



Príloha 7 – Obchodné podmienky na poskytovanie služby ISP Gate

Obsah

1	ZÁKLADNÉ POJMY	3
2	POPIS, ROZSAH POSKYTOVANIA SLUŽBY ISP GATE	4
3	ZMLUVNÝ VZŤAH S UŽÍVATEĽOM SLUŽBY ISP GATE	6
4	CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY	9
5	OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ	10
6	OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV	10
7	ROZSAH ZODPOVEDNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN	10
8	REKLAMAČNÝ PORIADOK A ODSTRAŇOVANIE PORÚCH	12
9	DORUČOVANIE PÍSOMNOSTÍ.....	13
10	PRÍSLUŠNÉ PRÁVO A ROZHODOVANIE SPOROV	14
11	OSOBITNÉ USTANOVENIA	14
12	ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA	14

1 Základné pojmy

- 1.1 „Služba ISP GATE“ je služba, ktorá umožňuje Užívateľovi širokopásmový prístup k dátovej sieti Telekomu výlučne za účelom sprostredkovania prístupu účastníkom služby DSL alebo ADSL Partner do siete internet a sprostredkovania prístupu do Virtuálnej privátnej siete poskytovaného Užívateľom prostredníctvom infraštruktúry Verejnej telekomunikačnej siete Telekomu.
- 1.2 „Virtuálna privátna sieť“ je časť sieťových prostriedkov Užívateľa vyčlenená pre špecifickú skupinu účastníkov služby DSL alebo ADSL 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 ISP 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 ISP GATE na základe vyplneného a podpísaného tlačiva „Zmluva o ISP Gate“ (ďalej len „návrh na uzavretie zmluvy“).
- 1.6 „Účastník služby DSL“ – je fyzická alebo právnická osoba, ktorá na základe zmluvného vzťahu s Telekomom využíva službu DSL, teda službu, ktorá mu umožňuje využívanie širokopásmových služieb bez ohľadu na ich Telekom, pomocou technológie ADSL pri využití metalického prenosového média zriadeného na poskytovanie verejnej telefónnej služby alebo verejnej telekomunikačnej služby ISDN.
- 1.7 „Služba ADSL PARTNER“ - je služba umožňujúca užívateľovi prístup k širokopásmovým službám, pomocou technológie ADSL 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 služby ADSL PARTNER.
- 1.8 „Účastník služby ADSL PARTNER“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá na základe zmluvného vzťahu s užívateľom využíva službu ADSL PARTNER.
- 1.9 „Koncový bod verejnej telekomunikačnej siete Telekomu (VTS Telekomu) pre službu ISP GATE (ďalej len „koncový bod ISP GATE“)" je výstupný port telekomunikačného zariadenia verejnej siete na prenos dát Telekomu s rozhraním FE (Fast Ethernet) alebo GE (GB Ethernet).
- 1.10 „Dátová sieť Telekomu“ je telekomunikačná sieť vytvorená a prevádzkovaná Telekomom, v rámci ktorej sú poskytované dátové služby.
- 1.11 „Virtuálny IP tunel“ je virtuálny kanál, cez ktorý je realizované bezpečné pripojenie Užívateľa ISP GATE do dátovej siete Telekomu.
- 1.12 „Domovská brána“ (Home Gateway) je vstupný smerovač do siete Užívateľa služby ISP GATE, na ktorom je ukončený virtuálny IP tunel a ktorý definuje politiku overovania prístupov.
- 1.13 „IOS“ je operačný systém použitý na Home Gateway.
- 1.14 „Doménové meno“ (ďalej len „doména“) je časť overovacieho mena – textový reťazec za znakom @, ktorý slúži na identifikáciu, overenie a tarifovanie prístupu Užívateľa do siete.
- 1.15 „Základná doména“ je doména, ktorá je smerovaná do virtuálneho IP tunela. Vzniká automaticky so zriadením služby.

- 1.16 „Následná doména“ je každá ďalšia doména (okrem základnej domény), pre ktorú bude zriadený virtuálny IP tunel na už vytvorenom prístupe.
- 1.17 „Prístupová rýchlosť“ vyjadruje najvyššiu možnú prenosovú rýchlosť, ktorou sú prenášané údaje medzi dátovou sieťou Telekomu a sieťou Užívateľa služby ISP GATE.
- 1.18 „Kontaktná osoba pre službu ISP GATE“ je predajca Telekomu.
- 1.19 „Špecifikácia ISP GATE“ je formulár vyhotovený Telekomom, ktorým Užívateľ definuje požiadavku na zriadenie, modifikáciu alebo zrušenie služby ISP GATE a stanovuje požadované technické parametre. Špecifikácia je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o ISP GATE.
- 1.20 „Cenník spoločnosti Slovak Telekom, a. s., na poskytovanie služby ISP GATE“ je dokument, ktorý upravuje sadzby cien za zriadenie a poskytovanie služby ISP GATE a činnosti vykonávané v súvislosti so službou ISP GATE, ako aj podmienky, za ktorých sa tieto ceny uplatňujú (ďalej len „Cenník ISP GATE“).
- 1.21 „Porucha služby ISP GATE“ je stav, ktorý znemožňuje jej používanie v plnom rozsahu (porucha na všetkých virtuálnych IP tuneloch súčasne, iba ak ISP využíva viac ako jednu doménu) a kvalite stanovenej v technických podmienkach, ktoré sú obsahom Špecifikácie ISP GATE. Na obnovenie prevádzkového stavu je nutné vykonať oprávnený technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.
- 1.22 „Čiastočná porucha ISP GATE“ je stav, keď nastala porucha v časti služby ISP GATE pričom služba ISP GATE ako celok nie je v poruche (napr. porucha prenosu dát prostredníctvom ďalšieho jedného alebo viacerých virtuálnych IP tunelov, nie však všetkých súčasne).
- 1.23 „Ohlasovňa porúch“ - prijíma poruchové hlásenia od jednotlivých Užívateľov služby ISP GATE a koordinuje aktivity smerujúce k odstráneniu porúch.
- 1.24 „SIX“ – Slovenské peeringové centrum so sídlom na Nám. slobody 17, 812 43 Bratislava.
- 1.25 „Relácia“ – aktívne pripojenie účastníka služby DSL alebo ADSL Partner k Užívateľovi služby ISP GATE.

2 Popis, rozsah poskytovania služby ISP GATE

2.1 Zriadenie služby ISP GATE

- 2.1.1 Účelom služby ISP GATE je výlučne sprostredkovanie prístupu účastníkom služby DSL alebo ADSL 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 ISP GATE sa rozumie:
- zriadenie širokopásmového prístupu za účelom zabezpečenia prenosu dát k účastníkovi služby DSL alebo ADSL Partner podľa požiadaviek uvedených v Zmluve o ISP GATE
 - inštalácia a konfigurácia koncového bodu ISP GATE v dohodnutých priestoroch v súlade s týmito Obchodnými podmienkami a Zmluvou o ISP GATE
- 2.1.3 Záväzok zriadiť službu ISP 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 ISP GATE. Služba ISP GATE sa považuje za odovzdanú Užívateľovi a môže sa začať fakturácia:
- dňom podpisu Protokolu o odovzdaní kontaktnou osobou Užívateľa, ak sa tak stalo na mieste odovzdania
 - dňom odovzdania služby ISP GATE, ak Užívateľ nezabezpečí prítomnosť kontaktnej osoby pri protokolárnom odovzdaní služby ISP GATE na dohodnutom mieste a v dohodnutom čase. V tom prípade Telekom v deň odovzdania služby ISP GATE oznámi Užívateľovi elektronickou poštou alebo faxom, že služba ISP 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 ISP GATE.
- 2.1.4 Užívateľ služby ISP GATE je povinný poskytnúť súčinnosť pri zriaďovaní služby ISP GATE.

- 2.2 Preloženie, premiestnenie a zmena parametrov služby ISP GATE
- 2.2.1 Preložením služby ISP GATE sa rozumie zriadenie koncového bodu ISP GATE na miesto identifikované iným súpisným číslom, ako bolo miesto uvedené v Zmluve o ISP GATE.
- 2.2.2 Koncový bod ISP GATE na strane Užívateľa je možné preložiť na iné miesto na základe písomne uzatvoreného Dodatku k Zmluve o ISP GATE podpísaného oboma zmluvnými stranami za predpokladu, že Užívateľ je vlastníkom alebo oprávneným Užívateľom priestorov, resp. nehnuteľností, kam by mal byť koncový bod ISP GATE preložený (pozri bod 3.1.5).
- 2.2.3 Premiestnením služby ISP GATE sa rozumie zriadenie koncového bodu ISP GATE na miesto identifikované rovnakým súpisným číslom, ako bolo miesto uvedené v Zmluve o ISP 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 ISP GATE je možné len na základe písomne uzatvoreného Dodatku k Zmluve o ISP GATE podpísaného oboma zmluvnými stranami.
- 2.2.5 Za zmenu parametrov služby ISP GATE sa považuje najmä zmena jedného z nasledovných parametrov:
- a) prístupová rýchlosť
 - b) doména (názov)
 - c) maximálna rýchlosť virtuálneho IP tunela (ak ISP využíva viac ako 1 doménu)
 - d) IP adresy z adresného priestoru zákazníka pre FE/GE port s prefixom /30
 - e) IP adresa z adresného priestoru zákazníka pre domovskú bránu
 - f) typ AAA protokolu
 - g) IP adresa AAA servera, prípadne serverov a porty, ak nie sú použité štandardné
 - h) AAA kľúč
 - i) IP pool pre dynamické pridelovanie adries
 - j) konfigurácia služby
- 2.2.6 Zmenu parametrov služby ISP GATE je možné vykonať len na základe písomného Dodatku k Zmluve o ISP GATE podpísaného oboma zmluvnými stranami. Cena za zmenu parametrov služby ISP GATE upravuje Cenník ISP GATE.
- 2.2.7 Zmenu typu IOS použitého na Home Gateway je možné vykonať len na základe písomného Dodatku k Zmluve o ISP GATE podpísaného oboma zmluvnými stranami. IOS obstaráva Poskytovateľ na základe požiadavky Užívateľa. Cena za obstaranie a zmenu typu IOS je uvedená v Cenníku ISP GATE. Za výber IOS je zodpovedný Užívateľ.
- 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 ISP GATE je Užívateľ povinný zaplatiť cenu v zmysle Cenníka ISP GATE.
- 2.3.3 Preloženie alebo zmenu parametrov služby ISP GATE je možné vykonať len za predpokladu, že to dovoľujú technické a prevádzkové možnosti Telekomu.
- 2.3.4 Na preloženie koncového bodu ISP GATE v prípade, že Užívateľ nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných telekomunikačných rozvodov potrebných na jej preloženie a poskytovanie služby ISP GATE, sa primerane vzťahujú ustanovenia v bode 3.1.5.
- 2.4 Štatistické vyhodnotenia
- 2.4.1 Telekom protokoluje každú reláciu účastníka služby DSL alebo ADSL Partner. Pritom budú Užívateľovi poskytnuté nasledovné informácie v ASCII súbore:
- a) prihlasovacie meno Užívateľa (login name)
 - b) odhlásenie – dátum (stop_dátum_stamp; DD:MM:YYYY)
 - c) odhlásenie – čas (stop_čas_stamp; HH:MM:SS)
 - d) trvanie (Acct_Session_čas; sekundy presne)
 - e) bytes in (Acct_Input_Octets; upstream volume)
 - f) bytes out (Acct_Output_Octets; downstream volume)
 - g) start record
 - h) update record

- 2.4.2 Prístup k údajom z Radius logov, ktoré vznikli používaním služieb účastníkov DSL alebo ADSL Partner vytriedených podľa mena použitej domény Užívateľa, je umožnený cez WEB rozhranie na stránkach Telekomu.
- 2.4.3 Prihlasovacie údaje dostane Užívateľ pri odovzdávaní služby.
- 2.4.4 Užívateľ má zriadený prístup na prehliadanie nastavení a log súborov zariadenia domovskej brány.
- 2.4.5 Štatistické vyhodnotenia budú k dispozícii vždy nasledujúci kalendárny mesiac po mesiaci ich vzniku.

3 Zmluvný vzťah s Užívateľom služby ISP GATE

3.1 Podmienky poskytovania služby ISP GATE

- 3.1.1 Telekom poskytuje službu ISP GATE na základe Zmluvy o ISP GATE uzatvorenej s Užívateľom. Telekom a Užívateľ pritom vstupujú do zmluvného vzťahu za podmienok stanovených v Zmluve o ISP GATE, v týchto Obchodných podmienkach, v Cenníku ISP GATE, v Obchodnom zákonníku a v zákone č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“).
- 3.1.2 Uzatvorením Zmluvy o ISP GATE sa Telekom zaväzuje zriadiť službu ISP GATE:
 - a) v priestoroch Slovenského peeringového centra „SIX“, a to do 10 pracovných dní od dňa podpísania Zmluvy o ISP GATE, alebo
 - b) v priestoroch, ktoré budú geograficky umiestnené v lokalite mesta Bratislava, pričom pod uvedenou lokalitou sa rozumie oblasť vnútri katastrálneho územia mesta Bratislavy, a to za podmienky, že technické podmienky na strane Telekomu vyhovujú zriadeniu služby ISP GATE. V tomto prípade lehota na zriadenie služby ISP GATE sa dohaduje individuálne pri podpise Zmluvy o ISP GATE.
- 3.1.3 Zmluvou o ISP GATE sa Telekom zaväzuje Užívateľovi zriadiť službu ISP GATE do priestorov, ku ktorým má Užívateľ právo užívania, a umožniť pripojenie jeho telekomunikačných zariadení ku koncovému bodu ISP GATE.
- 3.1.4 Užívateľ sa Zmluvou o ISP GATE zaväzuje platiť Telekomu cenu za zriadenie a poskytovanie služby ISP GATE. Podmienkou na uzavretie Zmluvy o ISP GATE je, že Užívateľ požiada o jej uzavretie, pristúpi na tieto Obchodné podmienky, Cenník ISP 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 ISP GATE. Všetky potrebné informácie a dokumenty budú Užívateľovi dostupné prostredníctvom jednotlivých predajcov Telekomu.
- 3.1.5 V prípade, že Užívateľ služby ISP GATE nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných telekomunikačných rozvodov potrebných na vybudovanie koncového bodu služby ISP GATE, je možné uzavrieť Zmluvu o ISP 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 ISP GATE vybudovaný. Ak sa na zriadenie koncového bodu ISP GATE bude požadovať aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu, je možné uzatvoriť Zmluvu o ISP 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 ISP 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 ISP GATE poskytovaná.
- 3.1.8 Zriadenie a poskytovanie služby ISP GATE sa uskutočňuje podľa technických možností Telekomu.

3.2 Práva a povinnosti Užívateľa služby ISP GATE

- 3.2.1 Užívateľ má právo:
 - a) na poskytovanie služby ISP GATE v rozsahu, spôsobom a v mieste dohodnutom v Zmluve o ISP GATE a podľa týchto Obchodných podmienok a za cenu podľa Cenníka ISP 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 ISP GATE iba v súlade s príslušnou Zmluvou o ISP GATE a týmito Obchodnými podmienkami

- b) platiť cenu za zriadenie a používanie služby ISP GATE v súlade so Zmluvou o ISP GATE, týmito Obchodnými podmienkami a Cenníkom ISP GATE
- c) pri zriaďovaní služby ISP 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 ISP GATE 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)
- f) sledovať svojimi zariadeniami stav prevádzky vlastných ponúkaných služieb, na základe ktorých požiada Telekom o prispôbenie parametrov služby ISP GATE, definovaných v Špecifikácii ISP GATE (prístupová rýchlosť, adresný priestor, atď.)
- g) poskytnúť pracovníkom Telekomu prístup k technickým prostriedkom služby ISP GATE na uskutočnenie potrebných technických úkonov
- h) poskytnúť súčinnosť pri zriaďovaní služby ISP GATE a pri odstraňovaní vzniknutých porúch
- i) používať, resp. pripájať, účastníkom DSL alebo ADSL Partner len také telekomunikačné zariadenia pre službu DSL alebo ADSL Partner (ADSL modemy), ktorých technickú spôsobilosť schválil TÚ SR, resp. ktoré spĺňajú požiadavky podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov a ktoré otestoval a odporúča Telekom. Zoznam odporúčených zariadení bude pravidelne aktualizovaný a dostupný na WEB stránke Telekomu.
- 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 nedbanlivosti, alebo ktorú spôsobil nesprávnym postupom, manipuláciou a pod.

3.3 Práva a povinnosti Telekomu

3.3.1 Telekom má právo:

- a) na zaplatenie ceny za zriadenie a poskytovanie služby ISP GATE podľa Zmluvy o ISP GATE, týchto Obchodných podmienok a Cenníka ISP GATE
- b) na náhradu škody spôsobenej Užívateľom na telekomunikačnom zariadení vo vlastníctve Telekomu
- c) vykonávať zmeny telekomunikačných zariadení Telekomu, ak ich uzná za nevyhnutné a prípustné
- d) zhromažďovať a spracúvať údaje o Užívateľovi v súlade s platnými právnymi predpismi SR
- e) odmietnuť uzavrieť Zmluvu o ISP 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 ISP GATE alebo nepredloží všetky dokumenty vyžadované Telekomom na uzatvorenie Zmluvy o ISP GATE
 - iii. sa možno najmä s ohľadom na predchádzajúce skúsenosti odôvodnene domnievať, že Užívateľ nebude dodržiavať niektoré z podmienok stanovených v Zmluve o ISP GATE, týchto Obchodných podmienkach alebo v Cenníku ISP 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
- f) dočasne prerušiť poskytovanie služby ISP 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 ISP GATE
 - iii. plánovaného prerušenia prevádzky, vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných zariadení (pozri bod 8.2)
- g) odstúpiť od Zmluvy o ISP GATE s Užívateľom a zrušiť poskytovanie služby ISP GATE z dôvodu:
 - i. poskytnutia nepravdivých údajov v Zmluve o ISP GATE
 - ii. ak Užívateľ pripojí telekomunikačné zariadenia v rozpore s podmienkami poskytovania služby ISP GATE a s právnymi predpismi a ani na výzvu Telekomu ich neodpojí

3.3.2 Telekom je povinný:

- a) zriadiť službu ISP GATE v mieste a s parametrami, ktoré uvedie Užívateľ v Zmluve o ISP GATE
- b) predkladať Užívateľovi faktúru za poskytovanú službu ISP 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 nepravidelnosti v poskytovaní služby ISP 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 ISP GATE na telekomunikačných zariadeniach, ktoré sú vo vlastníctve Telekomu

3.4 Uzatvorenie zmluvy

- 3.4.1 V prípade, že zriadenie služby ISP GATE je možné tak, ako sa v návrhu na uzavretie Zmluvy o ISP GATE vyžadovalo, Telekom akceptuje Zmluvu o ISP 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 uzavretiu písomnej Zmluvy o ISP GATE dochádza dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami, prípadne oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 3.4.3 Zmluva o ISP GATE môže byť uzavretá súčasne len s jedným Užívateľom.
- 3.4.4 Zmluva o ISP GATE sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v Zmluve o ISP GATE nie je uvedené inak.
- 3.4.5 Zmluvu o ISP 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 ISP 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 ISP 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 ISP GATE tiež v prípade, ak záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať všetky podmienky stanovené v Obchodných podmienkach a v Zmluve o ISP GATE, lebo je dlžníkom Telekomu alebo iného telekomunikačného podniku alebo ak Telekom už predtým odstúpil od Zmluvy o ISP GATE alebo uvedenú Zmluvu z tohto dôvodu vypovedal.
- 3.4.7 Telekom má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy o ISP GATE tiež v prípade, ak je zriadenie a poskytovanie služby ISP GATE v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné alebo ak záujemca nezabezpečí potrebný súhlas v zmysle bodu 3.1.5. Telekom tieto skutočnosti oznámi Užívateľovi v lehote do 15 kalendárnych dní od doručenia návrhu na uzavretie Zmluvy o ISP GATE.

3.5 Zmena predmetu zmluvy

- 3.5.1 Zmluvu o ISP GATE je možné meniť len na základe dohody oboch zmluvných strán formou písomného Dodatku k Zmluve o ISP GATE.
- 3.5.2 Písomná forma Dodatku k Zmluve o ISP GATE sa nevyžaduje v prípade uzatvárania dodatkov upravujúcich zmenu Obchodných podmienok alebo zmenu Cenníka ISP GATE zo strany Telekomu. V takomto prípade je Dodatok k Zmluve o ISP 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 ISP GATE zaniká:
 - a) uplynutím doby, na ktorú bola zmluva uzavretá
 - b) písomnou dohodou oboch zmluvných strán
 - c) výpoveďou
 - d) odstúpením
 - e) smrťou alebo zánikom Telekomu alebo Užívateľa
- 3.6.2 Ak bola Zmluva o ISP GATE uzavretá na dobu určitú, zaniká uplynutím tejto doby, resp. dňom určeným v Zmluve o ISP GATE.

- 3.6.3 Zmluvu o ISP 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 ISP 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 neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby
 - z dôvodu modernizácie VTS Telekomu a verejných telekomunikačných služieb, s ktorými je spojené poskytovanie služby ISP GATE podľa uzavretej Zmluvy o ISP 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 ISP GATE pred dňom zriadenia služby ISP 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 ISP GATE v prípadoch stanovených Zmluvou o ISP GATE, Obchodnými podmienkami alebo v prípade, že druhá zmluvná strana porušila podstatným spôsobom ktorúkoľvek povinnosť podľa Zmluvy o ISP GATE alebo všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 3.6.8 Užívateľ môže odstúpiť od Zmluvy o ISP GATE najmä, ak Telekom:
- opakovane neposkytuje verejnú službu podľa Zmluvy o ISP GATE alebo ju poskytuje s podstatnými vadami alebo
 - opakovane neodstráni reklamovanú vadu služby ISP GATE v určenom čase.
- 3.6.9 Telekom je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o ISP GATE najmä, ak:
- Užívateľ neoprávnenne 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. 56/2018Z.z. v znení neskorších právnych predpisov)
 - ak Užívateľ používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje Telekomu kontrolu jej používania
 - ak bolo rozhodnuté o zrušení poskytovania služby ISP GATE. Písomné oznámenie o zrušení služby je Telekom povinný zaslať Užívateľovi najneskôr 60 dní pred dňom zrušenia služby. K zániku Zmluvy o ISP GATE dochádza v takom prípade ku dňu účinnosti zrušenia služby ISP GATE
 - služba ISP GATE alebo jej časť (napr. doména) poskytovaná podľa Zmluvy o ISP GATE a týchto Obchodných podmienok bude používaná v rozpore s účelom tejto služby
 - sa údaje uvedené Užívateľom v Zmluve o ISP 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 ISP 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. Telekomu nezodpovedá za žiadnu škodu spôsobenú prerušením poskytovania akejkoľvek služby alebo jej časti na základe odstúpenia od Zmluvy o ISP GATE podľa predchádzajúcej vety
- 3.6.10 Odstúpením od Zmluvy o ISP 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 ISP GATE. Zmluva o ISP 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 ISP GATE.

4 Cena a platobné podmienky

- 4.1 Sadzby cien za poskytnutú alebo požadovanú službu ISP 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 ISP GATE, ak nie je v Zmluve o ISP GATE dohodnuté inak.
- 4.2 Telekom si vyhradzuje právo zmeny štruktúry a výšky ceny určenej v Cenníku ISP GATE. Každá takáto zmena Cenníka ISP 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 ISP GATE sú Užívateľovi vyúčtované spravidla mesačne, faktúrou. Fakturačným obdobím sa rozumie spravidla jeden kalendárny mesiac, ak nie je v Zmluve o ISP GATE alebo Cenníku ISP 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 ISP GATE. Podmienkou je, že Užívateľ včas ohlási 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 ISP GATE podlieha dani z pridanej hodnoty vo výške stanovenej príslušnými právnymi predpismi.
- 4.9 Užívateľ môže v Zmluve o ISP GATE splnomocniť osobu, ktorá bude oprávnená v jeho mene preberať všetky písomnosti, vyúčtovania a upomienky určené Užívateľovi zasielané na adresu určenú v Zmluve o ISP 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 ISP 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 ISP GATE, a tieto informácie nesprístupnia tretej osobe bez písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. Zmluvu o ISP GATE považujú obidve zmluvné strany za ich obchodné tajomstvo. Záväzok o mlčanlivosti platí počas platnosti Zmluvy o ISP GATE a ďalej po dobu 3 rokov po ukončení platnosti Zmluvy o ISP GATE.
- 5.2 Záväzok mlčanlivosti sa nevzťahuje na:
- a) informáciu o tom, že medzi stranami bola uzavretá Zmluva o ISP 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 základe stanovených účelov 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 ISP GATE.

6 Ochrana osobných údajov

- 6.1 Súčasťou návrhu na uzavretie Zmluvy o ISP 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 ISP 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 ISP GATE a z týchto Obchodných podmienok v rozsahu a spôsobom upraveným v Zmluve o ISP GATE, Obchodných podmienkach a Cenníku ISP 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 ISP GATE. Telekom 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 :
- vzniknuté Užívateľovi v dôsledku rozhodnutia Telekomu o prerušení alebo zastavení poskytovania služby, zmeny rozsahu, alebo kvality poskytovanej služby ISP GATE v zmysle týchto Obchodných podmienok, ak mu takáto zmena bola v zmysle týchto Obchodných podmienok riadne oznámená
 - spôsobené Užívateľovi zariadením vo vlastníctve Telekomu, prostredníctvom ktorého je táto služba poskytovaná, za predpokladu, že škoda nebola spôsobená zavinením zo strany Telekomu
 - vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve Telekomu a prostredníctvom ktorých je služba ISP GATE poskytovaná na základe súhlasu vlastníka (pozri bod 3.1.5)
 - ktoré vznikli z dôvodu poruchy technických zariadení Užívateľa
 - ktoré vznikli Užívateľovi a súvisia s obsahom prepravovaných správ
 - ak bolo nesplnenie povinností Telekomu spôsobené konaním Užívateľa alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bol Užívateľ povinný
 - 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 je zodpovedný za implementáciu IOS, ktorý ISP požaduje implementovať. Telekom však nezodpovedá za funkčnosť služby ISP GATE, poruchy ani škody, ktoré vzniknú v súvislosti s používaním osobitného IOS implementovaného na základe žiadosti Užívateľa alebo ktoré vzniknú zmenou konfigurácie služby, o ktorú Užívateľ požiadal. V prípade, že po implementácii požadovaného IOS alebo zmenou konfigurácie služby sa dostane služba ISP GATE do poruchového stavu, Telekom si vyhradzuje právo vrátiť nastavenie služby do predchádzajúceho stavu.
- 7.1.8 Telekom nezodpovedá za obsah prenášaných správ.
- 7.1.9 Telekom nenesie pri zriaďovaní služby ISP GATE zodpovednosť za nesplnenie dodacej lehoty v prípade, že Užívateľ včas a v požadovanej kvalite nedodal podklady nutné na zriadenie služby ISP GATE, prípadne ak Užívateľ neprejavil potrebnú súčinnosť pri zriaďovaní služby.
- 7.1.10 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.
- 7.1.11 Telekom nezodpovedá za rozsah a kvalitu poskytovanej služby DSL alebo ADSL Partner v prípade, že Užívateľ pripojí telekomunikačné zariadenie pre službu DSL alebo ADSL Partner ku koncovému bodu DSL alebo ADSL Partner, ktoré nie je v súlade s technickým odporúčaním, ktoré vydal Telekom na pripojenie do siete VTS Telekomu. Aktuálny zoznam odporúčených koncových telekomunikačných zariadení je dostupný na webovej stránke Telekomu .
- 7.2 Rozsah zodpovednosti Užívateľa služby ISP GATE
- 7.2.1 Užívateľ, ktorý neoprávnenne využíva službu ISP GATE alebo zariadenia Telekomu, je povinný zaplatiť všetky úhrady za čas neoprávneného využívania služby alebo zariadenia.

- 7.2.2 Podľa § 23 ods. 1 ZoEK 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 ISP 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 ISP GATE alebo vo veci kvality poskytnutej služby ISP 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 ISP 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 prešetrovania správnosti úhrady alebo kvality poskytnutej služby ISP GATE nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za poskytnuté alebo požadované služby.
- 8.1.6 Telekom písomne oznámi Užívateľovi výsledok prešetrovania 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 prešetrovania 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 prevádzkovej 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 ISP GATE.
- 8.2.5 V prípade, keď Užívateľ zistí, že porucha nastala pri poskytovaní služby ISP GATE, hlásenie o poruche služby ISP GATE oznamuje telefonicky na telefónne číslo 0800 140 129. 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 ISP GATE. Koniec poruchy bude oznámený Užívateľovi telefonicky alebo inou formou, na ktorej sa obidve strany dohodnú. Oznámenie o obnovení služby ISP 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 ISP 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 plyní 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 ISP 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 ISP GATE pre poruchy v celom rozsahu poskytovanej služby ISP GATE alebo v časti (Čiastočná porucha ISP GATE), za ktoré zodpovedá Telekom a ktoré Užívateľ riadne ohlásil, má Užívateľ právo na vrátenie alikvotnej čiastky z ceny podľa Cenníka ISP 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 ISP GATE.
- 8.2.14 Telekom poskytuje Užívateľovi technickú podporu na špeciálnom telefónnom čísle: 0900 611 611 pre prípady konzultácie, resp. poskytnutia súčinnosti pri odstraňovaní porúch, ktoré nie sú poruchami služby ISP GATE, ale súvisia s poskytovaním širokopásmových služieb (napr. poruchy služby DSL alebo ADSL Partner a pod.). Volanie na toto číslo je spoplatnené zvýšenou sadzbou podľa Tarify Telekomu na poskytovanie verejnej telefónnej služby.

9 Doručovanie písomností

- 9.1 Písomnosti, ktoré sú Telekom alebo Užívateľ povinné doručiť druhej strane na základe Zmluvy o ISP 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 ISP GATE.
- 9.2 Po uzavretí Zmluvy o ISP 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 Telekomu 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 ISP GATE určí tretiu osobu na preberanie písomností, vyúčtovaní 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 ISP GATE ako doporučené 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 alebo
 - b) zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote alebo

- c) nebolo možné Užívateľa, resp. splnomocnenú osobu, na adrese uvedenej v Zmluve o ISP 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 ISP 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 ISP GATE, v týchto Obchodných podmienkach, Cenníku ISP 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 ISP GATE.
- 11.2 Telekom je o zmene Obchodných podmienok alebo Cenníka ISP GATE povinný upovedomiť Užívateľa, a to najneskôr 45 kalendárnych dní pred dňom nadobudnutia účinnosti zmeny Obchodných podmienok alebo Cenníka ISP GATE. Po doručení príslušného upovedomenia o zmene Obchodných podmienok alebo Cenníka ISP GATE má Užívateľ právo od Zmluvy o ISP GATE z tohto dôvodu odstúpiť, najneskôr však v lehote do 10 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti konkrétnej zmeny Obchodných podmienok alebo Cenníka ISP GATE. Odstúpenie je v takomto prípade účinné dňom nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Obchodných podmienok alebo Cenníka ISP GATE.
- 11.3 Telekom si vyhradzuje právo dočasne zmeniť Cenník ISP GATE na určitú, vopred stanovenú dobu za podmienky, že takáto zmena je na prospech Užívateľov služby ISP 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 ISP GATE.
- 11.4 Akákoľvek komunikácia, týkajúca sa Zmluvy o ISP 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 nezáväznú.

12 Záverečné ustanovenia

- 12.1 Tieto Obchodné podmienky nahrádzajú doteraz platné Všeobecné podmienky spoločnosti Slovak Telekom, a.s., na poskytovanie verejnej telekomunikačnej služby ISP GATE.
- 12.2 Zmluvy o pripojení na poskytovanie verejnej telekomunikačnej služby ISP GATE uzatvorené podľa doterajších predpisov a Všeobecných podmienok spoločnosti Slovak Telekom, a.s., na poskytovanie verejnej telekomunikačnej služby ISP GATE sa považujú za Zmluvy o ISP GATE uzatvorené v zmysle § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka a podľa týchto Obchodných podmienok