

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI FLIX.TV s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

1.1. Společnost FLIX.TV s.r.o., se sídlem Rohanské nábřeží 678/23, 186 00 Praha 8. IČ: 04122933, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka číslo 242878 (dále jen jako „FLIX.TV“ nebo „Poskytovatel“) vydává v souladu s ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále rovněž jako „občanský zákoník“) tyto všeobecné obchodní podmínky společnosti FLIX.TV s.r.o. (dále jen „obchodní podmínky“ nebo „OP“) pro poskytování služeb spočívajících v provozování převzatého vysílání šířeného prostřednictvím družice (dále jen „služby“).

1.2. Tyto obchodní podmínky včetně všech dalších smluvních dokumentů uzavřených mezi společností FLIX.TV a jejím smluvním partnerem v téže souvislosti upravují závazkové vztahy vzniklé při poskytování služeb mezi společností FLIX.TV jako poskytovatelem a uživatelem těchto služeb. **1.3.** FLIX.TV je obchodní společnost působící v České republice a na Slovensku jako poskytovatel satelitního vysílání, jehož doménou je komplexní a vyvážená programová nabídka pro koncové uživatele (a to jak pro fyzické osoby – rodiny s dětmi, důchodce, tak pro firemní a korporátní klientelu) (dále jen „Uživatel“). FLIX.TV je tedy poskytovatel poskytující vlastním jménem a na vlastní odpovědnost služby spočívající ve zpřístupňování televizního vysílání jím určených programů a televizních pořadů veřejnosti, tedy v provozování převzatého vysílání šířeného prostřednictvím družice, kdy tyto služby tvoří především následující činnosti:

– zajištění šíření televizních programů (provoz převzatého vysílání) na základě smluv s vysílateli nebo jinými osobami oprávněnými disponovat s programy jejich vysílatelů a osobami oprávněnými poskytovat služby elektronických komunikací; – zařazování programů do příslušných programových balíčků;

– zpřístupnění satelitního vysílání a tedy televizních programů prostřednictvím dekódovacích karet, zajištění distribuce dekódovacích karet včetně rozhodování o aktivaci a deaktivaci dekódovacích karet;

– technické zabezpečení a technická podpora, zákaznická podpora, jakož i poskytování dalších souvisejících služeb.

1.4. Poskytovatel poskytuje služby za podmínek dohodnutých ve smlouvách uzavřených mezi poskytovatelem a jednotlivými vysílateli televizních

programů nebo jinými osobami oprávněnými disponovat s programy jejich vysílatelů, mezi které patří mimo jiné i podmínka územního omezení poskytování služeb ve vztahu k jednotlivým televizním programům. Uživatel je proto povinen respektovat a bere na vědomí, že některé televizní programy mohou být dostupné výhradně jen pro uživateli karty v konkrétním státě nebo místě. **1.5.** Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností předmětem Smlouvy o poskytnutí a dodávce služeb není poskytování služeb elektronických komunikací, ale výlučně poskytování satelitního vysílání – poskytování obsahu, tj. televizních programů a zajišťování přístupu k nim osobami oprávněnými k poskytování elektronických komunikačních služeb v České republice.

1.6. Tyto obchodní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o Poskytnutí a dodávce služeb uzavřené mezi poskytovatelem služeb na straně jedné a Uživatelem služeb na straně druhé (dále jen „Smlouva“).

2. Definice pojmů

2.1. Pro účely těchto obchodních podmínek jsou definovány následující pojmy:

- „Uživatel“ je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem Smlouvu o poskytnutí a dodávce služeb;
- „spotřebitel“ je fyzická osoba, která využívá služby pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti;
- „zájemce“ je fyzická nebo právnická osoba, která má zájem o služby poskytované poskytovatelem;
- „smluvní strany“ je společné označení pro poskytovatele a uživatele;
- „Smlouva“ je smlouva o poskytnutí a dodávce služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem v souladu s bodem 3.2. těchto obchodních podmínek, jejímž předmětem plnění je poskytování služeb v souladu s těmito obchodními podmínkami;
- „doklady potřebné k uzavření Smlouvy“ jsou u fyzických osob občanský průkaz (případně náhradní doklad vydávaný místo občanského průkazu při jeho ztrátě či při změně údajů v občanském průkazu) nebo doklad o povolení k pobytu u cizích státních příslušníků; u právnických osob výpis z obchodního rejstříku, výpis z registru plátců DPH a občanský průkaz (případně náhradní doklad vydávaný místo občanského průkazu při jeho ztrátě či při změně údajů v občanském průkazu) či doklad o povolení k pobytu osoby jednající jménem právnické osoby;
- „obchodní podmínky“ jsou tyto všeobecné obchodní podmínky;
- „služby“ jsou služby poskytované poskytovatelem v rozsahu dle bodu 1.1. až 1.5. těchto obchodních podmínek;
- „místo instalace“ je místo, kde bude umístěno přijímací zařízení a kde bude Uživatel služby Poskytovatele užívat. Místem instalace může být jen

území České republiky. V závislosti od místa instalace se může lišit nabídka programů;

- „přijímací zařízení“ je technické zařízení nezbytné pro příjem zvolených programů ze satelitu (set top box);
- „karta“ je předplatitelská dekódovací karta, která je určena pro zpřístupnění televizních programů šířených prostřednictvím satelitního vysílání. Karta, kterou si Uživatel zakoupí u kteréhokoliv prodejce v rámci sítě prodejců karet, bude na základě těchto obchodních podmínek aktivována pro příjem zvolených programů. Karta je opatřena jedinečným kódem zabezpečeným systémem podmíněného přístupu Poskytovatele;
- „vybavení“ je veškeré nutné vybavení pro příjem satelitního signálu, které zahrnuje zejména přijímací zařízení, kartu, parabolu, kabel, držák, konvertor, apod.;
- „ceník“ je sazebník cen za produkty a služby Poskytované poskytovatelem. Ceny v něm uvedené jsou vyčísleny včetně všech poplatků a daní. Ceník je veřejně dostupný na webové adrese www.flixtv.cz. Ceny uvedené v ceníku jsou platné do uveřejnění nového ceníku;
- „poplatky“ jsou peněžní částky stanovené v aktuálně platném ceníku, které jsou účtovány výlučně za provoz, administraci, technické zajištění a podporu poskytování služeb (včetně provozu klientského centra);
- „předplatné“ je peněžní částka stanovená v aktuálně platném ceníku za poskytování služeb, tedy na zprovoznění karty pro příjem zvolených služeb na vybrané období;
- „programy“ jsou televizní programy, pro jejichž příjem má být karta podle těchto obchodních podmínek aktivována;
- „zvolený program“ je placený a/nebo neplacený program dle aktuální nabídky Poskytovatele šířený na území České republiky v závislosti od územního omezení, ke kterému má Uživatel aktivován přístup na základě úhrady předplatného;
- „klientské centrum“ je informační centrum pro Uživatele, kde Uživatelé mohou získávat informace o službách, mohou objednávat služby, hlásit poruchy, změny apod., a to vždy v pracovních dnech v určených pracovních hodinách, uvedených na stránkách www.flixtv.cz
- „vyšší moc“ jsou okolnosti mající vliv na plnění povinností stanovených Smlouvou a těmito obchodními podmínkami, které nejsou závislé na smluvních stranách a které smluvní strany nemožno ovlivnit. Jedná se např. o válku, mobilizaci, povstání, živelné pohromy, závažné problémy v zásobování energií, porucha družice, opatření či omezení státu registrace vysílání při vysílání televizních programů apod..

3. Smlouva

3.1. Uzavřením Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat Uživateli služby na území České republiky, za což se Uživatel zavazuje v případech stanovených v těchto obchodních podmínkách hradit Poskytovateli cenu (předplatné a další stanovené platby) za poskytnuté služby v souladu s aktuálním ceníkem.

3.2. K uzavření Smlouvy dochází prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, a to prostřednictvím monitorovaného telefonického hovoru. Smlouva je uzavřena (platná a účinná) v okamžiku, kdy mezi Poskytovatelem a Uživatelem byly dohodnuty veškeré náležitosti Smlouvy a tyto byly vzájemně odsouhlaseny. K uzavření Smlouvy může dojít i elektronickou formou (prostřednictvím e-mailu), kdy v takovém případě je Smlouva uzavřena (platná a účinná) v okamžiku, kdy mezi Poskytovatelem a Uživatelem byly dohodnuty veškeré náležitosti Smlouvy a tyto byly vzájemně odsouhlaseny. K uzavření Smlouvy může také písemně. Smlouva je v takovém případě uzavřena (platná a účinná) oboustranným podpisem formuláře Smlouvy. Poskytovatel uzavře s Uživatelem Smlouvu, pokud mu Uživatel sdělí správně a pravdivě všechny údaje vyžadované zákonem (viz bod 3.3.) a tyto údaje poskytovateli na jeho žádost doloží požadovanými doklady. Dále je Poskytovatel oprávněn žádat, aby Uživatel prokázal právo k užívání místa instalace (viz bod 3.4.). V případě, že Uživatel neplnil v minulosti své závazky vůči Poskytovateli, není Poskytovatel povinen s Uživatelem Smlouvu uzavřít.

3.3. Údaje nutné pro uzavření Smlouvy jsou zejména osobní údaje, a to jméno a příjmení, bydliště, rodné číslo (nebo datum narození nebylo-li rodné číslo přiděleno), dále obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, dále rovněž číslo občanského průkazu či jiného dokladu totožnosti. Pokud se některá z informací vyplněných ve Smlouvě změní, je Uživatel povinen tuto změnu písemně oznámit klientskému centru co nejdříve, nejpozději do 7 dní od změny.

3.4. Poskytovatel je oprávněn požadovat před uzavřením Smlouvy prokázání, že místo instalace (tedy byt nebo dům nebo jiný prostor) je ve vlastnictví Uživatele nebo že Uživatel užívá toto místo oprávněně, například doložením nájemní smlouvy. Pokud tyto skutečnosti Uživatel neprokáže, není Poskytovatel povinen Smlouvu uzavřít a tedy ani poskytovat služby.

4. Podmínky poskytování služeb

4.1. Poskytovatel je oprávněn poskytovat Uživateli služby pouze na základě platně uzavřené Smlouvy, a to v souladu se Smlouvou, těmito obchodními podmínkami, zákonem a dalšími právními předpisy České republiky.

4.2. Poskytovatel je povinen poskytovat služby pouze za podmínky, že Uživatel řádně a včas plní své závazky vyplývající pro něj ze Smlouvy, těchto obchodních

podmínek a příslušných právních předpisů České republiky.

4.3. Poskytovatel poskytuje služby na území České republiky, a to v závislosti na místě instalace a svých technických možnostech a dle podmínek územního omezení vysílatelů jednotlivých programů.

4.4. Uživatel se zavazuje užívat služby v souladu, způsobem a za podmínek stanovených Smlouvou, těmito obchodními podmínkami a příslušnými právními předpisy a zavazuje se řádně a včas hradit veškeré poplatky, předplatné a měsíční platby související s poskytováním služeb dle platného ceníku.

4.5. Uživatel bere na vědomí, že některé služby nemusí být poskytovány přímo Poskytovatelem, který je oprávněn k jejich zajištění využívat jiné osoby.

4.6. Poskytovatel v rámci poskytovaných služeb prodá uživateli potřebné vybavení pro příjem satelitního signálu (tedy zejména přijímací zařízení (tedy zejména přijímací zařízení - set top box, kartu, parabolu, kabel, držák a konvertor), kartu, parabolu, kabel, držák a konvertor) za zvýhodněnou cenu 1,- Kč, a to za podmínky dodržení sjednané doby trvání Smlouvy dle bodu 8.1. obchodních podmínek ze strany Uživatele. V případě, že Uživatel předčasně ukončí Smlouvu před uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy dle bodu 8.1. obchodních podmínek, je povinen zaplatit Poskytovateli za výše uvedené vybavení částku dle aktuálně platného ceníku zveřejněného v sídle Poskytovatele a na jeho webových stránkách www.flitxv.cz. **4.7.** Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy se zájemcem o poskytování služeb v případě, že:

- a) Uživatel nepředloží Poskytovateli doklady potřebné k uzavření Smlouvy, nebo
- b) Uživatel nepředloží Poskytovateli hodnověrné doklady prokazující případná nezbytná povolení a souhlasná vyjádření příslušných subjektů v souvislosti s užíváním poskytovaných služeb, nebo
- c) poskytování požadovaných služeb v místě, rozsahu či za podmínek požadovaných zájemcem o poskytování služeb je ze strany Poskytovatele technicky neuskutečnitelné, anebo by bylo možné jen při vynaložení nepřiměřeně vysokých nákladů, nebo
- d) Poskytovatel nemá od zájemce dostatečnou záruku, že bude dodržovat Smlouvu, že bude řádně a včas plnit své závazky stanovené Smlouvou a obchodními podmínkami, např. z důvodu, že je a/nebo byl v minulosti dlužníkem Poskytovatele, dlužníkem jiné společnosti (jiného poskytovatele), případně dlužníkem státu a/nebo některý z jiných poskytovatelů s ním vypověděl smlouvu nebo odstoupil od smlouvy s ním, nebo
- e) zájemce nesouhlasí se Smlouvou či obchodními podmínkami, nebo
- f) uzavření Smlouvy bylo v rozporu se zákonem nebo jinými platnými právními předpisy České republiky, nebo

g) existují technické či organizační překážky, které Poskytovateli brání a znemožňují zahájit poskytování služeb.

4.8. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně dlouhou dobu v potřebném rozsahu přerušit, resp. omezit poskytování služeb bez toho, aby se takové přerušení nebo omezení považovalo za jakékoliv porušení Smlouvy a těchto obchodních podmínek, a to zejména z důvodu veřejného pořádku nebo jiného veřejného zájmu, rozhodnutí příslušného státního orgánu, ze závažných organizačních, technických nebo provozních důvodů, z důvodu krizových situací a též za účelem výkonu prací potřebných k provozu, údržbě a opravám zařízení, prostřednictvím kterých jsou služby poskytovány nebo prací potřebných k zabránění vzniku vad v těchto zařízeních nebo z důvodu vyšší moci. Přerušením nebo omezením poskytování služeb dle tohoto bodu Poskytovatel nebude v prodlení, ani jinak neporuší své povinnosti vůči Uživateli.

4.9. Poskytovatel je zároveň oprávněn zastavit, dočasně přerušit nebo omezit poskytování služeb bez toho, aby takové zastavení, přerušení nebo omezení bylo považováno za porušení Smlouvy a těchto obchodních podmínek (ustanovení bodu 4.7. těchto obchodních podmínek tímto nejsou dotknuty) z následujících důvodů:

- a) Uživatel zneužívá poskytované služby, a to až do odstranění jejich zneužívání anebo vykonání technických opatření zamezujících jejich zneužívání;
- b) Uživatel nezaplatí řádně a včas poplatky, předplatné či měsíční platby, a to až do jejich zaplacení nebo do zániku Smlouvy;
- c) Uživatel podstatným způsobem poruší ustanovení Smlouvy nebo těchto obchodních podmínek, a to až do obnovení dodržování Smlouvy a těchto obchodních podmínek a odstranění případných následků porušení Smlouvy nebo těchto obchodních podmínek;
- d) dojde k takové změně technických či provozních podmínek přenosu či příjmu signálu, že Poskytovatel není schopen zajistit přenos signálu a jeho řádný příjem u Uživatele bez součinnosti Uživatele spočívající v pořízení odpovídajícího přijímacího zařízení, karty, příp. dalšího technického zařízení nutného k příjmu signálu dle změněné technické specifikace;
- e) program přestane být šířen, resp. vysílán vysílateli televizních programů nebo jinými osobami oprávněnými disponovat s programy jejich vysílatelů či osobami oprávněnými poskytovat služby elektronických komunikací.

4.10. Přerušeni, omezení nebo zastavení poskytování služeb Uživateli v souladu s bodem 4.8. a 4.9. těchto obchodních podmínek nezakládá ze strany Poskytovatele povinnost poskytnout jakoukoliv finanční nebo jinou náhradu Uživateli.

4.11. V případě, že odpadne důvod zastavení, přerušeni nebo omezení poskytování služeb a není důvodná obava, že se Uživatel opakovaně dopustí konání, které bylo důvodem zastavení, omezení nebo přerušeni poskytování služeb, Poskytovatel opětovně obnoví poskytování služeb.

4.12. V případě opětovného poskytování služeb po odpadnutí důvodů stanovených v bodě 4.9. (vyjma bodu 4.9. písm. d) je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli stanovený poplatek či náklady s tím spojené.

5. Práva a povinnosti Poskytovatele a Uživatele 5.1.

Poskytovatel se zavazuje:

- a) uzavřít s Uživatелеm Smlouvu v případě, že Uživatel splní všechny podmínky stanovené v těchto obchodních podmínkách a podmínky stanovené příslušnými právními předpisy;
- b) poskytnout Uživateli informace související s poskytovanými službami, a to zejména informace o druhu a rozsahu poskytovaných služeb a způsobu jejich poskytování;
- c) zabezpečovat poskytování služeb na obvyklé úrovni a v obvyklé kvalitě;
- d) odstraňovat poruchy vzniklé bez zavinění Uživatele v co nejkratší možné době od nahlášení poruchy Uživatелеm, resp. od jejího zjištění;
- e) je-li to možné, jakýmkoli vhodným způsobem a s předstihem informovat Uživatele o omezení, přerušeni a výpadku v poskytování služeb s výjimkou mimořádných situací, během nichž je splnění tohoto závazku ze strany Poskytovatele nemožné;
- f) zablokovat na žádost Uživatele a na jeho náklady přístup ke službám, je-li to technicky uskutečnitelné;
- g) zajistit ochranu osobních údajů Uživatele v případech stanovených zákonem a podle těchto obchodních podmínek;
- h) informovat Uživatele o změnách obchodních podmínek zveřejněním změny na webových stránkách www.flixtv.cz.

5.2. Poskytovatel má zejména právo:

- a) ověřit si zákonným způsobem osobní či jiné údaje uvedené zájemcem, resp. Uživatелеm;
- b) odmítnout v souladu s obchodními podmínkami poskytování služeb zájemci;

- c) na zaplacení poplatků, předplatného a měsíčních plateb za poskytování služeb;
- d) na poskytnutí nezbytné součinnosti ze strany Uživatele potřebné k řádnému plnění závazků dle Smlouvy a těchto obchodních podmínek;
- e) přerušit, omezit nebo zastavit poskytování služeb v souladu se Smlouvou a těmito obchodními podmínkami;
- f) ukončit Smlouvu v souladu s obchodními podmínkami, Smlouvou a zákonem;
- g) vyúčtovat Uživateli nezbytné nutné náklady v případě, kdy byl Poskytovatel nucen z technických, provozních nebo jiných důvodů pro zabezpečení příjmu programů prostřednictvím satelitu uskutečnit technické opatření, které vyžadují výměnu karty (prolomení kódu, ukončení životnosti systému podmíněného přístupu apod.);
- h) na náhradu škody způsobené Uživatелеm v důsledku nesplnění kteréhokoliv ze závazků Uživatele stanovených ve Smlouvě a těchto obchodních podmínkách.

5.3. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací, údajů a dat přenášejících k Uživateli prostřednictvím zvolených programů.

5.4. Poskytovatel není odpovědný za kvalitu poskytovaných služeb v případě, že Uživatel použil přijímací zařízení či jiné vybavení v rozporu s návodem, nebo v případě, kdy opravu, servis, montáž, přemístění, výměnu nebo zapojení provedla jiná osoba než Poskytovatel nebo jím pověřená osoba.

5.5. Uživatel má právo:

- a) na poskytnutí služeb v souladu se Smlouvou a obchodními podmínkami;
- b) ukončit Smlouvu v souladu s obchodními podmínkami, Smlouvou a zákonem;
- c) na odstranění poruch vzniklých bez jeho zavinění, pokud o tom uvědomí Poskytovatele; toto ustanovení se nevztahuje na vady přijímacího zařízení Uživatele nebo vady způsobené nesprávným nastavením přijímacího zařízení nebo vady vzniklé v důsledku vyšší moci;
- d) na reklamaci v případně vadného poskytování služeb ze strany Poskytovatele, a to v souladu s těmito obchodními podmínkami.
- e) na bezplatné přerušeni příjmu služby, na dobu dvou měsíců, vždy jednou ročně, po uplynutí min. deseti měsíců od posledního přerušeni příjmu služeb, nejdříve však po roce od uzavření smlouvy, Poskytovatel v době kdy klient nepřijímá službu, neúčtuje měsíční poplatky, ani poplatek za opětovné zapojení, v případě, že klient neporušil smluvní podmínky **5.6.** Uživatel se zavazuje:

- a) využívat služby výlučně v souladu se Smlouvou, těmito obchodními podmínkami a platnými právními předpisy, případně pokyny a návody Poskytovatele;
- b) plnit řádně a včas všechny povinnosti vyplývající ze Smlouvy a těchto obchodních podmínek;
- c) poskytovat Poskytovateli dle jeho požadavků veškerou součinnost, která bude potřebná k plnění závazků Poskytovatele dle Smlouvy a těchto obchodních podmínek;
- d) písemně oznámit Poskytovateli jakoukoliv změnu v údajích poskytnutých Poskytovateli při uzavření Smlouvy, tj. zejména změnu bydliště (sídlu), obchodní firmy, kontaktních údajů (telefonického, případně e-mailového spojení), změnu jména nebo osob oprávněných jednat jménem uživatele, a to nejpozději do sedmi dnů ode dne vzniku změny, v opačném případě Poskytovatel neodpovídá za porušení svých povinností v souladu se Smlouvou a obchodními podmínkami;
- e) využívat služby výhradně pro svou vlastní potřebu, resp. pro potřebu členů své domácnosti;
- f) realizovat všechna opatření potřebná k tomu, aby služby nemohly užívat/zneužívat žádným způsobem třetí osoby;
- g) nevyužívat jiné než objednané služby;
- h) řádně a včas platit poplatky, předplatné a měsíční platby;
- ch) hradit náklady spojené s výměnou karty v případě dle bodu 5.2. písm. g);
- i) uvádět pravdivé a úplné údaje nutné a potřebné pro Poskytovatele, aby došlo k naplnění předmětu Smlouvy, resp. aby Poskytovatel byl schopen řádně a včas plnit povinnosti vyplývající ze Smlouvy a těchto obchodních podmínek;
- j) umožnit Poskytovateli realizaci všech prací souvisejících s poskytováním služeb, a to zejména odstraňování poruch na přijímacím zařízení, jeho montáž, údržbu, nastavení, změnu, apod. v prostorech, kde se nachází místo instalace či bude-li to nezbytně nutné i v jiných prostorech nemovitosti, kde se přijímací zařízení nachází.

5.7. Uživatel bere na vědomí skutečnost, že karta může být aktivována pro příjem programů s erotickým charakterem, které jsou určeny jen pro osoby starší 18 let. Uživatel je povinen zabezpečit, aby předmětné programy s erotickou povahou nesledovaly osoby nezpůsobilé, nezletilé. Uživatel dále bere na vědomí, že má možnost využít technické funkce přijímacího zařízení k zamezení příjmu předmětných programů nepovolanými osobami (rodičovský zámek).

6. Poplatky, náklady, předplatné, měsíční platby

6.1. Uživatel je povinen uhradit poplatky spojené s instalací přijímacího zařízení a potřebného vybavení a se zprovozněním služeb či znovupřipojením ke službám, a to ve výši dle aktuálně platného ceníku.

6.2. Uživatel je povinen zajistit na své náklady přípravu místa instalace přijímacího zařízení a v případě potřeb zajistit všechna nezbytná povolení k umístění přijímacího zařízení. Uživatel je dále povinen na svoje náklady zabezpečit místo instalace v souladu s příslušnými technickými normami České republiky a Evropské unie.

6.3. Uživatel je povinen hradit předplatné a měsíční platby, jejichž výše pro jednotlivé zvolené služby je stanovena v aktuálním platném ceníku. Ceny uvedené v tomto ceníku jsou platné do uveřejnění nového ceníku.

6.4. Aktuálně platný ceník je zveřejněn v sídle poskytovatele a na jeho webových stránkách www.flixtv.cz.

6.5. Cenu předplatného a měsíčních plateb je Uživatel povinen hradit vždy měsíčně předem. Poskytovatel bude poskytovat uživateli služby pouze po dobu, kterou má Uživatel uhrazenou, tedy po dobu, za kterou Uživatel již uhradil předplatné a měsíční platby.

6.6. Předplatné a měsíční platby je Uživatel povinen hradit bez podnětu Poskytovatele (tedy aniž by čekal na doručení vyúčtování či faktury ze strany Poskytovatele). Faktury budou Poskytovatelem vystaveny až následně a zaslány Poskytovatelem elektronickou formou nebo poštou s vyznačením, do kdy jsou služby uhrzeny. První předplatné a měsíční platby po uzavření Smlouvy je Uživatel povinen uhradit do 10 dnů ode dne uzavření Smlouvy s tím, že tento desátý den po uzavření Smlouvy se stane dnem splatnosti pro další předplatné a měsíční platby. Pokud tedy například

Uživatel uzavře Smlouvu 15. ledna daného kalendářního roku, splatnost prvního předplatného a měsíčních plateb bude 25. ledna daného kalendářního roku a další předplatné a měsíční platby budou poté splatné vždy k 25. dni daného kalendářního měsíce (tj. 25. února, 25. března, atd.). Pokud Uživatel uhradí předplatné a měsíční platby ve stanovené lhůtě splatnosti, tedy například do 25. ledna daného kalendářního roku, má předplaceny služby na období od 25. ledna do 25. února daného kalendářního roku.

6.7. V případě, že Uživatel neuhradí předplatné a měsíční platby včas, je Poskytovatel oprávněn s okamžitou účinností přerušit nebo zastavit poskytování služeb, tedy odpojit Uživatele od služeb, a to až do doby přijetí platby ze strany Uživatele. Poskytovatel je oprávněn účtovat Uživateli, který byl odpojen od služeb z důvodu

prodlení s úhradou služeb, za znovupřipojení ke službám aktivací poplatků dle aktuálně platného ceníku zveřejněného v sídle Poskytovatele a na jeho webových stránkách www.flixtv.cz. Pokud je Uživatel v prodlení s úhradou služeb vyhrazení si Poskytovatel právo odstoupit od Smlouvy dle bodu 8.9. těchto obchodních podmínek.

6.8. V případě předčasného ukončení Smlouvy Uživatelem před uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy dle bodu 8.1. obchodních podmínek má Poskytovatel rovněž právo požadovat po Uživateli úhradu ve výši jedné pětiny součtu zbývajících předplatného uhradit do konce sjednané doby trvání Smlouvy.

6.9. Připojení se k serveru, zobrazení ceníku a nabídek služeb poskytovatele, objednávka placených služeb a ani další úkony uživatele uskutečněné vzdáleně nejsou ze strany Poskytovatele zpoplatněny.

7. Změna smlouvy

7.1. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně měnit, doplňovat nebo rušit obchodní podmínky a/nebo ceník. Důvodem pro změnu obchodních podmínek a/nebo ceníku ze strany Poskytovatele může být inflace, zavedení nových jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, apod. Poskytovatel je povinen Uživateli s předstihem informovat o změnách, a to alespoň 15 dní přede dnem účinnosti změn, nevyžadují-li předpis delší lhůtu. Povinnost informovat nebo uvědomit Uživateli o nových obchodních podmínkách či cenách, resp. ceníku se považuje za splněnou, budou-li příslušné informace zpřístupněny Uživateli na webové stránce www.flixtv.cz nebo prostřednictvím elektronické pošty nebo písemně nebo telefonicky nebo osobně, pokud není v těchto obchodních podmínkách stanoveno nebo právními předpisy vyžadováno jinak; nové podmínky či ceník jsou platné a pro obě smluvní strany závazné dnem určeným v nově vydaných obchodních podmínkách či ceníku.

7.2. Změna Smlouvy nastane též v případě, kdy si Uživatel zvolí jiné než doposud sjednané služby a zaplatí příslušné předplatné a měsíční platby pro zvolenou službu podle aktuálně platného ceníku nebo v okamžiku nezaplacení některého z dříve zvolených aktivovaných programů, a to v rozsahu takto provedeného úkonu.

7.3. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny těchto obchodních podmínek a/nebo ceníku projevuje Uživatel souhlas s jejich změnou tím, že bude pokračovat ve využívání služeb za účinnosti takto změněných podmínek a/nebo ceníku a neučiní v

souladu s těmito podmínkami žádný úkon směřující k ukončení smluvního vztahu.

7.4. Pokud Uživatel nebude souhlasit se změnou obchodních podmínek nebo ceníku, je oprávněn postupovat podle bodu 8.6. těchto obchodních podmínek.

7.5. V případě výpovědi smluvního vztahu se již uhrazené poplatky, předplatné a měsíční platby nevrací. Právo ukončit Smlouvu však Uživatel nemá v případech, že dojde ke změně podmínek Smlouvy na základě změn právní úpravy nebo v případě změny uložené vysílatelem, osobami oprávněnými poskytovat služby elektronických komunikací či příslušnými správními orgány (například Českým telekomunikačním úřadem).

8. Doba trvání smlouvy a ukončení smlouvy

8.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 24 měsíců. Po uplynutí doby 24 měsíců se Smlouva automaticky mění na Smlouvu na dobu neurčitou, avšak Uživatel je oprávněn nejpozději 1 měsíc před ukončením řádného smluvního období zaslat Poskytovateli písemné sdělení, že trvá na ukončení Smlouvy uplynutím doby, na kterou byla sjednána, čímž vylučuje její automatickou změnu na dobu neurčitou. V případě, že Uživatel nedoručí Poskytovateli písemné oznámení s projevem vůle dále nepokračovat ve Smlouvě, projevuje tím vážnou, určitou a srozumitelnou vůli, že souhlasí se změnou této Smlouvy na Smlouvu na dobu neurčitou. Doba určitá Smlouvy se automaticky prodlužuje o dobu, po kterou bylo Uživateli přerušeno či omezeno poskytování služeb.

8.2. Smlouva může být ukončena uplynutím sjednané doby, na niž byla uzavřena, pokud ze Smlouvy nevyplývá jinak, písemnou dohodou smluvních stran, písemným odstoupením od Smlouvy nebo písemnou výpovědí Smlouvy a v dalších případech, kdy to stanoví zvláštní právní předpis nebo tyto obchodní podmínky.

8.3. Kterákoli smluvní strana je oprávněna Smlouvu vypovědět, pokud ze strany druhé smluvní strany dojde k podstatnému porušení dohodnutých povinností. V případě Uživatele se za podstatné porušení povinností považuje zejména porušení povinností uvedených v bodu 5.6. těchto obchodních podmínek. Výpovědní lhůta je v tomto případě jeden měsíc a začíná plynout první den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.

8.4. Poskytovatel i Uživatel jsou oprávněni vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou z jakéhokoli důvodu i bez udání důvodu, a to v jednoměsíční výpovědní lhůtě. Výpovědní lhůta začne běžet první den následujícího měsíce po tom, co bude výpověď doručena druhé smluvní straně. Uživatel toto právo nemá v případě, že využije speciální nabídku Poskytovatele, se kterou je spojen závazek odebírat

služby po určitou dobu sjednanou ve Smlouvě nebo v případě Smlouvy uzavřené na dobu určitou.

8.5. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu, nemůže-li nadále poskytovat služby v dohodnutém rozsahu nebo v dohodnuté kvalitě, nebo pokud další poskytování služeb není technicky uskutečnitelné (například z důvodu, že program přestane být šířen, resp. vysílán vysílateli televizních programů nebo jinými osobami oprávněnými disponovat s programy jejich vysílatelů či osobami oprávněnými poskytovat služby elektronických komunikací). Výpovědní lhůta je jeden měsíc a začíná plynout první den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena Uživateli.

8.6. Uživatel je oprávněn Smlouvu písemně vypovědět, pokud dojde ke změně těchto obchodních podmínek a/nebo ceníku. Výpovědní lhůta je jeden měsíc a začíná plynout první den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena Poskytovateli. Výpovědní doba však neskončí dříve než dnem účinnosti změny. Právo vypovědět Smlouvu z tohoto důvodu může Uživatel uplatnit ve lhůtě 2 měsíců od nabytí účinnosti změny těchto obchodních podmínek a/nebo ceníku. Bez ohledu na sjednanou výpovědní dobu je v případě výpovědi podané před účinností změny Uživatel oprávněn požadovat ukončení Smlouvy ke dni účinnosti změny.

8.7. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna od Smlouvy odstoupit s účinností ode dne doručení odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana porušuje tuto Smlouvu podstatným způsobem nebo opakovaně. Za opakované porušení Smlouvy se považuje, pokud k porušení došlo více než 2krát v průběhu 3 měsíců trvání Smlouvy.

8.8. Uživatel může od Smlouvy odstoupit zejména v případě, že:

a) Poskytovatel opakovaně ani po oprávněné reklamaci a uplynutí reklamační lhůty neposkytuje služby podle

Smlouvy nebo je poskytuje se závažnými vadami, nebo
b) Poskytovatel opakovaně neodstraní oprávněně reklamovanou závadu služby ve stanovené lhůtě.

8.9. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit zejména tehdy, jestliže Uživatel:

a) opakovaně neoprávněně zasahuje do přijímacího zařízení nebo takovýto zásah umožní třetí osobě, nebo
b) pokud je Uživatel v prodlení s úhradou služeb

c) uvedl ve Smlouvě či jiných dokumentech překládaných poskytovateli nepravdivé údaje týkající se své identifikace, nebo

d) neposkytl potřebnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejména neumožnil umístění potřebného přijímacího zařízení, neumožnil přístup k místu instalace. Za takové neposkytnutí potřebné součinnosti je považováno i opakující, hrubé nebo

neuctivé chování vůči zaměstnancům Poskytovatele či dodavatelům, nebo

e) nevyužívá služby výhradně pro svou potřebu, nebo
f) protiprávním jednáním či jakýmkoli jiným způsobem zneužívá služby, nebo

g) služby užívá/zneužívá jiná osoba bez souhlasu Poskytovatele, nebo

h) po výzvě k nápravě porušuje podmínky uvedené ve Smlouvě nebo v těchto obchodních podmínkách, nebo ch) je v úpadku, vstoupil do likvidace, bylo mu povoleno oddlužení, na jeho majetek byl prohlášen konkurs, případně byl konkurs zamítnut pro nedostatek majetku nebo byla na majetek Uživatele nařízena exekuce.

8.10. V případě sjednání Smlouvy prostředky komunikace na dálku nebo mimo obchodní prostory může Uživatel od Smlouvy písemně bez uvedení důvodu odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření. Lhůta je zachována, pokud Uživatel v jejím průběhu odesle Poskytovateli oznámení, že od Smlouvy odstoupuje. V případě takového odstoupení je Uživatel povinen vrátit Poskytovateli vybavení pro příjem satelitního signálu (tedy zejména přijímací zařízení (tedy zejména přijímací zařízení - set top box, kartu, parabolu, kabel, držák a konvertor), kartu, parabolu, kabel, držák a konvertor) nepoškozené, kompletní, v původním obalu a uhradit Poskytovateli veškeré náklady vzniklé v souvislosti s vrácením vybavení a rovněž uhradit min. měsíční předplatné, pakliže již Poskytovatel započal v

průběhu této 14ti denní lhůty s poskytováním služeb. Uživatel bere na vědomí, že porušením obalu karty zalepené v obálce dochází k započítání poskytování služeb v délce min. jednoho kalendářního měsíce. Bude-li vybavení vráceno poškozené nebo nebude-li vráceno v originálním obalu, je uživatel povinen uhradit Poskytovateli plnou výši ceny vybavení dle aktuálně platného ceníku zveřejněného v sídle poskytovatele a na jeho webových stránkách www.flixtv.cz. Ustanovení tohoto bodu 8.10. platí jen v případě, že uživatel neuzavírá Smlouvu v rámci své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání, tedy že Uživatel je spotřebitelem.

8.11. Odstoupením od Smlouvy Smlouva zaniká dnem následujícím po dni, kdy bylo písemné oznámení o odstoupení doručeno druhé smluvní straně. V oznámení o odstoupení je Uživatel povinen uvést číslo své karty. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností v případě odstoupení od Smlouvy ze strany Poskytovatele se za jeho doručení Uživateli bude považovat okamžik deaktivace karty.

8.12. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká práva na zaplacení případné smluvní pokuty a náhradu škody za porušení smluvních povinností a ani dalších ujednání, které mají vzhledem ke své povaze zavazovat smluvní strany i po odstoupení od Smlouvy.

9. Odpovědnost za škodu a sankce

9.1. Poskytovatel neodpovídá za škodu a za odstraňování poruch a výpadků v přijímacím zařízení způsobených zásahem uživatele či třetích osob.

9.2. Poskytovatel neodpovídá ani za škodu, která vznikne Uživateli pozdním odebráním vybavení.

9.3. Poskytovatel odpovídá Uživateli za škodu, kterou mu způsobil zaviněným porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy a těchto obchodních podmínek, neodpovídá však za ušlý zisk. Odpovědnost Poskytovatele za škodu způsobenou Uživateli v důsledku toho, že Poskytovatel řádně neplní povinnosti stanovené ve Smlouvě a těchto obchodních podmínek, je omezena na povinnost nahradit část předplatného a měsíčních plateb zvolených programů za dobu neplnění povinností Poskytovatelem.

9.4. Poskytovatel neodpovídá za škodu v případě ukončení smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a vysílatelem televizního programu, nebo třetí osobou oprávněnou disponovat s programem jeho vysílatele ani v případě ukončení šíření, resp. vysílání programů ze strany vysílatelů televizních programů nebo jiných osob oprávněných disponovat s programy jejich vysílatelů či osob oprávněných poskytovat služby elektronických komunikací.

9.5. Poskytovatel neodpovídá Uživateli za škodu, která mu vznikne tím, že Uživatel nesplní kteroukoliv z povinností stanovených mu těmito obchodními podmínkami.

9.6. Poskytovatel neodpovídá Uživateli za vznik škody způsobené technickou, kapacitní nebo jinou nezpůsobilostí satelitní nebo jiné pevné nebo mobilní komunikační sítě jiné společnosti, prostřednictvím které Poskytovatel šíří televizní programy.

9.7. V případě, že nesplněním kteréhokoliv ze závazků Uživatele stanovených ve Smlouvě a těchto obchodních podmínek vznikne Poskytovateli škoda, je Uživatel povinen tuto škodu Poskytovateli v plné výši nahradit.

9.8. V případě, že Uživatel neuhradí předplatné, měsíční platby nebo poplatky řádně a včas, je povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.

9.9. V případě, že Uživatel poruší své povinnosti stanovené v bodu 5.6. písm. e) a f) těchto obchodních podmínek, je povinen zaplatit Poskytovateli jako smluvní pokutu částku ve výši 50.000,- Kč. V případě, že Uživatel poruší svou povinnost stanovenou v bodu 5.6. písm. g) těchto obchodních podmínek, je povinen

zaplatit Poskytovateli jako smluvní pokutu částku ve výši 2.500,- Kč

10. Ochrana osobních údajů

10.1. Poskytovatel vede databázi, která obsahuje osobní údaje Uživatelů a další potřebné údaje za účelem poskytování služeb na základě zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění.

10.2. Uživatel souhlasí s tím, aby poskytnuté osobní údaje byly Poskytovatelem zpracovány a uchovány v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů (zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění) za účelem plnění předmětu Smlouvy. Uživatel má právo být informován, jaké údaje o něm Poskytovatel eviduje, a je oprávněn tyto údaje změnit, případně písemně vyslovit nesouhlas s jejich zpracováním. Dozor nad ochranou osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů.

10.3. Uživatel uzavřením Smlouvy uděluje Poskytovateli souhlas, aby Poskytovatel zpracovával v nezbytném rozsahu osobní údaje i pro účely nabízení služeb a produktů Poskytovatele, šíření dalších obchodních sdělení a na marketingové účely. Uživatel je oprávněn poskytovateli sdělit, že chce ukončit zaslání obchodních sdělení, a to v jakémkoliv podobě, bez vzniku jakýkoliv nákladů na straně Uživatele. **10.4.** Poskytovatel je oprávněn na základě souhlasu Uživatele pořizovat záznamy telefonických rozhovorů z telefonátů na čísla linek clientského centra a ukládat zvukové záznamy z těchto volání, tj. záznamy týkající se osoby uživatele nebo projevů jeho osobní Povahy, taktéž je oprávněn použít takto získané záznamy pro účely vyhodnocování požadavků Uživatele, rozsahu a kvality služeb poskytovány Uživateli, jakož i posuzování a vyřizování stížností a podnětů Uživatele. Nahrávání dle tohoto bodu se uskutečňuje jen v případě předcházejícího upozornění Uživatele ve formě zaznění hlásky o nahrávání. V případě, že volající osoba nesouhlasí s vyhotovením takového zvukového záznamu, může po zaznění hlásky ukončit telefonické spojení a obrátit se se svým požadavkem na Poskytovatele jiným vhodným způsobem.

10.5. Uživatel plně souhlasí s prověřením jeho platební historie ve všech registrech evidujících platební historii Uživatele. Uživatel dále uděluje podle § 13 odst. 9 a § 13c zákona č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů, v platném znění, souhlas s využitím svého rodného čísla poskytovateli v souladu s tímto zákonem a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění, a dále souhlasí s tím, aby Poskytovatel (nebo jím pověřená osoba) pořídila kopie, opisy a výpisy z Uživatelem poskytnutých identifikačních údajů a dokladů, jež jsou nezbytné pro evidenci Uživatele, Smlouvy a dalších smluvních dokumentů, a to v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb.,

o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění. Uživatel souhlasí s tím, aby Poskytovatel získal informace o jeho platební morálce (zejména informace o povaze a rozsahu případného porušení dřívějších závazků vůči jiným subjektům) z negativní databáze sdružení právnických osob SOLUS, IČ: 69346925 (dále jen „SOLUS“). Uživatel rovněž plně souhlasí se zpřístupněním jeho údajů v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, adresa, IČ a informace o rozsahu a povaze případného porušení smluvní povinnosti za účelem informování o porušení smluvní povinnosti Uživatelem včetně rozsahu a povahy tohoto porušení, následné platební morálce Uživatele a za účelem ochrany práv Poskytovatele, v registru SOLUS za účelem hodnocení jeho platební morálky i ostatním účastníkům sdružení SOLUS.

10.6. Poskytovatel se zavazuje, že zabezpečí náležité opatření na ochranu identifikačních a jiných osobních údajů, jakož i informací o Uživateli v souladu s platnými právními předpisy.

11. Reklamační poplatků, předplatného, měsíčních plateb a poskytovaných služeb

11.1. Uživatel je oprávněn reklamovat správnost poplatků, předplatného, měsíčních plateb bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě dvou měsíců ode dne, kdy nastala skutečnost zakládající důvod reklamace. Poskytované služby je Uživatel oprávněn reklamovat rovněž bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí služeb.

11.2. Uživatel může u Poskytovatele uplatnit reklamaci osobně, elektronickou poštou nebo doporučeným dopisem, přičemž Poskytovatel je povinen na požádání Uživatele vydat písemné potvrzení o místu, čase, způsobu a předmětu reklamace. Za toto písemné potvrzení se považuje i potvrzení zaslané Uživateli elektronickou formou.

11.3. V případě, že Uživatel neuplatní svoje právo dle bodu 11.1. obchodních podmínek, jeho právo marným uplynutím lhůty dle bodu 11.1. obchodních podmínek zanikne.

11.4. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci a Uživateli o závěrech reklamačního řízení informovat do třiceti dnů ode dne, kdy byla reklamace platně doručena Poskytovateli. Pakliže není možné reklamaci Uživatele vyřídit ve třicetidenní lhůtě z důvodu, že prošetření reklamace je obzvlášť složité a nebo z jiných důvodů uvedených v právních předpisech, je Poskytovatel povinen informovat Uživatele o vyřízení reklamace do šedesáti dnů ode dne jejího doručení. Poskytovatel je povinen informovat uživatele o vyřízení reklamace, a to písemnou zprávou, elektronickou formou či telefonickým hovorem.

11.5. Pokud Poskytovatel písemně neoznámí Uživateli výsledek šetření reklamace do šedesáti dnů od data

jejího doručení Poskytovateli, reklamace se považuje za opodstatněnou.

11.6. V případě opakovaných nebo neodůvodněných reklamací totožného Uživatele ve stejné věci není Poskytovatel povinen tyto reklamace opětovně prošetřovat a dávat na tyto reklamace Uživateli jakoukoliv odpověď. Neodůvodněnou reklamaci je též reklamace, která je podána z jiných důvodů, než jsou uvedeny v bodě 11.1. obchodních podmínek. Tento způsob vyřízení reklamace platí i v případě reklamace doručené Poskytovateli opožděně, tj. po uplynutí lhůty uvedené v bodě 11.1. obchodních podmínek.

11.7. V případě, že reklamace Uživatele bude Poskytovatelem uznána za opodstatněnou, má Uživatel právo na vrácení uhrazeného předplatného/měsíčních plateb, a to ve lhůtě 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamace.

11.8. Neuzná-li Poskytovatel reklamaci dle toho bodu 11. těchto obchodních podmínek, je Uživatel oprávněn uplatnit námitku u kompetentního orgánu státní správy.

12. Reklamační zboží dodávaného Poskytovatelem (reklamační řád)

12.1. Reklamační zboží (přijímacího zařízení, karet, apod.) dodávaného Poskytovatelem jako prodávajícím, případně prostřednictvím obchodní sítě Poskytovatele (tj. smluvních partnerů Poskytovatele pověřených prodejem nebo instalací služeb a přijímacích zařízení pro příjem služeb) Uživateli jako kupujícímu se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem. Pro Uživatele, který je spotřebitelem, je určující rovněž zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění. **12.2.** Vyskytne-li se u zakoupeného zboží vada, může Uživatel uplatnit u Poskytovatele své právo z odpovědnosti za vady zboží. Za vadu nelze považovat změnu (vlastností) zboží, která vznikla v průběhu příslušné doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku jakéhokoliv poškození Uživatelem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu.

12.3. Na žádost Uživatele je Poskytovatel nebo smluvní partner Poskytovatele pověřený prodejem nebo instalací služeb přijímacích zařízení pro příjem služeb, povinen vydat Uživateli při prodeji písemné potvrzení se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění práv z vadného plnění. V potvrzení Poskytovatel uvede i své jméno, sídlo a identifikační údaj, popřípadě i další údaje potřebné ke zjištění jeho totožnosti. Umožňuje-li to povaha věci, postačí jako potvrzení doklad o koupi zboží.

12.4. Uživatel je povinen zboží po jeho převzetí ihned prohlédnout a případné vady a neshody se skutečným stavem zboží bez zbytečného odkladu písemně oznámit Poskytovateli s uvedením specifikace vad a nároků, které uplatňuje. Zjevné poškození zásilky musí být oznámeno přepravci písemně v okamžiku jejího

převzetí Uživatelem. Uživatel je povinen v okamžiku převzetí zásilky popsat způsob poškození zásilky do přepravního (průvodního) dokumentu přepravce, či zápisu o škodě, aby Poskytovatel byl oprávněn na přepravci žádat náhradu škody. Uživatel není povinen zásilku od přepravce převzít, jestliže je zásilka zjevně poškozena. V případě, že Uživatel neuvede zjevně poškození zásilky do přepravního (průvodního) dokumentu přepravce, případně nebude sepsán zápis o škodě, má se za to, že zásilka byla převzata Uživatelem zjevně nepoškozena. Skryté poškození zásilky je Uživatel povinen oznámit Poskytovateli nejpozději do 3 pracovních dnů po doručení zásilky, a to písemnou formou.

12.5. Jestliže Uživatel uplatní své právo z odpovědnosti za vady zboží (dále také jako „reklamace“), je Poskytovatel povinen rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci, včetně odstranění vady, Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s Uživatelem písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má Uživatel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit (viz bod 12.12. těchto obchodních podmínek).

12.6. Uživatel může svá práva z vadného plnění uplatnit u Poskytovatele (tedy reklamovat zboží) ve lhůtě 24 měsíců ode dne prokazatelného převzetí zboží. Uživatel je povinen uplatnit reklamaci u Poskytovatele nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění vady. Od okamžiku zjištění vady zboží je Uživatel povinen ihned přestat vadné zboží užívat. Poskytovatel neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození a další způsobené škody, pokud Uživatel zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Dobu odpovědnosti Poskytovatele za vady nelze zaměňovat s životností zboží, tj. s dobou, po kterou při správném užívání a ošetřování může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě užívání vydržet. Opomine-li Uživatel reklamovat zboží ve výše uvedené lhůtě 24 měsíců, je Poskytovatel oprávněn odmítnout reklamaci. Je-li výsledkem reklamačního řízení výměna reklamovaného zboží, začne běžet lhůta pro uplatnění reklamace znovu od převzetí nového zboží. Při výměně vadného zboží či jeho části se vztahuje nová lhůta pro uplatnění reklamace pouze na vyměněné zboží případně jeho část. Uplatní-li Uživatel vůči Poskytovateli vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a Uživatel je nemůže užívat.

12.7. Uživatel je povinen uplatňovat nároky z vad zboží (reklamovat) písemně a reklamované zboží doručit spolu s písemnou reklamací na adresu Poskytovatele uvedenou na www.flixtv.cz, případně reklamovat u Poskytovatele osobně na adrese Poskytovatele uvedenou na www.flixtv.cz. Pokud Uživatel zakoupil

zboží prostřednictvím obchodní sítě Poskytovatele, je povinen reklamovat přímo u příslušného prodejce, kde bylo zboží zakoupeno.

12.8. Zboží, které je reklamováno, se vrací doporučeně či předáním na adrese Poskytovatele uvedenou v bodě 12.7. těchto obchodních podmínek spolu s dokladem o zakoupení. Uživatel je povinen prokázat dobu nákupu zboží (nejlépe dokladem o koupi, záručním listem, popř. jiným věrohodným způsobem). Lhůta pro vyřízení reklamace běží od předání/doručení zboží Poskytovateli nebo do místa určeného k opravě. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.

12.9. Uživatel musí v reklamaci vady popsat s uvedením, jak se projevují a případně připojit důkazní prostředky osvědčující oprávněnost reklamovaných vad. Uživatel dále oznámí Poskytovateli údaje o zboží (označení zboží, množství zboží), kdy bylo zboží dodáno a jaké nároky z vad uplatňuje. Poskytovatel musí mít možnost oprávněnost reklamace ověřit a vadu odstranit.

12.10. Poskytovatel neodpovídá za vady zboží, které vznikly v důsledku opotřebení zboží způsobeného jeho obvyklým užíváním, za vady vzniklé nesprávnou manipulací, nedodržením návodu k použití zboží, nevhodným skladováním nebo přepravou, neodborným anebo nepřiměřeným zásahem, úpravou, demontáží, výměnou části dílu zboží za část nebo díl, který není dodán nebo schválen Poskytovatelem, nevhodným použitím či použitím nevhodných doplňků, extrémními provozními podmínkami, živelnou katastrofou, násilným poškozením, připojením nevhodného proudu či napětí nebo pokud toto zboží bylo poškozeno jakkoli jinak a toto poškození nemohlo prokazatelně vzniknout řádným užíváním zboží. Poskytovatel dále neodpovídá za vady zboží vzniklé v důsledku zásahu do zboží neoprávněnou osobou, která k provedení zásahu nebyla výslovně Poskytovatelem zmocněna.

12.11. U prodáváného použitého zboží Poskytovatel neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodáváných za nižší cenu Poskytovatel neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má Uživatel v těchto případech právo na přiměřenou slevu.

12.12. U vad zboží, které se projevily ve lhůtě pro uplatnění reklamace uvedené v bodě 12.6. těchto obchodních podmínek, má Uživatel právo:

a) jde-li o vadu, kterou lze odstranit, může požadovat podle své volby:

- bezplatné odstranění vady zboží nebo
- není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, výměnu zboží, pokud se však vada týká pouze součástí zboží, může Uživatel žádat pouze výměnu vadné součásti, • nebo není-li ani odstranění vady zboží ani výměna zboží možná, může žádat přiměřenou slevu z ceny

zboží nebo může od kupní smlouvy odstoupit a požadovat vrácení kupní ceny;

b) jde-li o vadu, kterou nelze odstranit, nebo v případě, že pro opakovaný výskyt vady po opravě (tzn. alespoň dvě předcházející opravy stejné vady) nebo pro větší počet vad (tzn. v době uplatnění reklamace má zboží alespoň současně tři různé odstranitelné vady) nemůže Uživatel zboží řádně užívat, může podle své volby požadovat:

- výměnu zboží nebo výměnu její součásti, nebo
- může od kupní smlouvy odstoupit a požadovat vrácení kupní ceny.

Neuplatní-li Uživatel právo dle předchozích ustanovení, může požadovat přiměřenou slevu. Uživatel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Poskytovatel nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že oprava vadného zboží není ze strany Poskytovatele provedena v přiměřené době od uplatnění reklamace (příp. ve lhůtě sjednané s Uživatелеm) nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

12.13. Poskytovatel vydá, případně zašle (prostřednictvím poštovní přepravy či elektronickou formou), Uživateli písemné potvrzení, ve kterém budou uvedeny informace o tom, kdy Uživatel reklamaci uplatnil, jakož i o provedení opravy a době jejího trvání.

12.14. Je-li reklamace důvodná, Poskytovatel vyzve Uživatele, aby si vyměněné zboží vyzvedl, případně zboží zašle Uživateli na jeho náklady poštou na adresu určenou Uživatелеm. Uživatel je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je Poskytovatel oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet Uživatele. O tomto postupu musí Poskytovatel uživatele Předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

12.15. Pokud Poskytovatel reklamaci neuzná, oznámí to Uživateli ve lhůtě pro vyřízení reklamace uvedené v bodě 12.5. těchto obchodních podmínek. Spolu s oznámením o neuznání reklamace Poskytovatel Uživateli sdělí, kolik by stála výměna či oprava zboží. Uživatel je povinen bez zbytečného odkladu po obdržení oznámení o neuznání reklamace sdělit Poskytovateli, zda žádá o provedení výměny či opravy zboží za úplat, jinak je povinen si zboží v téže lhůtě

vyzvednout nebo sdělit Poskytovateli adresu, kam má být zboží zasláno. Náklady spojené s vrácením zboží Uživateli nese Uživatel.

13. Závěrečná ustanovení

13.1. Obchodní podmínky jsou neoddělitelnou součástí každé platně uzavřené Smlouvy. V případě rozporu některého ustanovení Smlouvy a obchodních podmínek má přednost ustanovení ve Smlouvě. **13.2.** Práva, závazky a právní postavení účastníků Smlouvy se řídí českým právním řádem a příslušnými ustanoveními platných právních předpisů České republiky.

13.3. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení Smlouvy a/nebo obchodních podmínek nemá vliv na právní účinnost ostatních smluvních ustanovení Smlouvy a obchodních podmínek. Neúčinná nebo neproveditelná ustanovení budou nahrazena takovou úpravou, která bude původní formulaci ekonomicky a technicky nejbližší. To platí rovněž pro případ věci Smlouvou či obchodními podmínkami neupravených.

13.4. Poskytovatel a Uživatel se mohou navzájem kontaktovat prostřednictvím provozovatele poštovních či přepravních služeb (dále jen „pošta“), faxem nebo elektronickou poštou. Všechny úkony, zprávy, dokumenty, upomínky a jiné informace zasílané jednou smluvní stranou druhé straně v souvislosti se Smlouvou faxem, elektronickou poštou nebo poštou se považují za řádně doručené druhé smluvní straně uplynutím tří dnů ode dne jejich zaslání druhé smluvní straně na její poštovní/e-mailovou adresu nebo faxové číslo uvedené ve Smlouvě nebo na jinou poštovní/e-mailovou adresu nebo faxové číslo, které tato smluvní strana oznámila doručující smluvní straně, nebude-li prokázáno dřívější doručení. V případě, že druhé smluvní straně nemohl být z jakéhokoliv důvodu oznámen obsah jakékoliv listiny, považuje se tato listina za doručenu uplynutím sedmi dní ode dne doručení listiny do dispoziční sféry druhé smluvní strany. Pokud druhá smluvní strana v této lhůtě oznámí doručující smluvní straně, že listina jí nebyla doručena, bude jí doručen opis této listiny. **13.5.** Tyto obchodní podmínky jsou k dispozici na internetové adrese www.flixtv.cz.

13.6. Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 1.1.2016

SOUHRN SMLUVNÍCH PODMÍNEK



POSKYTOVATEL

FLIX.TV s.r.o.
Prague River Garden
Rohanské nábřeží 678/23
186 00 Praha 8

FLIX.TV s.r.o. IČO: 04122933
vedený u Městského soudu v Praze, pod
číslem C242878
Bankovní spojení: 4162619349/0800

KORESPONDENČNÍ ADRESA

FLIX.TV s.r.o.
Prague River Garden
Rohanské nábřeží 678/23
186 00 Praha 8

INFORMACE O VÁS

Titul	Příjmení/název právnícké osoby	Jméno	Rodné číslo/IČO	Číslo OP/DIČ
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

FAKTURAČNÍ ADRESA/SÍDLO UŽIVATELE

Ulice a číslo	PSČ	Město
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Země	Zapsáno v podnikatelském registru v	Spisová značka
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

JAKOU FREKVENCÍ A JAKÝ ZPŮSOB PLATBY JSTE SI ZVOLILI?

Frekvence platby	Forma vyúčtování
<input type="checkbox"/> měsíčně <input type="checkbox"/> půlročně <input type="checkbox"/> ročně	<input type="checkbox"/> email/SMS <input type="checkbox"/> Poštovní poukázkou
Způsob platby	
<input type="checkbox"/> Bankovním převodem <input type="checkbox"/> Složenkou <input type="checkbox"/> Na prodejně	

JAKÉ SLUŽBY JSTE SI OBJEDNALI?

Datum aktivace (datum uzavření smlouvy, pokud zde není dohodnuto jinak)	Obdrželi jste smart karty s těmito sériovými čísly	Obdrželi jste satelitní přijímače s těmito sériovými čísly
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Objednali jste si také tyto služby (podle cen uvedených v Ceníku)	Vaše celková měsíční platba	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

CO JSTE NÁM POTVRDILI?

Souhlasili jste s přijímáním marketingových informací, které se vztahují k poskytovaným Službám nebo službám našich partnerů.

Ano Ne

Převzali jste: Všeobecné podmínky, Ceník.

Ano

Ne

Potvrdili jste, že jste byli seznámeni s možností odstoupit od Smlouvy do 14 dní od data jejího uzavření, pokud byla tato Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání anebo pomocí prostředků komunikace na dálku (například prostřednictvím telefonu nebo naší webové stránky).