

# Všeobecné podmienky spoločnosti Prvá internetová, s.r.o. (ďalej len „Všeobecné podmienky“)

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

## Čl. 1

### Úvodné ustanovenia

(1) Prvá internetová, s.r.o., so sídlom Továrenská 32, 06401 Stará Ľubovňa, Slovenská republika, IČO 35849487, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Prešove, odd. Sro, vl.č. 15575/P (ďalej len Poskytovateľ), je v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len **Zákon**) a v rozsahu všeobecného povolenia a individuálnych povolení vydaných Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, podnikom, ktorý má oprávnenie prevádzkovať verejnú elektronickú komunikačnú sieť a poskytovať verejné elektronické komunikačné služby (ďalej len **Služba**).

(2) Pre účely týchto Všeobecných podmienok a Zmluvy platia nasledujúce definície základných pojmov:

- **zákaznícka zóna** - je časť oficiálnej internetovej stránky Poskytovateľa [www.ferimex.sk](http://www.ferimex.sk) a [www.flexi.sk](http://www.flexi.sk), do ktorej sa môže Užívateľ prihlásiť zadaním individuálneho prihlasovacieho mena a hesla,
- **fórum** - je časť zákazníckej zóny slúžiaca pre účely evidencie a komunikácie Užívateľa a Poskytovateľa písomnou formou,
- **ticket** – príspevok v podobe textového zápisu vo fóre, ktorý je jedinečným číslom, spolu s možnými reakciami na tento príspevok, jednoznačne identifikovaný,
- **administratívny e-mail, fakturačný e-mail, technický e-mail** – e-mailové adresy evidované Poskytovateľom ako kontaktné e-mailové adresy slúžiace pre komunikáciu s Užívateľom. Za ich aktualizáciu zodpovedá Užívateľ,
- **pobočka Poskytovateľa** (ďalej len „Pobočka“) - je obchodný alebo kancelársky priestor uvedený ako pobočka na oficiálnej internetovej stránke Poskytovateľa,
- **objednávka** (ďalej len „Objednávka“) je elektronický formulár Poskytovateľa, umiestnený na stránke [www.ferimex.sk](http://www.ferimex.sk) a [www.flexi.sk](http://www.flexi.sk), na základe ktorého si Užívateľ objednáva poskytovanie Služieb, ich zriadenie, parametre, technickú charakteristiku a špecifikáciu Služby. Taktiež obsahuje údaje o Užívateľovi potrebné pre zriadenie Služby a vytvorenie Zmluvy,
- **písomne** - písomnou komunikáciou (doručením) sa pre účely Zmluvy považuje:
  - doručenie listovou poštovou zásielkou na adresu Poskytovateľa uvedenú na faktúre, na adresu sídla Poskytovateľa alebo na Pobočku,
  - elektronicky písomným zápisom v zákazníckej zóne v časti fórum vo forme akéhokoľvek ticketu,
  - formou elektronickej pošty z e-mailovej adresy, ktorá je evidovaná u Poskytovateľa ako kontaktný e-mail,
  - telefonicky z telefónneho čísla, ktoré je evidované u Poskytovateľa ako kontaktné telefónne číslo, pričom zo strany Poskytovateľa dôjde k prepisu požiadavky do podoby ticketu, ktorého kópia je zaslaná na kontaktný e-mail
- **ceník** – aktuálna tarifa Poskytovateľa, ktorá obsahuje ceny a úpravy cien za jednotlivé poskytované Služby, zoznam bezplatne poskytovaných Služieb, podrobnosti o jednorazových, pravidelne sa opakujúcich a variabilných cenách, ako aj podmienky, na základe ktorých sa tieto sadzby uplatňujú,
- **aktivácia, zriadenie, zavedenie** Služby predstavuje súhrn úkonov, ktoré umožnia Užívateľovi využívanie Služby podľa Zmluvy a Všeobecných podmienok,

- **porucha** – je taký stav Služby, kedy Užívateľ nemôže Službu využívať z dôvodu chyby na strane Poskytovateľa,
- **servis** – je súhrn úkonov a činností Poskytovateľa za účelom odstránenia poruchy.

(3) Tento dokument stanovuje Všeobecné podmienky na využívanie elektronickej komunikačnej siete Poskytovateľa (ďalej len „**Sieť**“) a Služieb poskytovaných prostredníctvom tejto Siete právnickým i fyzickým osobám (ďalej len „**Užívateľ**“), ktoré s Poskytovateľom uzavreli zmluvu o poskytovaní verejných služieb (ďalej len „**Zmluva**“) podľa § 44 Zákona.

(4) Užívateľ pri uzatváraní Zmluvy stanoví svoju zodpovednú osobu, ktorá ho zastupuje voči Poskytovateľovi. Na jej adresu zasiela Poskytovateľ všetku korešpondenciu. Užívateľ sa zaväzuje, že akúkoľvek zmenu na strane tejto osoby ihneď oznámi písomne Poskytovateľovi.

(5) Zmluva sa uzatvára písomnou formou. Uzavretú Zmluvu je možné meniť aj elektronicou formou. Písomná forma je zachovaná, ak je právny úkon urobený telegraficky, ďalekopisom alebo elektronicou prostriedkami, ktoré umožňujú zachytenie obsahu právneho úkonu a určenie osoby, ktorá právny úkon urobila. O zmenu kontaktných údajov možno požiadať len autorizovaným spôsobom, t.j. príspevkom z zákazníckej zóny Užívateľa, prostredníctvom kontaktného e-mailu, osobne alebo telefonicky z čísla, ktoré Poskytovateľ eviduje u Užívateľa (žiadateľa).

## Čl. 2

### Zriadenie Služby

(1) Poskytovateľ zaisťuje zriadenie Služby na základe riadne vyplnenej potvrdenej Objednávky.

(2) Užívateľ umožní pracovníkom Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľom na ich žiadosť bez zbytočného odkladu prístup do priestorov, kde bude umiestnené zariadenie pre prístup k Službe.

(3) Užívateľ môže svoju predchádzajúcu objednávku na zriadenie Služby písomne odvolať pred požadovaným termínom jej zriadenia/aktivácie. Poskytovateľ má právo na úhradu vzniknutých preukázateľných nákladov.

(4) Užívateľ súhlasí s tým, aby Poskytovateľ spracúval jeho osobné údaje na prevádzkové účely týkajúce sa Poskytovateľom poskytovaných Služieb.

(5) Poskytovateľ, ktorý poskytuje sieť, Služby, alebo sieť a Služby, je oprávnený získavať a spracúvať údaje Užívateľov, ktorými sú: obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo podnik fyzickej osoby, alebo meno, priezvisko, titul a adresa fyzickej osoby, dátum narodenia, číslo identifikačného preukazu alebo iného dokladu totožnosti, štátna príslušnosť a výška neuhradených záväzkov na účel:

- uzatvorenia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia,
- fakturácie, vyúčtovania úhrady a evidencie pohľadávok,
- vypracovania zoznamu účastníkov,
- podávania informácií v rámci koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania,
- spolupráce a poskytovania súčinnosti Policajnému zboru a iným orgánom činným v trestnom konaní pri odhalovaní zlomyseľných volaní a šírení poplašných informácií a správ, poskytovať potrebnú súčinnosť súdom, prokuratúre a iným orgánom štátu podľa osobitných predpisov.

Spracúvanie ďalších osobných údajov je možné iba v intenciách zákona č. 351/2011 Z.z. v platnom znení, a to

v rozsahu podľa prílohy č. 2 tohto všeobecne záväzného právneho predpisu.

(6) Poskytovateľ ručí za ochranu osobných údajov užívateľa a riadi sa pri tom najmä Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracúvaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov), zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení a zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení.

(7) Poskytovateľ zlikviduje osobné údaje bezodkladne po skončení zmluvného vzťahu; pri osobných údajoch obsiahnutých v účtovných dokladoch - faktúrach, príjmových a výdavkových pokladničných dokladoch, výpisoch z účtu a pod., pri ktorých je v zmysle osobitných účtovných a daňových predpisov (zákon o účtovníctve, zákon o dani z príjmov, zákon o dani z pridanej hodnoty) stanovená povinnosť uchovávať uvedené doklady po určitú dobu, dôjde k likvidácii osobných údajov bezodkladne po uplynutí zákonom stanovených lehôt.

(8) Poskytovateľ poskytuje Službu na celom území Slovenskej republiky, a to v závislosti od miesta inštalácie a svojich technických možností.

(9) Zmluva môže byť uzavretá výlučne s jedným Užívateľom.

### Čl. 3

#### Postup pri zriaďovaní Služby

(1) Zriadenie Služby Poskytovateľom zahŕňa:

- zriadenie a prenájom prípojného vedenia k uzlu Siete,
- nastavenie parametrov a preverenie funkčnosti Služby na zariadeniach dodaných Poskytovateľom,
- poskytnutie prístupových konfiguračných údajov ku Službe pre potreby Užívateľa.

(2) Podmienky na poskytovanie Služby:

- Záujemca o poskytovanie Služby je povinný pred uzavretím Zmluvy:

- vyplniť a doručiť Poskytovateľovi riadne a úplne vyplnenú Objednávku,
- predložiť na požiadanie Poskytovateľovi všetky ním vyžiadané dokumenty osvedčujúce totožnosť záujemcu o poskytovanie Služby, a/alebo dokumenty osvedčujúce, že záujemca o poskytovanie Služby disponuje všetkými nevyhnutnými povoleniami a súhlasmi dotknutých subjektov, spojenými s využívaním Služby.

V prípade, že zo Všeobecných podmienok alebo zo Zákona nevyplýva niečo iné, je Poskytovateľ oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom o poskytovanie Služby, ak:

- Poskytovateľ nedostal od záujemcu o poskytovanie Služby riadne vyplnenú Objednávku, a/alebo
- Poskytovateľ nedostal od záujemcu o poskytovanie Služby požadované dokumenty, potvrdenia, a/alebo
- Poskytovateľ nedostal od záujemcu o poskytovanie Služby hodnoverné doklady preukazujúce prípadné nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých subjektov v súvislosti s využitím poskytovanej Služby, a/alebo
- poskytovanie požadovanej Služby podľa Objednávky je zo strany Poskytovateľa na požadovanom mieste, v požadovanom rozsahu alebo za podmienok požadovaných záujemcom o poskytovanie Služby technicky neuskutočniteľné, a/alebo
- Poskytovateľ nemá od záujemcu o poskytovanie Služby záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je/bol dlžníkom Poskytovateľa a/alebo iného Podniku, alebo

Poskytovateľ, alebo iný Podnik už predtým odstúpil od zmluvy s ním, alebo zmluvu s ním vypovedal a je tak dôvodný predpoklad, že záujemca o poskytovanie Služby nebude riadne a včas plniť svoje záväzky stanovené Zmluvou a Všeobecnými podmienkami, a/alebo

- záujemca nesúhlasí so Všeobecnými podmienkami, a/alebo
- jej uzavretie by bolo v rozpore so Zákonom alebo platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Poskytovateľ je povinný začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami všeobecných povolení a individuálnych povolení, pričom súčasne musia byť splnené nasledovné podmienky:

- zmluva bude medzi zmluvnými stranami platne uzavretá,
- Užívateľ riadne a včas zaplatí Poskytovateľovi všetky zo Zmluvy a Objednávky vyplývajúce finančné záväzky vrátane aktivačných a zriaďovacích poplatkov,
- Užívateľ pripraví miesto inštalácie v súlade so Všeobecnými podmienkami a Zmluvou,
- Užívateľ získa od všetkých dotknutých subjektov všetky nevyhnutné povolenia na užívanie Služby,
- neexistujú technické alebo organizačné prekážky, ktoré by Poskytovateľovi znemožňovali začať poskytovanie Služby.

(3) Ak nie je možné Službu zriadiť, Poskytovateľ dohodne s Užívateľom možné spôsoby náhradného riešenia. Nesúhlas Užívateľa s náhradným riešením zakladá dôvod na odstúpenie Užívateľa od Objednávky.

### Čl. 4

#### Aktivácia Služby

(1) Dňom aktivácie Služby Poskytovateľom sa začínajú účtovať pravidelné mesačné poplatky za využívanie Služby.

(2) Ak pri zriaďovaní Služby nastalo zo strany Poskytovateľa oneskorenie dlhšie než jeden mesiac od požadovaného dátumu aktivácie, má Užívateľ právo na odstúpenie od realizácie daného zariadenia Služby (písomne vyjadrené), a to v priebehu nasledujúcich 15 dní po uplynutí uvedeného mesiaca.

### Čl. 5

#### Prevádzka Služby

(1) Poskytovateľ má právo dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby najmä z dôvodu:

- a) jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu,
- b) nezaplatenia splatnej ceny, a to až do jej zaplatenia, alebo do zániku Zmluvy; dočasne prerušiť poskytovanie Služby z tohto dôvodu možno iba v prípade, ak Užívateľ neuhradí splatnú cenu ani v lehote 10 dní odo dňa doručenia výzvy na jej zaplatenie,
- c) podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany užívateľa; dočasne prerušiť poskytovanie Služby z tohto dôvodu možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení,
- d) plánovaného prerušenia prevádzky, vykonania opráv, servisu a údržby zariadení elektronických komunikácií, prestavbách Siete, jej meraní, berie pritom ohľad na záujmy Užívateľa a pokiaľ je to možné, vopred Užívateľa upozorní.

(2) Prípadné obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní Služieb, ktoré budú Poskytovateľovi vopred známe, oznámi Poskytovateľ s predstihom Užívateľovi písomne, alebo iným vhodným spôsobom.

Poskytovateľ nemá túto povinnosť v stave krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany Poskytovateľa nemožné a v prípade výkonu prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravu Siete, alebo výkonu prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v Sieti, ak sú tieto práce vykonávané v čase medzi 01:00 hod. až 05:00 hod. a jednotlivé súvislé prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby neprekročí 15 minút.

(3) V záujme dosiahnutia primeranej kvality a dostupnosti Služby prístupu do internetu pre všetkých Užívateľov je Poskytovateľ oprávnený zavádzať vhodné opatrenia na riadenie prevádzky.

(4) Opatrenia na riadenie prevádzky nemajú vplyv na súkromie koncových Užívateľov a ochranu ich osobných údajov.

(5) Opatrenia na riadenie prevádzky môžu mať vplyv na Službu napríklad v podobe dočasného obmedzenia rýchlosti alebo ochrany komunikačných portov. Možné opatrenia a ich vplyv na Službu zverejní Poskytovateľ podľa Čl. 5 odsek 8.

(6) Ak bude Užívateľ využívať Službu prístupu do internetu na prístup k službám od iných Operátorov (ako napríklad Internetová TV) využívajúc na to kapacitu Služby Poskytovateľa, obmedzí primerane Poskytovateľ (v čase jej aktívneho používania) Užívateľovi kapacitu Služby. Poskytovateľom ponúkané Služby, ktoré pre svoju funkčnosť využívajú Službu prístupu do internetu, sú zverejnené podľa Čl. 5 odsek 8.

(7) Vlastnosťou Služby prístupu do internetu je o.i. rýchlosť sťahovania a odosielania dát. Pre účely zmluvy je definovaná minimálna, maximálna, bežne dostupná a proklamovaná rýchlosť, zverejnená podľa Čl. 5 odsek 8.

(8) Poskytovateľ zverejňuje technické a iné informácie o Službe prístupu do internetu na svojej www stránke v časti „Informácie pre koncových Užívateľov“.

## Čl. 6

### Zmena Služby

(1) Ak Užívateľ pred uplynutím doby viazanosti Zmluvy nepožiadá o predĺženie viazanosti Zmluvy, bude Zmluva automaticky po skončení viazanosti zmenená na Zmluvu bez viazanosti, čím dôjde k automatickej zmene fakturovanej ceny za Službu na cenu podľa aktuálneho Cenníka, prislúchajúcu danej Službe bez viazanosti.

(2) Ak Užívateľ požaduje v rámci už uzatvorenej Zmluvy zmenu pôvodných parametrov alebo ním využívaných Služieb, vykoná sa tak písomne alebo elektronicky prostredníctvom dodatkov a príloh, ktoré sa stanú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

(3) Užívateľ má možnosť zmeny prevádzkovej Služby vždy len k prvému dňu v mesiaci, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom bola žiadosť o zmenu Služby podaná.

(4) Poskytovateľ má právo zmeniť obsah a vlastnosti poskytovanej Služby a je povinný takúto zmenu Užívateľovi oznámiť v zmysle Zákona.

## Čl. 7

### Zrušenie a ukončenie Zmluvy

(1) Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak nie je v Zmluve a jej Dodatkoch uvedené inak. Platnosť zmluvy možno ukončiť:

(a) písomnou dohodou zmluvných strán,

(b) písomnou výpoveďou zo strany Užívateľa s jednomesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede Poskytovateľovi,

(c) výpoveďou zo strany Poskytovateľa, ak Užívateľ poruší svoje povinnosti podľa Čl. 9. ods. 1, 2, 3, 4, 6 a 7. Výpovedná

lehota je jednomesačná a začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede Užívateľovi.

(d) výpoveďou zo strany Poskytovateľa v prípade, že Užívateľ opätovne porušil niektorú povinnosť uvedenú v týchto Všeobecných podmienkach (okrem povinnosti Čl. 9. ods. 1, 2, 3, 4, 6 a 7) a v za posledných 12 mesiacov už bol zo strany Poskytovateľa písomne na porušenie konkrétnej povinnosti upozornený. Výpovedná lehota je jednomesačná a začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede Užívateľovi.

(e) výpoveďou zo strany Užívateľa v prípade Poskytovateľom oznámenej zmeny obsahu a vlastností odoberanej Služby alebo zverejnených Všeobecných podmienok, ktoré po tejto zmene Užívateľovi ďalej nevyhovujú. Výpovedná lehota je jednomesačná a začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede Poskytovateľovi.

(f) smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho,

(g) okamžitou výpoveďou zo strany Poskytovateľa, ak Užívateľ nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti.

(2) Pri ukončení platnosti Zmluvy je Užívateľ povinný bezprostredne vrátiť Poskytovateľovi všetko, čo je vlastníctvom Poskytovateľa. Všetky pohľadávky a záväzky z tejto Zmluvy vyrovnajú zmluvné strany najneskôr do 30 dní po ukončení jej platnosti.

(3) V prípade ukončenia zmluvy počas trvania viazanosti je Užívateľ povinný uhradiť všetky poskytnuté finančné výhody, ktoré z viazanosti vyplývali. Na príslušnú sumu vystaví Poskytovateľ faktúru.

(4) Ak bola v Zmluve dohodnutá minimálna doba poskytovania služieb a Užívateľ podá výpoveď tak, že výpovedná lehota uplynie a Zmluva zanikne pred uplynutím minimálnej doby poskytovania služieb dohodnutej v zmluve (doby viazanosti zmluvy), je Užívateľ povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 330 Eur.

## Čl. 8

### Zodpovednosť Poskytovateľa

(1) Poskytovateľ zodpovedá za kvalitu prevádzkovej Služby po miesto pripojenia zariadení Užívateľa.

(2) Ak nie je dohodnuté inak, kvalitou prevádzkovej Služby sa rozumie stav, ktorý umožňuje nerušené využívanie Služby spôsobom, ktorý zodpovedá vlastnostiam Služby.

(3) Ak nie je stanovené inak, časový limit servisu poskytovaný na korektívne, alebo náhradné riešenie v prípade výpadku funkčnosti Služby, je 6 hodín od nahlásenia poruchy týkajúcej sa infraštruktúry Poskytovateľa a to počas 7 dní v týždni, alebo 48 hodín od nahlásenia poruchy týkajúcej sa miesta pripojenia Užívateľa a to počas pracovných dní.

(4) Ak nie je zmluvne stanovené inak, môže Užívateľ poruchu nahlásiť písomne (e-mailom alebo v zákazníckej zóne), telefonicky na linke technickej podpory (kontakty sú uvedené v záhlaví Zmluvy) 24 hodín denne, alebo osobne v sídle, resp. pobočkách Poskytovateľa, ktorých adresy sú uverejnené na stránke [www.ferimex.sk](http://www.ferimex.sk), [www.flexi.sk](http://www.flexi.sk), počas pracovných dní v čase od 8.00 hod. do 16.00 hod.

(5) Poskytovateľ zodpovedá Užívateľovi za škody, ktoré mu spôsobil zavineným porušením povinností vyplývajúcich mu zo Zmluvy a zo Všeobecných podmienok v rozsahu a spôsobom upraveným v Zmluve a Všeobecných podmienkach.

(6) Zodpovednosť Poskytovateľa za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia alebo vadného poskytnutia Služby sa vzťahuje na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú Službu, resp. pomerne znížiť cenu za Službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo vadného

poskytnutia Služby. Poskytovateľ nie je povinný nahradiť Užívateľovi škody prevyšujúce výšku ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú Službu.

(7) Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené Užívateľovi zariadením elektronickej komunikácie vo vlastníctve Poskytovateľa, prostredníctvom ktorého je Užívateľovi poskytovaná Služba za predpokladu, že škoda nebola spôsobená zavinením zo strany Poskytovateľa.

(8) Poskytovateľ je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, uhradiť Užívateľovi škodu v rozsahu určenom v tejto časti Všeobecných podmienok, nie však ušlý zisk. Poskytovateľ je podľa vlastného výberu oprávnený uhradiť Užívateľovi škodu buď v peniazoch, alebo uvedením do predošlého stavu.

(9) Poskytovateľ za žiadnych okolností nezodpovedá Užívateľovi alebo tretím osobám za akékoľvek priame, nepriame a následné straty alebo škody v dôsledku poskytovaných Služieb. Pre tieto účely výraz „nepriama strata“ alebo „následná strata alebo škoda“ okrem iného zahŕňa aj ušlé tržby, zisk, predpokladané úspory, podnikateľské aktivity alebo dobré meno, stratu alebo poškodenie alebo zničenie údajov.

(10) Poskytovateľ nezodpovedá Užívateľovi za škody spôsobené v dôsledku výpadku medzinárodnej alebo národnej siete Internet.

(11) Užívateľ si je vedomý, že Poskytovateľ nemôže vykonávať kontrolu obsahu prenášaných informácií cez počítačovú sieť, z toho dôvodu Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za priame, nepriame, mimoriadne, následné alebo náhodné škody, ktoré Užívateľ spôsobil sebe alebo tretím osobám ním prenášanými údajmi.

## Čl. 9

### Zodpovednosť Užívateľa

(1) Užívateľ sa zaväzuje, že Poskytovateľom dodané, alebo prenajaté technické zariadenia nebudú bez písomného súhlasu Poskytovateľa kamkoľvek premiestňované. Užívateľ nedovolí, aby sa s týmito zariadeniami manipulovalo, menili sa Poskytovateľom nastavené parametre, a pod. Škodu spôsobenú na uvedených zariadeniach Užívateľom alebo treťou osobou, ako aj náklady spojené s obnovou prevádzkového stavu, uhradí Užívateľ Poskytovateľovi v plnom rozsahu.

(2) Užívateľ sa zaväzuje, že údaje o Poskytovateľom dodaných alebo prenajatých zariadeniach a konfigurácii siete neoznámia žiadnej osobe. V prípade nutnosti odovzdať uvedené údaje obchodným, či iným partnerom Užívateľa, vyžiada si na to dopredu Užívateľ od Poskytovateľa písomný súhlas.

(3) Užívateľ bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa nedovolí tretím osobám využívať zariadenia od neho prenajaté, alebo v rámci niektorých Služieb ním dodané, ani využívať Služby ním alebo jeho prostredníctvom poskytované, za účelom ďalšieho predaja alebo zdieľania. Pri nedodržaní tohto ustanovenia bude Užívateľ odpojený a zaplatí zmluvnú pokutu vo výške 500 €.

(4) Užívateľ sa zaväzuje vykonať také opatrenia, ktoré znemožnia zneužitie prístupu k Službe neoprávnenou osobou. Za dôsledky takeho zneužitia zodpovedá Užívateľ.

(5) Pri zvýšených nárokoch na dôvernosť, resp. ochranu prenášaných dát je vecou Užívateľa vykonať na svojej strane príslušné opatrenia (napr. inštalovať šifrovacie/dešifrovacie zariadenia k svojmu koncovému zariadeniu).

(6) Užívateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi všetku súčinnosť potrebnú na plnenie predmetu uzatvorenej Zmluvy.

(7) Užívateľ sleduje funkčnosť Služby. Jej poruchy ohlásí bezodkladne Poskytovateľovi.

(8) Užívateľ sa zaväzuje zriadenú verejnú telefónnu službu s prideleným geografickým číslom používať výlučne v mieste pripojenia špecifikovanom v Objednávke služby. V prípade porušenia tohto záväzku berie na vedomie možné následky v činnosti záchranných zložiek pri použití tiesňových volaní na číslo 112. V tomto prípade je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy a má nárok na náhradu škody, ktorá mu z tohto porušenia vznikne.

(9) Užívateľ zodpovedá za správnosť zmluvných údajov ním uvedených, ako sú adresa sídla, alebo bydliska, poštová adresa, administratívne, fakturačné a technické kontaktné údaje, údaje o povinnosti platenia DPH, a tieto údaje aktualizuje prostredníctvom Zákazníckej zóny, alebo písomne.

## Čl. 10

### Cena a platobné podmienky

(1) Užívateľ sa zaväzuje vykonávať úhradu za poskytované Služby Poskytovateľa v objednanom rozsahu. Sadzby cien za poskytovanie Služieb vrátane zliav, príplatkov a bezplatne poskytovaných Služieb, ako aj podmienky, za ktorých sa sadzby uplatňujú sú uvedené a Užívateľovi účtované vo výške a spôsobom stanoveným Cenníkom.

(2) Všetky práce a Služby súvisiace s poskytovaním Služby bude Poskytovateľ Užívateľovi účtovať nasledovným spôsobom:

- zúčtovacie obdobie je jeden kalendárny mesiac,
- jednorazové zriaďovacie poplatky sú vyúčtované v najbližšom zúčtovacom období,
- mesačná cena služby dohodnutá v Špecifikácii služieb sa Užívateľovi účtuje v priebehu mesiaca, v ktorom je Služba poskytnutá.

(3) Užívateľ je povinný platiť splatné čiastky ceny za poskytnuté alebo požadované Služby v lehote splatnosti, ktorá je uvedená v rámci príslušného vyúčtovania (faktúry). Záväzok Užívateľa zaplatiť vyúčtované čiastky prostredníctvom bezhotovostného platobného styku je splnený okamihom pripísania dlžnej čiastky na účet Poskytovateľa s uvedením správneho variabilného symbolu. V prípade neuhradenia splatnej dlžnej čiastky za poskytnuté alebo požadované Služby je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi úrok z omeškania podľa platných predpisov.

(4) Pri nedodržaní termínu splatnosti faktúry dlhšom ako jeden mesiac, vyhradzuje si Poskytovateľ právo pozastaviť poskytovanie prác a Služieb až do doby splatenia pohľadávky.

(5) Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeny štruktúry a výšky poplatkov za poskytované Služby. Každá takáto zmena musí byť Užívateľovi písomne oznámená najneskôr 30 dní pred dňom, odkedy majú nové podmienky platiť.

(6) V prípade, že nie je možné Službu používať kvôli poruche, za ktorú zodpovedá Poskytovateľ, má Užívateľ právo na vrátenie primeranej časti pravidelných mesačných poplatkov za pripojenie, ak porucha trvala aspoň tri hodiny. Tento nárok zaniká, ak ho Užívateľ neuplatní písomne najneskôr do 15 dní od posledného dňa trvania poruchy.

(7) Ak nie je dohodnuté inak, štandardný spôsob doručovania faktúr Užívateľovi je formou elektronickej pošty na e-mailovú adresu evidovanú u Poskytovateľa ako fakturačný e-mail.

(8) Faktúra sa považuje za doručенú uplynutím troch pracovných dní odo dňa jej preukázateľného odoslania formou elektronickej pošty Užívateľovi na e-mailovú adresu evidovanú u Poskytovateľa ako fakturačný e-mail, alebo on-line sprístupnením jej elektronickej formy v zákazníckej zóne. Užívateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi, ak mu faktúra vystavená elektronicky

nebola doručená. V prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti Užívateľa nie je Poskytovateľ povinný preukazovať odoslanie takejto faktúry a táto sa považuje za doručenú.

#### Čl. 11

##### Zmluvné pokuty Poskytovateľa

(1) Každé nedodržanie časového limitu servisu poskytovaného Poskytovateľom znamená zľavu (zmluvnú pokutu) 10% z pravidelného mesačného poplatku za Službu. O poskytnutie tejto zľavy musí Užívateľ požiadať písomne najneskôr do 30 dní od porušenia povinnosti Poskytovateľom, inak nárok na zľavu zaniká.

#### Čl. 12

##### Reklamačný poriadok

(1) Užívateľ je oprávnený podať reklamáciu:

- (a) na správnosť výšky poplatku v prípade, že faktúra za Služby nebola vystavená v súlade so Zmluvou a Cenníkom,
- (b) týkajúcu sa kvality poskytnutých Služieb.
- (c) (prenajatého, resp. zakúpeného) zariadenia, ktorým sú poskytované služby

(2) Reklamáciu je Užívateľ oprávnený podať písomne s jasným a zrozumiteľným popisom reklamácie a doručiť Poskytovateľovi do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť, zakladajúca nárok na reklamáciu. Reklamácie, ktoré budú Poskytovateľovi doručené po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.

(3) Poskytovateľ rozhodne o reklamacii do 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Poskytovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať Užívateľa pred uplynutím pôvodnej 30-dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle svoje oznámenie Užívateľovi najneskôr v posledný deň lehoty. Rozhodnutie doručí písomne Užívateľovi do 7 dní odo dňa rozhodnutia o podanej reklamacii.

(4) Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t.j. nezavahuje Užívateľa povinnosti uhradiť faktúru do dňa splatnosti.

(5) V prípade uznania reklamácie, bude táto zúčtovaná vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácie uznaná.

(6) V prípade opakovaných alebo neodôvodnených reklamácií toho istého Užívateľa v tej istej veci, nie je Poskytovateľ povinný tieto reklamácie opätovne prešetrovať a dávať na tieto reklamácie Užívateľovi akúkoľvek odpoveď. Neodôvodnenou reklamáciou je reklamácia, ktorá je podaná z iných dôvodov, ako je uvedené v Čl.12. ods. 1 tohto dokumentu.

(7) Ak Užívateľ nesúhlasí s výsledkom prešetrenia jeho reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, môže po reklamačnom konaní predložiť spor s Poskytovateľom Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb na mimosúdne riešenie za podmienok stanovených v ustanovení § 75 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení.

(8) Pre účely reklamačného konania sa za dodržanie písomnej formy považuje aj elektronický písomný zápis v zákazníckej zóne na stránke [www.ferimex.sk](http://www.ferimex.sk), [www.flexi.sk](http://www.flexi.sk), v časti fórum vo forme akéhokoľvek ticketu alebo písomný zápis zaslaný formou elektronickej pošty (u Užívateľa z e-mailovej adresy, ktorá je evidovaná v informačnom systéme

Poskytovateľa - z údajov uvedených v Objednávke, resp. z ich neskorších aktualizácií).

#### Čl. 13

##### Nájom zariadenia na poskytovanie služby

Nájomnou zmluvou prenajímateľ prenecháva za odplatu nájomcovi komunikačné zariadenie (vec), aby ju dočasne (v dohodnutej dobe) užíval alebo z nej bral aj úžitky. Zariadenie bude prenajaté na dobu od dátumu podpisu preberacieho dokladu do doby ukončenia prevádzky poskytovanej služby, pre ktorú je Zariadenie určené. Dobu prevádzky služby upravuje samotná Zmluva, resp. Dodatok k Zmluve, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Výška nájomného za Zariadenie je stanovená v závislosti od Objednávky Služieb spojených so Zariadením, ktoré je predmetom nájmu a je uvedená v Objednávke alebo dodatku k Zmluve. Ostatné práva a povinnosti z nájomnej zmluvy sa riadia ustanoveniami Občianskeho zákonníka.

#### Čl. 14

##### Kúpa zariadenia na poskytovanie služby

Z kúpnej zmluvy vznikne predávajúcemu povinnosť Zariadenie kupujúcemu odovzdať a kupujúcemu povinnosť Zariadenie prevziať a zaplatiť zaň predávajúcemu dohodnutú cenu. Podpisom preberacieho dokladu predávajúci odovzdáva a kupujúci prijíma Zariadenie za dohodnutú cenu. Výška ceny Zariadenia je stanovená v závislosti od Objednávky Služieb spojených so Zariadením, ktoré je predmetom kúpy a je uvedená v Objednávke alebo Dodatku k zmluve, pre ktorú je určené Nebezpečenstvo náhodnej skazy a náhodného zhoršenia predmetu kúpy, vrátane úžitkov, prechádza na kupujúceho súčasne s odovzdaním predmetu kúpy, no vlastníctvo k predanej veci prejde na kupujúceho až po zaplatení kúpnej ceny. Ostatné práva a povinnosti z kúpnej zmluvy sa riadia ustanoveniami Občianskeho a Obchodného zákonníka v závislosti od formy osoby kupujúceho.

#### Čl. 15

##### Doručovanie písomností

(1) Písomnosti, ktoré sú Poskytovateľ alebo Užívateľ povinní doručiť druhej strane na základe Zákona, Zmluvy alebo Všeobecných podmienok, sú obe zmluvné strany povinné doručovať osobne, alebo prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v zmluve.

(2) Po uzavretí zmluvy je Užívateľ povinný oznámiť Poskytovateľovi každú zmenu adresy a e-mailu na doručovanie. Až do okamihu oznámenia o zmene adresy Poskytovateľovi, sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa, ktorá bola Poskytovateľovi oznámená ako posledná.

(3) V prípade písomností a upomienok zasielaných prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v zmluve ako doporučené listové zásielky s doručenkou, sa na účely týchto Všeobecných podmienok považujú tieto písomnosti za doručené Užívateľovi (resp. adresátovi), ak:

a) prijímateľ odoprel prijatie zásielky alebo

b) zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote alebo

c) nebolo možné Užívateľa, resp. splnomocnenú osobu na adrese uvedenej v zmluve zistiť a doposlanie nie je možné. Za písomnosti riadne doručené Užívateľovi, resp. splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi v zmysle Poštového poriadku.

(4) Faktúry, upomienky, upozornenia, nové cenníky, technické novinky a ďalšie informácie poskytovateľ zasiela

Užívateľovi formou elektronickej pošty na kontaktné e-mailové adresy.

## Čl. 16

### Záverečné ustanovenia

- (1) Pokiaľ nie je vo Všeobecných podmienkach ustanovené inak, platia pre Zmluvu ustanovenia všeobecne platných zákonov a predpisov SR a ustanovenia Zákona č. 351/2011 Z.z. o Elektronických komunikáciách.
- (2) Užívateľ súhlasí so zasielaním správ a informácií o produktoch Poskytovateľa formou elektronickej pošty na jeho kontaktný e-mail. Užívateľ je oprávnený kedykoľvek svoj súhlas so zasielaním takýchto správ odvolať spôsobom uvedeným v každej doručenej správe.
- (3) Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť bez súhlasu Užívateľa tieto Všeobecné podmienky a Cenník.
- (4) Poskytovateľ je povinný písomne, e-mailom, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť Užívateľovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok. Užívateľ sa môže so zmenami podrobne oboznámiť na webovej stránke Poskytovateľa – [www.ferimex.sk](http://www.ferimex.sk) alebo [www.flexi.sk](http://www.flexi.sk).
- (5) Poskytovateľ si vyhradzuje právo dočasne zmeniť cenník na určitú vopred stanovenú dobu za podmienky, že takáto zmena je na prospech Užívateľov Služieb (tzv. akcie).
- (6) Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 2.4.2020 a nahrádzajú všetky doterajšie Všeobecné podmienky.
- (7) Tento dokument tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.