



Príloha 9 – Obchodné podmienky na poskytovanie služby ISP Gate Plus

Obsah

1	ZÁKLADNÉ POJMY	3
2	POPIS A ROZSAH POSKYTOVANIA SLUŽBY ISP GATE PLUS	4
3	ZMLUVNÝ VZŤAH S UŽÍVATEĽOM SLUŽBY ISP GATE PLUS.....	6
4	CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY	11
5	OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ	11
6	OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV	12
7	ROZSAH ZODPOVEDNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN	12
8	REKLAMAČNÝ PORIADOK A ODSTRAŇOVANIE PORÚCH	13
9	DORUČOVANIE PÍSOMNOSTÍ.....	14
10	PRÍSLUŠNÉ PRÁVO A ROZHODOVANIE SPOROV	15
11	OSOBITNÉ USTANOVENIA	15

1 Základné pojmy

- 1.1 „Služba ISP GATE PLUS“ - umožňuje užívateľovi širokopásmový prístup k dátovej sieti Telekomu za účelom sprostredkovania prístupu účastníkom služby DSL alebo služby ADSL Partner do siete internet a sprostredkovania prístupu do Virtuálnej privátnej siete poskytovanej užívateľom prostredníctvom infraštruktúry verejnej telekomunikačnej siete Telekomu.
- 1.2 „Služba siete internet“ - je služba dostupná v elektronickej komunikačnej sieti internet, ktorú môže ktokoľvek užívať bez ohľadu na prístupovú technológiu, miesto a Telekom prístupu k elektronickej komunikačnej sieti internet.
- 1.3 „Virtuálna privátna sieť“ je časť sieťových prostriedkov užívateľa vyčlenená pre špecifickú skupinu účastníkov služby DSL alebo ADSL Partner výlučne na prenos dát.
- 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 „Užívateľ“ - je fyzická osoba - podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu s Telekomom podľa platnej Zmluvy o ISP GATE PLUS.
- 1.6 „Žiadateľ“ - je fyzická osoba - podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá požiadala Telekom o uzavretie Zmluvy o ISP GATE PLUS na základe vyplneného a podpísaného tlačiva „Zmluva o ISP Gate Plus“(ďalej len „návrh na uzavretie zmluvy“).
- 1.7 „Účastník služby DSL“ – je fyzická alebo právnická osoba, ktorá na základe zmluvného vzťahu s Telekomom využíva službu DSL pomocou technológie ADSL pri využití metalického prenosového média zriadeného na poskytovanie verejnej telefónnej služby alebo verejnej telekomunikačnej služby ISDN.
- 1.8 „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.
- 1.9 „Účastník služby ADSL PARTNER“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá na základe zmluvného vzťahu s užívateľom využíva službu ADSL PARTNER.
- 1.10 „Koncový bod verejnej telekomunikačnej siete Telekomu (VTS Telekomu) pre službu ISP GATE PLUS (ďalej len „koncový bod ISP GATE PLUS“) je výstupný port telekomunikačného zariadenia verejnej telekomunikačnej siete Telekomu s rozhraním GE (Gigabit Ethernet metalický).
- 1.11 „Dátová sieť Telekomu“ je telekomunikačná sieť vytvorená a prevádzkovaná Telekomom, v rámci ktorej sú poskytované dátové služby.
- 1.12 „Virtuálny IP tunel“ je virtuálny kanál, cez ktorý sa realizuje bezpečný prístup užívateľa ISP GATE PLUS do dátovej siete Telekomu.
- 1.13 „Domovská brána“ (Home Gateway) pozostáva z dvoch vstupných smerovačov (Cisco 7200 NPE G-1) do siete užívateľa služby ISP GATE PLUS, na ktorom je ukončený virtuálny IP tunel a ktorý definuje politiku overovania prístupov.
- 1.14 „IOS“ je operačný systém použitý na Home Gateway.

- 1.15 „Doménové meno“ (ďalej len „doména“) je časť overovacieho mena – textový reťazec za znakom @, ktorý slúži na identifikáciu, overenie a tarifovanie prístupu užívateľa do siete.
- 1.16 „Základná doména“ je doména, ktorá je smerovaná do virtuálneho IP tunela. Vzniká automaticky so zriadením služby.
- 1.17 „Následná doména“ je každá ďalšia doména (okrem základnej domény), pre ktorú bude zriadený virtuálny IP tunel na už vytvorenom prístupe. Názov následnej domény musí mať prvé dva znaky totožné s prvými dvoma znakmi základnej domény.
- 1.18 „Prístupová rýchlosť“ vyjadruje najvyššiu možnú prenosovú rýchlosť, ktorou sa prenášajú údaje medzi dátovou sieťou Telekomu a sieťou užívateľa služby ISP GATE PLUS vrátane údajov, ktoré sú potrebné na manažment zariadení využívaných stranami pri poskytovaní a užívaní služby ISP GATE PLUS.
- 1.19 „Kontaktná osoba pre službu ISP GATE PLUS“ je predajca Telekomu.
- 1.20 „Špecifikácia ISP GATE PLUS“ je formulár zhotovený Telekomom, ktorým užívateľ definuje požiadavku na zriadenie, modifikáciu alebo zrušenie služby ISP GATE PLUS a stanovuje požadované technické parametre. Špecifikácia je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o ISP GATE PLUS.
- 1.21 „Cenník spoločnosti Slovak Telekom, a. s., na poskytovanie služby ISP GATE PLUS“ je dokument, ktorý upravuje sadzby cien za zriadenie a poskytovanie služby ISP GATE PLUS a činnosti vykonávané v súvislosti so službou ISP GATE PLUS, ako aj podmienky, za ktorých sa tieto ceny uplatňujú (ďalej len „Cenník ISP GATE PLUS“).
- 1.22 „Porucha služby ISP GATE PLUS“ 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/alebo v kvalite stanovenej v technických podmienkach, ktoré sú obsahom Špecifikácie ISP GATE PLUS. Na obnovenie prevádzkového stavu je nutné vykonať oprávnený technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.
- 1.23 „Čiastočná porucha ISP GATE PLUS“ je stav, keď nastala porucha v časti služby ISP GATE PLUS pričom služba ISP GATE PLUS ako celok nie je v poruche (napr. porucha prenosu dát prostredníctvom ďalšieho jedného alebo viacerých virtuálnych IP tunelov, nie však všetkých súčasne).
- 1.24 "Ohlasovňa porúch" - prijíma poruchové hlásenia od jednotlivých užívateľov služby ISP GATE PLUS a koordinuje aktivity smerujúce k odstráneniu porúch.
- 1.25 „SIX“ – Slovenské peeringové centrum so sídlom na Nám. slobody 17, 812 43 Bratislava.
- 1.26 „Relácia“ – aktívne pripojenie účastníka služby DSL alebo ADSL Partner k užívateľovi služby ISP GATE PLUS.

2 Popis a rozsah poskytovania služby ISP GATE PLUS

2.1 Zriadenie služby ISP GATE PLUS

- 2.1.1 Účelom služby ISP GATE PLUS je sprostredkovanie prístupu účastníkom služby DSL alebo ADSL Partner do siete internet, alebo k službám siete internet a sprostredkovanie prístupu do Virtuálnej privátnej siete poskytovanej 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 PLUS sa rozumie:
- a) zriadenie prístupu podľa požiadaviek uvedených v Zmluve o ISP GATE PLUS
 - b) inštalácia a konfigurácia koncového bodu ISP GATE PLUS v dohodnutých priestoroch v súlade s týmito Obchodnými podmienkami a Zmluvou o ISP GATE PLUS
- 2.1.3 Záväzok zriadiť službu ISP GATE PLUS 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 PLUS. Služba ISP GATE PLUS sa považuje za odovzdanú užívateľovi a môže sa začať s fakturáciou:

- a) dňom podpisu Protokolu o odovzdaní kontaktnou osobou užívateľa, ak sa tak stalo na mieste odovzdania
 - b) dňom odovzdania služby ISP GATE PLUS, ak užívateľ nezabezpečí prítomnosť kontaktnej osoby pri protokolárnom odovzdaní služby ISP GATE PLUS na dohodnutom mieste a v dohodnutom čase. V tom prípade Telekom v deň odovzdania služby ISP GATE PLUS oznámi užívateľovi elektronickou poštou alebo faxom, že služba ISP GATE PLUS 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 PLUS.
- 2.1.4 Užívateľ služby ISP GATE PLUS je povinný poskytnúť súčinnosť pri zriaďovaní služby ISP GATE PLUS.
- 2.2 Preloženie, premiestnenie a zmena parametrov služby ISP GATE PLUS
- 2.2.1 Preložením služby ISP GATE PLUS sa rozumie zriadenie koncového bodu ISP GATE PLUS na mieste identifikovanom iným súpisným číslom, ako bolo miesto uvedené v Zmluve o ISP GATE PLUS.
- 2.2.2 Koncový bod ISP GATE PLUS na strane užívateľa je možné preložiť na iné miesto na základe písomne uzatvoreného dodatku k Zmluve o ISP GATE PLUS podpísaného oboma zmluvnými stranami za predpokladu, že užívateľ je vlastníkom alebo oprávneným užívateľom priestorov, resp. nehnuteľností, kam by mal byť koncový bod ISP GATE PLUS preložený (pozri bod 3.1.5).
- 2.2.3 Premiestnením služby ISP GATE PLUS sa rozumie zriadenie koncového bodu ISP GATE PLUS na mieste identifikovanom rovnakým súpisným číslom, ako bolo miesto uvedené v Zmluve o ISP GATE PLUS (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 PLUS je možné len na základe písomne uzatvoreného dodatku k Zmluve o ISP GATE PLUS podpísaného oboma zmluvnými stranami.
- 2.2.5 Za zmenu parametrov služby ISP GATE PLUS sa považuje najmä zmena jedného z nasledovných parametrov:
- a) prístupová rýchlosť
 - b) doména (názov)
 - c) maximálna rýchlosť virtuálneho IP tunela (ak užívateľ využíva viac ako 1 doménu)
 - d) IP adresy z adresného priestoru zákazníka pre GE port s prefixom /30
 - e) IP adresa z adresného priestoru zákazníka pre domovskú bránu
 - f) typ AAA protokolu
 - g) delenie prevádzky (pomer, v akom má byť prevádzka smerovaná do jednotlivých smerovačov napr. 50:50, 40:60).
 - h) IP pool pre dynamické pridelovanie adries
 - i) konfigurácia služby
- 2.2.6 Zmenu uvedených parametrov služby ISP GATE PLUS je možné vykonať len na základe písomného dodatku k Zmluve o ISP GATE PLUS podpísaného oboma zmluvnými stranami. Forma písomného dodatku k Zmluve o ISP GATE sa nevyžaduje v prípade konfigurácie služby spôsobom uvedeným v bode 2.4. Cenu za zmenu parametrov služby ISP GATE PLUS upravuje Cenník ISP GATE PLUS.
- 2.2.7 Zmenu typu IOS použitého na Home Gateway je možné vykonať len na základe písomného dodatku k Zmluve o ISP GATE PLUS podpísaného oboma zmluvnými stranami. IOS obstaráva Telekom na základe požiadavky užívateľa. Cena za obstaranie a zmenu typu IOS je uvedená v Cenníku ISP GATE PLUS. 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 preukázateľné pohľadávky po lehote splatnosti, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 2.3.2 Za preloženie alebo zmenu parametrov služby ISP GATE PLUS je užívateľ povinný zaplatiť cenu v zmysle Cenníka ISP GATE PLUS.
- 2.3.3 Preloženie alebo zmenu parametrov služby ISP GATE PLUS je možné vykonať len za predpokladu, ak to dovoľujú technické a prevádzkové možnosti Telekomu.
- 2.3.4 Na preloženie koncového bodu ISP GATE PLUS v prípade, že užívateľ nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných telekomunikačných rozvodov potrebných na jej preloženie a poskytovanie služby ISP GATE PLUS, sa primerane vzťahujú ustanovenia v bode 3.1.5
- 2.4 Domovská brána

- 2.4.1 Telekom umožní užívateľovi konfiguračný prístup na domovskú bránu, ktorý je zadaný ako „enable password“ a špecifický prístup „looking glass“ na agregáčnej zariadenia C 7600.
- 2.4.2 Užívateľ prostredníctvom uvedenej úrovne konfiguračných práv na domovskú bránu môže podľa vlastného uváženia konfigurovať jednotlivé parametre služby bez písomného súhlasu Telekomu, avšak užívateľ je povinný informovať a konzultovať s Telekomom každú zmenu konfigurácie na domovskej bráne. Nastavenie alebo zmena konfigurácie na domovskej bráne, ktorú si vykoná sám užívateľ, sa nespoplatňuje.
- 2.4.3 Užívateľ výhradne zodpovedá za škodu vzniknutú v dôsledku poruchy prevádzkového alebo technického charakteru spôsobenú konfiguračnými zmenami služby ISP GATE PLUS v zmysle bodu 2.4.1 a 2.4.2.
- 2.4.4 Zabezpečenie zálohovania dostupnosti domovskej brány je možné iba v prípade, keď užívateľ dodrží maximálnu možnú prípustnú mieru uskutočnených relácií stanovenú na úrovni 30 % CPU smerovača domovskej brány pri priemernom 30-minútovom meraní. Pri nedodržaní uvedenej prípustnej miery zaťaženia smerovača Telekom nezaručuje zálohovanie dostupnosti domovskej brány .

2.5 Štatistické vyhodnotenia

- 2.5.1 Telekom protokoluje každú reláciu účastníka služby DSL alebo ADSL Partner. Pritom budú užívateľovi poskytnuté nasledovné informácie v ASCII súbore v komprimovanej forme:
 - 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
- 2.5.2 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.
- 2.5.3 Prihlasovacie údaje dostane užívateľ pri odovzdávaní služby. V prípade, že užívateľovi bola služba ISP GATE PLUS zriadená migráciou z ISP Gate, sa prihlasovacie údaje nemenia.
- 2.5.4 Užívateľ má zriadený prístup na prehliadanie nastavení a log súborov zariadenia domovskej brány.
- 2.5.5 Štatistické vyhodnotenia budú k dispozícii vždy nasledujúci kalendárny mesiac po mesiaci ich vzniku.

3 Zmluvný vzťah s užívateľom služby ISP GATE PLUS

3.1 Podmienky poskytovania služby ISP GATE PLUS

- 3.1.1 Telekom poskytuje službu ISP GATE PLUS na základe Zmluvy o ISP GATE PLUS uzatvorenej s užívateľom. Telekom a užívateľ pritom vstupujú do zmluvného vzťahu za podmienok stanovených v Zmluve o ISP GATE PLUS, v týchto Obchodných podmienkach, v Cenníku ISP GATE PLUS, v Obchodnom zákonníku a v zákone č. 254/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“).
- 3.1.2 Uzatvorením Zmluvy o ISP GATE PLUS sa Telekom zaväzuje zriadiť službu ISP GATE PLUS:
 - a) v priestoroch Slovenského peeringového centra „SIX“ a to do 10 pracovných dní od dňa podpísania Zmluvy o ISP GATE PLUS alebo
 - b) v priestoroch, ktoré budú geograficky umiestnené v lokalite mesta Bratislava, pričom pod uvedenou lokalitou sa rozumie oblasť vnútri katastrálneho územia mesta Bratislava, a to za podmienky, že technické podmienky na strane Telekomu vyhovujú zriadeniu služby ISP GATE PLUS. V tomto prípade lehota na zriadenie služby ISP GATE PLUS sa dohaduje individuálne pri podpise Zmluvy o ISP GATE PLUS.
- 3.1.3 Zmluvou o ISP GATE PLUS sa Telekom zaväzuje užívateľovi zriadiť službu ISP GATE PLUS v priestoroch, na ktoré má užívateľ právo užívania, a umožniť pripojenie jeho telekomunikačných zariadení ku koncovému bodu ISP GATE PLUS.
- 3.1.4 Užívateľ sa Zmluvou o ISP GATE PLUS zaväzuje platiť Telekomu cenu za zriadenie a poskytovanie služby ISP GATE PLUS. Podmienkou na uzavretie Zmluvy o ISP GATE PLUS je, že užívateľ požiada o jej uzavretie, pristúpi na tieto Obchodné podmienky, Cenník ISP GATE PLUS, predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť záujemcu a jeho fakturačnú adresu, a ďalšie doklady požadované Telekomu, súhlasí so spracúvaním jeho osobných údajov uvedených v návrhu na uzavretie Zmluvy o ISP GATE PLUS. Všetky potrebné informácie a dokumenty budú užívateľovi dostupné prostredníctvom jednotlivých predajcov Telekomu.

- 3.1.5 V prípade, že užívateľ služby ISP GATE PLUS nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných telekomunikačných rozvodov potrebných na vybudovanie koncového bodu služby ISP GATE PLUS, je možné uzavrieť Zmluvu o ISP GATE PLUS 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 priestoru, kde má byť koncový bod ISP GATE PLUS vybudovaný. Ak sa na zriadenie koncového bodu ISP GATE PLUS bude požadovať aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu, je možné uzatvoriť Zmluvu o ISP GATE PLUS 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 do zariadení, ktoré sú vo vlastníctve Telekomu (napr. údržba, rekonfigurácia, porucha a iné), ako aj po ukončení zmluvného vzťahu (zrušení poskytovania služby ISP GATE PLUS) 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 PLUS poskytovaná.
- 3.1.8 Zriadenie a poskytovanie služby ISP GATE PLUS sa uskutočňuje podľa technických možností Telekomu.
- 3.2 Práva a povinnosti užívateľa služby ISP GATE PLUS
- 3.2.1 Užívateľ má právo:
- a) na poskytovanie služby ISP GATE PLUS v rozsahu, spôsobom a na mieste dohodnutom v Zmluve o ISP GATE PLUS a podľa týchto Obchodných podmienok a za cenu podľa Cenníka ISP GATE PLUS
 - b) na bezodplatné a okamžité odstránenie porúch technického alebo prevádzkového charakteru na strane Telekomu, ktoré vznikli na zariadeniach vo vlastníctve Telekomu, okrem porúch, za ktoré zodpovedá užívateľ v zmysle časti 2.4 a časti 7.2 týchto Obchodných podmienok.
 - c) sledovať svojimi zariadeniami stav prevádzky vlastných ponúkaných služieb, na základe ktorých požiada Telekom o prispôsobenie parametrov služby ISP GATE PLUS definovaných v Špecifikácii ISP GATE PLUS (prístupová rýchlosť, adresný priestor, atď.),
- 3.2.2 Užívateľ je povinný :
- a) užívať službu ISP GATE PLUS iba v súlade s príslušnou Zmluvou o ISP GATE PLUS a týmito Obchodnými podmienkami
 - b) platiť cenu za zriadenie a používanie služby ISP GATE PLUS v súlade so Zmluvou o ISP GATE PLUS, týmito Obchodnými podmienkami a Cenníkom ISP GATE PLUS
 - c) pri zriaďovaní služby ISP GATE PLUS 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.) pre umiestnenie a inštaláciu zariadení Telekomu a zabezpečiť ich proti zneužitiu, cudziemu zásahu a odcudzeniu
 - e) pripojiť ku koncovému bodu ISP GATE PLUS iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov (napr. zák. č. 264/1999 Z.z. v znení neskorších právnych predpisov)
 - f) dodržiavať maximálnu možnú prípustnú mieru uskutočnených relácií stanovenú na úrovni 60 % CPU smerovača domovskej brány pri priemernom 30-minutovom meraní (ďalej len „maximálna prípustná miera zaťaženia smerovača“) a v prípade nedodržania maximálnej prípustnej miery zaťaženia smerovača Telekom nezaručuje funkčnosť služby ISP GATE PLUS.
 - g) Informovať a konzultovať s Telekomom, prostredníctvom e-mailovej adresy net@telecom.sk každú zmenu konfigurácie na domovskej bráne, ktorú hodlá užívateľ vykonať, minimálne dva dni pred uskutočneným samotnej zmeny
 - h) poskytnúť prístup k technickým prostriedkom služby ISP GATE PLUS na uskutočnenie potrebných technických úkonov pracovníkom Telekomu
 - i) poskytnúť súčinnosť pri zriaďovaní služby ISP GATE PLUS a pri odstraňovaní vzniknutých porúch
 - j) používať, resp. pripájať účastníkom DSL alebo ADSL Partner, len také telekomunikačné zariadenia pre službu DSL alebo ADSL Partner (ADSL modemy), ktorých technickú spôsobilosť na používanie v SR schválil príslušný orgán štátnej správy, resp. ktoré spĺňajú požiadavky podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov a ktoré otestoval a odporučil poskytovateľ. Zoznam odporučených zariadení bude pravidelne aktualizovaný a dostupný na webovej stránke Telekomu
 - k) správať sa v súlade s dobrými mravmi a neporušovať zákonom chránené práva a záujmy Telekomu

l) 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 PLUS podľa Zmluvy o ISP GATE PLUS, týchto Obchodných podmienok a Cenníka ISP GATE PLUS
- b) na náhradu škody spôsobenej užívateľom na telekomunikačnom zariadení vo vlastníctve Telekomu
- c) vykonávať zmeny telekomunikačných zariadení Telekomu, pokiaľ ich uzná za nevyhnutné a prípustné
- d) zhromažďovať a spracúvať údaje o užívateľovi v súlade s platnými právnymi predpismi SR
- e) vykonať potrebné úkony na kontrolu riadneho užívania služby ISP GATE PLUS
- f) odmietnuť uzavrieť Zmluvu o ISP GATE PLUS, 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 PLUS alebo nepredloží všetky dokumenty vyžadované Telekomom na uzatvorenie Zmluvy o ISP GATE PLUS
 - iii. Požadované dokumenty: výpis alebo osvedčená kópia výpisu z obchodného registra alebo iného oprávnenia na podnikanie, plnomocenstvo na konanie v mene užívateľa, ak za užívateľa koná iná osoba ako štatutárny orgán, osvedčená kópia licencie na poskytovanie služby sprostredkovanie prístupu do siete internet a/alebo na poskytovanie dátových služieb alebo doklad o splnení oznamovacej povinnosti podľa § 14 zákona č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení, na poskytovanie služby sprostredkovanie prístupu do siete internet a/alebo dátových služieb
 - iv. sa možno najmä s ohľadom na predchádzajúce skúsenosti odôvodnene domnievať, že užívateľ nebude dodržiavať niektoré z podmienok stanovených v Zmluve o ISP GATE PLUS, týchto Obchodných podmienkach alebo v Cenníku ISP GATE PLUS a to najmä preto, že je dlžníkom Telekomu alebo iného telekomunikačného podniku alebo ak Telekom už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu
- g) dočasne prerušiť poskytovanie služby ISP GATE PLUS s užívateľom najmä z dôvodu:
 - i. jej zneužívania, 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
 - ii. nezaplatenia splatnej ceny ani do 45 dní po dni splatnosti, a to až do zaplatenia alebo do zániku Zmluvy o ISP GATE PLUS
 - iii. plánovaného, vopred oznámeného prerušenia prevádzky, vykonania nevyhnutných opráv, plánovaného a vopred oznámeného servisu a údržby telekomunikačných zariadení (pozri bod 8.2)
- h) odstúpiť od Zmluvy o ISP GATE PLUS a zrušiť poskytovanie služby ISP GATE PLUS s užívateľom z dôvodu:
 - iv. poskytnutia nepravdivých údajov v Zmluve o ISP GATE PLUS
 - v. ak užívateľ pripojí telekomunikačné zariadenia v rozpore s podmienkami poskytovania služby ISP GATE PLUS a s právnymi predpismi a ani na výzvu Telekomu ich neodpojí

3.3.2 Telekom je povinný:

- a) zriadiť službu ISP GATE PLUS na mieste a s parametrami, ktoré uvedie užívateľ v Zmluve o ISP GATE PLUS
- b) predkladať užívateľovi faktúru za poskytovanú službu ISP GATE PLUS, 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 PLUS. 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 vyplývajúce z poskytovania služby ISP GATE PLUS na telekomunikačných zariadeniach, ktoré sú vo vlastníctve Telekomu

3.4 Uzatvorenie zmluvy

- 3.4.1 V prípade, že zriadenie služby ISP GATE PLUS je možné tak, ako sa v návrhu na uzavretie Zmluvy o ISP GATE PLUS vyžadovalo, Telekom akceptuje Zmluvu o ISP GATE PLUS. 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 PLUS dochádza dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami, prípadne oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 3.4.3 Zmluva o ISP GATE PLUS môže byť uzavretá súčasne len s jedným užívateľom.
- 3.4.4 Zmluva o ISP GATE PLUS sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v Zmluve o ISP GATE PLUS nie je uvedené inak.
- 3.4.5 Zmluvu o ISP GATE PLUS 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 PLUS 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 osvedčený.
- 3.4.6 Telekom má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy o ISP GATE PLUS 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 PLUS tiež v prípade, ak záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať všetky podmienky stanovené v Obchodných podmienkach a v Zmluve o ISP GATE PLUS, lebo je dlžníkom Telekomu alebo iného telekomunikačného podniku, alebo ak Telekom už predtým odstúpil od Zmluvy o ISP GATE PLUS alebo uvedenú Zmluvu z tohto dôvodu vypovedal.
- 3.4.7 Telekom má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy o ISP GATE PLUS tiež v prípade, ak je zriadenie a poskytovanie služby ISP GATE PLUS na 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 PLUS.
- 3.5 Zmena zmluvy, Obchodných podmienok a Cenníka
- 3.5.1 Obchodné podmienky na poskytovanie služby ISP GATE PLUS a Cenník ISP GATE PLUS je možné meniť spôsobom uvedeným v bode 3.5.2 a 3.5.3 s výnimkou zmien Cenníka ISP GATE PLUS v prospech Telekomu (zníženie cien, zmena štruktúry objemových zliav, doplnenie nových položiek) a zmeny podľa bodu 4.2 Obchodných podmienok.
- 3.5.2 Proces zmien Obchodných podmienok a Cenníka ISP GATE je nasledovný:
- V lehote 1. 12. – 31. 12. kalendárneho roka sú zmluvné strany oprávnené predkladať návrhy na zmeny Obchodných podmienok a Cenníka ISP GATE PLUS. Telekom svoj návrh na zmeny Obchodných podmienok a Cenníka ISP GATE PLUS oznámi písomnou formou všetkým užívateľom. Užívateľ predkladá návrh na zmenu Obchodných podmienok a Cenníka ISP GATE PLUS 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 a Cenníka ISP GATE PLUS doručený stranami pred alebo po uplynutí tejto lehoty nebude zohľadnený a nebude sa o ňom rokovať podľa tohto bodu 3.5.2 písmeno b) tohto ustanovenia.
 - V lehote 1. 1 – 28. 2. kalendárneho roka budú zmluvné strany rokovať o všetkých návrhoch na zmeny predložených podľa písmena a) tohto bodu.
 - V lehote 1. 3. – 31. 3. kalendárneho roka sa Telekom zaväzuje aktualizovať Obchodné podmienky a Cenník ISP GATE PLUS na základe rokovaní podľa bodu 3.5.2 písm. b).
 - V lehote 1. 4 – 15. 4. kalendárneho roka Telekom písomnou formou oboznámi so znením nových Obchodných podmienok a Cenníka ISP GATE PLUS užívateľov, ktorí sú v zmluvnom vzťahu s Telekomom na poskytovanie služby ISP GATE PLUS.
 - Nové Obchodné podmienky a Cenník ISP GATE PLUS upravené podľa predchádzajúcich bodov nadobudnú účinnosť 1. 7. kalendárneho roka nasledujúcom po kalendárnom roku, v ktorom bol predložený návrh na zmenu.
- 3.5.3 Zmluvu o ISP GATE PLUS je možné meniť len na základe dohody zmluvných strán formou písomného dodatku alebo Špecifikácie ISP GATE PLUS k Zmluve o ISP GATE PLUS.
- 3.5.4 Písomná forma dodatku k Zmluve sa nevyžaduje v prípade zmeny Obchodných podmienok na poskytovanie služby ISP GATE PLUS alebo zmeny Cenníka ISP GATE PLUS podľa predchádzajúcich bodov.
- 3.6 Zánik zmluvy

- 3.6.1 Zmluva o ISP GATE PLUS zaniká:
- uplynutím doby, na ktorú bola zmluva uzavretá
 - písomnou dohodou oboch zmluvných strán
 - výpoveďou
 - odstúpením
 - smrťou alebo zánikom Telekomu alebo užívateľa
- 3.6.2 Ak bola Zmluva o ISP GATE PLUS uzavretá na dobu určitú, zaniká uplynutím tejto doby, resp. dňom určeným v Zmluve o ISP GATE PLUS.
- 3.6.3 Zmluvu o ISP GATE PLUS 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 PLUS bez ohľadu na to, či bola uzavretá dobu určitú alebo na 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 PLUS podľa uzavretej Zmluvy o ISP GATE PLUS.
- 3.6.5 Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany a uplynie posledným dňom tretieho 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 PLUS pred dňom zriadenia služby ISP GATE PLUS, je užívateľ povinný zaplatiť Telekomu všetky náklady vzniknuté v súvislosti so zriadením služby.
- 3.6.7 Užívateľ môže odstúpiť od Zmluvy o ISP GATE PLUS, ak poskytovateľ:
- opakovane neposkytuje verejnú službu podľa Zmluvy o ISP GATE PLUS alebo ju poskytuje s podstatnými vadami alebo
 - opakovane neodstráni reklamovanú vadu služby ISP GATE PLUS v určenom čase.
- 3.6.8 Telekom je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o ISP GATE PLUS, ak užívateľ nezjednal nápravu ani do 7 kalendárnych dní od preukázateľného doručenia výzvy na zjednanie nápravy v prípadoch, ak:
- užívateľ neoprávnenne zasiahne do telekomunikačného zariadenia Telekomu alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobstaranosti
 - užívateľ nezaplatil splatnú cenu za poskytnuté alebo požadované služby ani do 45 dní po dni splatnosti
 - ak užívateľ pripojí koncové telekomunikačné zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov (napr. zák. č. 264/1999 Z.z. v znení neskorších právnych predpisov)
 - ak užívateľ používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje Telekomu kontrolu jej používania
 - služba ISP GATE PLUS, alebo jej časť (napr. doména) poskytovaná podľa Zmluvy o ISP GATE PLUS a týchto Obchodných podmienok bude používaná v rozpore s účelom tejto služby
 - sa údaje uvedené užívateľom v Zmluve o ISP GATE PLUS dodatočne preukážu, ako nepravdivé, čo by mohlo mať za následok vznik ujmy
 - bude ktorákoľvek služba alebo jej časť poskytovaná podľa Zmluvy o ISP GATE PLUS a týchto Obchodných podmienok čo len čiastočne zneužitá na porušovanie zákona o elektronických komunikáciách, vydaných všeobecných povolení Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov. Telekom nezodpovedá za žiadnu škodu spôsobenú prerušením poskytovania akejkoľvek služby alebo jej časti na základe odstúpenia od Zmluvy o ISP GATE PLUS podľa predchádzajúcej vety.
- 3.6.9 Telekom je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o ISP GATE PLUS, ak:
- bolo rozhodnuté o zrušení poskytovania služby ISP GATE PLUS. Písomné oznámenie o zrušení služby je Telekom povinný zaslať užívateľovi najneskôr 180 dní pred dňom zrušenia služby. K zániku Zmluvy o ISP GATE PLUS dochádza v takom prípade ku dňu účinnosti zrušenia služby ISP GATE PLUS
 - 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
- 3.6.10 Odstúpením od Zmluvy o ISP GATE PLUS 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 PLUS. Zmluva o ISP GATE PLUS 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 zomrel, zastaviť poskytovanie služby ISP GATE PLUS.

4 Cena a platobné podmienky

- 4.1 Sadzby cien za poskytnutú alebo požadovanú službu ISP GATE PLUS 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 v Cenníku ISP GATE PLUS, ak nie je v Zmluve o ISP GATE PLUS dohodnuté inak.
- 4.2 Telekom si vyhradzuje právo zmeny štruktúry ceny a výšky ceny určenej v Cenníku ISP GATE PLUS. Telekom má právo zmeniť cenu za poskytovanie služby ISP GATE PLUS určenú v Cenníku ISP GATE PLUS. Telekom môže zvýšiť cenu za poskytovanie služby ISP GATE PLUS raz ročne, a to len vo výške miery inflácie vykazanej Štatistickým úradom SR za predchádzajúci kalendárny rok. Každá takáto zmena Cenníka ISP GATE PLUS bude užívateľovi písomne oznámená najneskôr jeden kalendárny mesiac pred dňom nadobudnutia jej účinnosti.
- 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 PLUS sa užívateľovi vyúčtujú mesačne, faktúrou. Fakturačným obdobím sa rozumie jeden kalendárny mesiac, ak nie je v Zmluve o ISP GATE PLUS alebo Cenníku ISP GATE PLUS dohodnuté inak. Deň vzniku daňovej povinnosti je deň dodania služby podľa platného zákona o DPH. Telekom má právo dodatočne vyfakturovať 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, sa znižuje mesačná cena za prístupovú rýchlosť o alikvotnú časť. Spôsob výpočtu alikvotnej časti z ceny upravuje Cenník ISP GATE PLUS. Podmienkou je, že užívateľ včas ohlási poruchu na príslušnej ohlasovni porúch.
- 4.6 Užívateľ je povinný platiť splatné čiastky z ceny za poskytnuté alebo požadované služby v lehote splatnosti, ktorá je uvedená na 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 PLUS podlieha dani z pridanej hodnoty vo výške stanovenej príslušnými právnymi predpismi.
- 4.9 Užívateľ môže v Zmluve o ISP GATE PLUS 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 PLUS (ďalej len „adresát“). Užívateľ výlučne zodpovedá za to, že úhrada cien za zriadené alebo poskytnuté služby vyúčtovaných 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 PLUS 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 PLUS, a tieto informácie nesprístupnia tretej osobe bez písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. Zmluvu o ISP GATE PLUS považujú obidve zmluvné strany za ich obchodné tajomstvo. Záväzok o mlčanlivosti platí počas platnosti Zmluvy o ISP GATE PLUS a ďalej po dobu 3 rokov po ukončení platnosti Zmluvy o ISP GATE PLUS.
- 5.2 Záväzok mlčanlivosti sa nevzťahuje na:
- a) informáciu o tom, že medzi stranami bola uzavretá Zmluva o ISP GATE PLUS
 - b) informácie, ktoré sú alebo sa stanú verejne dostupnými bez porušenia záväzku mlčanlivosti
 - c) informácie, ktoré vyžadujú súdy, správne orgány, orgány činné v trestnom konaní, audítori na zákonom stanovené účely alebo nezávislí poradcovia zmluvných strán pri dodržaní podmienok na ochranu dôverných informácií stanovených týmito Obchodnými podmienkami.
- 5.3 Porušenie povinností stanovených v tomto článku je považované za podstatné porušenie Zmluvy o ISP GATE PLUS.

6 Ochrana osobných údajov

- 6.1 Súčasťou návrhu na uzavretie Zmluvy o ISP GATE PLUS 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 PLUS 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 Na základe písomného súhlasu užívateľa je možné použiť odkaz na obchodného meno, sídlo alebo miesto podnikania užívateľa 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 PLUS a z týchto Obchodných podmienok v rozsahu a spôsobom upraveným v Zmluve o ISP GATE PLUS, Obchodných podmienkach a Cenníku ISP GATE PLUS.
- 7.1.2 Zodpovednosť Telekomu za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia alebo vadného poskytnutia služby je obmedzená na povinnosť vrátiť alikvotnú časť z 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 PLUS. 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:
 - a) vzniknuté užívateľovi v dôsledku rozhodnutia Telekomu o prerušení alebo zastavení poskytovania služby, zmeny rozsahu, alebo kvality poskytovanej služby ISP GATE PLUS v zmysle týchto Obchodných podmienok, ak mu bola takáto zmena v zmysle týchto Obchodných podmienok riadne oznámená
 - b) spôsobené užívateľovi zariadením vo vlastníctve Telekomu, prostredníctvom ktorého je táto služba poskytovaná, za predpokladu, že škoda nebola spôsobená zavinením zo strany Telekomu
 - c) vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve Telekomu a prostredníctvom ktorých je služba ISP GATE PLUS poskytovaná na základe súhlasu vlastníka (pozri bod 3.1.5)
 - d) ktoré vznikli z dôvodu poruchy technických zariadení užívateľa
 - e) ktoré vznikli užívateľovi a súvisia s obsahom prepravovaných správ
 - f) ak bolo nesplnenie povinností Telekomu spôsobené konaním užívateľa alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bol užívateľ povinný
 - g) ktoré boli spôsobené zanedbaním povinnosti užívateľa ustanovenej právnymi predpismi vydanými za účelom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.
- 7.1.6 Telekom nezodpovedá za poruchy, 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 medzi zamestnancov 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 PLUS, 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, alebo za ktoré zodpovedá užívateľ v zmysle časti II. čl. III. týchto Obchodných podmienok. V prípade, že po implementácii požadovaného IOS alebo zmenou konfigurácie služby sa dostane služba ISP GATE PLUS 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 PLUS zodpovednosť za nesplnenie dodacej lehoty v prípade, že užívateľ včas a v požadovanej kvalite nedodal podklady nutné na zriadenie služby ISP GATE PLUS, 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 odporučených koncových telekomunikačných zariadení je dostupný na webovej stránke Telekomu .
- 7.2 Rozsah zodpovednosti užívateľa služby ISP GATE PLUS
- 7.2.1 Užívateľ, ktorý neoprávnene využíva službu ISP GATE PLUS alebo zariadenia Telekomu, je povinný zaplatiť všetky úhrady za čas neoprávneného využívania služby alebo zariadenia.
- 7.2.2 Podľa § 23 ods. 1 zákona o elektronických komunikáciách užívateľ zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil Telekomu tým, že si nepočínal tak, aby svojou činnosťou nepoškodzoval vedenia a nerušil prevádzku sietí, služieb a neoprávnene nezasahoval do poskytovania služieb.
- 7.2.3 Užívateľ zodpovedá podľa všeobecne záväzných právnych predpisov za škodu, ktorá vznikne Telekomu na zariadeniach Telekomu, ako aj za iné škody, ktoré užívateľ spôsobí Telekomu, nie však ušlý zisk.
- 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 stanovenej právnymi predpismi vydanými za účelom predchádzania 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 poskytovateľ. 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 PLUS.
- 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 PLUS alebo vo veci kvality poskytnutej služby ISP GATE PLUS.
- 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 PLUS 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 Reklamácia užívateľa vo veci správnosti úhrady alebo kvality poskytnutej služby uplatnená po uplynutí lehoty určenej v predchádzajúcich bodoch nebude zo strany Telekomu uznaná.
- 8.1.5 Reklamácia vo veci prešetrovania správnosti úhrady alebo kvality poskytnutej služby ISP GATE PLUS 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 bezodkladne 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 na mieste servisného zásahu bol 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 užívateľovi najneskôr 5 pracovných dní vopred plánované obmedzenie alebo prerušenie poskytovania služby ISP GATE PLUS.
- 8.2.5 V prípade, že užívateľ zistí, že porucha nastala pri poskytovaní služby ISP GATE PLUS, oznamuje poruchu služby ISP GATE PLUS telefonicky na telefónne číslo 0800 140 129. Informácia užívateľa (hlásenie) o poruche musí obsahovať:
- meno užívateľa, resp. obchodný názov spoločnosti
 - telefónne číslo užívateľa alebo meno a priezvisko osoby konajúcej v mene užívateľa a jeho telefónne číslo
 - číslo prístupu
 - popis poruchy
 - čas vzniku poruchy (hodina, minúta)
 - meno oprávnenej osoby užívateľa, ktorá sprístupní vstup do objektu, v ktorom sú umiestnené telekomunikačné zariadenia Telekomu.
- 8.2.6 Pokiaľ nie je možné poruchu odstrániť z pracoviska Telekomu pomocou obsluhy užívateľa, poverené pracovisko Telekom zorganizuje na opravu poruchy servisný zásah, ktorý vykonáva servisná skupina Telekomu.
- 8.2.7 Za začiatok poruchy sa považuje okamih ohlásenia poruchy užívateľom.
- 8.2.8 Za koniec poruchy sa považuje okamih obnovenia služby ISP GATE PLUS. Koniec poruchy bude oznámený užívateľovi telefonicky alebo inou formou, na ktorej sa obidve strany dohodnú. Oznámenie o obnovení služby ISP GATE PLUS (konci poruchy) bude obsahovať nasledujúce údaje:
- číslo prístupu
 - čas ukončenia poruchy (hodina, minúta)
 - čas nahlásenia poruchy
 - meno a priezvisko osoby u Telekomu, ktorá poruchu odhlásila
 - príčinu poruchy
- 8.2.9 Prerušenie napájania akéhokoľvek zariadenia Telekomu, umiestneného v objekte, ktorý užíva užívateľ, nie je považované za poruchu v zmysle Zmluvy o ISP GATE PLUS, resp. týchto Obchodných podmienok.
- 8.2.10 Ak užívateľ nezaistí na účely servisného zásahu sprístupnenie všetkých priestorov a miestností objektu, kde sa zariadenie nachádza, čas, ktorý plynie počas čakania servisnej skupiny Telekomu na sprístupnenie týchto priestorov sa nezapočítava do doby trvania poruchy.
- 8.2.11 Za poruchu služby sa nepovažuje jej prerušenie na základe rozhodnutia Telekomu o zastavení, resp. prerušení poskytovania služby ISP GATE PLUS.
- 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 PLUS pre poruchy v celom rozsahu poskytovanej služby ISP GATE PLUS alebo v časti (Čiastočná porucha ISP GATE PLUS), za ktoré zodpovedá Telekom a ktoré užívateľ riadne ohlásil, má užívateľ právo na vrátenie alikvotnej čiastky z ceny podľa Cenníka ISP GATE PLUS, ak porucha trvala počas jedného kalendárneho dňa aspoň tri hodiny. Toto právo zaniká, ak nebolo uplatnené do 3 mesiacov od vzniku poruchy. Pre určenie doby trvania poruchy sa považuje čas od ohlásenia poruchy do okamihu, kedy je poskytovanie služby obnovené v rozsahu a kvalite stanovenej v Zmluve o ISP GATE PLUS.
- 8.2.14 Telekom poskytuje pre užívateľa 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 PLUS, ale súvisia s poskytovaním širokopásmových služieb (napr. poruchy služby DSL alebo ADSL Partner a pod.). Volanie na toto číslo je spoplatnené zvýšenou sadzbou podľa Tarifý Telekomu na poskytovanie verejnej telefónnej služby.

9 Doručovanie písomností

- 9.1 Písomnosti, ktoré sú Telekom alebo užívateľ povinní doručiť druhej strane na základe Zmluvy o ISP GATE PLUS, 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 PLUS.

- 9.2 Po uzavretí Zmluvy o ISP GATE PLUS 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 oznámiť Telekomu túto skutočnosť a splnomocniť tretiu osobu, ktorej majú byť doručované písomnosti, s účinkom doručenia pre užívateľa.
- 9.3 V prípade, že užívateľ v Zmluve o ISP GATE PLUS 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, kedy 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 PLUS ako doporučené listové zásielky s doručenkou sa na účely týchto Obchodných podmienok považujú tieto písomnosti za doručené užívateľovi (resp. adresátovi) aj vtedy, keď:
- prijímateľ odoprel prijatie zásielky alebo
 - zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote alebo
 - nebolo možné užívateľa, resp. splnomocnenú osobu, zastihnúť na adrese uvedenej v Zmluve o ISP GATE PLUS 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 PLUS 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 PLUS, v týchto Obchodných podmienkach, Cenníku ISP GATE PLUS 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 PLUS postupom podľa bodu 11.3 týchto Obchodných podmienok.
- 11.2 Zmluvy o ISP GATE Plus uzatvorené v čase od 1. 12. kalendárneho roka do 1. 7. nasledujúceho kalendárneho roka sa spravujú Obchodnými podmienkami a Cenníkom ISP GATE PLUS platným v čase uzatvorenia Zmluvy o ISP Gate Plus. Obchodné podmienky a Cenník ISP GATE PLUS zmenený podľa bodu 3.5 Obchodných podmienok bude pre Zmluvy uzatvorené v čase od 1. 12. kalendárneho roka do 1. 7. nasledujúceho kalendárneho roka účinný dňom nadobudnutia účinnosti zmien Obchodných podmienok a Cenníka ISP GATE PLUS.
- 11.3 Telekom je o zmene Obchodných podmienok alebo Cenníka ISP GATE PLUS povinný upovedomiť užívateľa, a to najneskôr 45 kalendárnych dní pred dňom nadobudnutia účinnosti zmeny Obchodných podmienok alebo Cenníka ISP GATE PLUS. Po doručení príslušného upovedomenia o zmene Obchodných podmienok alebo Cenníka ISP GATE PLUS má užívateľ právo od Zmluvy o ISP GATE PLUS z tohto dôvodu odstúpiť, najneskôr však v lehote do 10 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti konkrétnej zmeny Obchodných podmienok alebo Cenníka ISP GATE PLUS. Odstúpenie je v takomto prípade účinné dňom nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Obchodných podmienok alebo Cenníka ISP GATE PLUS.
- 11.4 Telekom si vyhradzuje právo dočasne zmeniť Cenník ISP GATE PLUS na určitú, vopred stanovenú dobu za podmienky, že takáto zmena je na prospech užívateľov služby ISP GATE PLUS (tzv. akcie). V takomto prípade neplatia ustanovenia bodu 11.3. a postačuje, ak Telekom o tejto zmene upovedomí užívateľov prostredníctvom masovokomunikačných prostriedkov alebo iným vhodným spôsobom 45 dni pred dátumom nadobudnutia účinnosti dočasnej zmeny Cenníka ISP GATE PLUS.
- 11.5 Akákoľvek komunikácia, týkajúca sa Zmluvy o ISP GATE PLUS, 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.