

VŠEOBECNÉ PODMIENKY POSKYTOVANIA

TELEKOMUNIKAČNEJ SLUŽBY POSKYTOVATEĽA ProNetwork s.r.o.

(ďalej len „Všeobecné podmienky“)

vydané v súlade so zákonom NR SR Zákon č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách

1. Vymedzenie základných pojmov

1.1. ProNetwork s.r.o. (ďalej len „PRONETWORK“) so sídlom Kuková 34, 086 44 Kuková, IČO 45 467 927 je v súlade so zákonom Národnej rady Slovenskej republiky č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „Zákon“) a v rozsahu všeobecného povolenia 1/2014 na poskytovanie elektronických komunikačných sietí alebo elektronických komunikačných služieb

1.2. Zmluva je zmluva o pripojení spolu s dodatkami a osobitnými dohodami, na základe ktorej sa PRONETWORK zaväzuje pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka na verejnú telekomunikačnú sieť PRONETWORK a poskytovať Účastníkovi dohodnuté Služby a Účastník sa zaväzuje platiť cenu za zriadenie pripojenia na verejnú telekomunikačnú sieť PRONETWORK a využívanie Služieb. Každý ďalší vzťah, ktorý vznikne medzi PRONETWORK a Účastníkom po uzavretí Zmluvy a ktorého predmetom je poskytovanie Služieb PRONETWORK Účastníkovi podľa týchto Všeobecných podmienok, sa považuje za dodatok k Zmluve.

1.3. Záujemca je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok PRONETWORK o uzatvorenie Zmluvy na poskytovanie Služby.

1.4. Účastník je fyzická osoba alebo právnická osoba oprávnená objednávať a používať Služby PRONETWORK na základe Zmluvy.

1.5. Zodpovedný zástupca Účastníka je osoba, ktorá je oprávnená konať v mene Účastníka vo všetkých úkonoch súvisiacich s uzatvorením Zmluvy, jej zmenami a vo všetkých úkonoch súvisiacich s poskytovaním Služieb podľa týchto Všeobecných podmienok, a to na základe platných právnych predpisov alebo na základe osobitného písomného splnomocnenia od Účastníka.

1.6. Kontaktná osoba je osoba na strane Účastníka, s ktorou bude PRONETWORK, resp. jej subdodávateľa v priamom kontakte pri Zriaďovaní pripojenia a počas poskytovania Služby. Účastník je pritom povinný oznámiť kontaktné údaje tejto Kontaktnej osoby PRONETWORK a zároveň zabezpečiť, aby Kontaktná osoba bola počas Zriaďovania pripojenia a počas poskytovania Služby k dispozícii PRONETWORK podľa jej pokynov. Identifikačné údaje Kontaktnej osoby sú uvedené v Objednávke.

1.7. Zriadenie pripojenia predstavuje súhrn úkonov, ktorých vykonanie zabezpečuje PRONETWORK a po vykonaní ktorých je možné pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka ku Koncovému bodu okruhu v mieste identicky špecifikovanom Účastníkom (napr. budova, objekt, pozemok identifikované súpisným, resp. parcelným číslom) v Objednávke, t. j. po vykonaní ktorých je možné vykonať Pripojenie. Zriadenie pripojenia zahŕňa nastavenie technických parametrov Sieť a v prípade, že je to potrebné aj zriadenie a prenájom Prístupového okruhu a inštaláciu Zariadení alebo ich obstaranie.

1.8. Pripojením sa pre účely Zmluvy rozumie úkon, nasledujúci po vykonaní Zriadenia pripojenia, a na základe ktorého je koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka pripojené ku Koncovému bodu okruhu. Na základe Pripojenia Účastník môže využívať Služby poskytované PRONETWORK podľa Zmluvy a v súlade s Popisom Služieb a Všeobecnými podmienkami.

1.9. Koncový bod okruhu je zariadenie PRONETWORK ku ktorému sa pripája koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka. Koncovým bodom okruhu je z hľadiska technologických prostriedkov Terminál mikrovlnného spoja, laserového spoja, koncové zariadenie prenajatého metalického alebo optického spoja s komunikačným rozhraním definovaným v objednávke.

1.10. Elektronická komunikačná sieť (ďalej len „Sieť“) je súhrn fyzicky a logicky prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných PRONETWORK na základe povolenia 1/2014 a používaných na prenos dát a poskytovanie Služby v súlade s povolením 1/2014. Rozhraniami Sieť sú jej koncové body, v ktorých je Sieť pripojená k iným verejným telekomunikačným sieťam a systémom zriaďovaným, resp. prevádzkovaným inými prevádzkovateľmi a v ktorých sú k nej cez Prístupové okruhy pripojení

Účastníci. Súčasťou Siete je aj riadiace a dohľadové stredisko Siete PRONETWORK (ďalej len „Stredisko“).

1.11. Služba alebo Služby pozostávajú z dátovej služby a s ňou spojenými inými doplnkovými a ostatnými telekomunikačnými službami (produktmi) poskytovanými na technologickej báze dátovej služby, ako aj ďalšie produkty, ktorých predmetom je prenos dát prostredníctvom Siete PRONETWORK za podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach a v Zmluve. Služby poskytuje PRONETWORK Účastníkovi v súlade so Všeobecnými podmienkami za sadzby uvedené v aktuálnom Cenníku služieb PRONETWORK, a to na základe Licencie, Zmluvy a Všeobecných podmienok, prípadne osobitných dohôd. Súčasťou poskytovania Služieb nie je predaj koncového telekomunikačného zariadenia, ak nie je dohodnuté inak.

1.12. Objednávka je formulár PRONETWORK, na základe ktorého si Účastník objednáva poskytovanie Služby a definuje svoju požiadavku na Zriadenie pripojenia, zrušenie alebo preloženie Služby, definuje parametre Služby alebo ich zmenu, definuje Prístupový okruh, určuje umiestnenie Koncového bodu okruhu, stanovuje technickú charakteristiku a špecifikáciu Služby. Objednávka taktiež obsahuje údaje o Účastníkovi, požadovaný dátum Zriadenia pripojenia ako aj iné údaje podľa pokynov PRONETWORK potrebné pre Zriadenie pripojenia. Okrem vyššie uvedeného, Objednávka sa po jej akceptácii PRONETWORK stáva ako dodatok k Zmluve jej neoddeliteľnou súčasťou.

1.13. Požiadavka na obhliadku je úkon PRONETWORK, na základe ktorého PRONETWORK preveruje možnosť technickej realizácie zariadenia pripojenia Účastníka resp. Záujemcu v zmysle jeho technických požiadaviek. Tento úkon si PRONETWORK vyhradzuje pred podpisom Zmluvy.

1.14. Cenník je aktuálna tarifa Služieb PRONETWORK. Obsahuje úpravu cien za poskytované Služby, príplatkov a bezplatne poskytovaných Služieb, ako aj podmienky, za ktorých sa tieto sadzby uplatňujú. Cenník tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.

1.15. Odovzdávací protokol je listina potvrdzujúca Zriadenie pripojenia a identifikuje Zariadenia PRONETWORK, prostredníctvom ktorých PRONETWORK poskytuje dohodnutú Službu a ktoré boli odovzdané Účastníkovi do užívania v súvislosti so zriadeným Prístupovým okruhom. Odovzdávací protokol obsahuje aj skutočný dátum Aktivácie Služby. Za Účastníka podpisuje Odovzdávací protokol Kontaktná osoba.

1.16. Prístupový okruh je telekomunikačný okruh, ktorý slúži alebo má slúžiť na pripojenie koncového telekomunikačného zariadenia Účastníka k Sieti za účelom poskytovania Služieb. Prístupový okruh je špecifikovaný v Objednávke. Súčasťou prístupového okruhu môže byť aj prenajatý telekomunikačný okruh, ktorý má PRONETWORK prenajatý od iného telekomunikačného operátora za účelom realizácie a poskytovania Služieb Účastníkovi.

1.17. Virtuálny okruh je telekomunikačný okruh, ktorý umožňuje prenos dát medzi jeho koncovými bodmi a je tvorený súborom technických a sieťových prostriedkov.

1.18. Koncovým bodom okruhu je fyzické rozhranie, charakterizované funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, na ktoré sa pripája koncové telekomunikačné zariadenie. Koncovým bodom okruhu môže byť aj rozhranie s inými telekomunikačnými sieťami prevádzkovanými inými prevádzkovateľmi ako je telekomunikačná sieť PRONETWORK.

1.19. Zariadenia sú telekomunikačné zariadenia vo vlastníctve PRONETWORK, ktoré slúžia na Zriadenie pripojenia a poskytovanie Služieb.

1.20. Vnútorň rozvod je tvorený telekomunikačnými okruhmi umiestnenými v objekte alebo objektoch, v ktorých bude na základe Zmluvy vykonané Zriadenie pripojenia. Vnútorň rozvod je súčasťou Prístupového okruhu.

1.21. Evidenčné číslo objednávky je číslo, pridelené PRONETWORK Účastníkovi, ktoré jednoznačne identifikuje Účastníka a určuje jeho Objednávku.

1.22. Prístupové meno Účastníka slúži na identifikáciu Účastníka pri niektorých Službách. Prístupové meno Účastníka je pridelené Účastníkovi PRONETWORK spolu s Heslom.

1.23. Heslo slúži na overenie autorizovaného použitia Prístupového mena Účastníka.

1.24. Sieťová adresa slúži na identifikáciu koncového bodu pri niektorých Službách.

1.25. Požadovaný dátum je v Objednávke uvedený dátum, ku ktorému Účastník žiada o Zriadenie pripojenia konkrétnej Služby. Účastník berie na vedomie, termíny pre zriadenia služieb uvedených v týchto Všeobecných podmienkach.

1.26. Aktivácia Služby predstavuje úkon PRONETWORK, ktorý umožní Účastníkovi využívanie Služby podľa Zmluvy a Všeobecných podmienok.

1.27. Dočasné prerušenie poskytovania Služieb je úkon PRONETWORK, ktorý dočasne znemožní Účastníkovi využívanie Služieb.

1.28. Porucha je taký stav služby, kedy Účastník nemôže využívať Službu, resp. kedy Služba nedosahuje Dohodnutú úroveň parametrov Služby. Poruchou nie je akékoľvek prerušenie napájania Zariadenia elektrickou energiou.

1.29. Servis je súhrn úkonov a činností poskytovaných PRONETWORK za účelom odstránenia Poruchy. Za Servis sa považuje aj diaľkové odstránenie Poruchy zo Strediska.

1.30. Doba zásahu je doba nevyhnutná pre začatie odstraňovania Poruchy. Doba zásahu zahŕňa prípravnú fázu odstraňovania Poruchy, v ktorej prebieha tiež lokalizovanie a diagnostikovanie vzniknutej Poruchy.

1.31. Dohodnutá úroveň je garantovaný kvalitatívny stupeň úrovne poskytovania Služieb Účastníkovi na základe Zmluvy a Všeobecných podmienok a definovaný v Objednávke.

1.32. Podpora je telefonické poskytovanie pomoci a iných informácií, ohľadne poskytovania, fungovania a realizácie Služby, ak pomoc a informácie nemusia byť vzhľadom na svoju povahu poskytnuté zo strany PRONETWORK priamo na mieste.

2. Popis Služieb

2.1. PRONETWORK INTERNET zabezpečuje nepretržitý prístup do siete Internet. Služby sú nezávislé od objemu prenesených dát. Podporovaná škála prenosových rýchlostí je 512 kbit/s – n x 512 kbit/s. Pripojenie Účastníckej LAN do Internetu je realizované pripojením LAN do Siete PRONETWORK, odkiaľ je prevádzka smerovaná do verejnej internetovej siete. Prenosové médium pre pripojenie Účastníckej LAN je rovnaké ako pri službách VPN s rozhraniami na koncovom bode prístupového okruhu X.21, V.35, Ethernet. Službu je možné doplniť o prenajaté telekomunikačné zariadenie (smerovač, firewall), ktoré zabezpečuje oddelenie LAN a WAN komunikácie.

2.2. Dohodnutú úroveň služieb garantuje PRONETWORK pre všetky typy služieb. Časová dostupnosť Služby je stanovená individuálne.

3. Práva a povinnosti PRONETWORK

3.1. PRONETWORK je povinný:

- a) uzavrieť zmluvu o pripojení s každým záujemcom o poskytovanie služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa § 44, ods.1 písm. c) zákona,
- b) predkladať Účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie Služieb,
- c) viesť evidenciu osobných údajov (podľa § 56, ods.3 zákona, písmeno a) všetkých účastníkov svojej siete,
- d) pokiaľ je to technicky možné, zablokovať na žiadosť Účastníka na jeho náklady prístup k telekom. službe, ktorej obsah môže ohroziť mravnú výchovu mládeže,
- e) poskytovať Služby špecifikované a dohodnuté Zmluvou,
- f) udržiavať Sieť v takom technickom stave, aby boli dosiahnuté požadované parametre Služby a Dohodnutá úroveň,
- g) informovať Účastníka o zmenách ovplyvňujúcich ním využívané Služby,
- h) realizovať zmeny Zmluvy a ďalšie zmeny, o ktoré Účastník požiadal spôsobom podľa Všeobecných podmienok, a to v rámci svojich technických a kapacitných možností.

3.2. Okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach má PRONETWORK právo najmä:

- a) na zaplatenie ceny poskytnutých Služieb Účastníkom podľa Všeobecných podmienok, Cenníka a Zmluvy, ak jej vyúčtovanie doručila PRONETWORK účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia; to neplatí pri vyúčtovaní predplatených služieb,
- b) na náhradu škody spôsobenej na Sieti a na telekomunikačnom zariadení vo vlastníctve PRONETWORK,

c) odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak:

1. jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné,
2. záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu, pretože je dlžníkom PRONETWORK alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním, alebo vypovedal s ním zmluvu,
3. záujemca nesúhlasí s podmienkami zmluvy o poskytovaní verejných služieb,

d) 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 zneužívanie,
2. nezaplatenia splatnej sumy za verejnú službu v lehote upravenej v zmluve o poskytovaní verejných služieb, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku

zmluvy o poskytovaní verejných služieb; dočasne prerušiť poskytovanie verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie alebo

3. podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany účastníka; dočasne prerušiť poskytovanie verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení

e) za zneužívanie Služieb sa považuje najmä, ak:

1. sa dodatočne po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dlžníkom telekomunikačného podniku,
2. Účastník použije Služby poskytované podľa Zmluvy na podporu, vytvorenie možnosti, alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, t. j. aktivity v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií,
3. Účastník použije Služby poskytované podľa Zmluvy na narušenie Siete, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k Sieti,
4. Účastník sa pokúsi o preťaženie Siete akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite Siete,
5. Účastník sprostredkuje Služby tretím osobám bez písomnej dohody s PRONETWORK,
6. Účastník zasiela nevyžiadanú elektronickú poštu:

i. Elektronickou poštou je akákoľvek textová, hlasová, zvuková či obrazová správa zaslaná prostredníctvom verejnej siete, ktorú možno uložiť v sieti alebo v koncovom zariadení príjemcu, kým ju príjemca nevyzdvihne.

ii. Na účely priameho marketingu je dovolené volanie, zasielanie faksimilných správ, správ elektronickej pošty, vrátane služby krátkych správ užívateľovi len s jeho predchádzajúcim súhlasom. Za súhlas sa považuje aj súhlas osoby, ktorú užívateľ splnomocnil na používanie svojho prístupu k sieti. Udelený súhlas možno kedykoľvek odvolať. Je zakázané zasielanie elektronickej pošty na účely priameho marketingu, z ktorej nie je známa adresa a totožnosť odosielateľa, na ktorú môže užívateľ zaslať žiadosť o skončenie zasielania takýchto správ. Takéto prerušenie nezbavuje Účastníka povinnosti uhrádzať poplatky za telekomunikačné služby.

f) overiť identifikačné a iné osobné údaje Záujemcu o uzavretie Zmluvy zákonným spôsobom,

g) zaslať Účastníkovi zálohovú faktúru splatnú do troch dní odo dňa doručenia, t. j. ešte pred ukončením fakturačného obdobia, ak má dôvodné podozrenie, že Účastník nebude riadne uhrádzať svoje záväzky, alebo ak tretej osobe umožňuje zneužívanie Služieb, s čím Účastník súhlasí,

h) uskutočniť prevod zmluvných práv a povinností podľa Zmluvy na tretiu osobu za súhlasu a poskytnutia súčinnosti pôvodného a nového Účastníka až po preukázanom uhradení všetkých záväzkov voči PRONETWORK a ak je to technicky uskutočniteľné; za záväzok voči PRONETWORK sa považuje pre účely tohto ustanovenia aj záväzok Účastníka pred lehotou splatnosti; na prevod zmluvných práv a povinností podľa tohto ustanovenia nemá Účastník právny nárok,

i) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete, ak je to potrebné z dôvodu jej ochrany alebo ochrany Účastníka a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady zo strany Účastníka,

j) zmeniť obdobie, za ktoré bude pravidelne vystavovať vyúčtovanie – daňový doklad Účastníkovi (ďalej len „fakturačné obdobie“),

k) fakturovať dodatočne Služby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za obdobie, v ktorom boli poskytnuté, odsúhlasené protokolárne účastníkom,

l) informovať Účastníka o Službách, produktoch a iných aktivitách,

m) na nevyhnutný čas prerušiť poskytovanie Služieb bez predošlého upozornenia:

1. z dôvodov závažných organizačných, technických alebo prevádzkových, napr. z dôvodu štrajkov, havárií charakteru živelných pohrôm, z dôvodu výpadku elektrickej energie, krízových situácií, teroristického útoku, epidémií, brannej pohotovosti štátu a podobne, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky, alebo v prípade údržby, opravy a reštrukturalizácie Siete, ako aj v prípade vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných zariadení,

2. v prípade, že k takémuto obmedzeniu alebo prerušeniu bude PRONETWORK povinná pristúpiť podľa rozhodnutia príslušného štátneho orgánu Slovenskej republiky,

4. Práva a povinnosti Účastníka

4.1. Okrem ďalších povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach je Účastník povinný najmä:

a) používať Služby v súlade so Zákonom, Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami, prípadne písomných pokynov a návodov PRONETWORK a pritom dodržiavať princípy dobrých mravov a verejného poriadku,

b) platiť cenu za poskytnutú za Zriadenie pripojenia ako aj všetky súvisiace náklady a uhrádzať cenu za využívanie Služieb v súlade so Zmluvou a Cenníkom,

c) používať iba koncové telekomunikačné zariadenie ktoré spĺňajú požiadavky technických predpisov

d) oznamovať po celý čas platnosti Zmluvy PRONETWORK na obchodné oddelenie PRONETWORK písomne:

1. zmenu Kontaktnej osoby a Zodpovedného zástupcu, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný priložiť doklad, preukazujúci takúto zmenu,

2. zmenu svojich identifikačných údajov, ak je právnickou osobou alebo podnikateľom, a to najmä adresy bydliska alebo sídla, fakturačnej adresy, bankového spojenia, názvu alebo mena, právnej formy, IČO a IČ DPH, resp. aj iné údaje týkajúce sa Zmluvy, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný priložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,

3. zmenu svojich identifikačných údajov, ak je fyzickou osobou nepodnikateľom, a to najmä mena, priezviska, adresy bydliska, bankového spojenia a fakturačnej adresy, resp. aj iné údaje týkajúce sa Zmluvy, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný predložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,

a) používať i dodatočne zavedené spôsoby ochrany Siete,

b) dodržiavať a riadiť sa dodatkami k Zmluve, ako aj osobitnými dohodami o využívaní ďalších produktov a služieb PRONETWORK,

c) doplniť každé oznámenie zaslané PRONETWORK, ak bolo zaslané faxom, elektronickou poštou, telegraficky alebo iným spôsobom ako doručením originálu, predložením jeho originálu najneskôr do troch dní, ak nebolo dohodnuté inak; na oznámenia, ktoré neboli v tejto lehote takto doplnené, sa neprihliada,

d) poskytovať podľa požiadaviek PRONETWORK všetku súčinnosť, ktorá je potrebná na plnenie povinností PRONETWORK vyplývajúcich jej zo Zmluvy, najmä pri vykonávaní Zriadenia pripojenia a umožniť PRONETWORK prevádzku, údržbu, meranie a kontrolu Zariadení v objektoch, v ktorých sa vykonáva Zriadenie pripojenia.

4.2. Okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach má Účastník právo najmä:

a) na uzavretie Zmluvy so PRONETWORK, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa § 43, ods.1 písm.

c) zákona,

b) poskytnutie služby dohodnutej v rozsahu dohodnutom v zmluve a za cenu podľa cenníka,

c) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,

d) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade zavinienia PRONETWORK; o vrátenie musí Účastník požiadať, najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovanej služby, minimálne po 2 po sebe nasledujúcich dňoch neposkytovania služby

- e) obracať sa so svojimi pripomienkami a žiadosťami na obchodné oddelenie PRONETWORK,
- f) sprostredkovať poskytovanie Služby tretím osobám iba na základe osobitnej písomnej dohody so PRONETWORK.

5. Podmienky uzavretia Zmluvy

- 5.1. Práva a povinnosti PRONETWORK a Účastníka sa budú riadiť Zákonom, Zmluvou vrátane jej príloh, Všeobecnými podmienkami, ako i platným Cenníkom PRONETWORK, prípadne osobitnými dohodami.
- 5.2. Všeobecné podmienky a platný Cenník prevezme Účastník pri uzavretí Zmluvy. Formuláre Zmlúv a Cenníky sú prístupné na obchodnom oddelení PRONETWORK.
- 5.3. Záujemca o uzatvorenie Zmluvy v súlade so Všeobecnými podmienkami predloží PRONETWORK na príslušnom formulári a v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami riadne vyplnenú a podpísanú Objednávku a vyplnenú a podpísanú Zmluvu. Toto predloženie Zmluvy spolu s Objednávkou sa považuje za návrh na uzavretie Zmluvy, pokiaľ nie je uvedené inak. Záujemca je povinný predložiť na požiadanie platné doklady potrebné k jeho identifikácii a k prevereniu splnenia podmienok nevyhnutných na uzatvorenie Zmluvy. Záujemca je svojím návrhom viazaný na uzatvorenie Zmluvy špecifikovanom po dobu 30 dní odo dňa doručenia Objednávky PRONETWORK. V tejto lehote je PRONETWORK povinná oznámiť Záujemcovi možnosť a podmienky poskytnutia požadovanej Služby.
- 5.4. Podmienkou pre uzavretie Zmluvy je predloženie dokladov podľa bodu 5.3. Všeobecných podmienok. PRONETWORK je oprávnená pred podpisom Zmluvy vykonať preverenie skutočností uvedených v bode 5.5. Všeobecných podmienok. Zmluva je platne uzatvorená dňom jej podpisania obidvomi zmluvnými stranami.
- 5.5. PRONETWORK má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy podľa bodu 3.2. písmeno c) týchto Všeobecných podmienok.
- 5.6. Zmluva nemôže byť uzavretá, ak by jej uzavretie bolo v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo v rozpore so všeobecne zachovávanými obchodnými zvyklosťami. Zmluva taktiež nemôže byť uzavretá, ak záujemca o uzavretie Zmluvy nepristúpil na podmienky upravené v Zmluve, Všeobecné podmienky, platný Cenník a v prípade, pokiaľ neboli splnené ostatné podmienky pre uzatvorenie zmluvy podľa týchto Všeobecných podmienok.
- 5.7. Ak Záujemca nie je vlastníkom, alebo správcom nehnuteľnosti a Vnútorného rozvodu potrebného pre Zriadenie pripojenia a poskytovanie Služby, je možné uzatvoriť Zmluvu len za podmienky, že Záujemca zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti a vnútorných rozvodov s ich využitím na požadovanú Službu.
- 5.8. Ak sa pre zriadenie Prístupového okruhu bude požadovať aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu, je možné uzatvoriť Zmluvu o pripojení len za podmienky, že Záujemca zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka nehnuteľnosti s vybudovaním vnútorného rozvodu.
- 5.9. PRONETWORK nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a Zariadení, prostredníctvom ktorých je poskytovaná Služba na základe súhlasu podľa ustanovení bodov 5.7 a 5.8 tohto článku.

6. Zmena Zmluvy a Služieb

- 6.1. Účastník má právo počas platnosti Zmluvy písomne požiadať o vykonanie zmeny Zmluvy. Zmluvu je možné zmeniť len na základe dohody oboch zmluvných strán, v písomnej forme, pokiaľ nie dohodnuté inak. Predložením riadne vyplnenej Objednávky PRONETWORK môže Účastník požiadať o zriadenie novej Služby, zmenu parametrov Služby, alebo zrušenie Služby, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Predložená Objednávka podľa tohto bodu je návrhom na zmenu, prípadne zrušenie Služby. Účastník je povinný uviesť popis požadovanej zmeny, identifikovať pôvodnú Objednávku a zmluvu, ktorej sa táto zmena týka, s uvedením mena, obchodného mena, iného identifikačného údaju, IČO, DRČ, dátumu podania žiadosti, podpisu Účastníka alebo jeho Zodpovedného zástupcu a odtlačku pečiatky, ak ňou Účastník alebo fyzická osoba disponuje, alebo ak to pre právnickú osobu alebo fyzickú osobu vyplýva z výpisu z obchodného registra alebo z iného dokladu, preukazujúceho jeho právnu subjektivitu, a pokiaľ to umožňuje spôsob realizácie žiadosti o zmenu Zmluvy.

6.2. Účastník a PRONETWORK sa dohodli, že akceptácia Objednávky uvedenej v bode 6.1 týchto Všeobecných podmienok PRONETWORK sa považuje za zmenu rozsahu poskytovaných Služieb, dohodnutú obidvomi zmluvnými stranami. PRONETWORK je povinná najneskôr do 30 dní od prevzatia Objednávky túto odmietnuť alebo akceptovať a rozhodnutie oznámiť Účastníkovi. Po túto dobu je Účastník svojím návrhom špecifikovaným v Objednávke viazaný.

6.3. a dohodu o zmene Zmluvy sa nevyžaduje písomná forma v prípadoch, ak sa menia Všeobecné podmienky, alebo Cenník. Dohoda o zmene ceny alebo Služieb podľa Cenníka, medzi PRONETWORK a Účastníkom sa považuje za platne uzavretú okamihom prvého využitia Služieb počas účinnosti zmenenej ceny Služieb podľa Cenníka, s ktorými bol Účastník riadne oboznámený (podľa bodu 7.2), a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny.

6.4. Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou Služieb, alebo ceny služieb, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb.

6.5. Písomná forma dodatku k Zmluve sa vyžaduje najmä:

a) v súvislosti s prevzatím záväzkov Účastníka, ktorých dodržanie je podmienkou na poskytovanie cenových zliav Služieb v rámci časovo obmedzených komerčných akcií PRONETWORK,

b) v súvislosti so sprístupnením doplnkových služieb, ktorých poskytovanie vyžaduje splnenie ďalších špecifických podmienok podľa druhu zvolenej doplnkovej služby.

7. Ceny a platobné podmienky

7.1. Ceny Služieb sú dohodnuté v súlade s platným zákonom o cenách a sú uvedené a účtované podľa platného Cenníka, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Pre určenie výšky ceny poskytnutých Služieb Účastníkovi je rozhodujúci odpočet poskytnutých Služieb Účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme PRONETWORK.

7.2. PRONETWORK má právo na zmenu štruktúry a výšky cien za Služby. PRONETWORK je povinný informovať Účastníka o každej podstatnej zmene vo všeobecných podmienkach a cenníku najmenej jeden mesiac pred dňom účinnosti zmeny. Zmena bude oznámená elektronickou poštou.

7.3. Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zvýšením ceny Služieb, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu oznámenej účinnosti zmeny ceny Služieb, pričom je povinný uhradiť všetky pohľadávky voči PRONETWORK ešte pred odstúpením od Zmluvy. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti takejto zmeny ceny Služieb.

7.4. Fakturačným obdobím Účastníka je jeden kalendárny mesiac, ak nebolo dohodnuté inak. Iné fakturačné obdobie ako jeden kalendárny mesiac je špecifikované v Zmluve. Dátum uskutočnenia zdaniateľného plnenia príslušného fakturačného obdobia je posledný deň daného fakturačného obdobia.

7.5. Cenu Služieb vyúčtuje PRONETWORK Účastníkovi prostredníctvom faktúry, ktorá je daňovým dokladom.

7.6. Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu založeného Zmluvou riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca správne uvedené všetky hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku a číslo účtu Účastníka. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné platbu priradiť. Za včasnú úhradu sa považuje úhrada pripísaná na účet PRONETWORK najneskôr v deň splatnosti faktúry. To isté platí pre fyzické aj právnické osoby. V prípade nepripísania platenej sumy v prospech účtu PRONETWORK je Účastník povinný úhradu reklamovať voči subjektu, prostredníctvom ktorého úhradu realizoval.

7.7. Úhradu faktúry inkasným spôsobom z bankového účtu Účastníka, zmenu bankového spojenia, zavedenie alebo zrušenie uvedeného spôsobu platby, je nutné oznámiť PRONETWORK najmenej 7 pracovných dní pred termínom splatnosti faktúry.

7.8. Ak Účastník uhradza faktúru zo zahraničia, je povinný zabezpečiť, aby bola úhrada pripísaná v prospech účtu PRONETWORK v plnej výške. Všetky poplatky spojené s úhradou faktúr znáša v plnom rozsahu Účastník.

7.9. PRONETWORK písomne upozorní Účastníka (ďalej len „upomienka“) na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradil cenu Služieb vyúčtovaných faktúrou v lehote jej splatnosti a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie. Poplatok za upomienku, ako aj všetky náklady spojené so súdnym alebo mimosúdnym vymáhaním pohľadávky znáša Účastník.

7.10. PRONETWORK je oprávnená započítať akékoľvek zálohy na Služby a preplatky Účastníka voči jeho všetkým existujúcim záväzkom zo Zmluvy alebo iných zmlúv uzavretých so PRONETWORK vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné, alebo ktoré sú už premlčané a to bez ďalšieho výslovného súhlasu Účastníka.

7.11. Účastník je oprávnený uhradiť svoje záväzky aj spôsobmi dohodnutými so PRONETWORK na základe osobitnej písomnej dohody.

8. Zhromažďovanie a používanie informácií o Účastníkoch

8.1. Účastník podpisom Zmluvy dáva PRONETWORK súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie identifikačných, ako aj iných osobných údajov a informácií o sebe pre účely poskytovania Služieb a prevádzkovania Siete PRONETWORK, ako aj na zaradenie týchto identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o sebe do príslušných databáz.

8.2. PRONETWORK môže na účely uzavretia a plnenia zmluvy o poskytovaní verejných služieb, jej zmeny, ukončenia, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok, postupovania pohľadávok, vypracovania zoznamu účastníkov získavať a spracúvať údaje účastníkov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a

a) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,

b) obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby – podnikateľa alebo

c) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby.

8.3. PRONETWORK sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o Účastníkovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a okrem prípadov ustanovených týmito predpismi alebo dohodnutých s Účastníkom ich nebude oznamovať tretím osobám. Účastník súhlasí s tým, aby v súvislosti s výkonom práv PRONETWORK vyplývajúcich zo Zmluvy, táto poskytla jeho identifikačné a iné osobné údaje, ako aj informácie inak podliehajúce osobitnej ochrane tretím osobám. Ochrana osobných údajov sa riadi zákonom 122/2013 Z.z. .

9. Reklamačný poriadok

9.1. Účastník je oprávnený podať reklamáciu:

a) na správnosť faktúry

b) týkajúcu sa závady poskytovanej služby alebo závadu na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka,

9.2. PRONETWORK si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu v prípade, ak závadu Služieb spôsobili okolnosti uvedené v bodoch 12.4. až 12.8. a 3.2 písm. m) Všeobecných podmienok.

9.3. Právo na reklamáciu nemožno v reklamačnom poriadku obmedziť, ak bolo uplatnené v lehote určenej v reklamačnom poriadku, táto lehota nesmie byť kratšia ako 30 dní odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie alebo zistenia závady poskytnutej verejnej služby alebo zariadenia. PRONETWORK je povinný písomne oznámiť účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže podnik túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní, PRONETWORK je povinný o predĺžení písomne informovať účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak podnik odošle svoje oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

9.4. V reklamácií je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla spoločnosti, IČO spolu s uvedením Evidenčného čísla objednávky, ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie.

9.5. PRONETWORK písomne oznámi výsledok prešetrenia reklamácie do 30 dní odo dňa jej doručenia na adresu PRONETWORK. V zložitých prípadoch môže PRONETWORK túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní. PRONETWORK je povinný o predĺžení písomne informovať účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak PRONETWORK odošle svoje oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

9.6. Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t. j. nezbavuje Účastníka povinnosti uhradiť faktúru do dňa splatnosti.

9.7. Ak sa na základe reklamácie zistí chyba na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka a rozsah poskytnutých služieb, resp. nedostatky služieb nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov.

9.8. Ak výška ceny za službu, ktorú Účastník reklamuje presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov, PRONETWORK je povinná umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný mesačný rozsah využívania Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskoršie do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo na jej zaplatenie v troch mesačných splátkach.

9.9. V prípade, že bude reklamácia uznaná za opodstatnenú, bude táto zúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne PRONETWORK dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.

9.10. V prípade ak sa zistí, že reklamácia na je neopodstatnená Účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa bodu

9.9. PRONETWORK má úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.

9.11. V prípade, ak sa zistí, že reklamácia je neopodstatnená a PRONETWORK vznikli náklady spojené s prešetrovaním reklamácie, je oprávnený tieto náklady Účastníkovi vyúčtovať vo faktúre.

9.12. Účastník môže predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a elektronických služieb spor s PRONETWORK, v oblasti upravenej zákonom 351/2011 z.z. v §75.

Úrad je orgánom riešenia alternatívnych sporov podľa zákona č. 391/2015 z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu ak nie je spokojný so spôsobom ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domieva že predávajúci porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie riešenia alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

10. Porucha a Servis

10.1. Poruchu ohlasuje Účastník telefonicky do strediska. Telefonické ohlásenie Poruchy musí obsahovať okrem podrobného technického popisu Poruchy aj Evidenčné číslo objednávky kvôli identifikácii služby v Sieti, prípadne ďalšie informácie požadované PRONETWORK, ktoré sú bezprostredne potrebné k zahájenou/poskytnutiu servisu, ako napr. prístupové meno.

10.2. Účastník je povinný potvrdiť nahlásenie Poruchy písomne, mailom alebo faxom bez zbytočného omeškania od telefonického nahlásenia Poruchy. Písomné oznámenie musí podať Účastník alebo Zodpovedný zástupca, pričom toto musí obsahovať evidenčné číslo Zmluvy spolu s uvedením dátumu a hodiny telefonického nahlásenia Poruchy, podrobný technický popis Poruchy, Evidenčné číslo objednávky, meno osoby, ktorá Poruchu nahlásila a jej telefónne číslo bez zbytočného odkladu po telefonickom nahlásení Poruchy.

10.3. V prípade, že Účastník nepotvrdí telefonické ohlásenie Poruchy v zmysle bodu 10.2, PRONETWORK nezodpovedá za poskytnutie Servisu podľa Zmluvy.

10.4. Nahlásením Poruchy v zmysle bodov 10.1. a 10.2. začne plynúť Doba zásahu. V rámci Doby zásahu PRONETWORK je povinná vykonať nevyhnutné opatrenia na odstránenie Poruchy. Doba na

odstránenie poruchy je stanovená na **48 hodín**, pokiaľ bola Porucha nahlásená počas pracovných dní v dobe od 8:00 do 16:00 hodín. V inom čase začne Doba zásahu plynúť od 8:00 hodiny nasledujúceho pracovného dňa. PRONETWORK je povinná Účastníka na základe jeho výzvy telefonicky informovať o priebehu riešenia Poruchy.

10.5. Porucha sa považuje za odstránenú okamihom obnovenia poskytovania Služby alebo okamihom obnovenia Dohodnutej úrovne. Odstránenie Poruchy PRONETWORK Účastníkovi oznámi telefonicky.

11. Sankcie

11.1. Ak v lehote splatnosti nedôjde k úhrade dlžnej sumy Účastníkom, má PRONETWORK po jej uplynutí voči Účastníkovi nárok na úrok z omeškania vo výške 0,1 % z celkovej dlžnej sumy denne. V prípade, ak by výška úroku z omeškania stanovená podľa platnej právnej úpravy bola vyššia, ako je dohodnutá podľa prvej vety, má PRONETWORK nárok na úrok z omeškania v zákonnej výške.

12. Rozsah zodpovednosti za škodu a náhrada škody

12.1. PRONETWORK a Účastník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zavineného porušenia povinností uvedených v zákone, Zmluve a vo Všeobecných podmienkach. PRONETWORK ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.

12.2. PRONETWORK zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkom neposkytnutím, chybným poskytnutím Služieb alebo iným spôsobom, a to len do výšky pomernej časti ceny podľa Cenníka za dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované Služby na základe zavinenia PRONETWORK, alebo boli poskytované chybné. Právo Účastníka na náhradu škody podľa tohto ustanovenia zaniká, ak si ho Účastník písomne neuplatní voči PRONETWORK do troch mesiacov od posledného dňa príslušného fakturačného obdobia.

12.3. Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do Zariadenia, prípadne za škodu spôsobenú nevhodným použitím a umiestnením Zariadenia. V týchto prípadoch Účastník zodpovedá aj za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk.

12.4. PRONETWORK nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neposkytnutia alebo obmedzeného poskytnutia Služieb najmä ako priameho dôsledku poruchy, opravy údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia Siete alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovej iným operátorom alebo jej časti, alebo ako dôsledok prekročenia kapacity Siete alebo kapacity siete iného poskytovateľa telekomunikačných služieb. PRONETWORK taktiež nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím Služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.

12.5. PRONETWORK nenesie zodpovednosť za stratu zisku ani za iné ekonomické, nepriame, mimoriadne alebo následné škody vyplývajúce z prevádzky Služieb.

12.6. PRONETWORK nezodpovedá za výpadky Služby spôsobené treťou stranou a tiež nezodpovedá za služby sprístupnené v jej Sieti, ktoré poskytujú tretie strany.

12.7. PRONETWORK nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havárie charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.

PRONETWORK nezodpovedá za škodu spôsobenú akýmkoľvek prerušením Služieb, prerušením spojenia v dôsledku poveternostných vplyvov.

12.8. PRONETWORK nezodpovedá za škodu vzniknutú Účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením Služieb alebo Zariadenia zo strany Účastníka.

12.9. Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia slovenského právneho poriadku.

13. Trvanie a ukončenie Zmluvy

13.1. Pokiaľ boli splnené podmienky uvedené vo Všeobecných podmienkach, Zmluva je uzavretá podpisom oprávnených zástupcov oboch zmluvných strán a uzatvára sa na dobu neurčitú, pokiaľ nie je dohodnuté inak.

13.2. Zmluva zaniká:

- a) uplynutím času, na ktorý bola uzavretá,
- b) dohodou účastníkov zmluvy,
- c) odstúpením od zmluvy,
- d) výpoveďou.

Ak bola Zmluva uzatvorená na dobu určitú, jej platnosť zaniká uplynutím dohodnutej doby.

13.3. Účastník môže odstúpiť od Zmluvy bez sankcii, ak mu PRONETWORK:

- a) oznámi zmenu zmluvných podmienok jeden mesiac vopred a Účastník tieto zmeny neakceptuje,
- b) opakovane, ani po reklamácií neposkytuje telekomunikačnú službu podľa zmluvy, alebo ju poskytuje s podstatnými vadami,
- c) opakovane neodstráni reklamovanú závalu telekomunikačnej služby v určenom čase,
- d) Účastník môže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu pričom podmienkou výpovede je uhradenie všetkých záväzkov voči PRONETWORK.

13.4. PRONETWORK môže odstúpiť od Zmluvy, ak Účastník:

- a) opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia Siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
- b) nezaplatí cenu za službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
- c) pripojí na Sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitých predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami, a ani na výzvu PRONETWORK zariadenie neodpojí,
- d) opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje PRONETWORK kontrolu jej používania, najmä poskytnutie nepravdivých alebo neúplných identifikačných údajov súvisiacich s poskytovaním Služieb alebo ak Účastník používa Služby protiprávnym spôsobom,
- e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
- f) PRONETWORK môže tiež vypovedať Zmluvu v prípade, ak ďalej nemôže poskytovať Služby podľa Zmluvy v dohodnutom rozsahu z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služieb,
- g) ak PRONETWORK vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Siete, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služieb podľa Zmluvy, je povinná s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie iných služieb, technicky i cenovo blízkych, so zvýhodneným zriadením v súlade so Zákonom.

13.5. Vo výpovedi je Účastník povinný uviesť Evidenčné číslo objednávky, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ňou Účastník disponuje alebo je uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu subjektivitu. Na výpoveď Účastník použije tlačivo Objednávky, kde vyznačí, že sa jedná o výpoveď služby.

13.6. Výpovedná lehota je rovnaká pre PRONETWORK aj pre Účastníka. Výpovedná lehota uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

13.7. PRONETWORK aj Účastník sú oprávnení zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení v prípadoch stanovených Zmluvou, Všeobecnými podmienkami alebo v prípade, ak druhá zmluvná strana porušila ktorúkoľvek povinnosť podľa Zmluvy alebo platných právnych predpisov podstatným spôsobom.

13.8. PRONETWORK je ďalej oprávnená zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, ak:

- a) sa údaje uvedené Účastníkom v Zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé, čo by mohlo mať za následok vznik ujmy,
- b) je Účastník insolventný, najmä ak na majetok Účastníka bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, ak bola na Účastníka uvalená nútená správa podľa osobitných predpisov alebo ak Účastník vstúpil do likvidácie,
- c) pri ktoromkoľvek ďalšom zmluvnom vzťahu s Účastníkom budú evidované pohľadávky po lehote splatnosti,

d) Účastník neuhradí zálohovú faktúru podľa bodu 3.2. písm. g) týchto Všeobecných podmienok najneskôr do 15 dní odo dňa jej splatnosti.

13.9. Túto Zmluvu je možné ukončiť aj na základe písomnej dohody PRONETWORK a Účastníka. Účastník, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu dohodou, je povinný písomne požiadať o uzavretie takejto dohody. V návrhu dohody je Účastník povinný uviesť Evidenčné číslo objednávky, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ňou Účastník disponuje alebo je uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu subjektivitu.

13.10. Smrťou fyzickej osoby, ktorá je Účastníkom alebo vyhlásením takejto fyzickej osoby za mŕtvu zmluva bez ďalšieho zaniká. Zmluva takisto zaniká zánikom právnickej osoby, ktorá bola Účastníkom.

13.11. PRONETWORK je oprávnená okamžite ako sa dozvie o skutočnosti, že Účastník zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol, zastaviť poskytovanie Služby.

13.12. Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je PRONETWORK povinná vrátiť Účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky. Účastník je povinný vrátiť PRONETWORK Zariadenia prípadne iné veci, ktoré sú jej vlastníctvom.

13.13. PRONETWORK pri zániku Zmluvy zašle Účastníkovi konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný uhradiť.

14. Oznamovanie

14.1. PRONETWORK a Účastník sa dohodli, že upomienka, faktúra, výpoveď a odstúpenie od Zmluvy alebo akékoľvek iné oznámenie (ďalej len „Listina“) podľa týchto Všeobecných podmienok sa budú oznamovať niektorým z nasledovných spôsobov:

- a) kvalifikovaným oznámením,
- b) bežným oznámením,
- c) iným spôsobom.

14.2. Za kvalifikované oznámenie sa považuje doporučené doručenie Listiny alebo doručenie Listiny s doručenkou na poslednú známu adresu Účastníka. Listina sa považuje za oznámenú dňom, kedy Účastník alebo iná osoba spôsobilá na právne úkony, bývajúca na tej istej adrese a ochotná obstaráť odovzdanie Listiny Účastníkovi, prevezme oznamovanú Listinu a potvrdí jej prevzatie subjektu poverenému doručovaním. Ak nemožno Listinu oznámiť z akéhokoľvek dôvodu takýmto spôsobom, považuje sa Listina za oznámenú prvým dňom odbernej lehoty určenej na jej vyzdvihnutie po tom, ako bola táto Listina uložená u subjektu povereného doručovaním (napr. pošta).

14.3. Za bežné oznámenie sa považuje doručenie Listiny na poslednú známu adresu Účastníka stým, že v prípade akýchkoľvek pochybností ohľadne okamihu oznámenia sa Listina považuje za oznámenú siedmy kalendárny deň po jej odoslaní. Pokiaľ sa takýmto spôsobom doručuje upomienka alebo faktúra a Účastník ju nedostane do 15 dní po skončení fakturačného obdobia z dôvodu, že mu nemohla byť oznámená alebo z iných dôvodov, je povinný túto skutočnosť do 24 hodín oznámiť na pracovisko PRONETWORK. V prípade, ak tak v lehote 16 dní po skončení fakturačného obdobia neurobí, považuje sa faktúra, alebo upomienka za oznámenú posledným dňom tejto lehoty. Ak Účastník v tejto lehote oznámi PRONETWORK, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený opis faktúry.

14.4. Listina oznámená na ktorúkoľvek adresu uvedenú Účastníkom v Zmluve sa považuje za doručenú do dispozičnej sféry Účastníka.

14.5. Všetky spôsoby oznamovania sú rovnocenné, pričom PRONETWORK je oprávnená podľa vlastnej úvahy použiť na oznamovanie Listín ktorýkoľvek zo spôsobov uvedených v tomto článku.

15. Právo a súdna príslušnosť

15.1. Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.

15.2. Príslušnosť súdu je daná v súlade s Občianskym súdnym poriadkom podľa miesta bydliska alebo sídla Účastníka.

Všeobecné podmienky ProNetwork s.r.o.

15.3. PRONETWORK a Účastník sa dohodli, že vzťahy, ktoré nie sú upravené týmito Všeobecnými podmienkami a príslušnými ustanoveniami Zákona, sa spravujú Obchodným zákonníkom.

16. Zmeny a platnosť Všeobecných podmienok

16.1. PRONETWORK je oprávnená Všeobecné podmienky meniť.

16.2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny alebo doplnenia Všeobecných podmienok je PRONETWORK povinná Účastníka o týchto zmenách informovať, a to najmenej 30 dní pred účinnosťou tejto zmeny alebo doplnenia na poslednú adresu udanú Účastníkom.

16.3. Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou Všeobecných podmienok, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok.

16.4. Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a PRONETWORK založeného Zmluvou a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.

16.5. Tieto Všeobecné podmienky sa nevzťahujú na predaj Zariadení.

16.6. Ak sa niektoré ustanovenie Všeobecných podmienok stane vo vymedzenom rozsahu neplatné, neúčinné resp. nevykonateľné, ostatné ustanovenia, týmto nedotknuté, zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. PRONETWORK v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.

17. Spoločné a záverečné ustanovenia

17.1. Text Všeobecných podmienok v slovenskom jazyku je záväzný. Všeobecné podmienky sú spolu s Objednávkou a Cenníkom neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

17.2. Tieto Všeobecné podmienky, ako aj Cenník budú poskytnuté Účastníkovi pred uzatvorením Zmluvy.

17.3. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 10.2.2017.