

Všeobecné zmluvné podmienky pre poskytovanie služby FlexiTV spoločnosti Flexicomm s.r.o. so sídlom Prachatická 1798/19, 960 01, zap. v obch. reg. Okresného súdu Banská Bystrica, odd. Sro, vl. č. 13790/S, IČO: 36 849 596 vydané podľa § 273 zák.č.513/1991 Zb. Obchodný zákonník /Obch. Z./ a v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách /ZEK/ a v súlade s § 17 ods.1 písm. e./ zák.č.308/2000 Z. z. o vysielaní a retransmisii /ZVR/

I.ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

1. Tieto VZP vydané Flexicomm s.r.o. so sídlom vo Zvolene, Prachatická 19, 960 01, IČO:36 849 596, zap. v obch. registri Okresného súdu Banská Bystrica v odd. Sro vo vl.č.13790/S /ďalej len „Flexicomm“ alebo „poskytovateľ“/ upravujú záväzne právne vzťahy medzi Flexicommom ako poskytovateľom a účastníkom ako druhou zmluvnou stranou zmluvy o poskytovaní služby FlexiTV /ďalej len „zmluva“/ a sú jej neoddeliteľnou súčasťou rovnako ako Tarifa FlexiTV /ďalej len „Tarifa“/.
2.Služba FlexiTV /ďalej len „služba“/ je predplatená služba na uskutočnenie príjmu pôvodného televízneho a rozhlasového vysielania programovej služby vysielateľa určená poskytovateľom na príjem účastníkom prostredníctvom využívania elektronickej komunikačnej siete akéhokoľvek prevádzkovateľa pripojenia k Internetu, pričom retransmisiu poskytuje DSI DATA, s.r.o., IČO 36399493, so sídlom Nám. A. Bernoláka 377, 029 01 Námestovo pod číslom registrácie TKR/282. Poskytovanie služby je obmedzené na územie Slovenskej republiky. Služba FlexiTV sa poskytuje účastníkom vo zvolenej špecifikácii /ďalej len „druh služby“/, ktorej charakteristika vyplýva z Tarify, za podmienky zaplata predplateného za daný druh služby. K službe môžu byť poskytované doplnkové služby, ak si ich zákazník objedná a zaplatí cenu za danú službu.
3.Tarifa je cenník za poskytovanie služby FlexiTV vydaný Flexicommom, ktorý obsahuje ceny služby, programov, iných plnení a poplatkov spojených so zriadením a užívaním služby, ich splatnosť a charakteristiku služby.
4.VZP - Všeobecné zmluvné podmienky pre poskytovanie služby FlexiTV.
5.Zmluvou je zmluva o poskytovaní služby FlexiTV

uzatvorená medzi poskytovateľom a účastníkom v súlade s čl. III. VZP, predmetom ktorej je povinnosť poskytovateľa za podmienok určených vo VZP poskytovať mu službu v rámci ním predplatených druhov služby počas trvania Zmluvy, plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú uvedené vo VZP a na druhej strane záväzok účastníka platiť poskytovateľovi za zriadenie pripojenia a poskytovanie služby cenu podľa Tarify ako aj plniť si všetky ďalšie povinnosti tak, ako účastníkovi vyplývajú zo zmluvy, VZP a Tarify. Zmluva nie je uzatváraná písomne.
6.Záujemca je fyzická osoba, ktorá má záujem o uzatvorenie zmluvy.
7.Účastník alebo zákazník je fyzická osoba staršia ako 18 rokov, ktorá uzatvorila s poskytovateľom zmluvu a využíva službu pre miesto poskytovania služby
8.Miesto poskytovania služby je územie Slovenskej republiky
9..Zmluvné strany je spoločné označenie pre účastníka, resp. zákazníka a poskytovateľa, resp. Flexicomm.
10.Minimálne požiadavky na charakteristiku pripojenia do siete Internet sú minimálne parametre pripojenia do siete Internet používaného účastníkom, špecifikované v zmluve, VZP a Tarife, ktoré musí toto pripojenie spĺňať, aby bola služba poskytovaná poskytovateľom funkčná. V prípade, ak pripojenie účastníka nespĺňa uvedenú charakteristiku, Flexicomm nenesie žiadnu zodpovednosť za funkčnosť a vady poskytovanej služby
11.Poruchou alebo vadou služby pre účely zmluvy a VZP sa rozumie stav, ktorý znemožňuje užívanie služby v dohodnutom rozsahu a na obnovenie poskytovania ktorých je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenie zo strany Flexicommu. Nie je ňou porucha v dodávke elektrickej energie, vplyv vyššej moci alebo následok zásahu do zariadenia účastníkom. Poruchou za týchto podmienok je iba výpadok vlastných komponentov služby. Ak užívateľovi zabráňuje využívanie služby výpadok alebo obmedzenie funkčnosti siete Internet alebo skutočnosť, že pripojenie účastníka nespĺňa minimálne požiadavky na charakteristiku pripojenia do siete, Internet nejde o poruchu a účastník nemá právo z uvedeného dôvodu službu reklamovať a Flexicomm nemá povinnosť takúto vybaviť inak, než oznámením, že nejde o poruchu služby v zmysle týchto VZP. Poruchu funkčnosti

Internetu ohlasuje účastník u svojho poskytovateľa Internetu. Poruchou nie je ani závada na zariadení (tablet, smartfón, iný ako Flexicomm set-top box), ktoré je vo vlastníctve užívateľa. 12.Koncový bod je rozhranie siete umiestnené vo vnútri nehnuteľnosti na adrese uvedenej v zmluve ako miesto pripojenia a umožňuje fyzické pripojenie Set-Top Boxu k sieti ukončené routrom (smerovačom internetových dát s DHCP funkcionalitou), ktoré zákazník dostáva od svojho poskytovateľa internetových služieb alebo si ho sám zabezpečuje. 13.Cena alebo predplatné je cena za službu poskytovanú Flexicommom podľa zmluvy a účastník sa zaväzuje zaplatiť ju. Výška a splatnosť ceny je stanovená v Tarife. 14.Predplatené obdobie je obdobie zvolené účastníkom, zaplatením predplatného za daný druh služby vo výške a spôsobom podľa Tarify, ktoré začína dňom poskytovania daného druhu služby (prvý deň predplateného obdobia) a končí posledným dňom zvoleného obdobia o 0:00 hod. s výnimkou prípadov prerušenia poskytovania predplatnej služby na žiadosť zákazníka. 15.Zúčtovacie obdobie je totožné s predplateným obdobím; u druhov služieb, poskytovaných bezplatne je zúčtovacím obdobím jeden kalendárny mesiac. 16.Set-Top Box je koncové zariadenie, určené Flexicommom, ktoré je nevyhnutné na využívanie služby. Slúži na prevod digitálneho televízneho signálu šíreného v IP sieti na signál zobraziteľný na televíznej obrazovke. 17.Doplňkové služby sú služby takto označené v Tarife. Tieto sa poskytujú odplatne alebo bezodplatne tak ako to stanovuje Tarifa. Právo zákazníka na poskytovanie doplnkových služieb zaniká vždy so zánikom práva na poskytovanie služby. 18.Zákaznícky kľúč je alfanumerický kód slúžiaci na registráciu a identifikáciu účastníka. 19.Registrácia je proces, kedy účastník pred začatím využívania služby FlexiTV vyplní registračné údaje zákazníka v zákazníckej zóne a dokončí registráciu a je podmienkou nadobudnutia účinnosti zmluvy ako aj poskytovania služby.

II. UZATVORENIE ZMLUVY A JEJ ZMENY

1.Flexicomm sa na základe zmluvy uzatvorenej so zákazníkom za predpokladu riadneho a včasného splnenia podmienok zo strany zákazníka podľa bodu 2. tohto článku VZP

zaväzuje poskytovať zákazníkovi v rámci územia Slovenskej republiky službu FlexiTV prostredníctvom pripojenia zákazníka k sieti internet, zabezpečeného zákazníkom na vlastné náklady, počas trvania tejto zmluvy za podmienok upravených vo VZP a Tarife, odplatne alebo bezodplatne v rozsahu podľa čl. III. bod 3 VZP a so špecifikáciou druhu služby podľa Tarify, za podmienky zaplatenia predplatného vopred u platených druhoch služieb a len na dobu predplatného obdobia a zákazník sa zaväzuje zabezpečiť na vlastné náklady a zodpovednosť splnenie podmienok nevyhnutných pre poskytovanie služby podľa bodu 2. tohto článku VZP a platiť poskytovateľovi za to odplatu vo forme predplatného ako aj iné poplatky za súvisiace služby v zmysle platnej Tarify, pričom práva a povinnosti zmluvných strán sú upravené vo VZP a v Tarife.

2.Flexicomm poskytuje služby na základe zmluvy uzatvorenej so zákazníkom po splnení nasledovných podmienok: a./ zabezpečenie funkčného pripojenia účastníka k sieti internet, ktoré musí spĺňať minimálne požiadavky na charakteristiku pripojenia do siete internet, b./ zakúpenie Set-Top Boxu zákazníkom, jeho samoinštalácia zákazníkom a funkčnosť Set-Top Boxu po celú dobu trvania zmluvy. c/ inštalácia aplikácie FlexiTV pre mobilné zariadenia v prípade využívania služby na ďalšom zaregistrovanom zariadení (tablet, smartfón) d/ úhrada odplaty poskytovateľovi postupom podľa čl. V týchto VZP a vo výške podľa Tarify. Platené druhy služieb budú zákazníkovi aktivované len za podmienky zaplatenia predplatného vopred na predplatené obdobie vo výške a spôsobom podľa Tarify.

3.Podmienkou poskytovania služby FlexiTV je zaregistrovanie sa prostredníctvom zákazníckej zóny <http://www.flexicomm.sk>. Po uskutočnení prvej registrácie sa zákazník pre každé ďalšie využívanie služby FlexiTV, prihlasuje už iba uvedením prihlasovacích údajov (meno a heslo), ktoré si zákazník zvolil pri procese registrácie cez zákaznícku zónu <http://www.flexicomm.sk> 4.Nevyhnutnou podmienkou používania služby FlexiTV je pristúpenie zákazníka k podmienkam uvedeným v zmluve, VZP a Tarife /ďalej aj „uzatvorenie zmluvy na diaľku“/ zakliknutím príslušného políčka pri registrácii a dokončenie registrácie zákazníka.

5. Zaujemca o uzatvorenie zmluvy a poskytovanie služby je povinný zaobstarat' si na vlastné náklady a zodpovednosť Set-Top Box u ktoréhokoľvek predajcu v rámci siete predajcov Smart Set-Top Boxov Flexicomm, zabezpečiť si na vlastné náklady inštaláciu Set-Top Boxu, nainštalovať aplikáciu FlexiTV pre mobilné zariadenia v prípade využívania služby na ďalšom zaregistrovanom zariadení (tablet, smartfón), vyplniť registračný formulár prostredníctvom zákazníckej zóny, zaplatiť predplatené za zvolené druhy služieb vo výške a spôsobom uvedeným v Tarife.

6. V prípade uzatvorenia zmluvy na diaľku je záujemca povinný pri registrácii do formulára návrhu na uzatvorenie zmluvy prostredníctvom zákazníckej zóny uviesť pravdivo, úplne a presne všetky povinné údaje, t.j. meno, priezvisko, dátum narodenia, rodné číslo, adresu trvalého pobytu, adresu na doručovanie, pokiaľ je odlišná od adresy trvalého pobytu, adresu miesta pripojenia služby a číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, e-mailovú adresu, sériové číslo a MAC adresu Set-Top Boxu zakúpeného záujemcom, potvrdiť prístup k podmienkam poskytovania služby podľa týchto VZP a Tarify a udeliť Flexicomm súhlas na spracovanie poskytnutých osobných údajov (zakliknutím políčka) a po skontrolovaní všetkých údajov dokončiť registráciu. Účastník zodpovedá Flexicomm za akúkoľvek škodu spôsobenú uvedením nepravdivých, neúplných alebo nepresných údajov pri registrácii vo formulári návrhu zmluvy prostredníctvom zákazníckej zóny. Zákazník dokončením registrácie zároveň potvrdzuje, že pred uzatvorením zmluvy mal možnosť oboznámiť sa so zmluvnými podmienkami, právami a povinnosťami, ktoré sa uzatvorením zmluvy zaväzuje plniť, keďže aktuálne znenia VZP a Tarifa sú verejne dostupné na internetovej stránke Flexicomm.

7. Účastník je povinný predložiť na požiadanie Flexicomm svoje identifikačné doklady potrebné pre vyhotovenie zmluvy /OP, originál výpisu z OR, ŽR/, to platí aj v prípade uzatvorenia zmluvy na diaľku, pokiaľ Flexicomm má pochybnosti o pravdivosti, úplnosti či presnosti údajov uvedených zákazníkom pri registrácii alebo o totožnosti zákazníka. Všetky tieto doklady je Flexicomm oprávnený kopírovať a ich kópie archivovať a v

odôvodnených prípadoch je Flexicomm oprávnený podmieniť poskytnutie konkrétneho druhu služby i predložením iných dokladov, najmä takých, ktoré preukazujú schopnosť budúceho účastníka plniť svoje zmluvné povinnosti.

8. Flexicomm je oprávnený odmietnuť uzatvorenie zmluvy a poskytnutie služby iba v prípade stanovenom zákonom alebo týmito VZP, prípadne Tarifou. Využívanie služby nie je podmienené súčasným využívaním žiadnej inej služby poskytovanej Flexicommom.

Odmietnutie uzatvorenia zmluvy Flexicommom môže však byť vždy odôvodnené tým, že poskytovanie služby v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo tým, že záujemca o uzatvorenie zmluvy nedáva záruku, že si bude riadne plniť povinnosti zo zmluvného vzťahu pre neho vyplývajúce, najmä preto, že má akýkoľvek dlh po lehote splatnosti voči poskytovateľovi alebo v prípade, že uzatvorenie zmluvy by bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, či dobrými mravmi ako aj v prípade, ak záujemca nesúhlasí s obsahom VZP, alebo Tarify a konečne i v prípade, ak záujemca o uzatvorenie zmluvy neudelí poskytovateľovi súhlas na spracovanie jeho osobných údajov alebo nepredloží poskytovateľovi doklady, ktoré môže poskytovateľ vyžadovať podľa týchto VZP a pri uzatvorení zmluvy na diaľku aj v prípade, ak záujemca pri registrácii neuviedol všetky povinné údaje alebo ak tieto údaje sú nečitateľné alebo ak Flexicomm má pochybnosti o pravdivosti údajov uvedených záujemcom.

9. Po registrácii zákazníka odošle poskytovateľ zákazníkovi všetky ním potvrdené dokumenty (Zmluva, VZP, Tarifa) na e-mail uvedený zákazníkom pri registrácii. Týmto momentom sa zmluva na diaľku považuje za uzatvorenú. Tieto dokumenty má zákazník k dispozícii počas celého trvania zmluvného vzťahu s poskytovateľom, pričom nahliadnuť do nich je možné kedykoľvek po zadaní prihlasovacích údajov v zákazníckej zóne.

10. Službu začne poskytovať Flexicomm najneskôr do 1 dňa odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy aktiváciou druhov služieb poskytovaných podľa platnej Tarify bezodplatne a aktiváciou druhov služieb zvolených zákazníkom prostredníctvom zaplatenia

predplateného za podmienky, že zákazník pred nadobudnutím účinnosti zmluvy zaplatil predplatené vo výške a spôsobom podľa Tarify. V prípade zaplataenia predplateného zákazníkom až po nadobudnutí účinnosti zmluvy sa Flexicomm zaväzuje zriadiť prístup k zvolenému druhu služby do 1 dňa od pripísania a identifikácie platby predplateného na bankový účet poskytovateľa alebo od zloženia platby v hotovosti k rukám poskytovateľa. Zákazník je povinný bezodkladne preveriť funkčnosť služby a v prípade akejkoľvek vady poskytovanej služby, nedostupnosti služby, technického problému alebo nespokojnosti s fungovaním služby, je zákazník povinný písomne najneskôr do 5 dní odo dňa aktivácie služby, písomne alebo faxom takúto skutočnosť oznámiť Flexicomm. V prípade, ak takéto oznámenie nebude Flexicomm doručené ani do 00:00 hod. 5. dňa nasledujúceho po dni začatia poskytovania služby, považuje sa služba vrátane prípadného technického zariadenia za odskúšanú, plne funkčnú a spĺňajúcu požiadavky účastníka počínajúc dňom začatia poskytovania služby. V prípade, ak bude Flexicomm v uvedenej lehote doručené písomné oznámenie účastníka o tom, že služba nie je funkčná alebo je vadná, Flexicomm zabezpečí bezodkladné preverenie funkčnosti služby a odstránenie vady. V prípade, ak Flexicomm pri takomto preverení zistí, že služba je funkčná, účastník nemá nárok na vrátenie predplateného.

11. Zmluvu možno meniť len dohodou zmluvných strán uzatvorenou písomne alebo obdobným spôsobom, ako došlo k uzatvoreniu zmluvy (uzatvorenie zmluvy na diaľku), okrem prípadov, v ktorých je podľa zmluvy alebo VZP stanovený iný spôsob – jednostranná zmena VZP alebo Tarify Flexicommom, zmena zmluvy zmenou druhov služieb zákazníkom prostredníctvom zaplataenia predplateného za daný druh služby alebo naopak jeho nezaplataenia.

12. Flexicomm je oprávnený jednostranne meniť VZP a Tarifu vydaním nových VZP alebo Tarify alebo ich dodatkov ako aj upraviť, zmeniť alebo zrušiť aj daný druh služby a ceny za služby špecifikované v Tarife. So všetkými takýmito zmenami VZP alebo Tarify je povinný Flexicomm zákazníka oboznámiť minimálne 30 dní vopred a to uverejnením zmeny na

internetovej stránke Flexicomm, o čom bude Flexicomm zákazníka elektronickou poštou zákazníka v rovnakej lehote informovať. Nesúhlas zákazníka s podstatnou zmenou zmluvných podmienok je dôvodom pre okamžité odstúpenie od zmluvy zo strany účastníka, pričom účastník môže právo na odstúpenie od zmluvy využiť v lehote jedného mesiaca od oznámenia takejto zmeny, to neplatí, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného predpisu alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie. Ak zákazník túto možnosť v tejto lehote nevyužil, považuje sa jeho nekonanie za súhlas so zmenou obsahu zmluvného vzťahu.

13. Flexicomm je okrem toho oprávnený kedykoľvek meniť vo svojej programovej ponuke ponúkané televízne a rozhlasové programy, ako aj trvalo alebo prechodne meniť ich celkový počet. Tieto zmeny nie je povinný osobitne oznamovať zákazníkovi a nepovažujú sa za podstatnú zmenu zmluvy.

14. Ku zmene zmluvy dochádza aj v prípade, keď si užívateľ zvolí iné druhy služieb prostredníctvom zaplataenia predplateného, a to okamihom pripísania a identifikácie platby predplateného na bankový účet poskytovateľa alebo od zloženia platby v hotovosti k rukám poskytovateľa vo výške a spôsobom podľa platnej Tarify ako aj uplynutím predplateného obdobia, ak zákazník najneskôr do 00:00 hod. posledného dňa predplateného obdobia nezaplatí predplatené za zvolený druh služby, a to uplynutím predplateného obdobia v rozsahu dotknutého druhu služby.

15. Zákazník je oprávnený využívať službu FlexiTV na jednom Set-Top Boxe, ktorá umožňuje sledovať súčasne program, ktorý je predmetom retransmisie, na jednom televíznom prijímači a jednom ďalšom zaregistrovanom zariadení (smartfón/tablet) a to prostredníctvom aplikácie FlexiTV pre mobilné zariadenia. Zákazník si ďalšie zariadenie registruje prostredníctvom zákaznickej zóny alebo spôsobom prihlásenia sa do mobilnej aplikácie s rovnakými prihlasovacími údajmi, čo spôsobí automatickú registráciu v zákaznickej zóne. Zákazník je oprávnený nainštalovať si do svojho zariadenia aplikáciu FlexiTV pre mobilné zariadenia nevyhnutnú pre poskytovanie služby FlexiTV a to prostredníctvom operačného

systému Android alebo iOS, podľa toho aký operačný systém má zákazník na zariadení. Takéto zariadenie je zákazník oprávnený si počas trvania tejto zmluvy meniť spôsobom uvedeným v Zmluve.

16. Služba FlexiTV je poskytovaná v rámci troch režimov. Prvý režim poskytovania služby FlexiTV spočíva v tom, že zákazník si zakúpi zariadenie uvedené v zmluve, pričom ak predmetné zariadenie nezaregistruje prostredníctvom zákazníckej zóny <http://www.flexicomm.sk> (ďalej len zákaznícka zóna), zákazník bude mať prístup len ku kanálu, ktorý ho informuje o potrebe registrácie. Druhý režim poskytovania služby FlexiTV spočíva v registrácii na zákazníckej zóne, kedy zákazník získa bezplatný Vstupný balík. Tretí režim poskytovania služby FlexiTV spočíva v tom, že zákazník si v rámci zákazníckej zóny alebo prostredníctvom www.flexicomm.sk zakúpi televízne balíky na predplatené obdobie za cenu vo výške, ktorá je stanovená v aktuálne platnej tarife poskytovateľa.

III.ŠPECIFIKÁCIA SLUŽBY

1.Služba FlexiTV je poskytovaná zákazníkom - fyzickým osobám a aj podnikateľom s tým, že sú oprávnení službu využívať iba pre svoje účely, a v žiadnom prípade službu nesmú dať k dispozícii tretím osobám, prípadne službu prezentovať na verejnom priestranstve alebo inak verejne.

2. Poskytovanie služby na jednom Set-Top Boxe umožňuje sledovať súčasne program, ktorý je predmetom retransmisie, iba na jednom televíznom prijímači a na maximálne jednom ďalšom zariadení prostredníctvom aplikácie FlexiTV pre mobilné zariadenia

3.Služba je zákazníkovi poskytovaná na základe zmluvy v rozsahu druhov služieb, poskytovaných podľa platnej Tarify bezodplatne a z platených druhov služieb sú zákazníkovi poskytované len tie druhy služby, ktoré si zákazník zvolil pri uzatváraní zmluvy ako aj neskôr prostredníctvom zaplatenia predplateného za zvolený druh služby vo výške a spôsobom podľa platnej Tarify a len počas predplateného obdobia. Poskytovanie bezodplatných druhov služieb môže poskytovateľ podmieňovať potvrdením záujmu zo strany zákazníka o poskytnutie jednotlivých bezodplatných druhov

služieb prostredníctvom registrácie alebo iným spôsobom podľa platnej Tarify.

IV.ĎALŠIE PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

1.Práva a povinnosti zákazníka 1.1.Zákazník má právo na poskytovanie služby v rozsahu druhov služieb podľa čl. IV VZP na území Slovenskej republiky za predpokladu splnenia všetkých podmienok stanovených VZP a Tarifou.

1.2.Zákazník má právo reklamovať vady služby a právo na bezodplatné odstránenie porúch, za ktoré zodpovedá Flexicomm, spôsobom a za podmienok uvedených v čl. VIII., IX.. a XII. VZP.

1.3.Zákazník je oprávnený nepredlžiť predplatené obdobie pre zvolené služby nezaplatením ďalšieho predplateného bez akéhokoľvek zmluvnej sankcie. 1.4.Zákazník je povinný zabezpečiť utajenie zákazníckeho kľúča, hesiel a iných kódov a neposkytovať ich tretej osobe, v prípade

podozrenia z možnosti jeho zneužitia, požiada zákazník o zmenu kódov poskytovateľa písomne. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú zneužitím kódov neoprávnenou osobou. 1.5.Zákazník je povinný používať službu iba spôsobom a v rozsahu podľa zmluvy, VZP a Tarify. 1.6.Zákazník najmä nesmie používať službu spôsobmi, ktoré sú protizákonné, v rozpore s dobrými mravmi alebo pri ktorých porušenie zmluvy by malo za následok zníženu kvalitu užívania služby pre ostatných užívateľov. V prípade zistenia porušenia tejto povinnosti a neodstránenia závadného stavu ani na výzvu poskytovateľa v primeranej lehote, môže poskytovateľ od zmluvy odstúpiť prípadne prerušiť dodávku služby na čas, kým nedôjde k odstráneniu závadného stavu zákazníkom. 1.7.Zákazník nesmie užívať službu inak, než výhradne pre svoju potrebu a nie je oprávnený k akémukoľvek inému využitiu služby bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa. Zákazník nesmie zdieľať službu s inými subjektmi, resp. túto umožniť využívať iným než jemu blízkym osobám, nesmie umožniť iným osobám bezplatné alebo komerčné užívanie služby tretej osobe. Porušenie tejto povinnosti môže byť dôvodom pre odstúpenia od zmluvy s poskytovateľom alebo pre prerušenie poskytovania služby.

1.8.Odstúpiť od zmluvy alebo prerušiť poskytovanie služby je poskytovateľ oprávnený i vtedy, ak zákazník zasiahol do siete alebo zariadení poskytovateľa, či v prípade, ak pripojil ku koncovému bodu viac ako jeden televízny prijímač bez písomného súhlasu poskytovateľa.

1.9.Zákazník nesmie odoberať služby, v inom rozsahu, než vo zvolenom rozsahu služieb, za ktoré zaplatil predplatné, pokiaľ ide o platený druh služby a nesmie umožniť nikomu vykonať neoprávnené zásahy do siete alebo zariadenia, ktoré by mu umožnili využívanie služby nad tento rozsah. Aj porušenie tejto povinnosti zákazníkom môže byť dôvodom pre odstúpenie od zmluvy alebo prerušenie poskytovania služby poskytovateľom.

2.Práva a povinnosti poskytovateľa

2.1.Poskytovateľ je oprávnený zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany zákazníkov alebo siete. 2.2.Poskytovateľ je povinný, pokiaľ možno vopred a včas oznámiť zákazníkovi vhodným spôsobom obmedzenie alebo prerušenie poskytovania služby.

2.3.Poskytovateľ je oprávnený uskutočniť také zmeny v sieti, ktoré nemajú za následok trvalé podstatné zníženie kvality služby.

2.4.Poskytovateľ si vyhradzuje právo meniť vo svojej programovej ponuke ponúkané televízne a rozhlasové programy, ako aj trvale alebo prechodne meniť ich celkový počet. Tieto zmeny nie je povinný osobitne oznamovať zákazníkovi.

V.PREDPLATNÉ A INÉ POPLATKY

1. Výška predplatného pre jednotlivé druhy služieb v závislosti od dĺžky predplateného obdobia je stanovená v aktuálne platnej tarife poskytovateľa. Ceny uverejnené v Tarife sú platné do dňa nadobudnutia účinnosti zmeny Tarify, resp. novej Tarify vydanéj poskytovateľom.

2. Užívateľ je povinný uhradiť všetky platby predplatného spôsobmi a vo výške stanovenými v aktuálne platnej Tarife. Flexicomm nezodpovedá zákazníkovi za neposkytnutie alebo oneskorené poskytnutie predplatnej služby v prípade neidentifikovania platby predplatného z dôvodu nedodržania spôsobu úhrady predplatného účastníkom, predovšetkým

z dôvodu nesprávne uvedeného alebo nečitateľného zákazníckeho kľúča.

3. Predplatné je zaplatené okamihom pripísania a identifikácie platby predplatného na bankovom účte poskytovateľa alebo zložením platby v hotovosti k rukám poskytovateľa. 4. Účastník nemá nárok na vrátenie zaplateného predplatného z dôvodu nevyužívania služby.

5. Zmluvné strany sa dohodli, že účastník nemá nárok na vrátenie zaplateného predplatného v prípade, ak dôjde k zániku zmluvy odstúpením od zmluvy zo strany Flexicomm z dôvodu porušenia zmluvných povinností účastníka ako ani v prípade, ak zákazník vypovedá zmluva a výpovedná doba uplynie pred uplynutím predplatennej doby.

6. Iné poplatky ako predplatné je povinný účastník poskytovateľovi uhradiť na základe faktúry vystavenej poskytovateľom, a to vo výške a so splatnosťou poplatku podľa aktuálne platnej Tarify alebo v hotovosti v súlade s platnou Tarifou.

7. Zákazník 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 faktúry vyhotovené podľa VZP alebo Tarify v elektronickej forme (ďalej aj „elektronická faktúra“). Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že elektronická faktúra je plnohodnotnou náhradou faktúry v papierovej forme, že faktúra bude zákazníkovi predkladaná len v elektronickej forme a faktúra vyhotovená písomne mu zasielaná nebude, pokiaľ poskytovateľ nestanoví inak. Elektronická faktúra je v zmysle § 75 ods. 6 zákona o dani z pridanej hodnoty č. 222/2004 Z.z. daňovým dokladom. Poskytovateľ sa zaväzuje elektronicke faktúru doručovať účastníkovi formou elektronickej pošty, a to na jeho emailovú adresu, ktorú uviedol poskytovateľovi pri registrácii prostredníctvom zákazníckej zóny. Zákazník je povinný počas celej doby zasielania elektronickej faktúry mať zabezpečený prístup k tejto e-mailovej adrese. Elektronická faktúra sa považuje za doručeníu a jej obsah za oznámený zákazníkovi dňom, kedy poskytovateľ odošle elektronicke faktúru zákazníkovi prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu zákazníka. Zákazník je povinný vopred písomne oznámiť poskytovateľovi akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na

doručovanie elektronických faktúr podľa týchto podmienok, najmä zmenu e-mailovej adresy, ktorú uviedol pri registrácii v zákazníckej zóne. Vzhľadom na skutočnosť že elektronická faktúra obsahuje údaje tvoriace predmet telekomunikačného tajomstva v zmysle ustanovení zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov, zákazník je povinný toto telekomunikačné tajomstvo zachovávať a chrániť pred neoprávneným prístupom. Poskytovateľ nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva následkom úniku údajov z emailovej adresy zákazníka alebo z aplikácie používanej zákazníkom.

8. Poskytovateľ je oprávnený postúpiť svoju pohľadávku voči zákazníkovi so splnením svojho peňažného záväzku inej osobe, ak je zákazník napriek písomnej výzve poskytovateľa nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní s úhradou tohto svojho peňažného záväzku; pri postúpení pohľadávky je poskytovateľ oprávnený odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na základe ktorého vznikla postúpená pohľadávka.

9. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zániku zmluvy sú rôzne jednorazové platby špecifikované v Tarife nevratné.

VI. PRERUŠENIE POSKYTOVANIA SLUŽBY

1. Prerušenie poskytovania služby je možné vykonať jednostranne na základe rozhodnutia poskytovateľa v prípade, ak zákazník porušuje povinnosti uvedené v týchto VZP.

2. Jednostranne je poskytovateľ oprávnený prerušiť poskytovanie služby a doplnkových služieb zákazníkovi, ak tento porušuje povinnosti podľa zmluvy, VZP, alebo Tarify, a to na obdobie až do úplného splnenia všetkých povinností zákazníkovi, alebo do úplného odstránenia závadného stavu /ďalej tiež „sankčné prerušenie poskytovania služieb“/. Takýmito prípadmi je najmä: a./ zneužívanie služby zákazníkovi, b./ dlh zákazníka po lehote splatnosti za poskytovanie služby, vrátane nezaplatenia jednorazových poplatkov, c./ využívanie služby zákazníkovi na iné ako súkromné účely. V prípade sankčného prerušenia poskytovania služieb účastník nemá nárok na vrátenie zaplateného ani

na predĺženie predplateného obdobia o dobu prerušenia poskytovania služieb.

3. Jednostranne prerušiť poskytovanú službu je oprávnený poskytovateľ aj: a./ z dôvodu verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, prípadov vyššej moci, rozhodnutia príslušného orgánu, b./ pre výkon opráv a prác potrebných pre prevádzku, revízie, údržbu alebo zvýšenie kapacity siete alebo v snahe vyhnúť sa chybám a poruchám v sieti, c./ v prípadoch živelnej pohromy a iných nepredvídateľných udalostí. V týchto prípadoch, pokiaľ je to možné, poskytovateľ o prerušení obdobne informuje zákazníka vopred. V prípade prerušenia poskytovania služby z dôvodu podľa písm. b./ zákazník má nárok na vrátenie alikvotnej časti zaplateného predplateného na základe písomnej žiadosti uplatnenej u poskytovateľa spôsobom a v lehote podľa čl. XII. bodu 5. VZP.

4. V prípade jednostranného pozastavenia služby poskytovateľom, je zákazník informovaný o takomto postupe poskytovateľa mailom mu zaslaným poskytovateľom na mailovú adresu zákazníka uvedenú v zmluve najneskôr do 3 dní odo dňa prerušenia poskytovania služby.

VII. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY SET-TOP BOXU

1. Poskytovateľ ako výrobca Set-Top Boxu poskytuje na zákazníkovi zakúpený Set-Top Box záruku v trvaní 24 mesiacov odo dňa zakúpenia Set-Top Boxu.

2. Uvedenie Set-Top Boxu do prevádzky a jeho nastavenie nepatrí do povinností poskytovateľa v rámci poskytnutej záruky. Účastník je povinný zabezpečiť odbornú inštaláciu Set-Top Boxu v súlade s návodom, poskytovateľ nezodpovedá za vady Set-Top Boxu spôsobené jeho nesprávnou inštaláciou zákazníkovi alebo treťou osobou.

3. Počas trvania záruky sa poskytovateľ zaväzuje na základe reklamácie účastníka postupom uvedeným v bode 4. Tohto článku bezplatne odstrániť vady Set-Top Boxu, za predpokladu, že vada Set-Top Boxu nebola spôsobená zákazníkovi. Za vady Set-Top Boxu spôsobené zákazníkovi poskytovateľ nezodpovedá.

4. Za vadu Set-Top Boxu spôsobenú účastníkom sa považuje vždy situácia, keď je Set-Top Box mechanicky akokoľvek poškodený, je z neho zrejmé, že zákazník do neho zasahoval, pripájal k nemu zariadenia iné než schválené

poskytovateľom alebo ak ho poškodil nedodržaním bezpečnostných predpisov:

- pripájaním prístroja do elektrických zásuviek, ktoré nespĺňajú technické parametre, - umiestnením prístroja na mäkký, prípadne šmyklavý povrch, - umiestnením iných predmetov na prístroj alebo v jeho tesnej blízkosti, - zakrytím vetracích otvorov, - vystavením prístroja priamemu pôsobeniu slnečných lúčov, prípadne iných zdrojov tepla, - umiestnením prístroja do blízkosti iných elektrických zariadení, - vystavením zariadenia pôsobeniu magnetického poľa, - neochránením prístroja pred prachom, vlhkosťou a chemikáliami, - používaním prístroja vo vlhkých miestnostiach, - používaním neschválených batérií do diaľkového ovládača.
5. Účastník uplatňuje reklamáciu vady Set-Top Boxu u predajcu, u ktorého bol Set-Top Box zakúpený, postupom podľa záručných a reklamačných podmienok tohto predajcu. Pokiaľ bol Set-Top Box zakúpený priamo u poskytovateľa, účastník uplatňuje reklamáciu vady Set-Top Boxu priamo u poskytovateľa postupom podľa ust. čl. XIII. bodu 4. VZP.
6. Spôsob odstránenia vady Set-Top Boxu je výlučne na voľbe Flexicommu.
7. Na záručný servis ostaných zariadení zakúpených v súvislosti s poskytovaním služby od Flexicommu sa vzťahujú ustanovenia VZP upravujúce zodpovednosť za vady Set-Top Boxu a postupu pri ich reklamacii.

VIII. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY SLUŽBY

1. Poskytovateľ zodpovedá zákazníkovi len za poruchu služby, ktorá spočíva vo výpadku vlastných komponentov služby z dôvodu výpadku v sieti poskytovateľa alebo v dôsledku poruchy na zariadeniach vo vlastníctve poskytovateľa.

2. Vadami služby nie sú vady Set-Top Boxu, ktorý je vo vlastníctve zákazníka. Nefunkčnosť služby spôsobená vadou Set-Top Boxu, ktorá nebola spôsobená zákazníkom (čl. VIII. bod 4 VZP) a ktorá bola uplatnená v rámci záručnej doby v súlade s Reklamačným poriadkom je zákazníkovi peňažne kompenzovaná postupom podľa čl. XIII. bod 5 VZP. Poskytovateľ nezodpovedá a neposkytuje zákazníkovi žiadnu peňažnú kompenzáciu za nefunkčnosť služby spôsobenú vadou Set-Top Boxu vzniknutou po uplynutí záručnej doby; v takomto prípade je

zákazník povinný zabezpečiť bezodkladné odstránenie vady, resp, zakúpiť si nový Set-Top Box.

3. Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek vady funkčnosti alebo kvality služby, ktoré sú spôsobené tým, že užívateľom používané pripojenie k sieti Internet nespĺňa minimálne požiadavky na charakteristiku pripojenia do siete Internet ani za vady, ku ktorým došlo v dôsledku výpadkov pripojenia k sieti Internet. Nároky plynúce z väd pripojenia k sieti Internet uplatňuje účastník výlučne u poskytovateľa pripojenia k sieti Internet.

4. Poskytovateľ rovnako nezodpovedá za poruchy služby spôsobené dočasným výpadkom elektrickej energie alebo zásahom vyššej moci (živelná pohroma, iná nepredvídateľná okolnosť) ani za poruchy, ktoré spôsobil účastník porušením svojich povinností podľa zmluvy alebo ktoré vznikli v dôsledku zneužitia poskytovanej služby zákazníkom alebo ktoré vznikli z dôvodu nesprávnej inštalácie Set-Top boxu zákazníkom alebo treťou osobou.

5. Zákazník je povinný oznámiť poskytovateľovi každú poruchu ihneď po jej zistení a poskytnúť súčinnosť pri jej odstraňovaní. Poruchu oznamuje zákazník písomne alebo osobne v sídle poskytovateľa. Poskytovateľ nie je povinný pristúpiť k odstráneniu poruchy nahlásenej iba telefonicky alebo mailom, spravidla sa tak však bude snažiť postupovať. Poskytovateľ za poruchu nezodpovedá, ak preukáže, že za daných okolností vykonal všetky predpokladateľné úkony v záujme predídania alebo odstránenia jej vzniku alebo trvania.

6. V prípade, že nastane porucha, za ktorej vznik je zodpovedný poskytovateľ je poskytovateľ povinný odstrániť takúto poruchu v najkratšom možnom čase na základe oznámenia zákazníka, ak odstránenie poruchy spočíva výlučne na technických a personálnych kapacitách poskytovateľa s tým, že v ostatných prípadoch určí poskytovateľ primeranú lehotu podľa povahy danej poruchy.

7. Ak porucha vznikla v sieti poskytovateľa a užívateľ za ňu nie je zodpovedný, poskytovateľ poruchu odstráni bezplatne, v prípade, že za poruchu je zodpovedný zákazník, poskytovateľ poruchu odstráni odplatne podľa charakteru a povahy poruchy. Ak nie je porucha odstránená

pre prekážku na strane zákazníka, poskytovateľ sa nemôže dostať do omeškania s povinnosťou poruchu odstrániť.

IX.ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

1.Poskytovateľ je zodpovedný za súlad služby so zmluvou a technickou špecifikáciou služby uvedenou v Tarife, za škodu v tejto súvislosti zodpovedá len v prípade, že bola spôsobená úmyselným porušením povinností poskytovateľa. Poskytovateľ za škodu nezodpovedá, ak preukáže, že vykonal všetky potrebné úkony v záujme odvrátenia škody.

2.Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obsah a využitie služby zákazníkom a ani za informácie a údaje dostupné vo vysielaní a nezodpovedá za škodu spôsobenú pripojením technicky nevyhovujúceho zariadenia, ktoré nezodpovedá špecifikácii poskytovateľa, či v prípadoch, ak bola porucha odstránená poskytovateľom do 48 hod. od jej nahlásenia alebo ak mala vzniknúť počas prerušenia poskytovania služby za podmienok podľa týchto VZP a ani za škody vzniknuté v dôsledku: – použitia zariadenia, ktoré nedodal zákazníkovi poskytovateľ – nesprávneho používania zariadenia poskytovateľa, – nedostatočnej súčinnosti zákazníka pri odstraňovaní poruchy /najmä nenahlásenie, neumožnenie prístupu k zariadeniu.

3.Zákazník je zodpovedný za škodu, ktorú spôsobil porušením svojich povinností podľa zmluvy, najmä za škodu vzniknutú poškodením siete, zariadenia poskytovateľa alebo nedostatočnou súčinnosťou pri odstraňovaní porúch, zneužitím poskytovanej služby ako aj za škodu vzniknutú v dôsledku uvedenia nepravdivých, neúplných alebo nepresných údajov do formuláru návrhu na uzatvorenie zmluvy.

X.MINIMÁLNE POŽIADAVKY NA CHARAKTERISTIKU PRIPOJENIA DO SIETE INTERNET A ZARIADENIA

1. Minimálne požiadavky na charakteristiku pripojenia do siete internet, ktoré musí pripojenie účastníka k sieti internet spĺňať, aby bola služba funkčná, sú:

- Rýchlosť pripojenia minimálne 5Mbit/s,
- Pripojenie k internetovej sieti prostredníctvom routera (smerovača internetových dát s funkcionalitou DHCP),

ktorý zákazníkovi zabezpečí buď poskytovateľ internetových služieb alebo si ho zákazník zabezpečí sám

c) Neexistencia akýchkoľvek obmedzení pripojenia k sieti internet, ktoré bránia pripojeniu Set-Top Boxu k sieti alebo blokujú prenos dát potrebných pre poskytovanie služby.

2. Minimálne požiadavky na charakteristiku zariadenia, ktoré musí každé zariadenie spĺňať na to, aby služba FlexiTV prostredníctvom aplikácie FlexiTV pre mobilné zariadenia bola plne funkčná, sú: Operačný Systém OS iOS a Android.

Operačný systém

Zariadenie Podporovaná verzia OS
iOS Tablet Min. iOS 8 a vyššie
iOS Smartfón Min. iOS 8 a vyššie
Android Tablet Min. 5.0 a vyššie
Android Smartfón Min. 5.0 a vyššie

XI.OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Flexicomm okrem údajov uvedených pri registrácii je oprávnený za rovnakých podmienok zhromažďovať a spracúvať o účastníkovi aj údaje o telefónnom čísle účastníka.

2. Účastník berie na vedomie a súhlasí so zaznamenávaním obsahu telefonických hovorov medzi ním a Flexicommom ako aj obsahu jeho osobných rokovaní na zákazníckom mieste Flexicomm vrátane snímania a zaznamenávania jeho podoby.

3. Osobné údaje účastníka, záznamy jeho prejavov, hlasu a podoby je Flexicomm oprávnený použiť v súdnom konaní vedenom proti účastníkovi ako dôkaz.

XII.REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Účastník má právo u poskytovateľa reklamovať vady služby, správnosť priradenia úhrady predplatného alebo správnosť vyúčtovania iného poplatku a vady Set-Top Boxu, ktorý bol zakúpený priamo u poskytovateľa, spôsobom upraveným v zákone a týchto VZP.

2. Reklamáciu väd služby a väd priradenia úhrady predplatného alebo vyúčtovania úhrad a poplatkov musí účastník podať písomne /poštou alebo faxom/ alebo spísať a podpísať osobne u poskytovateľa a to bezodkladne /najneskôr 30 dní/ po zistení, že služba nie je poskytovaná v dojednanej kvalite, príp. nie je poskytovaná vôbec, resp. v lehote 30 dní odo dňa odoslania vyúčtovania ceny. Márnym uplynutím týchto lehôt alebo nedodržaním písomnej formy ako aj v prípade, ak reklamácia nie je vlastnoručne účastníkom podpísaná, právo na reklamáciu zaniká.

3. V reklamácií je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ktoré uviedol pri registrácii prostredníctvom zákaznickej zóny, zákaznícky kľúč a stručne a určito popísať čoho sa reklamácia týka a čo účastník žiada.

4. Reklamáciu väd Set-Top Boxu, zakúpeného priamo u poskytovateľa, zákazník uplatňuje zaslaním písomného oznámenia, v ktorom musia byť uvedené identifikačné údaje zo zmluvy o pripojení, sériové číslo Set-Top Boxu, dátum zakúpenia set-Top Boxu a popis vady za súčasného zaslania dokladu o zakúpení Set-Top Boxu a samotného Set-Top Boxu v originálnom balení na adresu sídla Flexicommu.

5. V prípade, ak účastník nie z vlastnej viny nemohol službu využívať z dôvodu jej nefunkčnosti v dôsledku väd služby alebo Set-Top Boxu, za ktoré zodpovedá Flexicomm, účastník má právo na vrátenie pomernej časti predplatného za obdobie odo dňa doručenia reklamácie Flexicommu zákazníkom, resp. jej postúpenia predajcom do okamihu obnovenia poskytovania služby, resp. vrátenia Set-Top Boxu po odstránení vady zákazníkovi alebo predajcovi podľa toho, čo nastalo skôr, a to za každý celý deň, kedy v tomto období účastník nemohol službu využívať. Nárok na zľavu je účastník povinný uplatniť u poskytovateľa písomne formou odôvodnenej žiadosti najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.

6. Flexicomm je povinný reklamáciu bez zbytočného odkladu prešetriť a výsledok oznámiť účastníkovi písomne alebo osobne do 30 dní odo dňa doručenia reklamácie. V

zložitejších prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní, o čom je povinný zákazníka spolu s uvedením dôvodov informovať. V prípade nesplnenia tejto povinnosti sa považuje reklamácia za uznanú.

7. Reklamácia vo veci správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie účtovanej úhrady alebo poplatku.

8. Ak reklamácia bude posúdená ako nedôvodná Flexicomm má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady tak, akoby k reklamácií nedošlo.

9. Alternatívne riešenie sporov /podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov/.

9.1 Ak účastník, ktorý je spotrebiteľom (pre tento bod ďalej len „spotrebiteľ“), nie je spokojný so spôsobom, ktorým Flexicomm vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že Flexicomm porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na Flexicomm so žiadosťou o nápravu. Žiadosť o nápravu je spotrebiteľ povinný podať Flexicommu písomne na adresu Flexicomm, Prachatická 19, 960 01 Zvolen, alebo môže byť aj elektronicky na adresu Flexicomm@Flexicomm.sk

9.2 Ak Flexicomm na žiadosť spotrebiteľa podľa bodu 9.1. tohto článku odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu orgánu alternatívneho riešenia sporov. Orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory vyplývajúce zo zmlúv, ktoré sa týkajú kvality a ceny služby je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, v ostatných prípadoch je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia.

XIII. DORUČOVANIE

1. Všetky písomnosti zasielané Flexicommom zákazníkovi podľa zmluvy, VZP alebo Tarify sa doručujú na adresu na doručovanie, pokiaľ ju zákazník vo formulári návrhu zmluvy uviedol, v

ostatných prípadoch na adresu trvalého pobytu/sídla zákazníka. Písomnosti zasielané zákazníkom Flexicommu podľa zmluvy, VZP alebo Tarify sa doručujú na adresu sídla Flexicommu na Prachatická 19, 960 01 Zvolen.

2. Zákazník je povinný zmenu adresy trvalého pobytu/sídla alebo adresy na doručovanie bezodkladne písomne oznámiť Flexicommu, Flexicomm nezodpovedá za nedoručenie zásielky zákazníkovi z dôvodu porušenie tejto povinnosti zákazníka.

3. Pokiaľ sa zásielka zasielaná zákazníkovi na jeho poslednú známu adresu pre doručovanie, resp. na adresu trvalého pobytu/sídla zákazníka, vráti Flexicommu ako nedoručená z dôvodu neprevzatia zásielky zákazníkom v odbernej lehote alebo z dôvodu, že adresát je neznámy, považuje sa zásielka za doručeníu zákazníkovi a to dňom vrátenia sa tejto zásielky Flexicommu.

XIV. TRVANIE A ZÁNIK ZMLUVY

1. Zmluva je uzatvorená na dobu neurčitú.

2. Zmluva zaniká písomnou dohodou zmluvných strán, písomnou výpoveďou, písomným odstúpením od zmluvy, a to za podmienok podľa VZP. Písomná výpoveď alebo písomné odstúpenie od zmluvy musia byť riadne podpísané a doručené druhej zmluvnej, inak sú neplatné. V prípade právneho úkonu urobeného elektronickými prostriedkami je písomná forma zachovaná iba v tom prípade, ak právny úkon umožňuje zachytenie obsahu právneho úkonu a určenie osoby, ktorá právny úkon urobila a ktorý je súčasne podpísaný zaručeným elektronickým podpisom.

3. V prípade smrti fyzickej osoby účastníka, na jeho miesto vstupujú jeho dedičia. Flexicomm je oprávnený počínajúc dňom, keď zistil smrť účastníka prerušiť poskytovanie služby a to až do dňa právoplatnosti skončenia dedičského konania po účastníkovi a obnoviť pripojenie až po úplnej úhrade všetkých nedoplatkov ku dňu obnovenia pripojenia.

4. Účastník môže vypovedať zmluvu z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota sú tri kalendárne mesiace, pričom táto začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená

Flexicommu, pričom výpovedná doba nemôže uplynúť skôr ako uplynie obdobie na ktorú bola služba FlexiTV predplatená. Flexicomm môže vypovedať zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby, z dôvodu, že zákazník využíva službu FlexiTV Vstupný balík minimálne 2 roky bez toho, aby došlo k zmene balíka v 3 mesačnej výpovednej lehote. Ak Flexicomm vypovie zmluvu z dôvodu modernizácie služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby, je povinný s výpoveďou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením.

5. Účastník môže odstúpiť od zmluvy:

- ak mu Flexicomm oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a zákazník tieto zmeny neakceptuje; v takomto prípade musí byť oznámenie o odstúpení od zmluvy doručené Flexicommu v lehote jedného mesiaca odo dňa oznámenia podstatnej zmeny zmluvných podmienok a v prípade, ak mu Flexicomm podstatnú zmenu zmluvných podmienok neoznámil, zákazník je oprávnený od zmluvy odstúpiť v lehote jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov od dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, - v lehote jedného mesiaca od doručenia oznámenia o opakovanej uznanej reklamácií, ak Flexicomm ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje službu alebo ju neposkytuje v dohodnutej kvalite, ak porušenie povinnosti poskytovateľa pretrváva, - ak Flexicomm neoznámia zákazníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote uvedenej v reklamačnom poriadku, pričom účastník je oprávnený odstúpiť od zmluvy lehote jedného mesiaca od uplynutia tejto lehoty.

6. Flexicomm je oprávnený od zmluvy odstúpiť, ak účastník: - opakovane neoprávnene zasiahne do zariadenia siete, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, - nezaplatí cenu za poskytnutú službu ani do 14 dní po dni splatnosti, - pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa

takéto zariadenie v rozpore so zákonnými alebo zmluvnými podmienkami a ani na výzvu Flexicommu toto neodpojí, - opakovane použije službu spôsobom, ktorý znemožňuje kontrolu jej používania alebo opakovane porušuje podmienky zmluvy, - uviedol v zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé, - službu alebo jej časť opakovane zneužíva na porušovanie zákona, - ak účastník vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bolo povolené jeho vyrovnanie, - ak poruší opakovane niektoré ustanovenie zmluvy, VZP alebo Tarify, - v prípade ak Flexicomm nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby,

7.Právne účinky odstúpenia nastanú dňom nasledujúcim po dni doručenia odstúpenia od zmluvy druhej zmluvnej strane s účinkami k tomuto dňu.

8.V prípade, ak účastník požiadava o zrušenie služby výpoveďou, je mu služba zrušená k poslednému dňu mesiaca, v ktorom uplynie výpovedná lehota.

XV.ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1.Právom SR sa spravujú právne vzťahy medzi Flexicommom a účastníkom aj vtedy, ak účastník nie je občanom Slovenskej republiky alebo nemá na jej území pobyt alebo sídlo. Zmluvné strany sa dohodli, že právomoc na riešenie sporov z tejto zmluvy majú súdy Slovenskej republiky.

2.Zmluvné strany súhlasia, že všetky prípadné spory vzniknuté zo zmluvy o pripojení budú prednostne riešiť mimosúdnu cestou - rokovaním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku. Zákazník je oprávnený predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb spor s poskytovateľom, ak po reklamačnom konaní nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia, za účelom mimosúdneho riešenia sporu.

3.Zmluvné strany sa výslovne dohodli na vylúčení použitia ust. § 365 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník o zmanení účelu zmluvy, ktorý sa na zmluvný vzťah medzi zmluvnými stranami nebude aplikovať.

4.V prípade, ak by sa dostalo niektoré ustanovenie VZP alebo Tarify do vzájomného rozporu, platí, že znenie Tarify má prednosť pred znením VZP.

Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa: 23.4. 2018
vo Zvolene, dňa 20.3.2018