

## 1. Článok Úvodné ustanovenia.

- 1.1. Spoločnosť PMXnet s.r.o., so sídlom Hlavná 36, 981 01 Hnúšťa (ďalej len „PMXnet“), zapísaná v OR Okresného Súdu Banská Bystrica, vložka č. 9678/S IČO: 36 629 880 je oprávnená v zmysle a v rozsahu licencie Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky č. 9622/2002 zo dňa 2.12.2002 na zriaďovanie a prevádzkovanie verejnej telekomunikačnej siete a na poskytovanie verejnej telefónnej služby prostredníctvom verejnej telekomunikačnej siete a na poskytovanie telekomunikačnej dátovej služby (ďalej len „služba“).
- 1.2. PMXnet poskytuje službu na základe zmluvy o pripojení medzi PMXnet a účastníkom, ktorej neoddeliteľnou súčasťou sú tieto všeobecné podmienky (ďalej len „zmluva“).
- 1.3. PMXnet poskytuje elektronické komunikačné služby v súlade s technickou špecifikáciou vymedzenou v objednávkovom formulári.
- 1.4. Tieto všeobecné podmienky boli vydané a sú platné pre každú službu samostatne.
- 1.5. Parametre (tiež „opis“) a rozsah (tiež „kvalita“) služby sú uvedené v objednávke (technická špecifikácia) služieb, doplnkových služieb a servisných služieb, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť zmluvy (ďalej len „objednávka“).

## 2. Článok Vymedzenie základných pojmov.

- 2.1. „Obchodný zástupca“ je fyzická, alebo právnická osoba, ktorá je oprávnená ponúkať služby spoločnosti PMXnet a uzatvárať objednávky na uvedené služby na základe partnerskej zmluvy so spoločnosťou PMXnet. Nie je však oprávnená podpísať zmluvu v mene spoločnosti PMXnet.
- 2.2. „Servisný zástupca“ je fyzická, alebo právnická osoba, ktorá je oprávnená vykonávať technické obhliadky, inštaláciu a servis technických zariadení súvisiacich s poskytovaním siete, alebo služieb spoločnosti PMXnet, na základe servisnej zmluvy so spoločnosťou PMXnet.
- 2.3. „Poskytovateľ“ je spoločnosť PMXnet ako poskytovateľ telekomunikačných služieb účastníkovi na základe zmluvy.
- 2.4. „Užívateľ“ je fyzická, alebo právnická osoba, ktorá používa, alebo požaduje

- poskytovanie služby.
- 2.5. „Účastník“ je koncový užívateľ, ktorý uzavrel s PMXnet zmluvu o poskytovaní elektronických komunikačných služieb.
- 2.6. „Všeobecné podmienky“ sú tieto všeobecné podmienky spoločnosti PMXnet vydané podľa zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.
- 2.7. „Objednávka“ je technická špecifikácia služieb a doplnkových služieb na formulári spoločnosti PMXnet, ktoré objednáva účastník.
- 2.8. „Cenník“ je cenník služieb spoločnosti PMXnet, ktorý obsahuje tarify za hlasové služby, sadzobník poplatkov za jednotlivé služby a doplnkové služby a ostatné sadzby vyplývajúce so zmluvy a všeobecných podmienok.
- 2.9. „Aktivačný poplatok“ je poplatok, ktorý zaplatí účastník za aktiváciu služby v závislosti od rozsahu, alebo za opakovanú aktiváciu deaktivovaných služieb.
- 2.10. „Zriaďovací poplatok“ je poplatok, ktorý zaplatí účastník za technológiu a/alebo vykonané práce, ktoré sú nevyhnutné na aktiváciu služby a sú dohodnuté v zmluve.
- 2.11. „Depozit“ je vratná finančná zábezpeka, ktorú zaplatí účastník za zapožičané technické zariadenie.

## 3. Článok Informácie o rýchlosti, kvalite, úrovni a obmedzeniach poskytovanej služby

- 3.1. Rýchlosť prenosu dát medzi užívateľom a sieťou Internet je závislá od konfigurácie prepojenia medzi sieťou a sieťou Internet, od objemu dát prenášaných medzi sieťou a sieťou Internet, ďalej od konfigurácie siete, a od celkového objemu dát prenášaných sieťou
- 3.2. Prepojenie siete a siete Internet je užívateľmi sieťou so zriadenou službou zdieľané.
- 3.3. Účastníci sú k sieti pripojení prostredníctvom rozhrania štandardu IEEE 802.11b/g/a, bezdrôtovej technológie v pásme 2.4 GHz alebo 5 GHz, prostredníctvom optického vlákna technológiou FTTH alebo prostredníctvom štruktúrovanej metalickej kabeláže zakončenej zásuvkou typu RJ45 alebo káblom s konektorom RJ45 podľa štandardu 802.3.
- 3.4. PMXnet je povinný poskytovať službu v súlade s Nariadením

Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015, ktorým sa vymedzujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu.

3.4.1. Ak PMXnet uplatňuje opatrenia na riadenie alebo obmedzenie prevádzky, ktoré by mohli ovplyvniť kvalitu služby prístupu k otvorenému internetu, musí účastníka o tom informovať. PMXnet neuplatňuje žiadne opatrenia na riadenie alebo obmedzenie prevádzky vplyvajúce na súkromie koncových užívateľov a na ich ochranu osobných údajov. Bezpečnosť prevádzky internetu zabezpečuje „Firewall“, ktorý môže v prípade útokov, alebo iných negatívnych vplyvov z/do internetu blokovat' niektoré aplikácie alebo služby s tým spojené. V prípade požiadavky zákazníka je PMXnet povinný toto blokovanie vypnúť.

3.4.2. PMXnet neaplikuje žiadne obmedzenia rýchlosti po prekročení akéhokoľvek objemu dát. V prípade zaznamenania neadekvátneho stiahnutého alebo odoslaného objemu dát sa to rieši individuálne so zákazníkom. Rýchlosť je znižovaná len v prípade neuhradenia poplatku za poskytovanú službu.

3.4.3. Ak PMXnet poskytuje iné služby ako služby prístupu k internetu, môžu byť optimalizované pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, alebo ich kombináciu pre zabezpečenie maximálnej kvality týchto služieb. V prípade stavu aplikovania agregácie, môžu byť tieto služby dočasne obmedzené alebo nefunkčné.

3.4.4. Rýchlosť služby pripojenia k internetu uvedená v cenníku alebo iných reklamných materiáloch je definovaná ako maximálna rýchlosť, ktorá je totožná s proklamovanou rýchlosťou. Maximálna dostupná rýchlosť je taká rýchlosť, ktorú môže účastník dosiahnuť minimálne raz za 24 hodín. Bežná dostupná rýchlosť je taká rýchlosť, ktorú účastník dosiahne: - pri garantovanom pripojení – v 90% času, a je na úrovni min. 85% maximálnej rýchlosti.

- pri negarantovanom pripojení – v 70% času, a je na úrovni min. 50% maximálnej rýchlosti. Minimálne dostupná rýchlosť je taká rýchlosť, ktorá:

- pri garantovanom pripojení neklesne pod úroveň 75% maximálnej rýchlosti

- pri negarantovanom pripojení neklesne pod úroveň 15% maximálnej rýchlosti

V prípade odchýlok od proklamovanej rýchlosti, ak je odchýlka v rozmedzí definovanom vyššie, nejedná sa o chybu služby. Túto skutočnosť musí zohľadniť účastník pri výbere služby. Uvedené hodnoty rýchlostí sú na strane účastníka podmienené spôsobom pripojenia a kvalitou koncových zariadení. Na kvalitu pripojenia k voľne dostupným službám vplyva aj vyťaženie serverov, v dôsledku ich kapacít.

3.4.5. V prípade nepretržitého alebo pravidelne sa opakujúceho výpadku internetového pripojenia, prípadne obmedzenia rýchlosti nekorešpondujúce s definíciou v bode 3.4.4. je účastník povinný to nahlásiť Poskytovateľovi, vid' reklamačný poriadok, článok 8 týchto Všeobecných podmienok.

#### 4. Článok

##### Podmienky uzatvorenia zmluvy

4.1. Uzatváranie zmluvy sa riadi zákonom č. 351/2011 Z. z. O elektronických komunikáciách a týmito všeobecnými podmienkami.

4.2. Zúčastnenca je povinný pred uzatvorením zmluvy:

a) uviesť všetky údaje požadované v zmluve a predložiť doklady dokazujúce tieto údaje a to hlavne totožnosť (právnú subjektivitu),

adresu, miesto poskytovania služby resp. oprávnenie konať v mene zastupovanej osoby,

b) na požiadanie zástupcu firmy PMXnet preukázať schopnosť platiť svoje finančné záväzky vyplývajúce zo zmluvy.

4.3. Účastník sa zaväzuje bezodkladne informovať o každej zmene údajov, poskytnutých v čase uzatvorenia zmluvy, zvlášť tých, ktoré majú vplyv na platnosť, alebo plnenie ustanovení zmluvy a to najmä o zmene obchodného mena, adresy, miesta poskytovania služby, právnej formy alebo štatutárneho zástupcu právnickej osoby.

4.4. PMXnet je oprávnený odmietnuť uzavretie zmluvy o poskytovaní služby, ak

a) jej poskytovanie v požadovanom mieste, alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné,

b) zúčastnenca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu, pretože je dlžníkom PMXnet-u, alebo iného podniku, alebo niektorý z podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním,

c) zúčastnenca nesúhlasí so všeobecnými podmienkami a nespĺnil si povinnosti podľa bodu 4.2.

4.5. V prípade odmietnutia uzatvorenia zmluvy so zúčastnencom, je PMXnet povinný oznámiť túto skutočnosť zúčastnencom najneskôr do 14 dní od doručenia návrhu na uzatvorenie zmluvy

4.6. Finančná zábezpeka.

4.6.1. Účastník uhradí zábezpeku na základe predfaktúry vystavenej PMXnet a táto bude vyúčtovaná pri ukončení zmluvného vzťahu a po uhradení všetkých finančných záväzkov voči PMXnet alebo po dohode oboch strán inak.

4.6.2. Ak účastník odmietne, alebo nezaplatí riadne a včas zábezpeku, resp. odmietne vystaviť zmenku, PMXnet je oprávnený pozastaviť poskytovanie služby, pričom účastníkovi nevzniká žiadny nárok na náhradu škody, ani na žiadne iné zmluvné plnenie zo strany PMXnet.

4.6.3. PMXnet je oprávnený žiadať depozit za zapožičané technické zariadenie, po celú dobu zapožičania.

4.6.4. Depozit za zariadenia uhradí účastník na základe zmluvy na účet PMXnet uvedený v zmluve.

4.7. Zmeny zmluvných podmienok.

4.7.1. PMXnet si vyhradzuje právo zmeniť Všeobecné podmienky bez súhlasu účastníka.

4.7.2. PMXnet je povinný zmenu všeobecných podmienok vydať a zverejniť najneskôr jeden (1) mesiac pred nadobudnutím účinnosti, pričom za oznámenie sa považuje aj zverejnenie na internetovej stránke [www.pmxnet.sk](http://www.pmxnet.sk).

4.7.3. V prípade že účastník doručí svoje pripomienky ku zmene všeobecných podmienok pred nadobudnutím ich účinnosti, platí, že tieto neakceptuje a poskytovateľ služby je oprávnený ukončiť s ním zmluvný vzťah a zaslať konečné vyúčtovanie za služby. Inak sú všeobecné podmienky považované za akceptované bez výhrad.

#### 5. Článok

##### Práva a povinnosti PMXnet s. r. o.

5.1. PMXnet je povinný:

a) uzavrieť zmluvu s každým zúčastnencom o poskytovanie verejnej služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa bodu 4.4,

b) pri podpise zmluvy poskytnúť účastníkovi informácie o všetkých skutočnostiach súvisiacich s poskytovanou službou a to najmä rozsah služieb, doplnkové služby, technické požiadavky a ceny,

c) poskytovať služby zákazníkovi v rozsahu uvedenom v Zmluve a Objednávke.

d) zriadiť službu pripojenia k Internetu v lehote do 30 dní od podpisu Zmluvy o pripojení. Lehota sa primerane predlžuje v závislosti od získania písomného súhlasu vlastníka nehnuteľnosti so zriadením pripojenia.

e) predkladať účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytnutej služby, ak z povahy služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné

f) viesť evidenciu osobných údajov všetkých účastníkov svojej siete, ak účastníkovi bolo pridelené telefónne číslo,

g) informovať zákazníka o získavaní a spracúvaní jeho osobných údajov podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa ruší smernica 95/46/ES (Všeobecné nariadenie o ochrane údajov, ďalej ako „GDPR“)

h) udržiavať technické zariadenia siete PMXnet v takom technickom a prevádzkovom stave, aby bola dosahovaná obvyklá kvalita služieb stanovená telekomunikačnými normami, pričom užívateľ berie na vedomie, že kvalita služieb je závislá aj od technických zariadení iných účastníkov,

i) realizovať bežné opravy v najkratšom možnom termíne

j) vykonať zmeny zmluvy v rozsahu voliteľných služieb uvedených v cenníku podľa písomných požiadaviek užívateľa.

5.2. PMXnet má právo:

a) na zaplatenie ceny za poskytnuté služby podľa cenníka, ak jej vyúčtovanie doručil účastníkovi najneskôr do troch

mesiacov od posledného zúčtovacieho obdobia, pričom za doručené sa považuje odoslanie vyúčtovania na korešpondenčnú adresu účastníka uvedenú v zmluve, b) na náhradu škody spôsobenej účastníkom na verejnej sieti a na verejnom zariadení, c) overiť údaje uvedené účastníkom zákonným spôsobom, d) so súhlasom účastníka spracovávať jeho osobné údaje pre vnútorné a marketingové potreby PMXnet e) dočasne prerušiť, alebo obmedziť poskytovanie verejnej služby z dôvodu

1. jej zneužívania a to až do odstránenia jej zneužívania, alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu, 2. omeškania Účastníka s úhradou faktúry za verejnú službu viac ako tridsať (30) dní po jej splatnosti a to až do jej úplného zaplataenia. 3. porušenia zmluvných podmienok zo strany účastníka.

### 5.3. Zodpovednosť PMXnet

5.3.1. PMXnet nezodpovedá za a) obsah komunikácií ani za škody, ktoré môže ich obsah spôsobiť, b) škody spôsobené v dôsledku neuskutočneného spojenia ako priameho dôsledku poruchy, opravy, údržby, reštrukturalizácie, alebo rozširovania služby, alebo jej častí, resp. prekročenia kapacity siete, c) škody spôsobené dočasným prerušením alebo obmedzením služby podľa bodu 5.1 odst. e. d) neoprávnené použitie siete alebo služieb treťou osobou, ani za škody spôsobené neoprávneným použitím siete alebo služieb.

## 6. Článok

### Práva a povinnosti účastníka

#### 6.1. Účastník je povinný:

a) používať službu v súlade so zákonom, so zmluvou a v zmysle všeobecných podmienok, b) zabrániť zneužitiu služby treťou osobou a znášať výdavky vzniknuté zneužitím služby, c) nepodnikať žiadne pokusy o prienik do iných sietí či služieb, pre ktoré nemá oprávnenie k prístupu d) platiť cenu za poskytnutú službu podľa zmluvy, v súlade so všeobecnými podmienkami a podľa cenníka a na základe dokladu o vyúčtovaní, e) používať iba telekomunikačné

zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov, f) zachovávať v tajnosti obsah zmluvy a jej neoddeliteľných súčastí po celú dobu platnosti zmluvy.

#### 6.2. Účastník má právo na:

a) uzavretie zmluvy s PMXnet, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa bodu 4.4, b) poskytovanie služieb podľa zmluvy, v rozsahu podľa objednávky a za cenu podľa platného cenníka, c) bezplatné odstránenie porúch, ktoré nezavinil, d) zasielanie vyúčtovania, ktoré obsahuje podrobný výpis volaní, ak o to účastník požiada, e) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade zavinenia PMXnet v súlade so všeobecnými podmienkami; toto právo si musí uplatniť najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.

#### 6.3. Zodpovednosť účastníka

6.3.1. Účastník zodpovedá za prípadné škody, ktoré vzniknú nedodržaním zmluvy, všeobecných podmienok, alebo protiprávnym používaním služby.

6.3.2. Účastník zodpovedá za zneužitie prístupových kódov zverených v súvislosti s používaním služby, za čo mu hrozí uloženie pokuty s cenou vo výške šiestich (6) účtovaných mesačných poplatkov.

## 7. Článok

### Cena a platobné podmienky

7.1. Cena za poskytované služby je dohodnutá v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách. Cena za poskytované služby je zmluvná. Ak nie je uvedené inak, cena je účtovaná podľa platného cenníka

7.2. PMXnet je oprávnený cenník zmeniť, pričom každé zvýšenie cien je povinný oznámiť účastníkovi najneskôr 15 (pätnásť) dní pred nadobudnutím platnosti, pričom za oznámenie sa považuje aj zverejnenie na internetovej stránke [www.pmxnet.sk](http://www.pmxnet.sk).

7.3. Ceny za poskytované služby sa začínajú účtovať odo dňa aktivácie služby účastníkovi. Fakturačným obdobím je prebiehajúci kalendárny mesiac.

7.4. Cenu služieb vyúčtuje PMXnet účastníkovi faktúrou, ktorá je daňovým dokladom v súlade s príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Faktúra je

splatná do dátumu splatnosti uvedeného na faktúre, pričom za uhradenú sa považuje v deň pripísania úhrady na účet PMXnet., inak je účastník s platbou v omeškaní.

7.5. PMXnet je oprávnený zasielať účastníkovi zálohové faktúry v prípade, ak sa domnieva, že výška ceny účtovanej užívateľovi ho k tomu oprávňuje.

7.6. Užívateľ týmto v zmysle § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z. z. O dani z pridanej hodnoty udeľuje poskytovateľovi výslovný súhlas na to, aby mu poskytovateľ predkladal vyúčtovanie služby poskytované na základe zmluvy faktúrou vyhotovenou v elektronickej forme (ďalej aj „elektronická faktúra“) alebo v papierovej forme podľa voľby účastníka. Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že elektronická faktúra je plnohodnotnou náhradou faktúry v papierovej forme.

7.7. Faktúra sa považuje za doručení uplynutím troch pracovných dní odo dňa jej preukázateľného odoslania formou elektronickej pošty Účastníkovi na zadanú emailovú adresu. Účastník je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi nedoručenie faktúry vystavenej elektronicke. V prípade, ak Účastník neoznámí jej nedoručenie, Poskytovateľ nie je povinný preukazovať odoslanie takejto faktúry a faktúra odoslaná elektronicke na adresu evidovanú u Poskytovateľa ako fakturačný e-mail sa považuje za doručení.

7.8. Platba sa uskutoční bezhotovostným prevodom na bankový účet PMXnet, číslo ktorého je uvedené na faktúre, alebo inkasným spôsobom z bankového účtu účastníka uvedeného v zmluve, alebo iným spôsobom ktorý PMXnet umožní. Zmenu spôsobu platby je účastník povinný oznámiť najneskôr 7 dní pred dátumom splatnosti.

7.9. Ak účastník neuhradil cenu služieb vyúčtovaných faktúrou v lehote splatnosti, PMXnet upozorní účastníka na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku. Poplatok za upomienku znáša účastník a bude vyúčtovaný v nasledujúcom fakturačnom období podľa cenníka.

7.10. Zmluvné strany sa dohodli, že PMXnet je oprávnený účtovať zmluvnú pokutu. Zmluvnú pokutu

- je účastník povinný zaplatiť v lehote stanovenej PMXnet uvedenej vo vyúčtovaní o zmluvnej pokute. Účastník sa zaplacením zmluvnej pokuty nezbučuje povinnosti uhradiť dlžné čiastky. Právo PMXnet domáhať sa náhrady vzniknutej škody zaplacením zmluvnej pokuty nie je dotknuté. Okolnosti vylučujúce zodpovednosť nemajú vplyv na povinnosť zaplatiť zmluvnú pokutu.
- 7.11. Účastník súhlasí, že akékoľvek finančné zálohy a preplatky podľa tejto zmluvy môžu byť započítané na splatenie pohľadávok PMXnet voči účastníkovi.
- 7.12. Účastník sa môže dohodnúť s Poskytovateľom na vystavení faktúry na viac mesiacov dopredu. Pokiaľ účastník požiadava o Ukončenie Zmluvy, nebude mu umožnené vrátiť alikvótnu čiastku z uhradenej sumy.
- 7.13. V prípade, že Zmluva zaniká podľa bodu 10.8, neplatí pre účastníka bod 7.12. a alikvótna čiastka z uhradenej sumy bude vyplatená.

## **8. Článok**

### **Reklamačný poriadok**

- 8.1. Ak došlo k poruche na zariadeniach poskytovateľa, je potrebné aby zákazník kontaktoval bezodkladne spoločnosť a to na telefónnych číslach 0911 791 682, pričom poskytovateľ sa pokúsi túto poruchu odstrániť.
- 8.2. Ak dôjde k poruche zavinenej zákazníkom, ak zákazník akýmkoľvek spôsobom zmení nastavenia siete, dôjde k zavíreniu počítača, nainštaluje do počítača rôzne programy, ktoré spôsobia nefunkčnosť siete, alebo úmyselne poškodí zariadenie alebo súčasti siete bude porucha odstránená výjazdom servisného technika na náklady zákazníka podľa platného cenníka
- 8.3. Účastník je oprávnený uplatniť reklamáciu:
- 8.3.1. proti výške účtovanej ceny, v prípade ak nebola vyúčtovaná v súlade so zmluvou, všeobecnými podmienkami a cenníkom,
- 8.3.2. týkajúcu sa kvality služby v prípade poskytnutia služby v rozpore s ustanoveniami týchto všeobecných podmienok.
- 8.4. Účastník je oprávnený požadovať vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade zavinienia PMXnet.; toto právo musí uplatniť najneskôr do troch (3) mesiacov po obnovení služby

- 8.5. Reklamáciu proti výške účtovanej ceny, alebo kvalite poskytnutej služby je užívateľ povinný podať písomne a doručiť do 30 dní odo dňa doručenia spornej faktúry, alebo reklamovaného poskytnutia služby, pričom uplatnenie reklamácie nezbučuje užívateľa povinnosti uhradiť fakturovanú cenu za poskytovanie služby v lehote jej splatnosti.
- 8.6. Reklamácia musí obsahovať identifikačné údaje účastníka, predmet reklamácie a kontakt na osobu uplatňujúcu reklamáciu v mene účastníka.
- 8.7. PMXnet sa zaväzuje riešiť reklamáciu a oznámiť účastníkovi písomne výsledok reklamácie do 30 dní od uplatnenia reklamácie.
- 8.8. V prípade, že reklamácia proti výške účtovanej ceny alebo reklamácia poskytovaných služieb bude PMXnet uznaná za opodstatnenú, bude táto zohľadnená a zúčtovaná v najbližšom vyúčtovaní.
- 8.9. Ak účastník nesúhlasí alebo nie je spokojný s vyriešením reklamácie môže požiadať Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb o mimosúdne riešenie sporu podľa § 75 zákona o elektronických telekomunikáciách . Návrh treba podať bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Tým nie je zaniknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.

## **9. Článok**

### **Mechanizmus pre riešenie sporov**

- 9.1. Vzťahy medzi Účastníkom a PMXnet, s. r. o. neupravené Zmluvou o pripojení a Všeobecnými podmienkami, sa riadia zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách a zákonom č. 513/1991 Z. z. Obchodným zákonníkom v platnom znení.
- 9.2. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, aj v prípade, že účastník je cudzinec alebo Služba Poskytovateľa bola poskytnutá na území iného štátu.
- 9.3. Účastník, ktorý je spotrebiteľom, je oprávnený v zmysle § 75 zákona č. 351/2011 o elektronických komunikáciách predložiť návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ak PMXnet, s. r. o. zamietol reklamáciu alebo ak účastník vyjadruje nespokojnosť so spôsobom, akým PMXnet, s. r. o.

vybavil reklamáciu alebo ak na ňu nereagoval v lehote do 30 dní od jej doručenia.

- 9.4. Priebeh alternatívneho riešenia sporu sa riadi zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
- 9.5. Subjektom na alternatívne riešenie sporov pre spory, ktoré sa týkajú kvality a ceny poskytnutej Služby je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. V ostatných prípadoch je subjektom na alternatívne riešenie sporov Slovenská obchodná inšpekcia.
- 9.6. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov je možné podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie môže účastník využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR – [www.economy.gov.sk](http://www.economy.gov.sk) a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov, príp. aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorá je dostupná na stránke <http://ec.europa.eu/odr>.
- 9.7. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb rieši iné spory ako spory podľa § 75, ktoré vznikli v oblasti upravenej zákonom č. 351/2011 Z. z., ak účastník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, vyjadruje nespokojnosť s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu s podnikom poskytujúcim sieť alebo službu.
- 9.8. Účastník môže predložiť návrh na mimosúdne riešenie sporu až po reklamačnom konaní.
- 9.9. Návrh musí obsahovať:
- (a) meno, priezvisko, poštovú alebo aj elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak je účastníkom fyzická osoba,
  - (b) obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo a telefonický kontakt, ak je účastníkom právnická osoba,
  - (c) názov a sídlo Poskytovateľa, proti ktorému návrh smeruje,
  - (d) predmet sporu
  - (e) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia,
  - (f) návrh riešenie sporu
  - (g) doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré

- preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu
- 9.10. Ak návrh neobsahuje všetky náležitosti podľa odseku 9.9 úrad účastníka bezodkladne informuje o nedostatkoch návrhu, vyzve účastníka na odstránenie nedostatkov návrhu v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní, a zároveň ho poučí o následkoch neodstránenia nedostatkov návrhu. Ak účastník nedostatky návrhu v lehote podľa predchádzajúcej vety neodstráni, úrad mimosúdne riešenie sporu nezačne.
- 9.11. Účastník predloží návrh bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa doručenia výsledku vybavenia reklamácie účastníkovi alebo márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa bodu 8.7 týchto Všeobecných podmienok.
- 9.12. Účastník a Poskytovateľ môže navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom urovnať spor. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch do 90 dní.
- 9.13. Výsledkom úspešného riešenia sporu je uzatvorenie písomnej dohody medzi Účastníkom a Poskytovateľom. Dohoda je záväzná pre obe strany sporu. O uzatvorení písomnej dohody Účastník a Poskytovateľ upovedomia úrad v lehote piatich dní od jej uzatvorenia. Ak strany sporu neuzatvoria dohodu v lehote podľa bodu 9.12, úrad ich upovedomí o márnom uplynutí lehoty na mimosúdne riešenie sporu. Tým sa považuje mimosúdne riešenie sporu za ukončené. Možnosť strán obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

## 10. Článok

### **Bezpečnosť prevádzky siete, poskytovaných služieb a ochrana osobných údajov**

- 10.1 Spoločnosť PMXnet, s. r. o. v súvislosti so svojou činnosťou ako poskytovateľ služby v zmysle zákona č. 351/2011 o elektronických komunikáciách a prevádzkovateľom v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa ruší smernica 95/46/ES

- (Všeobecné nariadenie o ochrane údajov, ďalej ako „GDPR“) získava a spracováva osobné údaje účastníka.
- 10.2 Poskytnutie osobných údajov v rozsahu stanovenom v §56 ods. 3 zákona o elektronických komunikáciách je zákonnou požiadavkou umožňujúcou jednoznačnú identifikáciu Účastníka, ktorá je potrebná na uzatvorenie Zmluvy o využívaní dátovej siete PMXnet, s. r. o. a Objednávky.
- 10.3 Účastník, fyzická osoba, poskytuje nasledovné osobné údaje: meno a priezvisko, úplná adresa, telefónne číslo, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu, e-mail. Účastník, fyzická osoba – podnikateľ a právnická osoba, poskytuje okrem horeuvedených osobných údajov navyše: IČO, DIČ, IČ DPH, Výpis z OR SR.
- 10.4 Spoločnosť PMXnet, s. r. o. vyhlasuje, že uvedené osobné údaje sa spracúvajú len za účelom vyplnenia Zmluvy o využívaní dátovej siete PMXnet, s. r. o. a Objednávky internetu na dobu platnosti zmluvy, jej zmeny a ukončenia, fakturácie, evidencia platieb, pohľadávok.
- 10.5 Spoločnosť PMXnet, s. r. o. čestne prehlasuje, že spracovávané osobné údaje využije len pre vlastnú potrebu, nebudú poskytnuté, zverejnené ani sprístupnené k nahliadnutiu tretej osobe.
- 10.6 Účastník je povinný oznámiť spoločnosti PMXnet, s. r. o. každé zmeny v osobných údajoch, najneskôr do 30 dní od ich zistenia.
- 10.7 Spoločnosť PMXnet, s. r. o. je povinná zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, ktoré jej boli poskytnuté, správať sa v súlade s dobrými mravmi a konať spôsobom, ktorý neodporuje Nariadeniu Európskeho parlamentu a Rady 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov – GDPR.
- 10.8 Poskytovateľ je povinný zachovávať telekomunikačné tajomstvo, predmet telekomunikačného tajomstva je oprávnený sprístupniť len v prípadoch ustanovených zákonom o elektronických komunikáciách. Účastník súhlasí s uchovávaním údajov, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva a ktoré je Poskytovateľ povinný uchovávať po dobu a pre účely ustanovené zákonom o elektronických komunikáciách.

- 10.9 Účastník svojím podpisom Zmluvy o využívaní dátovej siete PMXnet, s. r. o. a Objednávky internetu dáva súhlas so spracovaním osobných údajov podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa ruší smernica 95/46/ES (Všeobecné nariadenie o ochrane údajov, ďalej ako „GDPR“)

## 11. Článok

### **Doba platnosti zmluvy a jej ukončenie**

- 11.1 Ak zmluvnými stranami nebolo dohodnuté inak, zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami; ak medzi podpismi jednotlivých strán je časový odstup, podpisom posledného účastníka
- 11.2 Zmluva sa uzatvára na dobu poskytovania služby uvedenú v objednávke. Ak nie je uvedená doba poskytovania, platí, že sa bude služba poskytovať na neurčitý čas a platnosť zmluvy môže byť zmluvnými stranami ukončená v súlade s týmito podmienkami.
- 11.3 Po uplynutí doby poskytovania služieb na dobu určitú pokračuje zmluvný vzťah ďalej, akoby bol uzatvorený na dobu neurčitú.
- 11.4 PMXnet môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník
- opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia verejnej siete, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
  - nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po splatnosti faktúry,
  - opakovane používa verejnú službu spôsobom, ktorý znemožňuje PMXnet kontrolu jej používania,
  - opakovane porušuje podmienky zmluvy o pripojení,
  - v čase podpisu zmluvy poskytol chybné, neúplné, alebo nepravdivé údaje, alebo ak neinformoval o zmene takýchto údajov.
- 11.5 PMXnet môže vypovedať zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať službu v dohodnutom rozsahu, alebo požadovanej kvalite z dôvodu technickej

- neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby.
- 11.6 Účastník môže odstúpiť od zmluvy, ak mu PMXnet
- oznámi zmenu podmienok a účastník tieto zmeny neakceptuje,
  - opakovane, ani po reklamácií neposkytuje službu podľa zmluvy, alebo ju opakovane poskytuje s podstatnými vadami,
  - opakovane neodstráni reklamovanú vadu služby v určenom čase.
- 11.7 Účastník môže vypovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu v súlade s podmienkami zmluvy.
- 11.8 Zmluva zaniká v prípade smrti účastníka (ak je účastníkom fyzická osoba) alebo zánikom spoločnosti (ak je účastníkom právnická osoba) a zanikla bez právneho nástupcu. V takomto prípade zmluva končí dňom právoplatného zdokladovania takejto skutočnosti.
- 11.9 Výpovedná lehota je jeden (1) mesiac, je rovnaká pre obidve zmluvné strany a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.
- 11.10 Platnosť zmluvy možno ukončiť:
- písomnou dohodou zmluvných strán,
  - písomnou výpoveďou zo strany Účastníka.

## 12. Článok

### Všeobecné ustanovenia

- 12.1 Skutočnosť, že jedna zo strán v danom momente nevyžaduje striktné dodržiavanie ustanovení uvedených v zmluve, nemôže byť vykladaná ako vzdanie sa práv podľa zmluvy a nebude brániť tejto strane žiadať následne striktné dodržiavanie týchto ustanovení alebo ďalších podmienok zmluvy, ak nebolo dohodnuté inak.
- 12.2 V prípade, že jedno alebo viac ustanovení týchto Všeobecných podmienok bude považované za nezákonné, neplatné alebo nevynútiteľné, taká nezákonnosť, neplatnosť alebo nevynútiteľnosť sa nebude dotýkať ostatných ustanovení týchto Všeobecných podmienok, ktoré budú vykladané tak, ako keby tieto nezákonné, neplatné alebo nevynútiteľné ustanovenia neexistovali. Užívateľ súhlasí s tým, že všetky nezákonné, neplatné alebo nevynútiteľné ustanovenia budú

- nahradené ustanoveniami zákonnými, platnými a vynútiteľnými, ktoré sa najviac blížila zmyslu a účelu týchto Všeobecných podmienok. Všetky ustanovenia budú vykladané v súlade s účelom, pre ktorý bola zmluva uzavretá.
- 12.3 Zmluva ako aj všetky jej súčasti sú vyhotovené v slovenskom jazyku. Ak sú zmluvnými stranami podpísané aj inojazyčné vyhotovenia, je v prípade rozporov rozhodujúcim slovenské vyhotovenie.
- 12.4 Zmluvné strany sa v zmysle § 262 ods.1 Obchodného zákonníka dohodli, že tieto Všeobecné podmienky a vzájomné vzťahy a záväzky z nich vyplývajúce, sa budú riadiť ustanoveniami Obchodného zákonníka v platnom znení, ako aj ďalšími súvisiacimi platnými právnymi predpismi.
- 12.5 Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť spory vyplývajúce z tejto zmluvy prednostne formou zmieru. V prípade, že sa spor nevyrieši zmiernom, je oprávnená každá zo zmluvných strán požiadať o rozhodnutie sporu súd. Zmluvné strany prehlasujú, že v prípade sporu je miestne príslušný súd podľa sídla PMXnet .
- 12.6 Zverejnené informácie sú pre koncových účastníkov ľahko dostupné na webovej stránke: [www.pmxnet.sk/](http://www.pmxnet.sk/) Informácie pre koncových užívateľov.

## 13. Článok

### Záverečné ustanovenia.

- 13.1 Zmluvné strany prehlasujú, že s textom Všeobecných podmienok súhlasia, nepovažujú zmluvu za jednostranne nápadne nevýhodnú, uzatvorili ju slobodne, vážne, bez akéhokoľvek obmedzenia ich zmluvnej voľnosti a na dôkaz toho ju podpísali.
- 13.2 Tieto Všeobecné podmienky strácajú platnosť a účinnosť dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nových všeobecných podmienok.
- 13.3 Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 15.11.2018

Účastník súhlasí so Všeobecnými podmienkami spoločnosti PMXnet, s. r. o. na poskytovanie elektronických komunikačných služieb, čo potvrdzuje svojím vlastnoručným podpisom:

.....  
účastník