požadované služby a ostatné činnosti, vrátane ceny za poskytnutie služby INTERNET PARTNER, sú užívateľovi vyúčtované mesačne, faktúrou. Fakturačným obdobím sa rozumie jeden kalendárny mesiac, ak nie je dohodnuté inak. Deň vzniku daňovej povinnosti predstavuje deň dodania služby INTERNET PARTNER alebo s ňou súvisiace služby podľa platného zákona o DPH. Telekom má právo dodatočne vyfakturovať užívateľovi cenu za poskytnuté služby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za fakturačné obdobie, v ktorom boli poskytnuté.
- 8.5. Pri prerušení poskytovania služby INTERNET PARTNER, pokiaľ užívateľ za toto prerušenie nezodpovedá, sa znižuje mesačná cena za poskytnutie služby INTERNET PARTNER o alikvotnú časť ceny za poskytovanie služby INTERNET PARTNER zodpovedajúcu času neposkytovania služby INTERNET PARTNER. Spôsob výpočtu alikvotnej časti ceny za poskytovanie služby INTERNET PARTNER upravuje Cenník INTERNET PARTNER. Podmienkou je, že užívateľ včas ohlásí poruchu na príslušnej ohlasovni porúch v zmysle týchto Obchodných podmienok INTERNET PARTNER, Časť VIII, článok II.
- 8.6. Užívateľ je povinný platiť splatné čiastky ceny za poskytnuté alebo požadované služby v lehote splatnosti, ktorá je uvedená na príslušnej faktúre.
- 8.7. V prípade neuhradenia splatnej dlžnej čiastky za poskytnuté alebo požadované služby je poskytovateľ oprávnený účtovať užívateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý začatý kalendárny deň omeškania.
- 8.8. Poskytovanie služby INTERNET PARTNER podlieha dani z pridanej hodnoty vo výške stanovenej príslušnými právnymi predpismi.
- 8.9. Užívateľ môže v Rámcovej zmluve o INTERNET PARTNER splnomocniť osobu, ktorá bude oprávnená v jeho mene preberať všetky písomnosti, vyúčtovania a upomienky určené užívateľovi zasielané na adresu určenú v Rámcovej zmluve o INTERNET PARTNER (ďalej len "adresát"). Užívateľ je oprávnený určiť len jedného adresáta vo vzťahu ku všetkým zriadeným prístupom INTERNET PARTNER. Užívateľ výlučne zodpovedá za to, že úhrada cien za zriadené alebo poskytnuté služby vyúčtované v príslušnej faktúre bude uskutočnená v lehote splatnosti. Záväzok užívateľa zaplatiť vyúčtované čiastky prostredníctvom bezhotovostného platobného styku je splnený okamihom pripísania dlžnej čiastky na účet poskytovateľa.
- 8.10. Ak užívateľ so súhlasom Telekomu odvolá návrh na uzatvorenie Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER a poskytovateľ už začal práce spojené so zriadením prístupu INTERNET PARTNER, je užívateľ povinný uhradiť poskytovateľovi všetky náklady spojené s budovaním služby INTERNET PARTNER/zriadením prístupu INTERNET PARTNER, a to ku dňu účinnosti odvolania návrhu na uzatvorenie Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER.

9) OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ

- 9.1. Zmluvné strany považujú za dôverné všetky informácie o druhej zmluvnej strane, ktoré vyplývajú z uzatvorenej Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER ako aj z jednotlivých zmlúv o prístupoch INTERNET PARTNER a zaväzujú sa tieto informácie nesprístupniť tretej osobe bez písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. Záväzok zachovávať dôvernosť informácií platí počas účinnosti Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER a ďalej po dobu 3 rokov po zániku účinnosti Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER.
- 9.2. Záväzok zachovávať dôvernosť informácií sa nevzťahuje na:
 - a) informáciu o tom, že zmluvné strany sú v zmluvnom vzťahu o poskytovaní služby INTERNET PARTNER,
 - b) informácie, ktoré sú alebo sa stanú verejne dostupnými bez porušenia záväzku zachovávať dôvernosť informácií, informácie vyžadované súdmi, správnymi orgánmi, orgánmi činnými v trestnom konaní, audítormi pre zákonom stanovené účely alebo nezávislými poradcami zmluvných strán pri dodržaní podmienok pre ochranu dôverných informácií stanovených týmito Obchodnými podmienkami.

9.3. Písomný súhlas s poskytnutím dôvernej informácie sa nevyžaduje, ak treťou stranou je osoba, ktorá poskytuje zmluvnej strane právnu, konzultantskú službu alebo technickú podporu. V takom prípade je zmluvná strana povinná druhej zmluvnej strane bezodkladne písomne oznámiť identifikačné údaje takejto tretej strany. Povinnosť dohodou písomne zaviazat' tretiu stranu na účely ochrany informácií a skutočností, ktoré sú predmetom ochrany, nie je týmto dotknutá. Povinnosť zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách sa nevzťahuje na poskytnutie informácii vlastníčkovi podielu alebo vlastníčkovi aspoň 10% akcií zmluvnej strany a v prípade, že je zmluvná strana členom medzinárodnej alebo inej skupiny spoločností prepojených akýmkoľvek spôsobom vlastníckymi vzťahmi aj členom tejto skupiny, ako aj dcérskej resp. inak ovládanej, alebo holdingovej spoločnosti zmluvnej strany (ďalej aj „ovládaná alebo ovládajúca osoba“). Zmluvná strana, ktorá takto chránené informácie a skutočnosti zverí ovládanej alebo ovládajúcej strane, je však povinná zabezpečiť zachovanie dôvernosti informácií v takom rozsahu, aby neboli použité resp. zneužívané v neprospech druhej zmluvnej strany.

9.4. Porušenie povinností stanovených v tomto článku je považované za podstatné porušenie Zmluvy o INTERNET PARTNER

10) ČASŤ VI. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

10.1. Súčasťou návrhu na uzavretie Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER je súhlas žiadateľa so spracúvaním jeho osobných údajov v zmysle predpisov o ochrane osobných údajov.

10.2. Poskytovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje súvisiace s poskytovaním služby INTERNET PARTNER o žiadateľovi, užívateľovi, adresátovi, nevyhnutné pre jeho evidenciu v informačnom systéme, štatistické spracovanie informácií o poskytovaní služby INTERNET PARTNER určené pre iných užívateľov.

10.3. Na základe písomného súhlasu užívateľa je možné použiť odkaz na obchodného meno, sídlo alebo miesto podnikania užívateľa v referenčnom liste poskytovateľa.

11) ROZSAH ZODPOVEDNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

11.1. Rozsah zodpovednosti poskytovateľa

11.2. Poskytovateľ zodpovedá užívateľovi za škody, ktoré mu spôsobil zavineným porušením povinností vyplývajúcich mu z Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER, Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER, z týchto Obchodných podmienok INTERNET PARTNER v rozsahu a spôsobom upraveným v Obchodných podmienkach INTERNET PARTNER a Cenníku INTERNET PARTNER.

11.3. Zodpovednosť poskytovateľa za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia alebo vadného poskytnutia služby INTERNET PARTNER je obmedzená na povinnosť vrátiť alikvotnú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú službu, resp. pomerne znížiť cenu za program služby INTERNET PARTNER za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo vadného poskytnutia služby INTERNET PARTNER a to podľa Cenníka INTERNET PARTNER. Poskytovateľ nie je povinný nahradiť užívateľovi škody prevyšujúce výšku ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú službu INTERNET PARTNER.

11.4. Poskytovateľ má povinnosť v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, uhradiť užívateľovi škodu v rozsahu určenom v tejto časti Obchodných podmienok INTERNET PARTNER, nie však ušlý zisk.

11.5. Škoda sa uhrádza v peniazoch; ak sa však strany dohodnú a ak je to možné a účelné, poskytovateľ nahradí škodu uvedením do predošlého stavu.

11.6. Poskytovateľ nezodpovedá za škody:

- vzniknuté užívateľovi v dôsledku rozhodnutia poskytovateľa o prerušení alebo zastavení poskytovania služby INTERNET PARTNER, zmeny rozsahu alebo kvality poskytovanej služby INTERNET PARTNER v zmysle týchto Obchodných podmienok INTERNET PARTNER a Cenníka INTERNET PARTNER, ak mu to bolo oznámené v súlade s Obchodnými podmienkami INTERNET PARTNER,
- spôsobené užívateľovi zariadením vo vlastníctve poskytovateľa, prostredníctvom ktorého je táto služba INTERNET PARTNER poskytovaná za predpokladu, že škoda nebola spôsobená zavinením zo strany poskytovateľa,
- vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve poskytovateľa a prostredníctvom ktorých je služba INTERNET PARTNER poskytovaná,
- ktoré vznikli z dôvodu poruchy technických zariadení užívateľa,

- e) ktoré vznikli užívateľovi a súvisia s obsahom prepravovaných správ,
- f) ak nesplnenie povinností poskytovateľa bolo spôsobené konaním užívateľa alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bol užívateľ povinný, ktoré boli spôsobené zanedbaním povinnosti užívateľa ustanovenej právnymi predpismi vydanými za účelom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.

- 11.7. Poskytovateľ nezodpovedá za vznik porúch, ktoré vznikli následkom neodborného alebo neoprávneného zaobchádzania užívateľa alebo inými osobami. Inou osobou sa rozumie osoba, ktorá nepatrí medzi zamestnancov užívateľa ani poskytovateľa a nie je v zmluvnom vzťahu s poskytovateľom z hľadiska servisu či opráv zariadení poskytovateľa.
- 11.8. Poskytovateľ nezodpovedá za obsah prenášaných správ.
- 11.9. Poskytovateľ nenesie pri zriaďovaní prístupu INTERNET PARTNER zodpovednosť za nesplnenie dodacej lehoty v prípade, ak užívateľ včas a v požadovanej kvalite nedodal podklady nutné k zriadeniu prístupu INTERNET PARTNER, prípadne ak užívateľ neprejavil potrebnú súčinnosť.
- 11.10. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havárie, živelné pohromy, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami, ktoré vylučujú zodpovednosť podľa všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 11.11. Poskytovateľ nezodpovedá za rozsah a kvalitu poskytovanej služby INTERNET PARTNER v prípade, že užívateľ pripojí telekomunikačné zariadenie pre službu INTERNET PARTNER ku koncovému bodu siete Telekomu, ktoré nie je v súlade s aktuálnym technickým odporúčením vydaným poskytovateľom. Aktuálny zoznam odporúčených koncových telekomunikačných zariadení je dostupný na WEB stránke poskytovateľa alebo na vyžiadanie u predajcu poskytovateľa (WS KAM).

12) Rozsah zodpovednosti užívateľa služby INTERNET PARTNER

- 12.1. Užívateľ, ktorý neoprávnene využíva službu INTERNET PARTNER/prístup INTERNET PARTNER, alebo zariadenia poskytovateľa, je povinný zaplatiť všetky úhrady za čas neoprávneného využívania služby alebo zariadenia.
- 12.2. Podľa § 66 ods. 1 ZEK užívateľ zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil poskytovateľovi tým, že si nepočínal tak, aby svojou činnosťou nepoškodzoval vedenia a nerušil prevádzku sietí, služieb a neoprávnene nezasahoval do poskytovania služieb.
- 12.3. Užívateľ zodpovedá podľa všeobecne záväzných právnych predpisov za škodu, ktorá vznikne poskytovateľovi na zariadeniach poskytovateľa, ako aj za iné škody, ktoré užívateľ spôsobí poskytovateľovi, nie však za ušlý zisk.
- 12.4. Poskytovateľ nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností užívateľa bolo spôsobené konaním poskytovateľa alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bol poskytovateľ povinný. Poskytovateľ nemá nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinností ustanovenej právnymi predpismi vydanými za účelom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.
- 12.5. Škoda sa uhrádza v peniazoch, ak sa však strany dohodnú a ak je to možné a účelné, užívateľ nahradí škodu uvedením do predošlého stavu.
- 12.6. Pokiaľ užívateľ odmietne prevziať zriadený prístup INTERNET PARTNER, alebo odmietne poskytnúť potrebnú súčinnosť k jeho zriadeniu alebo opravám, je povinný bezodkladne uhradiť poskytovateľovi skutočne vynaložené náklady spojené so zriadením prístupu INTERNET PARTNER resp. s opravou, ktoré budú vyčíslené poskytovateľom. Ak užívateľ ani do 3 mesiacov odo dňa riadne ponúknutého plnenia nezaplatí vynaložené náklady poskytovateľovi, je povinný zaplatiť úrok z omeškania vo výške 0,05% za každý deň omeškania.
- 12.7. V ostatnom sa na zodpovednosť užívateľa voči poskytovateľovi vzťahujú príslušné ustanovenia ZEK a Obchodného zákonníka.
- 12.8. Užívateľ je povinný písomne oznámiť poskytovateľovi všetky zmeny svojho právneho postavenia, vrátane zmien názvu a sídla firmy, prípadne aj iné zmeny, ktoré majú vplyv na poskytovanie služby INTERNET PARTNER.

13) REKLAMAČNÝ PORIADOK A ODSTRAŇOVANIE PORÚCH

- 13.1. Článok I. Reklamačný poriadok

- 13.2. Užívateľ má právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytovanú alebo požadovanú službu INTERNET PARTNER alebo vo veci kvality poskytnutej služby INTERNET PARTNER.
- 13.3. Reklamáciu vo veci správnosti úhrady je užívateľ oprávnený uplatniť písomnou formou osobne u kontaktnej osoby poskytovateľa pre službu INTERNET PARTNER alebo prostredníctvom pošty na adresu sídla poskytovateľa v lehote 30 dní odo dňa splatnosti reklamovaného vyúčtovania.
- 13.4. Reklamáciu na kvalitu poskytnutej služby INTERNET PARTNER je užívateľ oprávnený uplatniť písomnou formou osobne u kontaktnej osoby poskytovateľa pre službu INTERNET PARTNER alebo prostredníctvom pošty na adresu sídla poskytovateľa, a to v lehote 30 dní odo dňa poskytnutia reklamovanej služby.
- 13.5. Reklamácia vo veci prešetrovania správnosti úhrady alebo kvality poskytnutej služby INTERNET PARTNER nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté alebo požadované služby.
- 13.6. Poskytovateľ písomne oznámi užívateľovi výsledok prešetrovania reklamácie do 30 dní odo dňa jej doručenia. V prípade, ak nebude možné vybaviť reklamáciu do 30 dní odo dňa jej doručenia, poskytovateľ písomne oznámi užívateľovi dôvody a náhradný termín, kedy bude užívateľovi výsledok prešetrovania reklamácie oznámený. Ak nebude reklamácia vybavená ani v náhradnom termíne, ktorý nepresiahne 50 dní odo dňa doručenia reklamácie považuje sa reklamácia za uznanú .
- 13.7. Článok II. Odstraňovanie porúch
- 13.8. Poskytovateľ vykonáva kontrolu a údržbu svojho technického zariadenia určeného k zabezpečeniu poskytovania služby INTERNET PARTNER.
- 13.9. Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne odstrániť na vlastné náklady poruchu v poskytovaní služby INTERNET PARTNER v rámci ním prevádzkovanej elektronickej komunikačnej siete, ktoré zavinil.
- 13.10. Užívateľ zabezpečí, na základe predošlého dohovoru, aby v mieste servisného zásahu bol zaistený vstup do objektu pre servisnú skupinu a prípadne aj kvalifikovaná obsluha poverená užívateľom k zaisteniu nutnej súčinnosti a spolupráce.
- 13.11. Poskytovateľ je povinný oznámiť najneskôr 5 pracovných dní vopred užívateľovi plánované obmedzenie alebo prerušenie poskytovania služby INTERNET PARTNER.
- 13.12. V prípade, ak užívateľ zistí, že porucha nastala pri poskytovaní služby INTERNET PARTNER, hlásenie o poruche služby INTERNET PARTNER oznamuje telefonicky na telefónne číslo 0800 123 369 (alebo mailom na adresu automatic_ttm_email@mail.t-com.sk). Informácia užívateľa (hlásenie) o poruche musí obsahovať:
- a) Helpdesk Id užívateľa
 - b) Identifikátor služby (správnu identifikáciu služby 007xxxxxxx, resp. 00x7xxxxxxx)
 - c) Prejav poruchy (zoznam číselníkových položiek podľa servisného dokumentu)
 - d) Základný produkt
 - e) Login – prihlasovacie meno zákazníka
 - f) Typ KZ
 - g) Kontaktná osoba
 - h) Telefón
 - i) Poznámka:
 - i) všetky relevantné informácie zistené v rámci detekcie poruchy
 - ii) výsledok merania (z ANA systému)
 - iii) potvrdenie zo strany užívateľa, že KZ zákazníka je funkčné
 - iv) potvrdenie zo strany užívateľa, že KZ zákazníka je zapnuté
 - v) v prípade služby Internet Partner uviesť aj Mac adresu aktuálne zapojeného KZ
- 13.13. Pokiaľ nie je možné poruchu odstrániť z pracoviska poskytovateľa, poverené pracovisko poskytovateľa zorganizuje na opravu poruchy servisný zásah, ktorý vykonáva servisná skupina poskytovateľa.
- 13.14. Za začiatok poruchy je považovaný okamih nahlásenia poruchy užívateľom.

- 13.15. Za koniec poruchy je považovaný okamih obnovenia poskytovania služby INTERNET PARTNER. Koniec poruchy bude oznámený užívateľovi telefonicky, alebo inou formou, na ktorej sa obidve strany dohodnú. Oznámenie o obnovení služby INTERNET PARTNER (konci poruchy) bude obsahovať nasledujúce údaje:
 - a) číslo prístupu INTERNET PARTNER,
 - b) čas ukončenia poruchy (hodina, minúta),
 - c) čas nahlásenia poruchy,
 - d) meno a priezvisko osoby u poskytovateľa, ktorá poruchu odhlásila,
 - e) príčinu poruchy.
- 13.16. Prerušenie elektrického napájania akéhokoľvek zariadenia poskytovateľa alebo užívateľa, potrebného na poskytovanie služby INTERNET PARTNER nie je považované za poruchu.
- 13.17. Pokiaľ užívateľ nezaistí pre účely servisného zásahu sprístupnenie všetkých priestorov a miestností objektu, kde bola alebo môže byť lokalizovaná porucha, čas, ktorý plynie počas čakania servisnej skupiny poskytovateľa na sprístupnenie týchto priestorov, sa nezapočítava do doby trvania poruchy.
- 13.18. Za poruchu služby sa nepovažuje jej prerušenie na základe rozhodnutia poskytovateľa o zastavení, resp. prerušení poskytovania služby INTERNET PARTNER.
- 13.19. Poskytovateľ je povinný podať užívateľovi na jeho žiadosť priebežné informácie o postupe odstraňovania poruchy.
- 13.20. Ak nie je možné užívať službu INTERNET PARTNER pre poruchu, za ktorú zodpovedá poskytovateľ a ktorú užívateľ riadne ohlásil, má užívateľ právo na vrátenie alikvotnej čiastky z ceny za poskytovanie prístupu INTERNET PARTNER, ak porucha trvala nepretržite aspoň jeden kalendárny deň. Pre určenie doby trvania poruchy sa považuje čas od nahlásenia poruchy do okamihu, kedy je obnovené poskytovanie služby INTERNET PARTNER v rozsahu a kvalite stanovenej v Zmluve o prístupe INTERNET PARTNER.
- 13.21. V prípade vykonania servisného zásahu Telekomu na základe poruchy ohlásenej užívateľom, ktorá nebola spôsobená na telekomunikačných zariadeniach vo vlastníctve Telekomu, Telekom účtuje užívateľovi cenu podľa Cenníka INTERNET PARTNER.
- 13.22. Spoplatnený servisný zásah zo strany technika alebo operátora centrálnej diagnostiky na základe poruchy ohlásenej užívateľom, pričom riešenie poruchy potvrdilo, že nebola spôsobená telekomunikačnými zariadeniami vo vlastníctve Telekomu alebo nebola lokalizovaná vo sfére zodpovednosti Telekomu. Details ohľadne spôsobu riešenia poruchy, spôsobu odstránenia poruchy a vzájomnej komunikácie sú akceptované, dohodnuté a popísané v manuály medzi Telekomom a užívateľom.
- 13.23. Spoplatnená cenou za servisný zásah je aj každá ohlásená porucha užívateľom, pričom riešenie ohlásenej poruchy potvrdilo, že nebola spôsobená telekomunikačnými zariadeniami vo vlastníctve Telekomu alebo nebola lokalizovaná vo sfére zodpovednosti Telekomu a takýchto ohlásených porúch bolo viac ako 20% zo všetkých porúch, ohlásených užívateľom za kalendárny mesiac.

14) DORUČOVANIE PÍSMONOSTÍ

- 14.1. Písmomnosti, ktoré sú poskytovateľ alebo užívateľ povinné doručiť druhej strane sú zmluvné strany povinné doručovať osobne kontaktnej osobe poskytovateľa pre službu INTERNET PARTNER alebo prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Rámcovej zmluve o INTERNET PARTNER.
- 14.2. Po uzavretí Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER sú zmluvné strany povinné písomne oznámiť druhej zmluvnej strane každú zmenu adresy na doručovanie. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene adresy na doručovanie písmomností sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa, ktorá bola oznámená ako posledná. V prípade dlhodobej neprítomnosti užívateľa na adrese určenej na doručovanie (viac ako 1 mesiac) je užívateľ povinný písomne poskytovateľovi túto skutočnosť oznámiť. Užívateľ je v takomto prípade povinný splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre užívateľa a písomne oznámiť identifikačné údaje tejto osoby poskytovateľovi.
- 14.3. V prípade, že užívateľ v Rámcovej zmluve o INTERNET PARTNER splnomocní tretiu osobu ako adresáta na prijímanie doručovaných písmomností a túto skutočnosť písomne oznámi poskytovateľovi, nastávajú účinky doručenia užívateľovi okamihom ich doručenia na určenú adresu splnomocneného adresáta. Oznámenie o splnomocnenom adresátovi ako aj každá

zmena v súvislosti s odvolaním alebo zmenou splnomocneného adresáta sa stáva voči poskytovateľovi účinnou ku dňu, kedy bolo poskytovateľovi doručené oznámenie o splnomocnenom adresátovi, jeho odvolaní alebo zmene.

- 14.4. V prípade písomností zasielaných prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Rámcovej zmluve o INTERNET PARTNER ako doručené listové zásielky s doručenkou, sa na účely týchto Obchodných podmienok INTERNET PARTNER považujú tieto písomnosti za doručené užívateľovi (resp. adresátovi) tiež, ak:
- a) prijímateľ odoprel prijatie zásielky alebo
 - b) zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote alebo
 - c) nebolo možné užívateľa, resp. splnomocnenú osobu na adrese uvedenej v Rámcovej zmluve o INTERNET PARTNER zastihnúť a doposlanie, resp. náhradné doručenie nie je možné.

15) PRÍSLUŠNÉ PRÁVO A ROZHODOVANIE SPOROV

- 15.1. Pre právne vzťahy založené v súvislosti s poskytovaním a užívaním služby INTERNET PARTNER platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, ak užívateľ je cudzincom.
- 15.2. V prípade sporu je daná príslušnosť súdu podľa Občianskeho súdneho poriadku, pričom miestne príslušný súd je určený podľa sídla odporcu.
- 15.3. Vzťahy medzi užívateľom a poskytovateľom, ktoré nie sú upravené v Zmluve o prístupe INTERNET PARTNER, v Obchodných podmienkach INTERNET PARTNER, Cenníku INTERNET PARTNER a v ZEKu, sa riadia Obchodným zákonníkom.

16) OSOBITNÉ USTANOVENIA

16.1. Obchodné podmienky a Cenník INTERNET PARTNER

- 16.1.1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeniť tieto Obchodné podmienky INTERNET PARTNER a Cenník INTERNET PARTNER spôsobom uvedeným v týchto Obchodných podmienkach INTERNET PARTNER.
- 16.1.2. Prílohy k Obchodným podmienkam INTERNET PARTNER sú súčasťou Obchodných podmienok INTERNET PARTNER.
- 16.1.3. Poskytovateľ je o zmene Obchodných podmienok INTERNET PARTNER alebo Cenníka INTERNET PARTNER povinný upovedomiť užívateľa, a to najneskôr 45 kalendárnych dní pred dňom nadobudnutia účinnosti zmeny Obchodných podmienok INTERNET PARTNER alebo Cenníka INTERNET PARTNER. Po doručení príslušného upovedomenia o zmene Obchodných podmienok INTERNET PARTNER alebo Cenníka INTERNET PARTNER a za predpokladu, že uvedená zmena bude mať vplyv na existujúce postavenie užívateľa, s ktorým je Telekom v zmluvnom vzťahu podľa Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER tým, že rozširuje povinnosti alebo zužuje práva tohto užívateľa, má užívateľ právo od Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER z tohoto dôvodu odstúpiť, najneskôr však v lehote do 10 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti konkrétnej zmeny Obchodných podmienok INTERNET PARTNER alebo Cenníka INTERNET PARTNER. Odstúpenie od Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER je v takomto prípade účinné dňom nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Obchodných podmienok INTERNET PARTNER alebo Cenníka INTERNET PARTNER.
- 16.1.4. Poskytovateľ si vyhradzuje právo dočasne zmeniť Cenník INTERNET PARTNER na určitú vopred stanovenú dobu za podmienky, že takáto zmena je na prospech užívateľov služby INTERNET PARTNER (tzv. akcie). V takomto prípade poskytovateľ o tejto zmene upovedomí užívateľov, a to najneskôr 45 kalendárnych dní pred dátumom nadobudnutia účinnosti dočasnej zmeny Cenníka INTERNET PARTNER.
- 16.1.5. Akákoľvek komunikácia, týkajúca sa Rámcovej zmluvy o INTERNET PARTNER a Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER, ktorá môže mať v budúcnosti vplyv na posudzovanie spôsobu a rozsahu plnenia zmluvy, musí byť vedená v písomnej forme. Jedostranné akty zmluvných strán, pri ktorých nebola dodržaná dohodnutá písomná forma, sú pre druhú stranu nezáväznú.

16.2. Štatistické vyhodnotenia

- 16.2.1. Poskytovateľ poskytne užívateľovi v elektronickej forme detailné vyúčtovanie. Užívateľovi budú poskytnuté nasledovné informácie o službe INTERNET PARTNER resp. o jednotlivých prístupoch INTERNET PARTNER:
- a) identifikačné číslo prístupu INTERNET PARTNER,
 - b) program služby INTERNET PARTNER,
 - c) cena za zriadenie a poskytovanie prístupu INTERNET PARTNER ,

- d) dátum prvého využitia prístupu INTERNET PARTNER (ak bol v danom fakturačnom období prístup zriadený a prvý krát využitý),
- e) zmena programu (ak bola uskutočnená) ,
- f) objemová zľava.

16.2.2. Štatistické vyhodnotenia budú k dispozícii užívateľovi vždy najneskôr do 15. kalendárneho dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola užívateľovi poskytovaná služba INTERNET PARTNER.

16.3. Test PARTNER GATEWAY

16.3.1. Užívateľ a poskytovateľ sú povinní pred začatím využívania služby INTERNET PARTNER testovať pripravenosť a funkčnosť PARTNER GATEWAY.

16.3.2. Doba testovania PARTNER GATEWAY je 7 kalendárnych dní odo dňa určeného v Rámcovej zmluve o INTERNET PARTNER.

16.3.3. Podmienky, priebeh testovania, jeho vyhodnotenie a závery sú uvedené v prílohe "Test PARTNER GATEWAY".

16.4. Prechod z DSL Prístupu (od Telekomu) na INTERNET PARTNER

16.4.1. Telekom je poskytovateľom verejnej elektronickej komunikačnej služby DSL PRÍSTUP a služby Vysokorýchlostný internet (VRI) alebo Vysokorýchlostný internet Plus (VRI Plus), účelom ktorých je zabezpečiť účastníkom Telekomu prístup k širokopásmovým službám. Nakoľko služba INTERNET PARTNER je veľkoobchodnou ponukou Telekomu určenou iným podnikom umožňujúcou poskytnúť svojim účastníkom prístup k širokopásmovým službám je z praktického hľadiska účelné a z pohľadu koncového spotrebiteľa (účastníka) žiaduce pri zmene podniku poskytujúceho prístup k širokopásmovým službám stanoviť podmienky na plynulý prechod v poskytovaní prístupu k širokopásmovým službám z verejnej el. kom. služby DSL Prístup, VRI alebo VRI Plus, na službu INTERNET PARTNER (ďalej aj „prechod z DSL Prístupu na INTERNET PARTNER“). Z toho dôvodu sa zmluvné strany dohodli na nasledovnom postupe a podmienkach, pri dodržaní ktorých sa Telekom zaväzuje zriadiť prístup INTERNET PARTNER tak, aby Užívateľ mal možnosť kontinuálne alebo z minimálnym objektívne zdôvodniteľným oneskorením, zabezpečiť prístup k širokopásmovým službám v prospech svojho účastníka, ktorý pred realizáciou prechodu z DSL Prístupu na INTERNET PARTNER bol účastníkom Telekomu pri poskytovaní verejnej el. kom služby DSL Prístup/VRI/VRI Plus:

- a) účastník Telekomu zo zmluvného vzťahu, predmetom ktorého je poskytovanie verejnej el. kom. služby DSL prístup / VRI/VRI Plus (ďalej aj „Zmluva o poskytovaní verejných služieb na DSL prístup“) doručil Telekomu alebo užívateľovi (Oprávnený poskytovateľ) výpoveď Zmluvy o poskytovaní verejných služieb na DSL prístup pred prijatím objednávky podľa písm. d) ak sa jedná o prechod z DSL prístupu na INTERNET PARTNER s programom INTERNET PARTNER v zmysle platného Cenníka INTERNET PARTNER.,
- b) účastník Telekomu zo Zmluvy o poskytovaní verejných služieb na poskytovanie VTS alebo verejnej tel. služby ISDN (okrem VRI Plus) doručil Telekomu alebo užívateľovi (Oprávnený poskytovateľ) výpoveď tejto Zmluvy o poskytovaní verejných služieb na poskytovanie VTS pred prijatím objednávky podľa písm. d) – ak sa jedná o prechod z DSL prístupu na INTERNET PARTNER s programom INTERNET PARTNER NAKED v zmysle platného Cenníka INTERNET PARTNER.
- c) účastníkovi Telekomu zo Zmluvy o poskytovaní verejných služieb na DSL prístup plynie výpovedná lehota v súlade so Všeobecnými podmienkami a Tarifou na poskytovanie verejnej telekomunikačnej služby DSL prístup,
- d) užívateľ predloží Telekomu návrh Zmluvy o prístupe INTERNET PARTNER (objednávka bude prijatá zo strany Telekomu), v ktorom bude uvedené, že sa jedná o prechod z DSL prístupu na INTERNET PARTNER, v lehote minimálne 10 kalendárnych dní pred zánikom Zmluvy o pripojení na DSL prístup alebo zmluvy o pripojení na poskytovanie verejnej tel. služby alebo verejnej tel. služby ISDN. (t.j. pred uplynutím výpovednej lehoty).

16.4.2. V prípade, že nebudú splnené podmienky prechodu z DSL prístupu na INTERNET PARTNER uvedené v predchádzajúcom bode, Telekom nezaručuje plynulý prechod z DSL prístupu na INTERNET PARTNER a za prípadné oneskorenie nenesie žiadnu zodpovednosť. Tým nie je dotknutá možnosť účastníka Telekomu ukončiť Zmluvu o poskytovaní verejných služieb na DSL prístup alebo Zmluvu o poskytovaní verejných služieb na poskytovanie verejnej tel. služby alebo verejnej tel. služby ISDN iným prípustným spôsobom. V takom prípade Telekom nezodpovedá a negarantuje plynulosť prechodu z DSL prístupu na INTERNET PARTNER.

16.4.3. V prípade nesplnenia podmienky uvedenej v bode 16.4.1 písm. a) tohto článku je poskytovateľ oprávnený neprijíť objednávku na prechod z DSL prístupu na INTERNET PARTNER.

- 16.4.4. V prípade prechodu z DSL prístupu na INTERNET PARTNER a splnení podmienok uvedených v bode 16.4.1 tohto článku sa poskytovateľ zaväzuje zriadiť a odovzdať prístup INTERNET PARTNER v prvý deň po zániku Zmluvy o poskytovaní verejných služieb na DSL prístup alebo po zániku zmluvy o pripojení na poskytovanie verejnej tel. služby alebo verejnej tel. služby ISDN.
- 16.4.5. Vzájomné nároky zmluvných strán zo Zmluvy o pripojení na DSL prístup ako aj zo Zmluvy o pripojení na poskytovanie verejnej tel. služby alebo verejnej tel. služby ISDN vzniknuté pri poskytovaní služby DSL prístup/VRI/VRI Plus, verejnej tel. služby a verejnej telekomunikačnej služby ISDN ako aj nároky medzi Užívateľom a jeho účastníkom z právneho vzťahu upravujúceho prístup k širokopásmovým službám si zmluvné strany (Poskytovateľ a Užívateľ z právneho vzťahu upravujúceho poskytovanie služby INTERNET PARTNER) vysporiadajú na vlastné náklady a na vlastnú zodpovednosť. Právne nároky z právneho vzťahu s ich účastníkmi tým nie sú dotknuté.