



Príloha 3 - Obchodné podmienky na poskytovanie služby Ethernet Gate



Obsah

1	ZÁKLADNÉ POJMY	3
2	POPIS, ROZSAH POSKYTOVANIA SLUŽBY ETHERNET GATE	4
3	ZMLUVNÝ VZŤAH S UŽÍVATEĽOM SLUŽBY ETHERNET GATE..CHYBA! ZÁLOŽKA NIE JE DEFINOVANÁ.	
4	CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY CHYBA! ZÁLOŽKA NIE JE DEFINOVANÁ.	
5	OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ CHYBA! ZÁLOŽKA NIE JE DEFINOVANÁ.	
6	OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV CHYBA! ZÁLOŽKA NIE JE DEFINOVANÁ.	
7	ROZSAH ZODPOVEDNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁNCHYBA! ZÁLOŽKA NIE JE DEFINOVANÁ.	
8	REKLAMAČNÝ PORIADOK A ODSTRÁNENIE PORÚCH.....CHYBA! ZÁLOŽKA NIE JE DEFINOVANÁ.	
9	DORUČOVANIE PÍSOMNOSTÍ..... CHYBA! ZÁLOŽKA NIE JE DEFINOVANÁ.	
10	PRÍSLUŠNÉ PRÁVO A ROZHODOVANIE SPOROVCHYBA! ZÁLOŽKA NIE JE DEFINOVANÁ.	
11	OSOBITNÉ USTANOVENIA..... CHYBA! ZÁLOŽKA NIE JE DEFINOVANÁ.	



1 Základné pojmy

- 1.1 „Služba ETHERNET GATE“ je služba, ktorá umožňuje Užívateľovi širokopásmový prístup k dátovej sieti Telekom výlučne za účelom sprostredkovania prístupu užívateľom služby NGA PARTNER do siete internet a sprostredkovania prístupu do Virtuálnej privátnej siete poskytovaného Užívateľom prostredníctvom infraštruktúry Verejnej el. kom. siete Telekom.
- 1.2 „Virtuálna privátna sieť“ je časť sieťových prostriedkov Užívateľa vyčlenená pre špecifickú skupinu účastníkov služby NGA PARTNER výlučne za účelom prenosu dát.
- 1.3 „Užívateľ“ - je fyzická osoba - podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu s Telekomom podľa platnej Zmluvy o ETHERNET GATE.
- 1.4 „Telekom“ – Slovak Telekom, a.s., so sídlom Bajkalská 28, 817 62 Bratislava, IČO 35763469, zapísaný v OR OS BA, Oddiel Sa, Vložka č. 2081/B.
- 1.5 „Žiadateľ“ - je fyzická osoba - podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá požiadala Telekom o uzavretie Zmluvy o ETHERNET GATE na základe vyplneného a podpísaného tlačiva „Zmluva o ETHERNET Gate“ (ďalej len „návrh na uzavretie zmluvy“).
- 1.6 „Užívateľ služby NGA PARTNER“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá na základe zmluvného vzťahu s Telekom využíva službu NGA PARTNER.
- 1.7 „Koncový bod verejnej el. kom. siete Telekomu (VTS Telekom) pre službu ETHERNET GATE (ďalej len „koncový bod ETHERNET GATE“)“ je výstupný port telekomunikačného zariadenia verejnej siete na prenos dát Telekomu s rozhraním Ethernet.
- 1.8 „Dátová sieť Telekomu“ je telekomunikačná sieť vytvorená a prevádzkovaná Telekomom, v rámci ktorej sú poskytované dátové služby.
- 1.9 „Prístupová rýchlosť“ vyjadruje najvyššiu možnú prenosovú rýchlosť, ktorou sú prenášané údaje medzi Dátovou sieťou Telekomu a sieťou Užívateľa služby ETHERNET GATE.
- 1.10 „Kontaktná osoba pre službu ETHERNET GATE“ je predajca Telekomu.
- 1.11 „Špecifikácia ETHERNET GATE“ je formulár vyhotovený Telekomom, ktorým Užívateľ definuje požiadavku na zriadenie, modifikáciu alebo zrušenie služby ETHERNET GATE a stanovuje požadované technické parametre. Špecifikácia je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o ETHERNET GATE.
- 1.12 „Cenník spoločnosti Slovak Telekom, a. s., na poskytovanie služby ETHERNET GATE“ je dokument, ktorý upravuje sadzby cien za zriadenie a poskytovanie služby ETHERNET GATE a činnosti vykonávané v súvislosti so službou ETHERNET GATE, ako aj podmienky, za ktorých sa tieto ceny uplatňujú (ďalej len „Cenník ETHERNET GATE“).
- 1.13 „Porucha služby ETHERNET GATE“ je stav, ktorý znemožňuje jej používanie v plnom rozsahu a kvalite stanovenej v technických podmienkach, ktoré sú obsahom Špecifikácie ETHERNET GATE. Na obnovenie prevádzkového stavu je nutné vykonať oprávnený technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.
- 1.14 „Čiastočná porucha ETHERNET GATE“ je stav, keď nastala porucha v časti služby ETHERNET GATE, pričom služba ETHERNET GATE ako celok nie je v poruche.
- 1.15 „Ohlasovňa porúch“ - prijíma poruchové hlásenia od jednotlivých Užívateľov služby ETHERNET GATE a koordinuje aktivity smerujúce k odstráneniu porúch.
- 1.16 „SIX“ – Slovenské peeringové centrum so sídlom na Nám. slobody 17, 812 43 Bratislava.
- 1.17 „Národná Ethernet úroveň prepojenia“ – poskytovanie Ethernet Gate s jedným, „národným“ bodom prístupu. Oprávnený poskytovateľ koncentruje všetky prístupy Metallic Partner, Optic Partner, Internet Partner a NGA Partner do tohto bodu prístupu. Prístup je možné zriadiť a poskytovať v lokalite SIX alebo v kolokácii v jednom z nasledovných miest Bratislava, Trnava, Trenčín, Nitra, Žilina, Martin, Banská Bystrica, Zvolen, Košice, Prešov.



1.18 „Regionálna Ethernet úroveň prepojenia“ - poskytovanie Ethernet Gate s viacerými, „regionálnymi“ bodmi prístupu. Oprávnený poskytovateľ koncentruje výlučne prístupy Metallic Partner, Optic Partner, Internet Partner a NGA Partner, ktoré spadajú do spádovej oblasti v rámci regionálneho prepojenia. Spádových oblastí je päť a sú definované nasledujúcimi dvojicami miest z desiatich možných regionálnych bodov prístupu: Bratislava/Trnava, Trenčín/Nitra, Žilina/Martin, Banská Bystrica/Zvolen, Košice/Prešov. Prístup pre danú spádovú oblasť je možné zriadiť a poskytovať v kolokácii v ktoromkoľvek meste z dvojice miest pre danú spádovú oblasť.

1.19 „Ethernet Gate v backup zapojení“ - Konfigurácia dvoch prístupových koncových bodov Ethernet Gate do backup zapojenia. Konfigurácia backup zapojenia je „active-active“.

1.20 „Kapacita Ethernet Gate“ - Aktuálne dosiahnutá kapacita prístupových bodov Ethernet Gate v backup zapojení meraná v Mbit/s

1.21 „Burst“ – záporný rozdiel medzi zvolenou prístupovou rýchlosťou služby Ethernet Gate a nameranou Kapacitou Ethernet Gate v Mbit/s signalizujúca prekročenie zvolenej prístupovej rýchlosti pre Ethernet Gate v backup zapojení

2 Popis, rozsah poskytovania služby ETHERNET GATE

2.1 Zriadenie služby ETHERNET GATE

2.1.1 Účelom služby ETHERNET GATE je výlučne sprostredkovanie prístupu Užívateľom služby NGA PARTNER do siete internet a sprostredkovanie prístupu do Virtuálnej privátnej siete poskytovaného Užívateľom prostredníctvom infraštruktúry verejnej telekomunikačnej siete Telekomu, príp. umožnenie poskytovania služby sprostredkovanie prístupu do siete internet alebo do Virtuálnej privátnej siete inému telekomunikačnému podniku na Slovensku.

2.1.2 Zriadením služby ETHERNET GATE sa rozumie:

- a) zriadenie širokopásmového prístupu za účelom zabezpečenia prenosu dát k Užívateľovi služby NGA PARTNER podľa požiadaviek uvedených v Zmluve o ETHERNET GATE
- b) inštalácia a konfigurácia koncového bodu ETHERNET GATE v dohodnutých priestoroch v súlade s týmito Obchodnými podmienkami a Zmluvou o ETHERNET GATE

2.1.3 Záväzok zriadiť službu ETHERNET GATE je splnený dňom, v ktorom je prístup technologicky pripravený na odovzdanie Užívateľovi. Telekom na tento deň zvolá stretnutie s oprávneným zástupcom Užívateľa za účelom protokolárneho odovzdania služby ETHERNET GATE. Služba ETHERNET GATE sa považuje za odovzdanú Užívateľovi a môže sa začať fakturácia:

- a) dňom podpisu Protokolu o odovzdaní kontaktnou osobou Užívateľa, ak sa tak stalo na mieste odovzdania, alebo
- b) dňom odovzdania služby ETHERNET GATE, ak Užívateľ nezabezpečí prítomnosť kontaktnej osoby pri protokolárnom odovzdaní služby ETHERNET GATE na dohodnutom mieste a v dohodnutom čase. V tom prípade Telekom v deň odovzdania služby ETHERNET GATE oznámi Užívateľovi elektronickou poštou alebo faxom, že služba ETHERNET GATE bola zriadená, a doručí Užívateľovi Protokol o odovzdaní. Užívateľ je povinný doručiť Telekomu podpísaný Protokol o odovzdaní do 14 dní odo dňa odovzdania služby ETHERNET GATE.

2.1.4 Užívateľ služby ETHERNET GATE je povinný poskytnúť súčinnosť pri zriaďovaní služby ETHERNET GATE.

2.2 Preloženie, premiestnenie a zmena parametrov služby ETHERNET GATE

2.2.1 Preložením služby ETHERNET GATE sa rozumie zriadenie koncového bodu ETHERNET GATE na miesto identifikované iným súpisným číslom, ako bolo miesto uvedené v Zmluve o ETHERNET GATE.

2.2.2 Koncový bod ETHERNET GATE na strane Užívateľa je možné preložiť na iné miesto na základe písomne uzatvoreného Dodatku k Zmluve o ETHERNET GATE podpísaného oboma zmluvnými stranami za predpokladu, že Užívateľ je vlastníkom alebo oprávneným Užívateľom priestorov, resp. nehnuteľností, kam by mal byť koncový bod ETHERNET GATE preložený (pozri bod 3.1.5).

2.2.3 Premiestnením služby ETHERNET GATE sa rozumie zriadenie koncového bodu ETHERNET GATE na miesto identifikované rovnakým súpisným číslom, ako bolo miesto uvedené v Zmluve o ETHERNET GATE (v rámci domu, bytu alebo v rámci hospodárskej alebo inej budovy toho istého súpisného čísla, ktorých je Užívateľ vlastníkom, alebo ktoré Užívateľ oprávnené užíva).

2.2.4 Premiestnenie služby ETHERNET GATE je možné len na základe písomne uzatvoreného Dodatku k Zmluve o ETHERNET GATE podpísaného oboma zmluvnými stranami.

2.2.5 Za zmenu parametrov služby ETHERNET GATE sa považuje najmä zmena jedného z nasledovných parametrov:

- a) prístupová rýchlosť
- b) zmena rozhrania



2.2.6 Zmenu parametrov služby ETHERNET GATE je možné vykonať len na základe písomného Dodatku k Zmluve o ETHERNET GATE podpísaného oboma zmluvnými stranami. Cena za zmenu parametrov služby ETHERNET GATE upravuje Cenník ETHERNET GATE.

2.3 Spoločné ustanovenia

2.3.1 Preloženie alebo premiestnenie prístupu je možné vykonať len za predpokladu, že Telekom neeviduje voči Užívateľovi, ktorý požiadal o preloženie alebo premiestnenie prístupu, žiadne pohľadávky po lehote splatnosti, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

2.3.2 Za preloženie alebo zmenu parametrov služby ETHERNET GATE je Užívateľ povinný zaplatiť cenu v zmysle Cenníka ETHERNET GATE.

2.3.3 Preloženie alebo zmenu parametrov služby ETHERNET GATE je možné vykonať len za predpokladu, že to dovoľujú technické a prevádzkové možnosti Telekomu.

2.3.4 Na preloženie koncového bodu ETHERNET GATE v prípade, že Užívateľ nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných telekomunikačných rozvodov potrebných na jej preloženie a poskytovanie služby ETHERNET GATE, sa primerane vzťahujú ustanovenia v bode 3.1.5.

3 Zmluvný vzťah s Užívateľom služby ETHERNET GATE

3.1 Podmienky poskytovania služby ETHERNET GATE

3.1.1 Telekom poskytuje službu ETHERNET GATE na základe Zmluvy o ETHERNET GATE uzatvorenej s Užívateľom. Telekom a Užívateľ pritom vstupujú do zmluvného vzťahu za podmienok stanovených v Zmluve o ETHERNET GATE, v týchto Obchodných podmienkach, v Cenníku ETHERNET GATE, v Obchodnom zákonníku a v ZEK.

3.1.2 Uzatvorením Zmluvy o ETHERNET GATE sa Telekom zaväzuje zriadiť službu ETHERNET GATE:

a) v priestoroch Slovenského peeringového centra „SIX“, a to za podmienky, že technické podmienky na strane Telekomu vyhovujú zriadeniu služby ETHERNET GATE. Lehota na zriadenie služby ETHERNET GATE sa dohaduje individuálne pri podpise Zmluvy o ETHERNET GATE.

b) v priestoroch zriadenej kolokácie

3.1.3 Zmluvou o ETHERNET GATE sa Telekom zaväzuje Užívateľovi zriadiť službu ETHERNET GATE do priestorov, ku ktorým má Užívateľ právo užívania, a umožniť pripojenie jeho telekomunikačných zariadení ku koncovému bodu ETHERNET GATE.

3.1.4 Užívateľ sa Zmluvou o ETHERNET GATE zaväzuje platiť Telekomu cenu za zriadenie a poskytovanie služby ETHERNET GATE. Podmienkou na uzavretie Zmluvy o ETHERNET GATE je, že Užívateľ požiada o jej uzavretie, pristúpi na tieto Obchodné podmienky, Cenník ETHERNET GATE, predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť záujemcu, jeho fakturačnú adresu, a ďalšie doklady požadované Telekomom, súhlasí so spracúvaním jeho osobných údajov uvedených v návrhu na uzavretie Zmluvy o ETHERNET GATE. Všetky potrebné informácie a dokumenty budú Užívateľovi dostupné prostredníctvom jednotlivých predajcov Telekomu.

3.1.5 V prípade, že Užívateľ služby ETHERNET GATE nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných telekomunikačných rozvodov potrebných na vybudovanie koncového bodu služby ETHERNET GATE, je možné uzavrieť Zmluvu o ETHERNET GATE s Užívateľom len za podmienky, že Užívateľ zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka, resp. správcu, týchto telekomunikačných rozvodov s ich využitím, prípadne súhlas vlastníka nehnuteľnosti s vybudovaním potrebného prípojného telekomunikačného vedenia k priestorom, kde má byť koncový bod ETHERNET GATE vybudovaný. Ak sa na zriadenie koncového bodu ETHERNET GATE bude požadovať aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu, je možné uzatvoriť Zmluvu o ETHERNET GATE za podmienky, že Užívateľ zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka nehnuteľnosti s jeho vybudovaním.

3.1.6 Užívateľ je povinný zabezpečiť priestory uvedené v bode 3.1.5. tak, aby nedošlo k zneužitiu služby. Súčasne je Užívateľ povinný zabezpečiť prístup do uvedených priestorov za účelom servisných zásahov na zariadeniach, ktoré sú vo vlastníctve Telekomu (napr. údržba, rekonfigurácia, porucha a iné), ako aj po ukončení zmluvného vzťahu (zrušení poskytovania služby ETHERNET GATE) umožniť Telekomu odinštalovanie jeho zariadení.

3.1.7 Telekom nezodpovedá za škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve Telekomu a prostredníctvom ktorých je služba ETHERNET GATE poskytovaná.

3.1.8 Zriadenie a poskytovanie služby ETHERNET GATE sa uskutočňuje podľa technických možností Telekomu.

3.2 Práva a povinnosti Užívateľa služby ETHERNET GATE

3.2.1 Užívateľ má právo:

a) na poskytovanie služby ETHERNET GATE v rozsahu, spôsobom a v mieste dohodnutom v Zmluve o ETHERNET GATE a podľa týchto Obchodných podmienok a za cenu podľa Cenníka ETHERNET GATE,



- b) na bezodplatné odstránenie porúch technického alebo prevádzkového charakteru na strane Telekomu, ktoré vznikli na zariadeniach vo vlastníctve Telekomu, okrem porúch, za ktoré zodpovedá Užívateľ v zmysle bodu 7.2 týchto Obchodných podmienok.

3.2.2 Užívateľ je povinný:

- a) užívať službu ETHERNET GATE iba v súlade s príslušnou Zmluvou o ETHERNET GATE a týmito Obchodnými podmienkami,
- b) platiť cenu za zariadenie a používanie služby ETHERNET GATE v súlade so Zmluvou o ETHERNET GATE, týmito Obchodnými podmienkami a Cenníkom ETHERNET GATE,
- c) pri zriaďovaní služby ETHERNET GATE presne označiť a oznámiť Telekomu všetky jemu známe skryté vedenia existujúcich inžinierskych sietí a iné rozvody a zariadenia,
- d) vytvoriť vhodný priestor a zabezpečiť podpornú technologickú infraštruktúru (napájanie, uzemnenie atď.) na umiestnenie a inštaláciu zariadení Telekomu a zabezpečiť ich proti zneužitiu, cudziemu zásahu a odcudzeniu,
- e) pripojiť ku koncovému bodu ETHERNET GATE iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov (napr. zák. č. 264/1999 Z.z. v znení neskorších právnych predpisov),
- f) sledovať svojimi zariadeniami stav prevádzky vlastných ponúkaných služieb, na základe ktorých požiadava Telekom o prispôbenie parametrov služby ETHERNET GATE, definovaných v Špecifikácii ETHERNET GATE (prístupová rýchlosť, atď.),
- g) poskytnúť pracovníkom Telekomu prístup k technickým prostriedkom služby ETHERNET GATE na uskutočnenie potrebných technických úkonov,
- h) poskytnúť súčinnosť pri zriaďovaní služby ETHERNET GATE a pri odstraňovaní vzniknutých porúch,
- i) používať, resp. pripájať, účastníkom NGA PARTNER len také telekomunikačné zariadenia pre službu NGA PARTNER (xDSL modemy), ktorých technickú spôsobilosť schválil TÚ SR, resp. ktoré spĺňajú požiadavky podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov a ktoré otestoval a odporúča Telekom. Zoznam odporučených zariadení bude pravidelne aktualizovaný a dostupný na WEB stránke Telekomu alebo na vyžiadanie u predajcu poskytovateľa (WS KAM).
- j) správať sa v súlade s dobrými mravmi a neporušovať zákonom chránené práva a záujmy Telekomu a tretích osôb,
- k) nahradiť škody vzniknuté na zariadeniach Telekomu alebo v sieti Telekomu, ak neoprávnene zasiahne do telekomunikačných zariadení Telekomu, alebo takýto zásah umožnil tretej osobe hoci aj z nebanlivosti, alebo ktorú spôsobil nesprávnym postupom, manipuláciou a pod.
- l) informovať Telekom o plánovaných činnostiach, výlukách a konfiguračných zmenách, ktoré plánuje vykonávať na rozhraniach poskytovanej služby ETHERNET GATE na národnej Ethernet úrovni prepojenia v Backup zapojení. Povinnosť informovať sa vzťahuje aj na také činnosti, výluky a konfiguračné zmeny, ktoré boli neplánované.
- m) používať službu ETHERNET GATE na národnej Ethernet úrovni prepojenia v zapojení Backup tak, aby bola dodržaná funkcia backup, to znamená, že súčet aktuálne dosahovanej kapacity oboch prístupov nepresiahol rýchlosť podľa objednanej a zriadenej rýchlosti, t.j. nedosahoval Burst.

3.3 Práva a povinnosti Telekomu

3.3.1 Telekom má právo:

- a) na zaplatenie ceny za zariadenie a poskytovanie služby ETHERNET GATE podľa Zmluvy o ETHERNET GATE, týchto Obchodných podmienok a Cenníka ETHERNET GATE,
- b) prerušiť poskytovanie služby ETHERNET GATE na národnej Ethernet úrovni prepojenia v zapojení Backup ak identifikoval alebo mu užívateľ oznámil poruchový stav siete užívateľa, ktorý môže ohroziť funkčnosť VTS Telekom, a to po dobu odstránenia poruchového stavu. Prerušenie poskytovania služby je považované za prerušenie z dôvodov na strane Užívateľa,
- c) na náhradu škody spôsobenej Užívateľom na telekomunikačnom zariadení vo vlastníctve Telekomu,
- d) vykonávať zmeny telekomunikačných zariadení Telekomu, ak ich uzná za nevyhnutné a prípustné,
- e) zhromažďovať a spracúvať údaje o Užívateľovi v súlade s platnými právnymi predpismi SR,
- f) odmietnuť uzavrieť Zmluvu o ETHERNET GATE, ak:
 - i. jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné,
 - ii. Užívateľ nechce pristúpiť na všetky zmluvné podmienky užívania služby ETHERNET GATE alebo nepredloží všetky dokumenty vyžadované Telekomom na uzatvorenie Zmluvy o ETHERNET GATE, alebo
 - iii. sa možno najmä s ohľadom na predchádzajúce skúsenosti odôvodnene domnievať, že Užívateľ nebude dodržiavať niektoré z podmienok stanovených v Zmluve o ETHERNET GATE, týchto Obchodných podmienkach alebo v Cenníku ETHERNET GATE, a to najmä preto, že je dlžníkom Telekomu alebo iného telekomunikačného podniku alebo ak Telekom už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu,



- g) dočasne prerušiť poskytovanie služby ETHERNET GATE s Užívateľom najmä z dôvodu:
 - i. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu,
 - ii. nezaplatenia splatnej ceny ani do 45 dní po dni splatnosti, a to až do zaplatenia alebo do zániku Zmluvy o ETHERNET GATE,
 - iii. plánovaného prerušenia prevádzky, vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných zariadení (pozri bod 8.2),
- h) odstúpiť od Zmluvy o ETHERNET GATE s Užívateľom a zrušiť poskytovanie služby ETHERNET GATE z dôvodu:
 - i. poskytnutia nepravdivých údajov v Zmluve o ETHERNET GATE, alebo
 - ii. ak Užívateľ pripojí telekomunikačné zariadenia v rozpore s podmienkami poskytovania služby ETHERNET GATE a s právnymi predpismi a ani na výzvu Telekomu ich neodpojí.

3.3.2 Telekom je povinný:

- a) zriadiť službu ETHERNET GATE v mieste a s parametrami, ktoré uvedie Užívateľ v Zmluve o ETHERNET GATE,
- b) predkladať Užívateľovi faktúru za poskytovanú službu ETHERNET GATE, a to do 15 dňa nasledujúceho mesiaca,
- c) vopred a včas, aspoň 5 pracovných dní pred plánovaným zásahom oznámiť Užívateľom buď priamo, alebo iným vhodným spôsobom obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravdivosti v poskytovaní služby ETHERNET GATE. Táto povinnosť sa nevzťahuje na čas mimoriadnej situácie (napr. havárie, živelné pohromy, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, epidémie, branná pohotovosť štátu),
- d) odstrániť poruchy vyplývajúce z poskytovania služby ETHERNET GATE na telekomunikačných zariadeniach, ktoré sú vo vlastníctve Telekomu.

3.4 Uzatvorenie zmluvy

- 3.4.1 V prípade, že zriadenie služby ETHERNET GATE je možné tak, ako sa v návrhu na uzavretie Zmluvy o ETHERNET GATE vyžadovalo, Telekom akceptuje Zmluvu o ETHERNET GATE. Žiadateľ je viazaný svojím návrhom na uzavretie zmluvy predloženým Telekomu počas lehoty 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia Telekomu, ak nebolo dohodnuté inak.
- 3.4.2 K uzatvoreniu písomnej Zmluvy o ETHERNET GATE dochádza dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami, prípadne oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 3.4.3 Zmluva o ETHERNET GATE môže byť uzavretá súčasne len s jedným Užívateľom.
- 3.4.4 Zmluva o ETHERNET GATE sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v Zmluve o ETHERNET GATE nie je uvedené inak.
- 3.4.5 Zmluvu o ETHERNET GATE podpisuje priamo Užívateľ alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s osvedčeným podpisom splnomocniteľa. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom alebo osvedčenou kópiou príslušného rozhodnutia alebo osvedčenia štátneho alebo iného povereného orgánu. U právnickej osoby podpisuje Zmluvu o ETHERNET GATE jej štatutárny zástupca právoplatne zapísaný do príslušného obchodného alebo iného zákonom určeného registra alebo inej osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené. Podpis štatutárneho zástupcu na plnomocenstve musí byť úradne overený.
- 3.4.6 Telekom má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy o ETHERNET GATE s konkrétnym Užívateľom, ak tento nechce pristúpiť na všetky zmluvné podmienky užívania služby a ak nepredloží všetky doklady požadované Telekomom na jej uzavretie. Telekom má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy o ETHERNET GATE tiež v prípade, ak záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať všetky podmienky stanovené v Obchodných podmienkach a v Zmluve o ETHERNET GATE, lebo je dlžníkom Telekomu alebo iného telekomunikačného podniku alebo ak Telekom už predtým odstúpil od Zmluvy o ETHERNET GATE alebo uvedenú Zmluvu z tohto dôvodu vypovedal.
- 3.4.7 Telekom má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy o ETHERNET GATE tiež v prípade, ak je zriadenie a poskytovanie služby ETHERNET GATE v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné alebo ak záujemca nezabezpečí potrebný súhlas v zmysle bodu 3.1.5. ST tieto skutočnosti oznámi Užívateľovi v lehote do 15 kalendárnych dní od doručenia návrhu na uzavretie Zmluvy o ETHERNET GATE.

3.5 Zmena predmetu zmluvy

- 3.5.1 Zmluvu o ETHERNET GATE je možné meniť len na základe dohody oboch zmluvných strán formou písomného Dodatku k Zmluve o ETHERNET GATE.
- 3.5.2 Písomná forma Dodatku k Zmluve o ETHERNET GATE sa nevyžaduje v prípade uzatvárania dodatkov upravujúcich zmenu Obchodných podmienok alebo zmenu Cenníka ETHERNET GATE zo strany Telekomu. V takomto prípade je Dodatok k Zmluve o ETHERNET GATE s Užívateľom platne uzavretý okamihom nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny pri splnení podmienok upravených v bode 11.2.

3.6 Zánik zmluvy



- 3.6.1 Zmluva o ETHERNET GATE zaniká:
- uplynutím doby, na ktorú bola zmluva uzavretá
 - písomnou dohodou oboch zmluvných strán
 - výpoveďou
 - odstúpením
 - smrťou alebo zánikom Telekomu alebo Užívateľa
- 3.6.2 Ak bola Zmluva o ETHERNET GATE uzavretá na dobu určitú, zaniká uplynutím tejto doby, resp. dňom určeným v Zmluve o ETHERNET GATE.
- 3.6.3 Zmluvu o ETHERNET GATE uzavretú na dobu neurčitú môže Užívateľ vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez udania dôvodu.
- 3.6.4 Telekom je oprávnený vypovedať Zmluvu o ETHERNET GATE bez ohľadu na to, či bola uzavretá na dobu určitú alebo dobu neurčitú:
- ak Telekom ďalej nemôže poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby
 - z dôvodu modernizácie VTS Telekom a verejných telekomunikačných služieb, s ktorými je spojené poskytovanie služby ETHERNET GATE podľa uzavretej Zmluvy o ETHERNET GATE
- 3.6.5 Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany a uplynie posledným dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 3.6.6 V prípade, že Užívateľ vypovie Zmluvu o ETHERNET GATE pred dňom zriadenia služby ETHERNET GATE, je Užívateľ povinný zaplatiť Telekomu všetky náklady vzniknuté v súvislosti so zriadením služby.
- 3.6.7 Telekom aj Užívateľ sú oprávnení odstúpiť od Zmluvy o ETHERNET GATE v prípadoch stanovených Zmluvou o ETHERNET GATE, Obchodnými podmienkami alebo v prípade, že druhá zmluvná strana porušila podstatným spôsobom ktorúkoľvek povinnosť podľa Zmluvy o ETHERNET GATE alebo všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 3.6.8 Užívateľ môže odstúpiť od Zmluvy o ETHERNET GATE najmä, ak Telekom :
- opakovane neposkytuje verejnú službu podľa Zmluvy o ETHERNET GATE, alebo ju poskytuje s podstatnými vadami, alebo
 - opakovane neodstráni reklamovanú vadu služby ETHERNET GATE v určenom čase.
- 3.6.9 Telekom je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o ETHERNET GATE najmä, ak:
- Užívateľ neoprávnene zasiahne do telekomunikačného zariadenia Telekomu, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
 - Užívateľ nezaplatil splatnú cenu za poskytnuté alebo požadované služby ani do 45 dní po dni splatnosti,
 - ak Užívateľ pripojí koncové telekomunikačné zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov (napr. zák. č. 264/1999 Z.z. v znení neskorších právnych predpisov),
 - ak Užívateľ používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje Telekomu kontrolu jej používania,
 - bolo rozhodnuté o zrušení poskytovania služby ETHERNET GATE. Písomné oznámenie o zrušení služby je Telekom povinný zaslať Užívateľovi najneskôr 60 dní pred dňom zrušenia služby. K zániku Zmluvy o ETHERNET GATE dochádza v takom prípade ku dňu účinnosti zrušenia služby ETHERNET GATE,
 - služba ETHERNET GATE alebo jej časť poskytovaná podľa Zmluvy o ETHERNET GATE a týchto Obchodných podmienok bude používaná v rozpore s účelom tejto služby,
 - sa údaje uvedené Užívateľom v Zmluve o ETHERNET GATE dodatočne preukážu ako nepravdivé, čo by mohlo mať za následok vznik ujmy,
 - je Užívateľ insolventný, najmä ak bol na majetok Užívateľa podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, ak bola na Užívateľa uvalená nútená správa podľa osobitných predpisov alebo ak Užívateľ vstúpil do likvidácie,
 - bude ktorákoľvek služba alebo jej časť poskytovaná podľa Zmluvy o ETHERNET GATE a týchto Obchodných podmienok čo len čiastočne zneužitá na porušovanie zákona o elektronických komunikáciách, vydaných všeobecných povolení Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov. Telekom nezodpovedá za žiadnu škodu spôsobenú prerušením poskytovania akejkoľvek služby alebo jej časti na základe odstúpenia od Zmluvy o ETHERNET GATE podľa predchádzajúcej vety.
- 3.6.10 Odstúpením od Zmluvy o ETHERNET GATE zmluva zaniká. Odstúpenie nadobúda účinnosť posledným dňom mesiaca, v ktorom je v súlade s týmito Obchodnými podmienkami prejav vôle oprávnenej strany odstúpiť od zmluvy doručený druhej strane; po tejto dobe nemožno účinky odstúpenia od zmluvy odvolať alebo zmeniť bez súhlasu druhej strany.
- 3.6.11 Smrťou fyzickej osoby, ktorá je Užívateľom, alebo vyhlásením takejto fyzickej osoby za mŕtvu zaniká Zmluva o ETHERNET GATE. Zmluva o ETHERNET GATE taktiež zaniká zánikom právnickej osoby, ktorá bola Užívateľom.
- 3.6.12 Telekom je oprávnený okamžite, ako sa dozvedel o skutočnosti, že Užívateľ zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol, zastaviť poskytovanie služby ETHERNET GATE.

4 Cena a platobné podmienky



- 4.1 Sadzby cien za poskytnutú alebo požadovanú službu ETHERNET GATE a súvisiace činnosti vrátane zliav, príplatkov a bezplatne poskytovaných služieb, ako aj podmienky, za ktorých sa sadzby uplatňujú, sú uvedené a Užívateľovi účtované vo výške a spôsobom stanoveným Cenníkom ETHERNET GATE, ak nie je v Zmluve o ETHERNET GATE dohodnuté inak.
- 4.2 Telekom si vyhradzuje právo zmeny štruktúry a výšky ceny určenej v Cenníku ETHERNET GATE. Každá takáto zmena Cenníka ETHERNET GATE, súvisiaca hlavne so zmenou rozsahu poskytovanej služby, so zvýšením kvality služby alebo nárastom miery inflácie, prípadne s nárastom cien vstupov, bude Užívateľovi písomne oznámená najneskôr jeden kalendárny mesiac pred dňom nadobudnutia jeho platnosti.
- 4.3 Telekom má právo požadovať vopred platbu za požadované alebo poskytované služby.
- 4.4 Všetky ceny za poskytnuté alebo požadované služby a ostatné činnosti vrátane ceny za poskytnutie služby ETHERNET GATE sú Užívateľovi vyúčtované spravidla mesačne, faktúrou. Fakturačným obdobím sa rozumie spravidla jeden kalendárny mesiac, ak nie je v Zmluve o ETHERNET GATE alebo Cenníku ETHERNET GATE dohodnuté inak. Deň vzniku daňovej povinnosti je deň dodania služby podľa platného zákona o DPH. Telekom má právo dodatočne fakturovať verejné služby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za obdobie, v ktorom boli poskytnuté.
- 4.5 Pri prerušení poskytovania služby, ak Užívateľ za toto prerušenie nezodpovedá, znižuje sa mesačná cena za prístupovú rýchlosť o alikvotnú časť. Spôsob výpočtu alikvotnej časti ceny upravuje Cenník ETHERNET GATE. Podmienkou je, že Užívateľ včas ohlásí poruchu v príslušnej ohlasovni porúch.
- 4.6 Užívateľ je povinný platiť splatné sumy za poskytnuté alebo požadované služby v lehote splatnosti, ktorá je uvedená v príslušnej faktúre.
- 4.7 V prípade neuhradenia splatnej dlžnej čiastky za poskytnuté alebo požadované služby je Telekom oprávnený účtovať Užívateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý začatý kalendárny deň omeškania.
- 4.8 Poskytovanie služby ETHERNET GATE podlieha dani z pridanej hodnoty vo výške stanovenej príslušnými právnymi predpismi.
- 4.9 Užívateľ môže v Zmluve o ETHERNET GATE splnomocniť osobu, ktorá bude oprávnená v jeho mene preberať všetky písomnosti, vyúčtovania a upomienky určené Užívateľovi zasielané na adresu určenú v Zmluve o ETHERNET GATE (ďalej len „adresát“). 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 Telekomu.
- 4.10 Ak žiadateľ odstúpi od návrhu na uzatvorenie zmluvy (v lehote podľa bodu 3.4.2) a Telekom už začal práce spojené so zriadením, je žiadateľ povinný uhradiť Telekomu všetky náklady spojené s budovaním služby ETHERNET GATE ku dňu odstúpenia od návrhu na uzatvorenie zmluvy.

5 Ochrana dôverných informácií

- 5.1 Zmluvné strany považujú za dôverné všetky informácie o druhej zmluvnej strane, ktoré vyplývajú z uzatvorenej Zmluvy o ETHERNET GATE, a tieto informácie nesprístupnia tretej osobe bez písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. Zmluvu o ETHERNET GATE považujú obidve zmluvné strany za ich obchodné tajomstvo. Záväzok o mlčanlivosti platí počas platnosti Zmluvy o ETHERNET GATE a ďalej po dobu 3 rokov po ukončení platnosti Zmluvy o ETHERNET GATE.
- 5.2 Záväzok mlčanlivosti sa nevzťahuje na:
- a) informáciu o tom, že medzi stranami bola uzavretá Zmluva o ETHERNET GATE,
 - b) informácie, ktoré sú alebo sa stanú verejne dostupné bez porušenia záväzku mlčanlivosti,
 - c) informácie, ktoré si vyžiadali súdy, správne orgány, orgány činné v trestnom konaní, audítori na zákonom stanovené účely alebo nezávislí poradcovia zmluvných strán pri dodržaní podmienok na ochranu dôverných informácií stanovených týmito Obchodnými podmienkami.
- 5.3 Porušenie povinností stanovených v tomto článku je považované za podstatné porušenie Zmluvy o ETHERNET GATE.

6 Ochrana osobných údajov

- 6.1 Súčasťou návrhu na uzavretie Zmluvy o ETHERNET GATE je súhlas žiadateľa so spracúvaním jeho osobných údajov v zmysle predpisov o ochrane osobných údajov.
- 6.2 Telekom je oprávnený spracúvať osobné údaje súvisiace s poskytovaním služby ETHERNET GATE o žiadateľovi, Užívateľovi, adresátovi nevyhnutné na jeho evidenciu v informačnom systéme používať a poskytnúť ich tretím stranám na účely prevádzkovania verejnej telekomunikačnej siete alebo prepojenia sietí alebo prístupu k sieti.
- 6.3 Ak sa Telekom a Užívateľ nedohodnú inak, Užívateľ súhlasí s uvedením svojho mena a priezviska alebo obchodného mena v referenčnom liste Telekomu.

7 Rozsah zodpovednosti zmluvných strán



7.1 Rozsah zodpovednosti Telekomu

- 7.1.1 Telekom zodpovedá Užívateľovi za škody, ktoré mu Telekom spôsobil zavineným porušením povinností vyplývajúcich mu zo Zmluvy o ETHERNET GATE a z týchto Obchodných podmienok v rozsahu a spôsobom upraveným v Zmluve o ETHERNET GATE, Obchodných podmienkach a Cenníku ETHERNET GATE.
- 7.1.2 Zodpovednosť Telekomu za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia alebo vadného poskytnutia služby je obmedzená na povinnosť vrátiť alikvotnú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú službu, resp. pomerne znížiť cenu za prístupovú rýchlosť za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo vadného poskytnutia služby, a to podľa Cenníka ETHERNET GATE. ST nie je povinný nahradiť Užívateľovi škody prevyšujúce výšku ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú službu.
- 7.1.3 Telekom má povinnosť v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, uhradiť Užívateľovi škodu v rozsahu určenom v tejto časti Obchodných podmienok, nie však ušlý zisk.
- 7.1.4 Škoda sa uhrádza v peniazoch; ak sa však strany dohodnú a ak je to možné a účelné, Telekom nahradí škodu uvedením do predošlého stavu.
- 7.1.5 Telekom nezodpovedá za škody :
- a) vzniknuté Užívateľovi v dôsledku rozhodnutia Telekomu o prerušení alebo zastavení poskytovania služby, zmeny rozsahu, alebo kvality poskytovanej služby ETHERNET GATE v zmysle týchto Obchodných podmienok, ak mu takáto zmena bola v zmysle týchto Obchodných podmienok riadne oznámená,
 - b) spôsobené Užívateľovi zariadením vo vlastníctve Telekomu, prostredníctvom ktorého je táto služba poskytovaná, za predpokladu, že škoda nebola spôsobená zavinením zo strany Telekomu
 - c) vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve Telekomu a prostredníctvom ktorých je služba ETHERNET GATE poskytovaná na základe súhlasu vlastníka (pozri bod 3.1.5),
 - d) ktoré vznikli z dôvodu poruchy technických zariadení Užívateľa,
 - e) ktoré vznikli Užívateľovi a súvisia s obsahom prepravovaných správ,
 - f) ak bolo nesplnenie povinností Telekomu spôsobené konaním Užívateľa alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bol Užívateľ povinný,
 - g) ktoré boli spôsobené zanedbaním povinnosti Užívateľa stanovenej právnymi predpismi vydanými na predchádzanie vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.
- 7.1.6 Telekom nezodpovedá za vznik porúch, ktoré vznikli následkom neodborného alebo neoprávneného zaobchádzania Užívateľa alebo inými osobami so zariadeniami Telekomu umiestnenými v objektoch užívaných Užívateľom. Inou osobou sa rozumie osoba, ktorá nepatrí k zamestnancom Užívateľa ani Telekomu a nie je v zmluvnom vzťahu s Telekomom z hľadiska servisu či opráv zariadení Telekomu.
- 7.1.7 Telekom nezodpovedá za obsah prenášaných správ.
- 7.1.8 Telekom nenesie pri zriaďovaní služby ETHERNET GATE zodpovednosť za nesplnenie dodacej lehoty v prípade, že Užívateľ včas a v požadovanej kvalite nedodal podklady nutné na zriadenie služby ETHERNET GATE, prípadne ak Užívateľ neprejavil potrebnú súčinnosť pri zriaďovaní služby.
- 7.1.9 Telekom 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.
- 7.1.10 Telekom nezodpovedá za rozsah a kvalitu poskytovanej služby NGA PARTNER v prípade, že Užívateľ pripojí telekomunikačné zariadenie pre službu NGA PARTNER ku koncovému bodu NGA PARTNER, ktoré nie je v súlade s technickým odporúčením, ktoré vydal Telekom na pripojenie do siete VTS Telekom. Aktuálny zoznam odporúčených koncových telekomunikačných zariadení je dostupný na webovej stránke Telekomu alebo na vyžiadanie u predajcu poskytovateľa (WS KAM).

7.2 Rozsah zodpovednosti Užívateľa služby ETHERNET GATE

- 7.2.1 Užívateľ, ktorý neoprávnene využíva službu ETHERNET GATE alebo zariadenia Telekomu, je povinný zaplatiť všetky úhrady za čas neoprávneného využívania služby alebo zariadenia.
- 7.2.2 Podľa § 66 ods. 1 zákona o elektronických komunikáciách Užívateľ zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil Telekomu tým, že si nepočínal tak, aby svojou činnosťou nepoškodzoval vedenia a nerušil prevádzku sietí, služieb a neoprávnene nezasahoval do poskytovania služieb.
- 7.2.3 Užívateľ zodpovedá podľa všeobecne záväzných právnych predpisov za škodu, ktorá vznikne Telekomu na zariadeniach Telekomu, ako aj za iné škody, ktoré Užívateľ spôsobí Telekomu.
- 7.2.4 Telekom nemá nárok na náhradu škody, ak bolo nesplnenie povinností Užívateľa spôsobené konaním Telekomu alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bol Telekom povinný. Telekom nemá nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinnosti ustanovenej právnymi predpismi vydanými na predchádzanie vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.



- 7.2.5 Škoda sa uhrádza v peniazoch; ak sa však strany dohodnú a ak je to možné a účelné, Užívateľ nahradí škodu uvedením do predošlého stavu.
- 7.2.6 Ak Užívateľ odmietne prevziať službu po jej zriadení alebo odmietne poskytnúť súčinnosť pri jej zriadení alebo opravách, je povinný bezodkladne uhradiť Telekomu skutočne vynaložené náklady spojené so zriadením služby, resp. s opravou, ktoré vyčíslil Telekom. Ak Užívateľ ani do 3 mesiacov odo dňa riadne ponúknutého plnenia nezaplatí vynaložené náklady Telekomu, je povinný zaplatiť úrok z omeškania vo výške 0,05 % za každý deň omeškania.
- 7.2.7 V ostatnom sa na zodpovednosť Užívateľa voči Telekomu vzťahujú príslušné ustanovenia zákona o elektronických komunikáciách a Obchodného zákonníka.
- 7.2.8 Užívateľ je povinný písomne oznámiť Telekomu všetky zmeny svojho právneho postavenia vrátane zmien názvu a sídla firmy, prípadne aj iné zmeny, ktoré majú vplyv na poskytovanie služby ETHERNET GATE.

8 Reklamačný poriadok a odstraňovanie porúch

8.1 Reklamačný poriadok

- 8.1.1 Užívateľ má právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytovanú alebo požadovanú službu ETHERNET GATE alebo vo veci kvality poskytnutej služby ETHERNET GATE.
- 8.1.2 Reklamáciu vo veci správnosti úhrady je Užívateľ oprávnený uplatniť písomnou formou osobne predajcovi Telekomu alebo prostredníctvom pošty na adresu sídla Telekomu v lehote 30 dní odo dňa splatnosti reklamovaného vyúčtovania.
- 8.1.3 Reklamáciu na kvalitu poskytnutej služby ETHERNET GATE je Užívateľ oprávnený uplatniť písomnou formou osobne predajcovi Telekomu alebo prostredníctvom pošty na adresu sídla Telekomu, a to v lehote 30 dní odo dňa poskytnutia reklamovanej služby.
- 8.1.4 Reklamáciu Užívateľa vo veci správnosti úhrady alebo kvality poskytnutej služby uplatnenú po uplynutí lehoty určenej v predchádzajúcich bodoch Telekom neuzná.
- 8.1.5 Reklamácia vo veci prešetrenia správnosti úhrady alebo kvality poskytnutej služby ETHERNET GATE nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté alebo požadované služby.
- 8.1.6 Telekom písomne oznámi Užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie do 30 dní odo dňa jej doručenia. V prípade, že nebude možné vybaviť reklamáciu do 30 dní odo dňa jej doručenia, Telekom písomne oznámi Užívateľovi dôvody a náhradný termín, kedy bude Užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie oznámený, inak sa reklamácia považuje za uznanú.

8.2 Odstraňovanie porúch

- 8.2.1 Telekom vykonáva kontrolu a údržbu svojho technického zariadenia určeného na zabezpečenie poskytovania služby.
- 8.2.2 Telekom sa zaväzuje odstrániť na vlastné náklady poruchy v poskytovaní služby v rámci ním prevádzkovanej telekomunikačnej siete, ktoré zavinil.
- 8.2.3 Užívateľ zabezpečí, na základe predošlého dohovoru, aby bol v mieste servisného zásahu zaistený vstup do objektu pre servisnú skupinu a prípadne aj kvalifikovaná obsluha poverená Užívateľom na zaistenie nutnej súčinnosti a spolupráce.
- 8.2.4 Telekom je povinný oznámiť najneskôr 5 pracovných dní vopred Užívateľovi plánované obmedzenie alebo prerušenie poskytovania služby ETHERNET GATE.
- 8.2.5 V prípade, keď Užívateľ zistí, že porucha nastala pri poskytovaní služby ETHERNET GATE, hlásenie o poruche služby ETHERNET GATE oznamuje telefonicky na telefónne číslo 0800 123 369. Informácia Užívateľa (hlásenie) o poruche musí obsahovať:
- a) meno Užívateľa, resp. obchodný názov spoločnosti,
 - b) telefónne číslo Užívateľa alebo meno a priezvisko osoby konajúcej v mene Užívateľa a jeho telefónne číslo,
 - c) číslo prístupu,
 - d) popis poruchy,
 - e) čas vzniku poruchy (hodina, minúta),
 - f) meno oprávnenej osoby Užívateľa, ktorá sprístupní vstup do objektu, v ktorom sú umiestnené telekomunikačné zariadenia Telekomu.
- 8.2.6 Ak nie je možné poruchu odstrániť z pracoviska Telekomu pomocou obsluhy Užívateľa, poverené pracovisko Telekomu zorganizuje na opravu poruchy servisný zásah, ktorý vykonáva servisná skupina Telekomu.
- 8.2.7 Za začiatok poruchy je považovaný okamih ohlásenia poruchy Užívateľom.
- 8.2.8 Za koniec poruchy je považovaný okamih obnovenia služby ETHERNET GATE. Koniec poruchy bude oznámený Užívateľovi telefonicky alebo inou formou, na ktorej sa obidve strany dohodnú. Oznámenie o obnovení služby ETHERNET GATE (konci poruchy) bude obsahovať nasledujúce údaje:
- a) číslo prístupu,
 - b) čas ukončenia poruchy (hodina, minúta),
 - c) čas ohlásenia poruchy,



- d) meno a priezvisko osoby u Telekomu, ktorá poruchu odhlásila,
- e) príčinu poruchy.

- 8.2.9 Prerušenie napájania akéhokoľvek zariadenia Telekomu umiestneného v objekte užívanom Užívateľom nie je považované za poruchu v zmysle Zmluvy o ETHERNET GATE, resp. týchto Obchodných podmienok.
- 8.2.10 Pokiaľ Užívateľ nezaistí na účely servisného zásahu sprístupnenie všetkých priestorov a miestností objektu, kde sa zariadenie nachádza, čas, ktorý plynie počas čakania servisnej skupiny Telekomu na sprístupnenie týchto priestorov, sa nezapočítava do doby trvania poruchy.
- 8.2.11 Za poruchu služby sa nepovažuje jej prerušenie na základe rozhodnutia Telekomu o zastavení, resp. prerušení, poskytovania služby ETHERNET GATE.
- 8.2.12 Telekom je povinný podať Užívateľovi na jeho žiadosť priebežné informácie o postupe odstraňovania závady.
- 8.2.13 Ak nie je možné používať službu ETHERNET GATE pre poruchu v celom rozsahu poskytovanej služby ETHERNET GATE alebo v časti (Čiastočná porucha ETHERNET GATE), za ktoré zodpovedá Telekom a ktoré Užívateľ riadne ohlásil, má Užívateľ právo na vrátenie alikvotnej čiastky z ceny podľa Cenníka ETHERNET GATE, ak porucha trvala nepretržite aspoň tri hodiny. Toto právo zaniká, ak nebolo uplatnené do 3 mesiacov od vzniku poruchy. Za dobu trvania poruchy sa považuje čas od ohlásenia poruchy do okamihu, keď je obnovené poskytovanie služby v rozsahu a kvalite stanovenej v Zmluve o ETHERNET GATE.

9 Doručovanie písomností

- 9.1 Písomnosti, ktoré sú Telekom alebo Užívateľ povinné doručiť druhej strane na základe Zmluvy o ETHERNET GATE, Obchodných podmienok alebo zákona o elektronických komunikáciách, sú zmluvné strany povinné doručovať osobne predajcovi Telekomu alebo prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v príslušnej Zmluve o ETHERNET GATE.
- 9.2 Po uzavretí Zmluvy o ETHERNET GATE je Užívateľ povinný písomne oznámiť Telekomu každú zmenu adresy na doručovanie. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene adresy Telekomu sa za adresu určenú na doručovanie považuje adresa, ktorá bola Telekomom oznámená ako posledná. V prípade dlhodobej neprítomnosti Užívateľa na adrese určenej na doručovanie (viac ako 1 mesiac) je Užívateľ povinný písomne Telekomu túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre Užívateľa.
- 9.3 V prípade, že Užívateľ v Zmluve o ETHERNET GATE určí tretiu osobu na preberanie písomností, výúčtovaní a upomienok (tzv. „adresáta“), nastávajú účinky doručenia Užívateľovi okamihom ich doručenia na určenú adresu adresáta. Každá zmena v súvislosti s odvolaním alebo zmenou adresáta sa stáva voči Telekomu účinnou ku dňu, keď bolo Telekomu doručené oznámenie o takomto odvolaní alebo zmene.
- 9.4 V prípade písomností zasielaných prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Zmluve o ETHERNET GATE ako doručené listové zásielky s doručenkou sa na účely týchto Obchodných podmienok považujú tieto písomnosti za doručené Užívateľovi (resp. adresátovi) tiež, ak:
- a) prijímateľ odoprel prijatie zásielky,
 - b) zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote, alebo
 - c) nebolo možné Užívateľa, resp. splnomocnenú osobu, na adrese uvedenej v Zmluve o ETHERNET GATE zastihnúť a doposlanie, resp. náhradné doručenie, nie je možné.

10 Príslušné právo a rozhodovanie sporov

- 10.1 Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy o ETHERNET GATE a týchto Obchodných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Užívateľ je cudzincom.
- 10.2 V prípade sporu je daná príslušnosť súdu podľa Občianskeho súdneho poriadku, pričom miestne príslušný súd je určený podľa sídla odporcu.
- 10.3 Vzťahy medzi Užívateľom a Telekomom, ktoré nie sú upravené v Zmluve o ETHERNET GATE, v týchto Obchodných podmienkach, Cenníku ETHERNET GATE a v zákone o elektronických komunikáciách, sa riadia Obchodným zákonníkom.

11 Osobitné ustanovenia

- 11.1 Telekom si vyhradzuje právo zmeniť tieto Obchodné podmienky a Cenník ETHERNET GATE.
- 11.2 Telekom je o zmene Obchodných podmienok alebo Cenníka ETHERNET GATE povinný upovedomiť Užívateľa, a to najneskôr 45 kalendárnych dní pred dňom nadobudnutia účinnosti zmeny Obchodných podmienok alebo Cenníka ETHERNET GATE. Po doručení príslušného upovedomenia o zmene Obchodných podmienok alebo Cenníka ETHERNET GATE má Užívateľ právo od Zmluvy o ETHERNET GATE z tohto dôvodu odstúpiť, najneskôr však v lehote do 10 dní pred



dňom nadobudnutia účinnosti konkrétnej zmeny Obchodných podmienok alebo Cenníka ETHERNET GATE. Odstúpenie je v takomto prípade účinné dňom nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Obchodných podmienok alebo Cenníka ETHERNET GATE.

- 11.3 Telekom si vyhradzuje právo dočasne zmeniť Cenník ETHERNET GATE na určitú, vopred stanovenú dobu za podmienky, že takáto zmena je na prospech Užívateľov služby ETHERNET GATE (tzv. akcie). V takomto prípade neplatia ustanovenia odseku 11.2 tejto časti a postačuje, ak Telekom o tejto zmene upovedomí Užívateľov prostredníctvom masovokomunikačných prostriedkov alebo iným vhodným spôsobom 45 dní pred dátumom nadobudnutia účinnosti dočasnej zmeny Cenníka ETHERNET GATE.
- 11.4 Akákoľvek komunikácia, týkajúca sa Zmluvy o ETHERNET GATE, ktorá môže mať v budúcnosti vplyv na posudzovanie spôsobu a rozsahu plnenia Zmluvy, musí byť vedená v písomnej forme. Jednostranné akty zmluvných strán, pri ktorých nebola dodržaná požadovaná písomná forma, sú pre druhú stranu nezáväzné.