

# Všeobecné podmienky pre poskytovanie elektronických komunikačných služieb (ďalej len „VP“)

## Článok I. Úvodné ustanovenia

1.1. Flexicomm s.r.o. so sídlom Prachatická 1798/19, 960 01 Zvolen, IČO: 36 849 596, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, v oddieli: Sro, v zložke: 13790/S, DIČ 2022478458 (ďalej len „Poskytovateľ“) je oprávnená zriaďovať a prevádzkovať verejné siete v zmysle všeobecného povolenia na poskytovanie elektronických komunikačných sietí a elektronických komunikačných služieb č. 1/2014 vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb;

1.2. **Podpisom Zmluvy o pripojení** s Poskytovateľom (ďalej len „Zmluva“) fyzickou alebo právnickou osobou (ďalej len „Účastník“), táto akceptovala tieto VP, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy;

1.3. Odkazy kdekkoľvek v zmluve na Flexicomm ako Poskytovateľa, alebo Účastníka sa budú vzťahovať aj na ich vlastných zamestnancov, zástupcov, a nástupcov (či už zo zákona alebo inak) a povolených nadobúdateľov.

1.4. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Účastníkom upravené v Zmluve, VP a Cenníku sa riadia zákon č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“);

## Článok II. Vymedzenie pojmov

2.1. **Elektronická komunikačná sieť** (ďalej len „Sieť“) je funkčne prepojená sústava prenosových systémov a v prípade potreby prepájajúci a smerovacích zariadení, ako aj iných prostriedkov, ktoré umožňujú prenos signálu po vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, vrátane družicových sietí, pevných sietí s prepájaním okruhov a s prepájaním paketov vrátane internetu bez ohľadu na druh prenášaných informácií;

2.2. **Predajné miesto** je obchodný priestor, v ktorom Poskytovateľ alebo jeho Zmluvný predajca ponúka predaj Služieb a tovarov. Ak je to technicky možné, považujú sa za predajné miesta Podniku aj iné komunikačné prostredia, ako napr. internetový portál a e-shop.

2.3. **Rádiové zariadenie** je telekomunikačné zariadenie alebo jeho technická časť, ktoré je schopné komunikovať pomocou vysielania, príjmu alebo vysielania a príjmu rádiových vln vo frekvenčnom spektre pridelenom pozemským alebo kozmickým rádiokomunikáciám.

2.4. **Koncové zariadenie** je telekomunikačné zariadenie alebo jeho technická časť, ktoré umožňuje komunikáciu a je určené na priame alebo nepriame pripojenie na koncové body sietí;

2.5. **Rozhranie** je:

a) koncový bod siete, ktorý je fyzickým bodom, v ktorom sa účastníkovi poskytuje pripojenie k sieti a v prípade sietí zahŕňajúcich spájanie alebo smerovanie je tento bod určený špecifickou sieťovou adresou,

b) rozhranie v priestore, ktoré vymedzuje rádiovú spájajúcu cestu medzi Rádiovými zariadeniami a jeho technické špecifikácie,

c) rozhranie na prepojenie sietí alebo pripojenie osobitných sietí a jeho technické špecifikácie.

2.6. **Poskytovanie siete** je zriadenie siete, jej prevádzka, kontrola nad sieťou alebo jej sprístupnenie.

2.7. **Cenník** je tarifa Poskytovateľa, ktorá obsahuje úpravu cien jednotlivce poskytovanej Služby, bezplatnej služby a podmienok, podľa ktorých sa tieto uplatňujú. Ceny za jednotlivú Službu uvedené v Cenníku sú pre Účastníka záväzné pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak;

2.8. **Službou** sa rozumie zriadenie, poskytnutie, pripojenie, správa Sieť Poskytovateľom a prenos vo forme videa, zvuku a elektronických dát na báze pripojenia prostredníctvom:

a) prenajatého okruhu,

b) širokopásmového pripojenia akým je bezdrôtové alebo DSL pripojenie do Sieť poskytovateľa a do sieť Internet, za úhradu, v kvalite, rozsahu a v súlade s VP, Zmluvou a Cenníkom, ktoré poskytuje Poskytovateľ Účastníkovi;

2.9. **Dátová sieť Flexicomm** je počítačová sieť, ktorej využívanie sa riadi „Všeobecnými podmienkami poskytovania telekomunikačnej dátovej siete“;

2.10. **Telekomunikačné zariadenie** je technické zariadenie (Rádiové zariadenia, Koncové zariadenia, alebo zariadenia, ktoré sú súčasne Rádiovými zariadeniami a Koncovými zariadeniami) na vysielanie, prenos, smerovanie, príjem, prepojenie alebo spracovanie signálov a informácií vo forme videa, zvuku alebo dát prostredníctvom vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, ako aj pridružené prostriedky a ktoré vytvára alebo je technologickou súčasťou Sieť, alebo pomocou ktorého Poskytovateľ poskytuje Služby;

2.11. **Identifikačné údaje** Účastníka (ďalej len „identifikačné údaje“) sú u fyzickej osoby meno, priezvisko, titul, rodné číslo, adresa trvalého bydliska, zamestnanie, u právnickej osoby názov, sídlo, identifikačné číslo, identifikačné číslo pre DPH ak je plátcom DPH, zodpovedná osoba;

2.12. **Osobné údaje** sú údaje definované podľa zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov;

2.13. **Vyššia moc** je akákoľvek okolnosť, vylučujúca zodpovednosť v zmysle právnych predpisov, najmä havária, živelné pohromy, zemetrasenia a iné poveternostné vplyvy alebo prírodné katastrofy, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, vojny, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu alebo iné prekážky, ktoré nastali nezávisle od vôle Poskytovateľa a bránia mu v splnení jeho povinnosti, ak

# Všeobecné podmienky pre poskytovanie elektronických komunikačných služieb (ďalej len „VP“)

nemožno rozumne predpokladať, že by Poskytovateľ takúto prekážku alebo jej následky odvrátil alebo prekonal a že by v čase vzniku záväzku Poskytovateľ takúto prekážku predvídal.

2.14. **Porucha** je stav kedy Účastník nemôže využívať Sieť poskytovateľa, alebo Služby, alebo tieto nespĺňajú parametre a kvalitu dohodnutú v Zmluve a VP. (stav, kedy Účastník nemôže užívať Službu vôbec, resp. stav, kedy Služba nedosahuje stanovené parametre);

2.15. **Internet** je celosvetová počítačová sieť, umožňujúca účastníkom komunikovať medzi sebou, používať technické, programové a informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do Internetu, riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP;

2.16. **Nevyžiadaná prevádzka** na sieti je tvorená dátami, ktoré zamedzia alebo obmedzia používanie služby účastníkovi bez jeho vedomia alebo jeho požiadavky (útoky typu DoS, a pod.);

2.17. **Zmluvný predajca** je právnická alebo fyzická osoba, ktorá má s Poskytovateľom uzavretú zmluvu o obchodnom zastúpení na predaj služby;

2.18. **Miesto pripojenia** je miesto v ktorom bude umiestnené Telekomunikačné zariadenie účastníka a/alebo Telekomunikačné zariadenie Poskytovateľa.

2.19. **FUP** (Fair User Policy) sú zásady korektného využívania Služby stanovených Poskytovateľom v záujme dosiahnutia primeranej kvality a dostupnosti Služby pre všetkých Účastníkov, spočívajúcich v aplikovaní vhodných foriem prioritizácie alebo agregácie dátovej komunikácie Účastníkov.

## Článok III.

### Druhy a popis Služby

3.1. Poskytovateľ poskytuje Službu podľa podmienok vyplývajúcich zo Zmluvy a týchto VP;

3.2. Súčasťou poskytovanej Služby nie je zabudovaná ochrana pred potenciálnymi hrozbami voči Účastníkovi (napr. Nevyžiadaná prevádzka, vírus, SPAM a iné), ktoré vyplývajú z charakteru siete, najmä jej otvorenosti voči ostatným užívateľom prístupu do siete kdekoľvek na svete.

3.3. Súčasťou poskytovanej Služby nie je podpora ani údržba sieťových aplikácií tretích strán, ktoré bežia na Sieti ako napr. NetBIOS;

3.4. Podmienky pre poskytovanie služby sú rovnaké pre všetkých účastníkov vrátane účastníkov so zdravotným postihnutím.

## Článok IV.

### Práva a povinnosti

4.1. Poskytovateľ je povinný:

- a) uzavrieť zmluvu o pripojení (Zmluvu) s každým záujemcom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie v zmysle

Zákona a čl. IV. bodu 4.2 c),

b) viesť evidenciu identifikačných a iných osobných údajov všetkých zmluvných Účastníkov v zmysle (§ 55 ods. 1 písm.

b) Zákona,

c) v lehote jedenkrát do mesiaca predkladať Účastníkovi prehľadné, zrozumiteľné a pravdivé vyúčtovanie poskytnutej Služby ak nie je v zmluve stanovené inak,

d) oznámiť Účastníkovi každý plánovaný výpadok Služby, a to v lehote stanovenej v VP,

e) poskytovať Účastníkovi služby dohodnuté v Zmluve v maximálne novej kvalite, v rozsahu a spôsobom uvedeným v Zmluve,

4.2. Poskytovateľ má právo:

a) na zaplatenie ceny za poskytnutú Službu podľa Cenníka, ak jej vyúčtovanie doručil Účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia; to neplatí pri vyúčtovaní predplatených služieb,

b) na náhradu škody spôsobenej Poskytovateľovi, preukázateľne spôsobenú Účastníkom,

c) odmietnuť uzavretie zmluvy o pripojení, ak:

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

b) záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, VP najmä preto, že je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku, alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu,

c) záujemca nesúhlasí s Podmienkami,

d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby z dôvodu:

a) jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,

b) nezaplatenia splatnej ceny za Službu v lehote upravenej v VP, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy,

c) porušenia podmienok dohodnutých v Zmluve, VP, Cenníku zo strany Účastníka,

d) z dôvodov uvedených v Zmluve; dočasne prerušiť poskytovanie služieb možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty na odstránenie dôvodu prerušenia,

e) odstrániť, prípadne zamedziť šírenie informácií, ktoré sa dostali na jeho servery a ktorých šírenie je v rozpore s právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy a VP.

f) dočasne obmedziť poskytovanie Služby z dôvodu porušenia FUP.

## Článok V.

# Všeobecné podmienky pre poskytovanie elektronických komunikačných služieb (ďalej len „VP“)

## Práva a povinnosti Účastníka

### 5.1. Účastník je povinný:

- a) používať Službu v súlade so Zákonom, so Zmluvou, s Podmienkami a s Cenníkom,
- b) platiť cenu za poskytnuté Služby podľa Zmluvy, VP a Cenníka a ak to povaha služby umožňuje, až na základe predloženia dokladu o vyúčtovaní,
- c) používať iba Telekomunikačné zariadenia schválené ktoré spĺňajú požiadavky osobitných technických predpisov a požiadavky Poskytovateľa,
- d) oznamovať po celý čas platnosti Zmluvy písomne Poskytovateľovi:

- a. zmenu kontaktnej osoby, zodpovedného zástupcu, a to najneskôr do 7 dní od takejto zmeny a taktiež je povinný priložiť doklad preukazujúci takéto zmeny,
- b. zmenu identifikačných údajov ako aj osobných údajov, ako aj iné údaje týkajúce sa uzavretej Zmluvy a taktiež je povinný priložiť doklad preukazujúci takéto zmeny,
- e) Účastník sa zaväzuje platiť všetky peňažné záväzky včas a v dohodnutej výške v súlade s podmienkami Zmluvy a týchto VP,

- f) zálohovať si svoje údaje vo svojich informačných systémoch počas údržby, servisu a iných zásahov do siete ako aj do siete Poskytovateľa uskutočnených na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Ak pre nedodržanie tejto povinnosti vznikne Účastníkovi akákoľvek škoda v dôsledku činnosti Poskytovateľa, nie je ten za takúto škodu zodpovedný a nie je povinný ju užívateľovi nahradiť,
- g) poskytovať všetku súčinnosť, ktorá bude potrebná na plnenie povinností Poskytovateľom, umožniť, resp. zabezpečiť mu prístup do potrebných priestorov a zabezpečiť potrebné VP k umiestneniu, inštalácii, údržbe a oprave Telekomunikačných zariadení,
- h) využívať Služby so zásadami korektného využívania služieb FUP.

### 5.2. Účastník sa zaväzuje nezneužiť žiadnu zo služieb na:

- a) podporu, vytvorenie priestoru alebo na zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity vrátane, avšak bez obmedzenia sa na prenos obscénnej alebo urážlivej komunikácie, rozširovanie počítačových vírusov, neoprávnený zásah do materiálov podliehajúcich autorským právam alebo do vlastníckych materiálov, alebo publikovanie ohováračských materiálov,
- b) narušenie bezpečnosti systému alebo siete pokusom o získanie neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich použitím, vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušenie bezpečnostných opatrení, alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete,

- c) svojvoľné pokusy o preťaženie Siete Poskytovateľa,
- d) posielanie nevyžiadanej elektronickej pošty („spamming“), zverejňovanie spamu na komunikačných adresách newsgroups, porušujúc tak pravidlá takejto komunikačnej skupiny newsgroup,
- e) šírenie počítačových vírusov a iných nebezpečných aplikácií; účastník nesie zodpovednosť za zabezpečenie Telekomunikačné zariadenia pred počítačovými vírusmi a inými nebezpečnými aplikáciami tak, aby nedošlo k ich šíreniu napr. prostredníctvom elektronickej pošty alebo akýmkoľvek iným spôsobom do Siete poskytovateľa a siete Internet.

### 5.3. Účastník má právo na:

- a) uzavretie zmluvy s Poskytovateľom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa § 42 odseku 1 písm. c) Zákona,
- b) poskytnutie Služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve a za cenu podľa Cenníka,
- c) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, zavinených Poskytovateľom,
- d) zasielanie vyúčtovania, ktoré obsahuje podrobné údaje o jednotlivých Službách, ak o to Účastník požiada,
- e) vrátenie pomernej časti ceny za neposkytnutie dostupnosti Služby v čase ako je dohodnuté v Zmluve, v prípade, že je spôsobené Poskytovateľom; toto právo musí Účastník uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po skončení fakturačného obdobia, v ktorom k tomu došlo.

5.4. Účastník nie je oprávnený previesť akékoľvek svoje práva vyplývajúce zo Zmluvy o pripojení na akúkoľvek tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa.

5.5. Účastník nie je oprávnený vykonávať akékoľvek zásahy na Telekomunikačných zariadeniach, ani s nimi akýmkoľvek spôsobom manipulovať a nakladať, ak nie je nižšie uvedené inak, a to z dôvodu, že tieto sú aj počas celej doby trvania Zmluvy o pripojení (až do zaplatenia celej kúpnej ceny zo strany Účastníka) vo výlučnom vlastníctve Poskytovateľa.

5.6. V prípade, ak sa užívateľ pri uzavretí Zmluvy zaviazal kúpiť Telekomunikačné zariadenia, stáva sa vlastníkom týchto Telekomunikačných zariadení až zaplatením celej dohodnutej ceny Telekomunikačných zariadení.

5.7. V prípade zániku Zmluvy o pripojení je Účastník povinný najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa zániku Zmluvy o pripojení:

- a) vrátiť Telekomunikačné zariadenia nepoškodené Poskytovateľovi v prípade, že si ho nezakúpil, a to na svoje náklady a nebezpečenstvo, alebo
- b) požiadať Poskytovateľa o demontáž predmetných Telekomunikačných zariadení v Mieste pripojenia výlučne na svoje náklady, alebo
- c) uhradiť hodnotu Telekomunikačných zariadení platnej v

# Všeobecné podmienky pre poskytovanie elektronických komunikačných služieb (ďalej len „VP“)

čase uzavretia Zmluvy.

5.8. Vrátením predmetných Telekomunikačných zariadení zo strany Účastníka sa rozumie ich skutočné odovzdanie a prevzatie v priestoroch ktorejkoľvek pobočky Poskytovateľa.

5.9. Ak Poskytovateľ poskytne užívateľovi prístupové heslo, je Poskytovateľ oprávnený heslo kedykoľvek zmeniť, pokiaľ si to vyžadujú technické, prevádzkové alebo organizačné dôvody na strane Poskytovateľa. Účastník sa zaväzuje so svojim heslom nakladať ako s dôvernou informáciou a utajovať ho. Účastník nesie zodpovednosť za použitie svojho prístupového hesla.

5.10. Účastník je povinný informovať Poskytovateľa o prípadnej krádeži, poškodení, zneužití Telekomunikačného zariadenia alebo karty bezodkladne. Účastník je povinný uhradiť vzniknutú škodu Poskytovateľovi do 15 dní odo dňa kedy predmetná udalosť nastala.

5.11. Účastník je oprávnený požiadať Poskytovateľa o dočasné prerušenie (suspendovanie) služby počas jeho neprítomnosti v mieste inštalácie najmenej po dobu 1 mesiaca a najviac však po dobu 3 mesiacov v kalendárnom roku za poplatok uvedený v Cenníku. Doba dočasného prerušenia (suspendovania) služby v zmysle predchádzajúcej vety sa nezapočítava do doby viazanosti určenej podľa Zmluvy, pričom obdobie viazanosti sa predlžuje o dobu dočasného prerušenia (suspendovania) služby a doba viazanosti uplynie až dňom uplynutia doby skutočného užívania služby Účastníkom.

5.12. V prípade, ak Účastník odmietne, resp. neumožní vykonanie odstránenia poruchy, stráca akýkoľvek nárok na zľavu alebo odškodné, resp. inú finančnú kompenzáciu.

5.13. V prípade, ak Účastník nemá uhradené voči Poskytovateľovi všetky svoje záväzky, nemá nárok na bezplatné odstránenie Porúch a ich neodstránenie zo strany Poskytovateľa sa nepovažuje za porušenie Zmluvy o pripojení a VP.

## Článok VI. Zmluvné VP

6.1. Zmluvou sa Poskytovateľ zaväzuje Účastníkovi zriadiť potrebný prístup k Sieti poskytovateľa a poskytnúť súvisiace Služby v rozsahu, spôsobom a na základe podmienok dohodnutých v Zmluve, VP a Cenníku;

6.2. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú s minimálnou dobou trvania 3 mesiace, ak v Zmluve nie je uvedené inak a nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu zástupcami oboch zmluvných strán;

6.3. Zmluva obsahuje VP, spôsob, rozsah pripojenia do Siete poskytovateľa, ako aj špecifikáciu a vymedzenie poskytovanej Služby, miesto jej poskytovania a dohodnuté ceny za Službu, a to na základe cien uvedených v Cenníku. Doba trvania Zmluvy

ako aj poskytovania Služby, môže byť v Zmluve dohodnutá inak ako je uvedené v VP;

6.4. Zmluva zaniká:

- a) uplynutím času, na ktorý bola uzavretá,
- b) dohodou účastníkov zmluvy,
- c) odstúpením od zmluvy,
- d) výpoveďou,
- e) ak tak ustanovuje osobitný predpis.

6.5. Účastník môže bez sankcií od Zmluvy odstúpiť ak mu Poskytovateľ:

- a) oznámi zmenu VP najmenej jeden mesiac vopred a Účastník tieto zmeny neakceptuje,
- b) opakovane ani po reklamácií neposkytuje Služby v rozsahu a spôsobom podľa Zmluvy alebo ju poskytuje s podstatnými vadami,
- c) opakovane neodstráni reklamovanú závalu Služby v dohodnutom čase.

6.6. Poskytovateľ môže od Zmluvy odstúpiť ak Účastník:

- a) opakovane neoprávnene zasahuje do Telekomunikačného zariadenia alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobanlivosti,
- b) nezaplatil odmenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
- c) pripojí na Sieť poskytovateľa zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky zákonných predpisov platných v Slovenskej republike týkajúcich sa týchto zariadení, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými Podmienkami a ani na výzvu zariadenie neodpojí,
- d) opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania,
- e) opakovane porušuje ustanovenia a VP Zmluvy a VP.

6.7. Účastník môže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Pred uplynutím minimálnej doby trvania Zmluvy je Účastník povinný zaplatiť sankciu za predčasné vypovedanie Zmluvy vo výške uvedenej v Zmluve;

6.8. Poskytovateľ môže vypovedať Zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať Službu v Zmluve a VP dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby. Ak Poskytovateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Siete, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej Služby s jej zvýhodneným zriadením;

6.9. Výpovedná lehota je 1 - mesačná a začína plynúť prvým dňom nasledujúceho fakturačného obdobia po doručení výpovede zmluvnej strane, pokiaľ v Zmluve nie je dohodnuté inak;

6.10. Zánik Zmluvy nemá vplyv na povinnosť Účastníka uhradiť akékoľvek záväzky, ktoré mu vznikli voči Poskytovateľovi v

# Všeobecné podmienky pre poskytovanie elektronických komunikačných služieb (ďalej len „VP“)

súvislosti so Zmluvou;

6.11. Poskytovateľ má právo na úhradu ceny za poskytovanie Služby podľa Zmluvy a VP, bez ohľadu na to či Účastník skutočne využíval Službu.

## Článok VII. Platobné VP

7.1. Účastník je povinný za Službu poskytovanú podľa Zmluvy a VP platiť dohodnutú odmenu Poskytovateľovi a to na základe cien stanovených v Cenníku, pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak. Poskytovateľ vystaví Účastníkovi faktúru za poskytnuté služby, ktorú je Účastník povinný uhradiť v lehote splatnosti;

7.2. Odmena sa považuje za uhradenú okamžikom jej pripísania na účet Poskytovateľa;

7.3. V prípade omeškania Účastníka so zaplatením odmeny má Poskytovateľ právo dočasne prerušiť poskytovanie Služby zo Zmluvy a to až do doby uhradenia tejto odmeny Účastníkom. Za obdobie prerušenia poskytovania Služby z vyššie uvedených dôvodov nezaniká nárok Poskytovateľa na plnú výšku odmeny za poskytovanie Služby dohodnutú v Zmluve;

7.4. V prípade omeškania so zaplatením odmeny je Účastník povinný zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý kalendárny deň omeškania až do zaplatenia;

7.5. Účastník sa zaväzuje zaplatiť poplatok 1,- Euro za každú upomienku zaslanú Účastníkovi v prípade jeho omeškania s platbou odmeny;

7.6. V prípade ak má Účastník preplatok v cene za poskytovanú Službu môže Poskytovateľ preplatok započítať na úhradu za ďalšie fakturačné obdobie. Poskytovateľ je oprávnený započítať akékoľvek zálohy, záväzky Poskytovateľa a preplatky Účastníka s existujúcimi záväzkami Účastníka voči Poskytovateľovi, vrátane takých, ktoré ešte nie sú splatné alebo sú premlčané a to aj bez výslovného súhlasu Účastníka;

7.7. Účastník sa zaväzuje zaplatiť zmluvnú pokutu 50,- Eur za jednostranné vypovedanie zmluvy pred ukončením viazanosti.

## Článok VIII. Reklamačný poriadok

8.1. Spôsob reklamácie výšky úhrady a postup vybavovania výšky úhrady reklamácie sa riadi ustanoveniami zákona o Elektronických komunikáciach.

8.2. Účastník je oprávnený podať reklamáciu Poskytovateľovi na:

a) správnu výšku odmeny za Službu dohodnutú a poskytovanú podľa Zmluvy, VP a Cenníka, ak sa Účastník domnieva, že výška odmeny vo faktúre za túto Službu bola vystavená nesprávne,

b) kvalitu Služby poskytovanú Poskytovateľom, ak sa Účastník domnieva, že táto nebola poskytnutá v súlade so Zmluvou a Podmienkami,

c) neposkytnutie dostupnosti Služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve.

8.3. Reklamáciu je Účastník povinný doručiť písomne Poskytovateľovi v lehote do 30 dní odo dňa doručenia faktúry reklamovanej úhrady, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie kvality služby. Reklamácie, ktoré nebudú písomné alebo budú doručené po tejto lehote, nebudú Poskytovateľom akceptované;

8.4. V písomnej reklamácií Účastník uvedie identifikačné údaje, spolu s číslom Zmluvy, ktorej sa reklamácia týka a jasný a zrozumiteľný popis predmetu a dôvodu reklamácie;

8.5. Poskytovateľ rozhodne o reklamácií a doručí Účastníkovi písomné rozhodnutie do 30 dní od jej doručenia na adresu Poskytovateľa. Rozhodnutie bude obsahovať stanovisko Poskytovateľa k reklamácií, spolu s odôvodnením a prípadným popisom ďalšieho riešenia;

8.6. Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznať nárok na reklamáciu, ak zníženie kvality poskytovanej Služby bolo zapríčinené porušením ustanovení 5.1c a 5.2 týchto VP zo strany Účastníka;

8.7. Podanie reklamácie na preskúmanie správnosti výšky úhrady za poskytovanú Službu nemá pre Účastníka odkladný účinok na zaplatenie odmeny Poskytovateľovi v súlade so Zmluvou, Podmienkami a Cenníkom a Účastník je povinný uhradiť faktúru za reklamované obdobie v lehote splatnosti;

8.8. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby;

8.9. V prípade ak reklamácia bude uznaná za opodstatnenú, bude táto zúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, alebo sa Poskytovateľ dohodne s Účastníkom na inom spôsobe odškodnenia;

8.10. Ak cena mesačnej odmeny za poskytované Služby presiahne trojnásobok priemerného rozsahu Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Poskytovateľ povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania Telekomunikačného zariadenia alebo umožniť účastníkovi zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných

## Všeobecné podmienky pre poskytovanie elektronických komunikačných služieb (ďalej len „VP“)

splátkach. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby;

8.11. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a Účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa odseku, 7.8 VP, Poskytovateľ má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.

8.12. Podnik je povinný oznámiť účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote uvedenej v jeho podmienkach, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní, inak sa reklamácia považuje za uznanú.

8.13. Spoločnosť Flexicom má záujem a úsilie riešiť akýkoľvek prípadný spor s účastníkom prednostne mimosúdnu cestou, t.j. vzájomnou dohodou.

8.14. V prípade, že reklamačné konanie týkajúce sa výlučne elektronických komunikačných služieb bolo ukončené, a účastník nie je spokojný s vyriešením reklamácie, môže sa s podnetom obrátiť na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb s návrhom na začatie mimosúdneho riešenia sporu v zmysle Zákona.

### Článok IX.

#### Odstraňovanie porúch

9.1. Poskytovateľ nesie zodpovednosť za akúkoľvek poruchu, bez ohľadu na jej trvanie, charakter, závažnosť, len ak porucha bola spôsobená zavineným porušením Poskytovateľa zo Zmluvy. Poskytovateľ zodpovedá za vady poskytovanej telekomunikačnej služby po Rozhranie;

9.2. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za rozsah a bezpečnosť údajov prenášaných Účastníkom v rámci siete Internet;

9.3. Poruchy Účastník nahlasuje telefonicky, faxom alebo elektronicky Poskytovateľovi na dohodnutú tel. linku, alebo e-mail adresu. Pri ohlasovaní poruchy je Účastník povinný uviesť identifikačné údaje, číslo Zmluvy a jasný a zrozumiteľný popis poruchy. Poskytovateľ potvrdí elektronicky Účastníkovi prijatie ohlásenia poruchy;

9.4. V prípade, ak nastane porucha, za ktorej vznik je zodpovedný Poskytovateľ, je Poskytovateľ povinný začať pracovať na odstraňovaní poruchy najneskôr do 10 hodín od nahlásenia poruchy Účastníkom a odstrániť takúto poruchu v lehote do 24 hodín od začatia prác, pokiaľ odstránenie poruchy spočíva v jeho personálnych a technických kapacitách. Uvedené časové limity na odstraňovanie porúch platia v prípade, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak;

9.5. V prípade, že za vznik poruchy je zodpovedný Poskytovateľ, uskutočňuje sa odstránenie poruchy bezplatne na náklady Poskytovateľa.

### Článok X.

## Ochrana údajov Účastníka

10.1. Podpisom Zmluvy Účastník udeľuje Poskytovateľovi súhlas na získavanie, zhromažďovanie a spracúvanie identifikačných údajov, ako aj ďalších osobných údajov o sebe za účelom poskytovania Služby a prevádzkovania Siete na základe Zmluvy a VP. Tento súhlas udeľuje Účastník v rozsahu Zákona ako aj zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov; Poskytovateľ použije údaje uvedené v ods. 9.1 iba pre účely a v rozsahu Zákona a to po dobu existencie zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom. Po skončení tohto vzťahu je Poskytovateľ ich povinný zlikvidovať s výnimkou uchovania evidencie, ktorú povoľuje Zákon;

10.2. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť náležitú ochranu identifikačných údajov, ako aj ďalších osobných údajov Účastníka v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a to najmä Zákona a zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov, a ostatných právnych noriem platných v slovenskej republike. Poskytnutie uvedených údajov tretím osobám je možné iba v prípadoch ustanovených platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a to v rozsahu a v súlade s týmito predpismi;

10.3. Účastník súhlasí, že v prípade ak bude v omeškaní s úhradou odmeny a iných záväzkov po dobu viac ako 90 dní, je Poskytovateľ oprávnený poskytnúť identifikačné a osobné údaje Účastníka tretej osobe, ktorá sa špecializuje na správu a vymáhanie pohľadávok. Táto tretia osoba bude oprávnená zastupovať Poskytovateľa v správe a vymáhaní pohľadávok podľa zmluvy uzatvorenej s Poskytovateľom.

10.4. Podnik sa zaväzuje zlikvidovať osobné údaje účastníkov najneskôr po skončení zmluvných vzťahov.

### Článok XI.

#### Zodpovednosť za škodu

11.1. Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkovi neposkytnutím Služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve, alebo neposkytnutím Služby v kvalite a v súlade so Zmluvou a Podmienkami a to len do časti ceny podľa Cenníka alebo Zmluvy za dobu, počas ktorej nebola Účastníkovi poskytovaná Služba v rozsahu dohodnutom v Zmluve alebo Služba nebola poskytnutá v kvalite a v súlade so Zmluvou a Podmienkami, ak takto spôsobenú škodu spôsobil alebo mohol spôsobiť Poskytovateľovi;

11.2. Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do Telekomunikačného zariadenia, alebo Siete poskytovateľa, prípadne za škodu spôsobenú nevhodným použitím a umiestnením Telekomunikačného zariadenia alebo ak Účastník poruší ods. 5.1c a 5.2 týchto VP;

11.3. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za stratu zisku, ani

## Všeobecné podmienky pre poskytovanie elektronických komunikačných služieb (ďalej len „VP“)

za akékoľvek iné ekonomické, priame, nepriame, alebo následné škody vzniknuté Účastníkovi a súvisiace s poskytovaním Služby na základe Zmluvy, VP alebo Cenníka;

11.4. Poskytovateľ a Účastník zodpovedajú za nimi spôsobenú škodu v dôsledku porušenia povinností a ustanovení Zmluvy, VP, Cenníka a Zákona, ako aj iných platných právnych predpisov Slovenskej republiky. Poskytovateľ ani Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk.

11.5. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za škody na Telekomunikačných zariadeniach z dôvodu nepredvídateľných a neodvrátiteľných prírodných a iných vplyvov (zásah bleskom, indukcia vplyvom magnetických polí, a pod).

### Článok XII. Oznamovanie

12.1. Všetky písomné dokumenty, ktoré si budú Poskytovateľ a Účastník doručovať na základe Zmluvy, VP alebo Zákona sú uvedené zmluvné strany povinné doručiť osobne, alebo doporučené prostredníctvom pošty na adresu zmluvnej strany uvedenú v Zmluve alebo na poštovú adresu Poskytovateľa;

12.2. Písomnosti sa považujú za doručené okamihom doručenia písomností zmluvnej strane, ak sú doručené spôsobom a na adresu podľa Čl. 12 bodu 12.1. týchto VP;

12.3. Osoby oprávnené prebrať písomné dokumenty zmluvnej strany sú členovia štatutárnych orgánov, alebo osoby splnomocnené štatutárnymi orgánmi na preberanie písomných dokumentov;

12.4. V prípade informovania Účastníka o technickom stave poskytovania Služieb, alebo o plánovanom prerušení poskytovania Služieb podľa Zmluvy môže Poskytovateľ použiť aj elektronickú poštu a zaslať takúto informáciu na e-mailovú adresu, ktorú uviedol Účastník v Zmluve.

### Článok XIII. Zmeny VP a Cenníku

13.1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť, alebo doplniť VP, Cenník ako aj cenu za Službu dohodnutú s Účastníkom v Zmluve;

13.2. V prípade zmeny, alebo doplnenia VP, alebo zmeny ceny za Službu dohodnutej s Účastníkom v Zmluve je Poskytovateľ povinný ohlásiť túto zmenu alebo doplnenie Účastníkovi najneskôr jeden mesiac vopred;

13.3. Účastník má v dôsledku takejto zmeny, alebo doplnenia VP, alebo zmeny ceny za Službu dohodnutú s Účastníkom v Zmluve právo odstúpiť od Zmluvy. Účastník doručí písomné odstúpenie od Zmluvy Poskytovateľovi a to najneskôr do dňa nadobudnutia platnosti a účinnosti takýchto zmien;

13.4. Odstúpenie nadobudne účinnosť dňom nadobudnutia

platnosti a účinnosti zmien alebo doplnenia VP alebo zmeny ceny za Službu dohodnutú s Účastníkom v Zmluve;

13.5. VP platia po celú dobu platnosti zmluvného vzťahu založeného Zmluvou medzi Poskytovateľom a Účastníkom a aj po jeho skončení, až do doby konečného vyrovnania všetkých nárokov a záväzkov z neho vyplývajúcich.

### Článok XIV. Mlčanlivosť

14.1. Poskytovateľ a Účastník sa dohodli, že počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení budú uchovávať v tajnosti všetky informácie týkajúce sa Zmluvy a jej ustanovení, nebudú tieto poskytovať tretím osobám;

14.2. Poskytovateľ a Účastník sa dohodli, že počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení má Účastník právo Zmluvu kopírovať, zverejniť, iným spôsobom rozširovať, alebo poskytovať tretím osobám iba s písomným súhlasom Poskytovateľa.

### Článok XV. Riešenie sporov

15.1. Právne vzťahy Zmluvou výslovne neupravené sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky;

15.2. Zmluvné strany budú v prípade rozporov riešiť svoje vzťahy v prvom rade dohodou. Ak nedôjde k dohode o sporných otázkach, je ktorýkoľvek z účastníkov oprávnený podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu u subjektu podľa vlastného výberu, ktorý je uvedený v zozname na [stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky](#). (nový postup § 75 Zákona je zmenený od februára) požiadať o rozhodnutie sporu súd, pričom účastníci sa dohodli, že na rozhodovanie bude vždy príslušný súd podľa miesta podnikania poskytovateľa.

### Článok XVI. Záverečné ustanovenia

16.1. Pokiaľ by akékoľvek z ustanovení Zmluvy, VP alebo Cenníka malo byť alebo sa malo stať neplatným alebo neúčinným, zaväzujú sa Účastník a Poskytovateľovi toto bezodkladne nahradiť ustanovením novým, ktorého zmysel sa bude čo možno najviac blížiť zmyslu a hospodárskemu účelu nahradzovaného ustanovenia tak, že by bolo možné predpokladať, že by ho strany boli použili, keby vedeli o neplatnosti alebo neúčinnosti ustanovenia nahradzovaného. Namiesto neplatných ustanovení tejto Zmluvy sa použijú ustanovenia Obchodného zákonníka a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojim

## **Všeobecné podmienky pre poskytovanie elektronických komunikačných služieb (ďalej len „VP“)**

obsahom a účelom najbližšie obsahu a účelu tejto Zmluvy;

16.2.VP sa vyhotovujú v 2 ( dvoch ) rovnopisoch. Po podpise Zmluvy obdrží Účastník a Poskytovateľ po 1 ( jednom ) ich rovnopise, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak;

16.3.Tieto VP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy a Cenníka a pre Účastníka a Poskytovateľa sa stávajú účinnými a záväznými dňom podpisu Zmluvy;

16.4.Tieto VP boli vypracované spol. Flexicomm s.r.o. a sú platné od 19.2.2015