



Príloha 3 - Obchodné podmienky na poskytovanie služby Metallic Partner

OBSAH

Obsah

1) VŠEOBECNÉ USTANOVENIA	3
2) ZÁKLADNÉ POJMY	3
3) PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽBY METALLIC PARTNER	5
4) ZMLUVNÝ VZŤAH S UŽÍVATEĽOM SLUŽBY METALLIC PARTNER.....	6
5) ČLÁNOK II. ZMLUVA O PRÍSTUPE METALLIC PARTNER.....	8
6) ČLÁNOK III. PRÁVA A POVINNOSTI UŽÍVATEĽA PRÍSTUPU METALLIC PARTNER.....	11
7) ČLÁNOK IV. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA	12
8) ČASŤ IV. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY	12
9) ČASŤ V. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ.....	13
10) ČASŤ VI. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV	14
11) ČASŤ VII. ROZSAH ZODPOVEDNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN.....	14
12) ČLÁNOK II. ROZSAH ZODPOVEDNOSTI UŽÍVATEĽA SLUŽBY METALLIC PARTNER.....	15
13) ČASŤ VIII. REKLAMAČNÝ PORIADOK A ODSTRAŇOVANIE PORÚCH.....	15
14) ČASŤ IX. DORUČOVANIE PÍSOMNOSTÍ	17
15) ČASŤ X. PRÍSLUŠNÉ PRÁVO A ROZHODOVANIE SPOROV	17
16) ČASŤ XI. 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 METALLIC PARTNER (ďalej len „Obchodné podmienky METALLIC PARTNER“).

2) Základné pojmy

Pre účely týchto Obchodných podmienok METALLIC PARTNER sa rozumie:

- 2.1. „Služba METALLIC PARTNER“ - je služba umožňujúca užívateľovi prístup k širokopásmovým službám podľa § 2 ods.8 zákona č. 452/2021Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej len „ZEK“), pomocou technológie xDSL 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 poskytovaná 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 METALLIC PARTNER, predmetom ktorej je úprava základných technických, organizačných, obchodných a zmluvných podmienok poskytovania služby METALLIC 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 METALLIC PARTNER, a to predložením návrhu Rámcovej zmluvy o METALLIC PARTNER na základe vyplneného a podpísaného návrhu zmluvy „Rámcová zmluva o METALLIC 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. „Prípojné vedenie“ je vedenie v elektronickej komunikačnej sieti Telekomu ukončené v koncovom bode siete Telekomu.
- 2.8. „Prístup METALLIC PARTNER“ je prípojné vedenie, prostredníctvom ktorého poskytuje Telekom užívateľovi službu METALLIC PARTNER.
- 2.9. „Koncový bod siete Telekomu“ je rozhranie definované v Cenníku METALLIC PARTNER, ktorým je v závislosti od programu služby METALLIC PARTNER aktivovanom na konkrétnom prístupe METALLIC PARTNER buď
- a) fyzický bod, štandardné sieťové ukončenie verejnej elektronickej komunikačnej siete Telekomu na strane užívateľa, na ktoré sa pripája splitter a následne na výstupný port splitteru - rozhranie U-R2 sa pripája telekomunikačné zariadenie - xDSL modem; alebo
 - b) Home Access Gateway (HAG) - je telekomunikačné zariadenie typu - xDSL router.



- 2.10. "Splitter" je frekvenčná výhybka oddelujúca frekvenčné pásmo pre prenos dátového signálu od frekvenčného pásma pre prenos analógového alebo ISDN BRA signálu na jednom prípojnóm vedení. Splitter nie je súčasťou koncového bodu siete Telekomu.
- 2.11. „Kontaktná osoba pre službu METALLIC PARTNER“ je predajca poskytovateľa (WS KAM).
- 2.12. „Cenník Telekomu na poskytovanie služby METALLIC PARTNER“ je dokument, ktorý definuje niektoré podmienky poskytovania služby METALLIC PARTNER, upravuje sadzby cien za zriadenie a poskytovanie služby METALLIC PARTNER a činnosti vykonávané v súvislosti so službou METALLIC PARTNER, ako aj podmienky, za ktorých sa tieto ceny uplatňujú (ďalej len „Cenník METALLIC PARTNER“).
- 2.13. "Porucha služby METALLIC PARTNER" je stav, ktorý znemožňuje používanie služby METALLIC PARTNER v plnom rozsahu a/alebo v kvalite stanovenej v technických podmienkach poskytovania služby METALLIC PARTNER vzťahujúcich sa k dotknutému prístupu METALLIC PARTNER. Na obnovenie prevádzkového stavu je nutné vykonať oprávnený technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.
- 2.14. "Ohlasovňa porúch" – je kontaktné miesto poskytovateľa pre prijímanie poruchových hlásení od jednotlivých užívateľov služby METALLIC PARTNER a koordinuje aktivity smerujúce k odstráneniu porúch.
- 2.15. "xDSL modem" je telekomunikačné zariadenie, ktoré umožňuje účastníkovi užívateľa využívanie širokopásmových telekomunikačných služieb.
- 2.16. "Rámcová zmluva o METALLIC PARTNER" je dokument definujúci základné obchodné, organizačné, technické, účtovné a iné podmienky poskytovania služby METALLIC PARTNER uzatvorený v písomnej forme medzi Telekomom a užívateľom, ktorého neoddeliteľnou súčasťou sú Obchodné podmienky METALLIC PARTNER, Cenník METALLIC PARTNER a iné prílohy podľa dohody poskytovateľa a užívateľa. Podmienky poskytovania služby METALLIC PARTNER upravené v Rámcovej zmluve o METALLIC PARTNER sa vzťahujú na všetky prístupy METALLIC PARTNER zriadené na základe Zmluvy o prístupe METALLIC PARTNER.
- 2.17. "Zmluva o prístupe METALLIC PARTNER" je dojednanie zmluvných strán upravujúce podmienky poskytovania služby METALLIC PARTNER vo vzťahu k presne špecifikovanému prístupu METALLIC PARTNER zriadeného na základe návrhu užívateľa adresovaného Telekomu elektronickou formou prostredníctvom PARTNER GATEWAY pri splnení zmluvnými stranami dohodnutých podmienok, vrátane postupu objednávaní. Podmienky poskytovania služby METALLIC PARTNER definované v Rámcovej zmluve o METALLIC PARTNER sa použijú na úpravu postavenia Telekomu a užívateľa v zmluvnom vzťahu založenom Zmluvou o prístupe METALLIC PARTNER. Zmluvou o prístupe METALLIC PARTNER je možné zriadiť len jeden prístup METALLIC PARTNER.
- 2.18. „PARTNER GATEWAY“ je elektronická chránená aplikácia – objednávkový systém, dostupný užívateľovi po zadaní prístupového mena a hesla, na diaľku prostredníctvom telekomunikačného zariadenia so zadanou pevnou IP adresou, ktorú užívateľ uviedol v Rámcovej zmluve o METALLIC PARTNER a ktorá umožňuje užívateľovi elektronicky (preddefinovaným xml súborom) definovať požiadavku na zriadenie prístupu METALLIC PARTNER, zmenu parametrov alebo zrušenie prístupu METALLIC PARTNER alebo vykonať iné dohodnuté úkony týkajúce sa prístupu METALLIC PARTNER.
- 2.19. „Objednávka“ je úkon užívateľa uskutočnený prostredníctvom PARTNER GATEWAY, ktorým definuje svoju požiadavku (návrh) na zriadenie prístupu METALLIC PARTNER, zmenu parametrov alebo zrušenie prístupu METALLIC PARTNER.
- 2.20. „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.
- 2.21. „Preloženie prístupu METALLIC PARTNER“ je zriadenie prístupu METALLIC PARTNER preložením koncového bodu Telekomu na miesto identifikované iným súpisným číslom, ako bolo miesto uvedené v Zmluve o prístupe METALLIC PARTNER (pôvodné umiestnenie koncového bodu Telekomu pred realizáciou preloženia).
- 2.22. „Premiestnenie prístupu METALLIC PARTNER“ je zriadenie prístupu METALLIC 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 METALLIC PARTNER (pôvodné umiestnenie koncového bodu Telekomu pred realizáciou premiestnenia).

- 2.23. „Zmena programu služby METALLIC PARTNER“ predstavuje najmä zmenu zvoleného a aktivovaného programu služby METALLIC PARTNER na iný program služby METALLIC PARTNER podľa možnosti a podmienok uvedených v Cenníku METALLIC PARTNER.
- 2.24. „SLA“ je doplnková služba k službe METALLIC PARTNER definujúca dohodnutú úroveň kvality poskytovanej služby METALLIC PARTNER (sledovaním a porovnávaním parametrov SLA) podľa podmienok uvedených v Prílohe 13
- 2.25. „VDSL2 technológia“ je technológia, založená na asymetrickom dátovom prístupe k verejnej elektronickej komunikačnej službe. VDSL2 technológiu využívajú prístupy Metallic Partner s programom Metallic Partner VL, VM, VH a Metallic Partner Naked VL, VM, VH.
- 2.26. „Vekting“ - je prenosová technika pracujúca na VDSL2 technológii umožňujúca koordinovať rušivé signály z jednotlivých VDSL2 liniek a následne redukovať 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 Vektingu približujú jej ideálnym hodnotám. Vektingový systém nedokáže eliminovať presluchy z iných Vektingových systémov ani z VDSL2 liniek. Z tohto dôvodu musia byť všetky linky v spoločnom káblovom zväzku pripojené pod rovnaký Vektingový systém čo predstavuje jediný spôsob zachovania zisku Vektingu. Vekting je definovaný v odporúčaní ITU-T G.993.5

3) Podmienky poskytovania služby METALLIC PARTNER

3.1. Zriadenie prístupu METALLIC PARTNER

3.2. Podmienky zriadenia prístupu METALLIC PARTNER :

- a) užívateľ a Telekom uzatvorili Rámcovú zmluvu o METALLIC PARTNER,
- b) užívateľ a Telekom uzatvorili Zmluvu o prístupe METALLIC PARTNER,
- c) prístup METALLIC PARTNER je možné zriadiť len vo vybraných lokalitách SR, v ktorých je možné poskytnúť službu METALLIC PARTNER, podľa technických možností Telekomu,
- d) ak je pre zriadenie (preloženie alebo premiestnenie) prístupu METALLIC PARTNER potrebné vybudovať nový vnútorný rozvod/y z dôvodu, že vnútorná časť prípojného vedenia nevyhovuje technickým podmienkam potrebným pre poskytovanie služby METALLIC PARTNER alebo je potrebné ho vybudovať, je možné prístup METALLIC 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 METALLIC 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 METALLIC PARTNER.
- f) poskytovateľ neevduje voči užívateľovi, ktorý požiadal o zriadenie prístupu METALLIC PARTNER žiadne preukázateľné pohľadávky po lehote splatnosti v súvislosti s poskytovaním služby METALLIC PARTNER,
- g) sú splnené podmienky uvedené v Cenníku METALLIC PARTNER,
- h) sú splnené iné podmienky dohodnuté medzi Telekomom a užívateľom.

3.3. Podmienky poskytovania služby METALLIC PARTNER

3.4. Základné podmienky poskytovania služby METALLIC PARTNER sú najmä:

- a) služba METALLIC PARTNER je aktivovaná do priestorov, v ktorých sa nachádza koncový bod siete Telekomu,
- b) kvalita služby METALLIC PARTNER je ovplyvňovaná skutočnosťou, že ku koncovému bodu siete Telekomu sú pripojené také telekomunikačné zariadenia (xDSL modem a splitter), 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 METALLIC PARTNER a boli splnené ďalšie podmienky potrebné na poskytovanie resp. maximálne využitie funkcionality služby METALLIC 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 METALLIC PARTNER,

- d) kvalita poskytovania služby METALLIC PARTNER definovaná prístupovou rýchlosťou resp. agregáciou určená podľa príslušného programu METALLIC PARTNER podľa Cenníka METALLIC PARTNER je definovaná len ako maximálna, negarantovaná hodnota dosiahnuteľná v ideálnom prostredí a za ideálnych podmienok. Momentálna kvalita služby METALLIC PARTNER závisí od poskytovanej širokopásmovej služby, zaťaženia agregáčného parametru a pod,
- e) ostatné podmienky poskytovania služby METALLIC PARTNER sú uvedené v Rámcovej zmluve o METALLIC PARTNER, Zmluve o prístupe METALLIC PARTNER, v týchto Obchodných podmienkach METALLIC PARTNER a v Cenníku METALLIC PARTNER.

4) Zmluvný vzťah s užívateľom služby METALLIC PARTNER

4.1. Rámcová zmluva o METALLIC PARTNER

- 4.1.1. Poskytovateľ vstupuje do zmluvného vzťahu s užívateľom na základe Rámcovej Zmluvy o METALLIC PARTNER. Postavenie poskytovateľa a užívateľa, ako aj ich práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvného vzťahu založeného Rámcovou zmluvou o METALLIC PARTNER sa spravujú podľa ustanovení Rámcovej zmluvy o METALLIC PARTNER, týchto Obchodných podmienok METALLIC PARTNER, Cenníka METALLIC PARTNER, Obchodným zákonníkom a ustanoveniami ZEK.
- 4.1.2. Podmienkou na uzavretie Rámcovej zmluvy o METALLIC PARTNER je, že žiadateľ požiada o jej uzavretie, pristúpi na tieto Obchodné podmienky a Cenník METALLIC 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 METALLIC PARTNER. Všetky potrebné informácie a dokumenty budú žiadateľovi dostupné prostredníctvom určenej kontaktnej osoby pre službu METALLIC 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 METALLIC PARTNER sa uzatvára na základe návrhu Rámcovej zmluvy o METALLIC PARTNER predloženého žiadateľom. Žiadateľ je viazaný svojím návrhom na uzavretie Rámcovej zmluvy o METALLIC PARTNER počas lehoty 30 kalendárnych dní odo dňa jeho doručenia poskytovateľovi.
- 4.1.4. Poskytovateľ môže odmietnuť uzatvoriť so žiadateľom Rámcovú zmluvu o METALLIC PARTNER, ak sa možno najmä s ohľadom na predchádzajúce skúsenosti odôvodnene domnievať, že užívateľ nebude dodržiavať niektoré z podmienok stanovených v Rámcovej zmluve o METALLIC PARTNER, týchto Obchodných podmienkach METALLIC PARTNER alebo v Cenníku METALLIC PARTNER a to najmä preto, že je dlžníkom poskytovateľa.
- 4.1.5. K uzavretiu písomnej Rámcovej zmluvy o METALLIC PARTNER dochádza dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami, prípadne oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán. V prípade, že Rámcová zmluva o METALLIC PARTNER nebola zmluvnými stranami podpísaná v ten istý deň, je Rámcová zmluva o METALLIC PARTNER uzatvorená dňom jej podpisu zmluvnou stranou, ktorá ju podpisuje ako druhá v poradí.
- 4.1.6. Rámcová zmluva o METALLIC PARTNER môže byť uzavretá súčasne len s jedným užívateľom.
- 4.1.7. Rámcová zmluva o METALLIC PARTNER sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 4.1.8. Rámcovú zmluvu o METALLIC 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 METALLIC PARTNER v časti Obchodné podmienky METALLIC PARTNER a Cenník METALLIC PARTNER je možné meniť a dopĺňať spôsobom uvedeným v bode 10 a 11 tohto článku s výnimkou zmeny Cenníka METALLIC 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 METALLIC PARTNER majúce za následok rozšírenie možností poskytovania a dostupnosti služby METALLIC PARTNER alebo rozšírenie spôsobu a variánt jej poskytovania, zmeny Obchodných podmienok alebo Cenníka METALLIC PARTNER vykonanej ako dôsledok rozhodnutia súdu alebo orgánu štátnej správy alebo zmeny podľa časti IV. bod 2 Obchodných podmienok METALLIC PARTNER.

4.1.10. Proces zmien Obchodných podmienok METALLIC PARTNER a Cenníka METALLIC PARTNER je nasledovný:

- a) V lehote 01.12 - 31.12 kalendárneho roka sú zmluvné strany oprávnené predkladať návrhy na zmeny Obchodných podmienok METALLIC PARTNER a Cenníka METALLIC PARTNER. Telekom svoj návrh na zmenu Obchodných podmienok METALLIC PARTNER a Cenníka METALLIC PARTNER oznámi užívateľovi písomnou formou. Užívateľ predkladá návrh na zmenu Obchodných podmienok METALLIC PARTNER a Cenníka METALLIC PARTNER písomnou formou. Návrh na zmenu sa považuje za predložený, ak je v lehote podľa prvej vety tohto ustanovenia doručený druhej zmluvnej strane. Návrh na zmenu Obchodných podmienok METALLIC PARTNER a Cenníka METALLIC PARTNER doručený stranami pred alebo po uplynutí tejto lehoty nebude zohľadnený a nebude sa o ňom rokovať podľa písm. b) tohto bodu.
- b) V lehote 01.01 - 28.02 kalendárneho roka budú zmluvné strany rokovať o všetkých návrhoch na zmeny predložených podľa písmena a) tohto bodu.
- c) V lehote 01.03 - 31.03 kalendárneho roka sa Telekom zaväzuje aktualizovať Obchodné podmienky METALLIC PARTNER a Cenník METALLIC PARTNER na základe rokovaní a ich výsledkov dosiahnutých podľa písm. b) tohto bodu.
- d) V lehote 01.04 - 15.04 kalendárneho roka oboznámi Telekom užívateľa písomnou formou so znením nových Obchodných podmienok METALLIC PARTNER a Cenníka METALLIC PARTNER.
- e) Nové Obchodné podmienky METALLIC PARTNER a Cenník METALLIC PARTNER upravené podľa predchádzajúcich bodov nadobudnú účinnosť dňa 1.7. kalendárneho roka nasledujúcom po kalendárnom roku, v ktorom bol predložený návrh na zmenu podľa písm. a) tohto bodu.

4.1.11. Rámcovú zmluvu o METALLIC PARTNER je možné meniť len na základe dohody zmluvných strán písomnou formou a na základe riadne očíslovaného dodatku k Rámцovej zmluve o METALLIC PARTNER, okrem prípadov zmeny Obchodných podmienok METALLIC PARTNER a Cenníka METALLIC PARTNER podľa predchádzajúcich bodov a bodu 16.5.

4.1.12. Rámcová zmluva o METALLIC PARTNER zanikne uplynutím času na ktorý bola uzatvorená, dohodou zmluvných strán, výpoveďou, odstúpením od zmluvy alebo iným zákonným alebo dohodnutým spôsobom.

4.1.13. Zánik Rámцovej zmluvy o METALLIC PARTNER spôsobí zánik na ňu nadväzujúcich zmlúv o prístupe METALLIC PARTNER a znamená zrušenie poskytovania služby METALLIC PARTNER v prospech užívateľa. Užívateľovi budú z tohto dôvodu deaktivované všetky prístupy METALLIC PARTNER. Tým nie sú dotknuté nároky poskytovateľa vyplývajúce z jednotlivých zmlúv o prístupe METALLIC PARTNER.

4.1.14. Telekom môže písomne vypovedať Rámcovú zmluvu o METALLIC PARTNER, ak:

- a) 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 Rámцovej zmluvy o METALLIC PARTNER a poskytovanie služby METALLIC PARTNER,
- b) nastanú podstatné zmeny regulačného právneho rámca v oblasti elektronických komunikácií, ktoré súvisia s plnením Rámцovej zmluvy o METALLIC PARTNER, alebo ak sa zmení postavenie ktorejkoľvek zmluvnej strany v dôsledku rozhodnutia orgánu verejnej správy v oblasti elektronických komunikácií,
- c) ďalej nemôže poskytovať službu METALLIC PARTNER v dohodnutom rozsahu, alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby,
- d) 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 METALLIC 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 Rámцovej zmluvy o METALLIC PARTNER z nasledovných dôvodov:

- a) užívateľovi zanikla platnosť všeobecného povolenia na poskytovanie siete alebo služieb podľa ZEK,
- b) užívateľ nevyužíva prístup METALLIC PARTNER na účel poskytovania elektronických komunikačných služieb koncovému užívateľovi alebo prístup METALLIC PARTNER ďalej poskytuje iným osobám ako jeho účastníkom,
- c) užívateľ využíva prístup METALLIC PARTNER spôsobom porušujúcim ZEK alebo iné všeobecne záväzné právne predpisy,
- d) prístupy METALLIC 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 METALLIC 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 METALLIC PARTNER sa dodatočne preukážu ako nepravdivé,
- k) užívateľ porušil ktorékoľvek ustanovenie Rámcovej zmluvy o METALLIC PARTNER podstatným spôsobom.

4.1.18. Užívateľ môže od Rámcovej zmluvy o METALLIC 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 METALLIC PARTNER podstatným spôsobom;
- h) Telekom opakovane neposkytuje službu METALLIC PARTNER a služby s ňou spojené riadne a včas.

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

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

4.1.21. Smrťou fyzickej osoby - podnikateľa, ktorá je užívateľom alebo vyhlásením takejto fyzickej osoby za mŕtvu zaniká Rámcová zmluva o METALLIC PARTNER. Rámcová zmluva o METALLIC 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 METALLIC PARTNER.

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

5) Článok II. Zmluva o prístupe METALLIC PARTNER

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

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

- a) Užívateľ vyplní objednávku na zriadenie prístupu METALLIC 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. Objedávka musí obsahovať požadované vstupné údaje potrebné k posúdeniu skutočnosti, či je možné túto objednávku považovať za

návrh na uzatvorenie Zmluvy o prístupe METALLIC PARTNER. V prípade, že objednávka neobsahuje potrebné údaje, alebo obsahuje také údaje, pri ktorých nie je možné zriadiť požadovaný prístup METALLIC PARTNER, bude užívateľova objednávka zamietnutá. V opačnom prípade Telekom objednávku prijme. Prijatie objednávky sa považuje za predloženie návrhu Zmluvy o prístupe METALLIC 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 METALLIC PARTNER poskytovateľovi, ktorému týmto dňom začína plynúť lehota na akceptáciu návrhu Zmluvy o prístupe METALLIC PARTNER. Počas tejto lehoty nemôže užívateľ bez súhlasu Telekomu odvolať návrh na uzatvorenie Zmluvy o prístupe METALLIC PARTNER.
- c) Lehota na akceptáciu návrhu Zmluvy o prístupe METALLIC PARTNER je 7 pracovných dní odo dňa doručenia návrhu Zmluvy o prístupe METALLIC PARTNER poskytovateľovi. Počas tejto lehoty je Telekom povinný vykonať technické šetrenie, predmetom ktorého je zistenie podmienok pre zriadenie prístupu METALLIC PARTNER a zaslať užívateľovi notifikačnú správu o prijatí alebo neprijatí návrhu na uzatvorenie Zmluvy o prístupe METALLIC PARTNER. Poskytovateľ má právo neprijat' (neakceptovať) návrh Zmluvy o prístupe METALLIC PARTNER tiež v prípade, ak je zriadenie prístupu METALLIC PARTNER alebo poskytovanie služby METALLIC PARTNER v požadovanom mieste poskytovania služby METALLIC 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 METALLIC PARTNER alebo v prípade, že na danom prípojnom vedení je prístup METALLIC PARTNER už zriadený pre iného užívateľa alebo Telekom už eviduje zriaďovanie prístupu METALLIC 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 METALLIC PARTNER sa považuje za deň uzatvorenia Zmluvy o prístupe METALLIC PARTNER.
- d) Uzatvorením Zmluvy o prístupe METALLIC PARTNER sa poskytovateľ zaväzuje zriadiť prístup METALLIC PARTNER v lehote do 15 pracovných dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy o prístupe METALLIC PARTNER. Záväzok zriadiť prístup METALLIC PARTNER je splnený dňom, v ktorom je prístup METALLIC PARTNER technologicky pripravený na odovzdanie užívateľovi. Prístup METALLIC PARTNER sa považuje za zriadený a odovzdaný užívateľovi dňom zaslania notifikačnej správy užívateľovi prostredníctvom PARTNER GATEWAY. Prístup METALLIC PARTNER je užívateľom prevzatý dňom stiahnutia notifikačnej správy z PARTNER GATEWAY, najneskôr však prvým dňom spoplatnenia poskytovania prístupu METALLIC PARTNER.
- e) V prípade, že Telekom dodatočným technickým šetrením vykonaným v mieste umiestnenia koncového bodu Telekomu a po uzavretí Zmluvy o prístupe METALLIC PARTNER zistí dodatočne technickú neuskutočniteľnosť zriadenia prístupu METALLIC PARTNER, príslušná Zmluva o METALLIC PARTNER zaniká v celom rozsahu okamihom doručenia notifikácie Užívateľovi prostredníctvom PARTNER GATEWAY, predmetom ktorej bude oznámenie Telekomu Užívateľovi o technickej neuskutočniteľnosti zriadenia prístupu METALLIC PARTNER. Žiadna zo zmluvných strán v takomto prípade nemá nárok na náhradu škody spôsobenej v dôsledku takéhoto zániku príslušnej Zmluvy o prístupe METALLIC PARTNER spôsobeného zistením dodatočnej technickej neuskutočniteľnosti zriadenia prístupu METALLIC PARTNER.

- 5.3. Zmluva o prístupe METALLIC PARTNER sa uzatvára na dobu neurčitú, ak nie je v Obchodných podmienkach METALLIC PARTNER stanovené inak. Zmluva o prístupe METALLIC PARTNER s dohodnutou dobou viazanosti užívania prístupu METALLIC PARTNER sa uzatvára na dobu určitú, ktorá sa zhoduje s dobou viazanosti užívania prístupu METALLIC PARTNER. V prípade, že užívateľ nevypovie Zmluvu o prístupe METALLIC PARTNER tak, aby výpovedná lehota uplynula najskôr ku dňu uplynutia doby viazanosti (doby určitej) bude sa Zmluva o prístupe METALLIC PARTNER považovať za zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú.
- 5.4. Zmenu Zmluvy o prístupe METALLIC PARTNER je možné vykonať prostredníctvom PARTNER GATEWAY. Prostredníctvom PARTNER GATEWAY môže užívateľ zaslaním objednávky požiadať o:
 - a) preloženie alebo premiestnenie prístupu METALLIC PARTNER;
 - b) zmenu programu služby METALLIC PARTNER;
 - c) aktiváciu resp. zrušenie doplnkovej služby;
- 5.5. Zmena Zmluvy o prístupe METALLIC PARTNER prostredníctvom PARTNER GATEWAY sa realizuje na základe uzatvoreného Dodatku k Zmluve o prístupe METALLIC PARTNER. Na uzatvorenie Dodatku k Zmluve o prístupe METALLIC PARTNER sa primerane použijú ustanovenia o uzatváraní Zmluvy o prístupe METALLIC PARTNER.
- 5.6. Na preloženie alebo premiestnenie prístupu METALLIC PARTNER sa primerane použijú ustanovenia o zriadení prístupu METALLIC PARTNER. Za preloženie, premiestnenie prístupu METALLIC PARTNER alebo zmenu programu služby METALLIC



PARTNER je užívateľ povinný zaplatiť cenu v zmysle Cenníka METALLIC PARTNER, ak sa uplatňuje. Preloženie, premiestnenie prístupu METALLIC PARTNER alebo zmenu programu služby METALLIC PARTNER je možné vykonať len za predpokladu, ak to dovoľujú technické a prevádzkové možnosti poskytovateľa.

- 5.7. Zmluva o prístupe METALLIC PARTNER zaniká:
- uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá;
 - zánikom zmluvy, predmetom ktorej je úprava zmluvného vzťahu (el. komunikačnej služby), ktorý je podmienkou na poskytovanie služby METALLIC PARTNER prostredníctvom zriadeného prístupu METALLIC 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 METALLIC PARTNER zriadená, alebo v dôsledku zániku zmluvy o prístupe k účastníckej prípojke).
 - písomnou dohodou oboch zmluvných strán;
 - výpoveďou zmluvy;
 - odstúpením od zmluvy;
 - smrťou alebo zánikom poskytovateľa alebo užívateľa
 - oznámením o dodatočnej technickej neuskutočniteľnosti podľa článku 5.2 písmeno e) tejto prílohy
- 5.8. Ku dňu zániku Zmluvy o prístupe METALLIC PARTNER sa prístup METALLIC PARTNER zrušuje a prostredníctvom zrušeného prístupu METALLIC PARTNER sa ďalej užívateľovi neposkytuje služba METALLIC PARTNER.
- 5.9. Ak bola Zmluva o prístupe METALLIC PARTNER uzatvorená na dobu určitú, zaniká uplynutím tejto doby, resp. dňom určeným v Zmluve o prístupe METALLIC PARTNER, ak nie je dohodnuté inak.
- 5.10. Zánik zmluvy o prístupe METALLIC 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 METALLIC PARTNER vo vzťahu k určenému prístupu METALLIC PARTNER, ktorého užívanie je podmienené užívaním inej el. komunikačnej služby alebo siete. Zánik takejto zmluvy sa vo vzťahu k Zmluve o prístupe METALLIC PARTNER považuje za rozvázovaciu podmienku k Zmluve o prístupe METALLIC PARTNER.
- 5.11. Zmluvu o prístupe METALLIC 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 METALLIC PARTNER bez ohľadu na to, či bola uzavretá na dobu určitú alebo na dobu neurčitú:
- ak poskytovateľ ďalej nemôže poskytovať službu v dohodnutom rozsahu, alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby METALLIC PARTNER,
 - z dôvodu modernizácie elektronickej komunikačnej siete Telekomu alebo elektronických komunikačných služieb, s ktorými je spojené poskytovanie služby METALLIC PARTNER podľa uzavretej Zmluvy o prístupe METALLIC PARTNER,
 - 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. 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 METALLIC PARTNER pred dňom zriadenia prístupu METALLIC PARTNER, je užívateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi všetky náklady vzniknuté v súvislosti so zriadením prístupu METALLIC PARTNER. Tým nie je dotknuté právo poskytovateľa požadovať dojednanú zmluvnú pokutu alebo náhradu škody.
- 5.15. Užívateľ môže odstúpiť od Zmluvy o prístupe METALLIC PARTNER, ak poskytovateľ:
- opakovane neposkytuje službu METALLIC PARTNER podľa Zmluvy o prístupe METALLIC PARTNER alebo ju poskytuje s vadami, alebo
 - opakovane neodstráni reklamovanú vadu služby METALLIC PARTNER v určenom čase.
- 5.16. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o prístupe METALLIC PARTNER, ak užívateľ nezjednal nápravu ani do 7 kalendárnych dní od preukázateľného doručenia výzvy na zjednanie nápravy v nasledovných prípadoch:
- užívateľ neoprávnene zasiahne do telekomunikačného zariadenia alebo sieťového prostriedku poskytovateľa, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,

- 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 METALLIC PARTNER spôsobom, ktorý znemožňuje poskytovateľovi kontrolu jeho používania,
- e) ktorákoľvek služba, alebo jej časť poskytovaná podľa Zmluvy o prístupe METALLIC 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 METALLIC PARTNER podľa predchádzajúcej vety.

5.17. Odstúpením od zmluvy Zmluva o prístupe METALLIC PARTNER zaniká. Odstúpenie od zmluvy nadobúda účinnosť posledným dňom mesiaca, v ktorom je v súlade s týmito Obchodnými podmienkami METALLIC 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 METALLIC PARTNER zanikne v deň určený poskytovateľom ako deň ukončenia poskytovania služby METALLIC PARTNER, ak bolo rozhodnuté o ukončení poskytovania služby METALLIC PARTNER v lokalite, kde sa nachádza koncový bod siete Telekomu. Písomné oznámenie o zrušení služby METALLIC PARTNER je poskytovateľ povinný zaslať užívateľovi najneskôr 90 dní pred dňom ukončenia poskytovania služby METALLIC PARTNER v určenej lokalite. K zániku Zmluvy o prístupe METALLIC PARTNER dochádza v takom prípade ku dňu uvedenému v oznámení o ukončení poskytovania služby METALLIC PARTNER pre určenú lokalitu.

6) Článok III. Práva a povinnosti užívateľa prístupu METALLIC PARTNER

6.1. Užívateľ má právo:

- a) na poskytovanie služby METALLIC PARTNER v rozsahu, kvalite, spôsobom, v mieste a za podmienok dohodnutých v Zmluve o prístupe METALLIC 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 METALLIC 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 METALLIC PARTNER.

6.2. Užívateľ je povinný:

- a) užívať prístup METALLIC PARTNER v súlade s príslušnou Zmluvou o prístupe METALLIC PARTNER,
- b) platiť dohodnutú cenu za zariadenie a poskytovanie prístupu METALLIC PARTNER,
- c) pri zriaďovaní prístupu METALLIC 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 METALLIC 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 METALLIC 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 neoprávnené zasiahne do telekomunikačných zariadení poskytovateľa alebo takýto zásah umožnil tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti alebo ktorú spôsobil nesprávnym postupom alebo manipuláciou,
- i) zdržať sa užívania označenia „METALLIC 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. METALLIC) 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 METALLIC PARTNER tak, aby nedošlo k jej zneužitiu neoprávnenou osobou, a zviazať k tomu zmluvne svojho účastníka,
- l) od 1.1. 2016 pri všetkých novo zriadených prístupoch METALLIC PARTNER s programom METALLIC PARTNER Naked VL, VM, VH (vrátane prístupov s novou viazanosťou, prístupov zriadených zmenou programu z METALLIC PARTNER na METALLIC PARTNER Naked VL, VM, VH, prístupov migrovaných podľa bodu 16.15) s programom METALLIC PARTNER Naked VL, VM, VH používať výhradne koncové zariadenia spĺňajúce odporúčanie ITU G.993.5 (Vektoring)
- m) na všetkých prístupoch METALLIC PARTNER s aktivovaným programom METALLIC PARTNER Naked VL, VM, VH, 4, 5, 6 ktorých koncový bod siete Telekom sa nachádza v lokalitách uvedených na www.telekom.sk/dokumenty/informacie-o-vts-st/ používať výhradne koncové zariadenia spĺňajúce odporúčanie ITU G.993.5 (Vektoring)

7) Článok IV. Práva a povinnosti poskytovateľa

7.1. Poskytovateľ má právo:

- a) na zaplatenie ceny za zriadenie a poskytovanie prístupu METALLIC PARTNER podľa Zmluvy o prístupe METALLIC 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 METALLIC PARTNER,
- e) odmietnuť uzavrieť Rámcovú zmluvu o METALLIC PARTNER alebo Zmluvu o prístupe METALLIC PARTNER z dôvodov uvedených v týchto Obchodných podmienkach METALLIC PARTNER,
- f) dočasne prerušiť poskytovanie služby METALLIC 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 METALLIC PARTNER,
 - II. nezaplatenia splatnej ceny ani do 7 pracovných dní odo dňa doručenia písomného upozornenia o neuhradení splatnej ceny za poskytovanie prístupu METALLIC PARTNER, a to až do riadneho a úplného uhradenia dlžnej ceny alebo do dňa zániku Zmluvy o prístupe METALLIC 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 METALLIC 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 METALLIC PARTNER v mieste a s požadovanými parametrami, podľa Zmluvy o prístupe METALLIC PARTNER,
- b) predkladať užívateľovi faktúru za poskytovanú službu METALLIC 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 METALLIC 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 METALLIC 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) Časť IV. Cena a platobné podmienky

- 8.1. Sadzby cien za poskytnutú alebo požadovanú službu METALLIC 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 Cenníkom METALLIC PARTNER.



- 8.2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeny štruktúry ceny a výšky ceny určenej v Cenníku METALLIC PARTNER. Telekom má právo zmeniť cenu za poskytovanie služby METALLIC PARTNER určenej v Cenníku METALLIC PARTNER. Telekom môže zvýšiť cenu za poskytovanie služby METALLIC PARTNER raz ročne, a to len vo výške miery inflácie vykázananej Štatistickým úradom SR za predchádzajúci kalendárny rok. Každá takáto zmena Cenníka METALLIC 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 METALLIC PARTNER alebo s ňou súvisiace služby (napr. zriadenie prístupu METALLIC PARTNER a pod.).
- 8.4. Všetky ceny za poskytnuté alebo požadované služby a ostatné činnosti, vrátane ceny za poskytnutie služby METALLIC 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 METALLIC 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 METALLIC PARTNER, pokiaľ užívateľ za toto prerušenie nezodpovedá, sa znižuje mesačná cena za poskytnutie služby METALLIC PARTNER o alikvotnú časť ceny za poskytovanie služby METALLIC PARTNER zodpovedajúcu času neposkytovania služby METALLIC PARTNER. Spôsob výpočtu alikvotnej časti ceny za poskytovanie služby METALLIC PARTNER upravuje Cenník METALLIC PARTNER. Podmienkou je, že užívateľ včas ohlásí poruchu na príslušnej ohlasovni porúch v zmysle týchto Obchodných podmienok METALLIC 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 METALLIC PARTNER podlieha dani z pridanej hodnoty vo výške stanovenej príslušnými právnymi predpismi.
- 8.9. Užívateľ môže v Rámcovej zmluve o METALLIC 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 METALLIC PARTNER (ďalej len "adresát"). Užívateľ je oprávnený určiť len jedného adresáta vo vzťahu ku všetkým zariadeným prístupom METALLIC 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 METALLIC PARTNER a poskytovateľ už začal práce spojené so zriadením prístupu METALLIC PARTNER, je užívateľ povinný uhradiť poskytovateľovi všetky náklady spojené s budovaním služby METALLIC PARTNER/zriadením prístupu METALLIC PARTNER, a to ku dňu účinnosti odvolania návrhu na uzatvorenie Zmluvy o prístupe METALLIC PARTNER.

9) ČASŤ V. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ

- 9.1. Zmluvné strany považujú za dôverné všetky informácie o druhej zmluvnej strane, ktoré vyplývajú z uzatvorenej Rámcovej zmluvy o METALLIC PARTNER ako aj z jednotlivých zmlúv o prístupoch METALLIC 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 METALLIC PARTNER a ďalej po dobu 3 rokov po zániku účinnosti Rámcovej zmluvy o METALLIC PARTNER.
- 9.2. Záväzok zachovávať dôvernosť informácií sa nevzťahuje na:
- a) informáciu o tom, že zmluvné strany sú v zmluvnom vzťahu o poskytovaní služby METALLIC 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 METALLIC PARTNER

10) ČASŤ VI. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

10.1. Súčasťou návrhu na uzavretie Rámcovej zmluvy o METALLIC 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 METALLIC PARTNER o žiadateľovi, užívateľovi, adresátovi, nevyhnutné pre jeho evidenciu v informačnom systéme, štatistické spracovanie informácií o poskytovaní služby METALLIC 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) ČASŤ VII. 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 METALLIC PARTNER, Zmluvy o prístupe METALLIC PARTNER, z týchto Obchodných podmienok METALLIC PARTNER v rozsahu a spôsobom upraveným v Obchodných podmienkach METALLIC PARTNER a Cenníku METALLIC PARTNER.

11.3. Zodpovednosť poskytovateľa za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia alebo vadného poskytnutia služby METALLIC 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 METALLIC PARTNER za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo vadného poskytnutia služby METALLIC PARTNER a to podľa Cenníka METALLIC PARTNER. Poskytovateľ nie je povinný nahradiť užívateľovi škody prevyšujúce výšku ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú službu METALLIC PARTNER.

11.4. Poskytovateľ má povinnosť v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, uhradiť užívateľovi škodu v rozsahu určenom v tejto časti Obchodných podmienok METALLIC 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 METALLIC PARTNER, zmeny rozsahu alebo kvality poskytovanej služby METALLIC PARTNER v zmysle týchto Obchodných podmienok METALLIC PARTNER a Cenníka METALLIC PARTNER, ak mu to bolo oznámené v súlade s Obchodnými podmienkami METALLIC PARTNER,
- spôsobené užívateľovi zariadením vo vlastníctve poskytovateľa, prostredníctvom ktorého je táto služba METALLIC 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 METALLIC PARTNER poskytovaná,

- d) 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 METALLIC PARTNER zodpovednosť za nesplnenie dodacej lehoty v prípade, ak užívateľ včas a v požadovanej kvalite nedodal podklady nutné k zriadeniu prístupu METALLIC 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 METALLIC PARTNER v prípade, že užívateľ pripojí telekomunikačné zariadenie pre službu METALLIC PARTNER ku koncovému bodu siete Telekomu, ktoré nie je v súlade s aktuálnym technickým odporúčením vydaným poskytovateľom. Aktuálny zoznam odporučených koncových telekomunikačných zariadení je dostupný na WEB stránke poskytovateľa alebo na vyžiadanie u predajcu poskytovateľa (WS KAM).

12) Článok II. Rozsah zodpovednosti užívateľa služby METALLIC PARTNER

- 12.1. Užívateľ, ktorý neoprávnene využíva službu METALLIC PARTNER/prístup METALLIC PARTNER, alebo zariadenia poskytovateľa, je povinný zaplatiť všetky úhrady za čas neoprávneného využívania služby alebo zariadenia.
- 12.2. Podľa § 23 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 povinnosti 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 METALLIC PARTNER, alebo odmietne poskytnúť potrebnú súčinnosť k jeho zriadeniu alebo opravám, je povinný bezodkladne uhradiť poskytovateľovi skutočne vynaložené náklady spojené so zriadením prístupu METALLIC 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 METALLIC PARTNER.

13) ČASŤ VIII. REKLAMAČNÝ PORIADOK A ODSTRÁŇOVANIE PORÚCH



13.1. Článok I. Reklamačný poriadok

- 13.2. Užívateľ má právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za poskytovanú alebo požadovanú službu METALLIC PARTNER alebo vo veci kvality poskytnutej služby METALLIC PARTNER.
- 13.3. Reklamáciu vo veci správnosti úhrady je užívateľ oprávnený uplatniť písomnou formou osobne u kontaktnej osoby poskytovateľa pre službu METALLIC PARTNER alebo prostredníctvom pošty na adresu sídla poskytovateľa v lehote 30 dní odo dňa splatnosti reklamovaného vyúčtovania.
- 13.4. Reklamáciu na kvalitu poskytnutej služby METALLIC PARTNER je užívateľ oprávnený uplatniť písomnou formou osobne u kontaktnej osoby poskytovateľa pre službu METALLIC 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 METALLIC 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 METALLIC PARTNER.
- 13.9. Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne odstrániť na vlastné náklady poruchy v poskytovaní služby METALLIC PARTNER v rámci ním prevádzkovanvej 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 METALLIC PARTNER.
- 13.12. V prípade, ak užívateľ zistí, že porucha nastala pri poskytovaní služby METALLIC PARTNER, hlásenie o poruche služby METALLIC 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) obchodné meno užívateľa,
 - b) telefónne číslo užívateľa alebo meno a priezvisko osoby konajúcej menom užívateľa a jeho telefónne číslo,
 - c) číslo prístupu METALLIC PARTNER,
 - d) popis poruchy,
 - e) čas vzniku poruchy (hodina, minúta),
 - f) meno oprávnenej osoby, ktorá sprístupní vstup do objektu, v ktorom je umiestnený koncový bod siete Telekomu
- 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 METALLIC PARTNER. Koniec poruchy bude oznámený užívateľovi telefonicky, alebo inou formou, na ktorej sa obidve strany dohodnú. Oznámenie o obnovení služby METALLIC PARTNER (konci poruchy) bude obsahovať nasledujúce údaje:
- a) číslo prístupu METALLIC 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 METALLIC 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 METALLIC 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 METALLIC PARTNER pre poruchu, za ktorú zodpovedá poskytovateľ a ktorú užívateľ riadne ohlásil, má užívateľ právo na vrátenie alikvotnej čiastky z ceny za poskytovanie prístupu METALLIC 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 METALLIC PARTNER v rozsahu a kvalite stanovenej v Zmluve o prístupe METALLIC 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 METALLIC PARTNER.

14) ČASŤ IX. DORUČOVANIE PÍSMONOSTÍ

- 14.1. Písmonosti, ktoré sú poskytovateľ alebo užívateľ povinné doručiť druhej strane sú zmluvné strany povinné doručovať osobne kontaktnej osobe poskytovateľa pre službu METALLIC PARTNER alebo prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Rámcovej zmluve o METALLIC PARTNER.
- 14.2. Po uzavretí Rámcovej zmluvy o METALLIC 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 písmoností 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 METALLIC PARTNER splnomocní tretiu osobu ako adresáta na prijímanie doručovaných písmoností 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 písmoností zasielaných prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Rámcovej zmluve o METALLIC PARTNER ako doručené listové zásielky s doručenkou, sa na účely týchto Obchodných podmienok METALLIC PARTNER považujú tieto písmonosti 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 METALLIC PARTNER zastihnúť a doposlanie, resp. náhradné doručenie nie je možné.

15) ČASŤ X. PRÍSLUŠNÉ PRÁVO A ROZHODOVANIE SPOROV

- 15.1. Pre právne vzťahy založené v súvislosti s poskytovaním a užívaním služby METALLIC 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 METALLIC PARTNER, v Obchodných podmienkach METALLIC PARTNER, Cenníku METALLIC PARTNER a v ZEKu, sa riadia Obchodným zákonníkom.

16) ČASŤ XI. OSOBNÉ USTANOVENIA

16.1. Článok I. Obchodné podmienky a Cenník METALLIC PARTNER

16.2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeniť tieto Obchodné podmienky METALLIC PARTNER a Cenník METALLIC PARTNER spôsobom uvedeným v týchto Obchodných podmienkach METALLIC PARTNER.

16.3. Prílohy k Obchodným podmienkam METALLIC PARTNER sú súčasťou Obchodných podmienok METALLIC PARTNER.

16.4. Rámcová zmluva o METALLIC PARTNER uzatvorená v čase od 1.12. kalendárneho roka do 1.7. nasledujúceho kalendárneho roka sa spravuje Obchodnými podmienkami METALLIC PARTNER a Cenníkom METALLIC PARTNER platným v čase uzatvorenia Rámцovej zmluvy o METALLIC PARTNER. Obchodné podmienky METALLIC PARTNER a Cenník METALLIC PARTNER zmenené podľa časti III, článok I Obchodných podmienok METALLIC PARTNER budú pre Rámcovú zmluvu o METALLIC PARTNER uzatvorenú v čase od 1.12. kalendárneho roka do 1.7. nasledujúceho kalendárneho roka účinné dňom nadobudnutia účinnosti zmien Obchodných podmienok METALLIC PARTNER a Cenníka METALLIC PARTNER.

16.5. Poskytovateľ je o zmene Obchodných podmienok METALLIC PARTNER alebo Cenníka METALLIC PARTNER povinný upovedomiť užívateľa, a to najneskôr 45 kalendárnych dní pred dňom nadobudnutia účinnosti zmeny Obchodných podmienok METALLIC PARTNER alebo Cenníka METALLIC PARTNER. Po doručení príslušného upovedomenia o zmene Obchodných podmienok METALLIC PARTNER alebo Cenníka METALLIC PARTNER a za predpokladu, že uvedená zmena bude mať vplyv na existujúce postavenie užívateľa, s ktorým je Telekom v zmluvnom vzťahu podľa Rámцovej zmluvy o METALLIC PARTNER tým, že rozširuje povinnosti alebo zužuje práva tohto užívateľa, má užívateľ právo od Rámцovej zmluvy o METALLIC PARTNER z tohoto dôvodu odstúpiť, najneskôr však v lehote do 10 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti konkrétnej zmeny Obchodných podmienok METALLIC PARTNER alebo Cenníka METALLIC PARTNER. Odstúpenie od Rámцovej zmluvy o METALLIC PARTNER je v takomto prípade účinné dňom nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Obchodných podmienok METALLIC PARTNER alebo Cenníka METALLIC PARTNER.

16.6. Poskytovateľ si vyhradzuje právo dočasne zmeniť Cenník METALLIC PARTNER na určitú vopred stanovenú dobu za podmienky, že takáto zmena je na prospech užívateľov služby METALLIC 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 METALLIC PARTNER.

16.7. Akákoľvek komunikácia, týkajúca sa Rámцovej zmluvy o METALLIC PARTNER a Zmluvy o prístupe METALLIC PARTNER, 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 dohodnutá písomná forma, sú pre druhú stranu nezáväzné.

16.8. Článok II. Štatistické vyhodnotenia

16.9. Poskytovateľ poskytne užívateľovi v elektronickej forme detailné vyúčtovanie. Užívateľovi budú poskytnuté nasledovné informácie o službe METALLIC PARTNER resp. o jednotlivých prístupoch METALLIC PARTNER:

- a) identifikačné číslo prístupu METALLIC PARTNER,
- b) program služby METALLIC PARTNER,
- c) cena za zriadenie a poskytovanie prístupu METALLIC PARTNER ,
- d) dátum prvého využitia prístupu METALLIC PARTNER (ak bol v danom fakturačnom období prístup zriadený a prvý krát využitý),
- e) zmena programu (ak bola uskutočnená) ,
- f) objemová zľava.

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

16.11. Článok III. Test PARTNER GATEWAY

- 16.12. Užívateľ a poskytovateľ sú povinní pred začatím využívania služby METALLIC PARTNER testovať pripravenosť a funkčnosť PARTNER GATEWAY.
- 16.13. Doba testovania PARTNER GATEWAY je 7 kalendárnych dní odo dňa určeného v Rámcovej zmluve o METALLIC PARTNER.
- 16.14. Podmienky, priebeh testovania, jeho vyhodnotenie a závery sú uvedené v prílohe "Test PARTNER GATEWAY".
- 16.15. Prechod z DSL Prístupu (od Telekomu) na METALLIC PARTNER
- 16.15.1. 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 METALLIC 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 METALLIC PARTNER (ďalej aj „prechod z DSL Prístupu na METALLIC PARTNER“). Z toho dôvodu sa zmluvné strany dohodli na nasledovnom postupe a podmienkach, pri dodržaní ktorých sa Telekom zaväzuje zriadiť prístup METALLIC 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 METALLIC 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 METALLIC PARTNER s programom METALLIC PARTNER v zmysle platného Cenníka METALLIC 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 METALLIC PARTNER s programom METALLIC PARTNER NAKED v zmysle platného Cenníka METALLIC PARTNER.
 - c) účastníkovi Telekomu zo Zmluvy o poskytovaní verejných služieb na DSL prístup plynie výpovedná lehota v súlade so Všeobecnými podmienkami a Tarífou na poskytovanie verejnej telekomunikačnej služby DSL prístup,
 - d) užívateľ predloží Telekomu návrh Zmluvy o prístupe METALLIC PARTNER (objednávka bude prijatá zo strany Telekomu), v ktorom bude uvedené, že sa jedná o prechod z DSL prístupu na METALLIC 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).
- 16.15.2. V prípade, že nebudú splnené podmienky prechodu z DSL prístupu na METALLIC PARTNER uvedené v predchádzajúcom bode, Telekom nezaručuje plynulý prechod z DSL prístupu na METALLIC 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 METALLIC PARTNER.
- 16.15.3. V prípade nesplnenia podmienky uvedenej v bode 16.15.1 písm. a) tohto článku je poskytovateľ oprávnený neprijatť objednávku na prechod z DSL prístupu na METALLIC PARTNER.
- 16.15.4. V prípade prechodu z DSL prístupu na METALLIC PARTNER a splnení podmienok uvedených v bode 16.15.1 tohto článku sa poskytovateľ zaväzuje zriadiť a odovzdať prístup METALLIC 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.
- 16.15.5. 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 METALLIC PARTNER) vysporiadajú na vlastné náklady a na vlastnú zodpovednosť. Právne nároky z právneho vzťahu s ich účastníkmi tým nie sú dotknuté.

