

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

1. ÚVODNÉ USTANOVENIE

Obchodná spoločnosť SOFTEL spol. s r.o. vydáva podľa ustanovenia § 273 zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka, v znení neskorších predpisov, (ďalej len obchodný zákonník) tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len VOP):

2. ZMLUVNÉ STRANY

2.1. SOFTEL spol. s r.o. so sídlom Mariánske námestie 29/6, 010 01 Žilina, IČO: 00692468, DIČ: 2020450333, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Sro, vložka 6/L. Bankové spojenie: VUB a.s. Žilina, číslo účtu: 15402432/0200

ďalej len poskytovateľ

2.2. Objednávateľom je fyzická alebo právnická osoba, ktorej SOFTEL spol. s r.o. poskytuje služby elektronických komunikácií na základe uzatvorenej zmluvy alebo potvrdenej objednávky podľa týchto všeobecných obchodných podmienok.

ďalej len objednávateľ.

3. DEFINÍCIA POJMOV

3.1. VOP vymedzujú podmienky obchodno -záväzkového vzťahu medzi poskytovateľom a objednávateľom. V súlade s nimi poskytovateľ poskytuje resp. poskytne objednávateľovi (na základe uzatvorenej zmluvy alebo potvrdenej objednávky) služby elektronických komunikácií. Uzatvorením zmluvy alebo potvrdením objednávky objednávateľ potvrdzuje, že sa zoznámil a súhlasí so znením VOP, a že sa týmito VOP riadi obchodný záväzkový vzťah medzi poskytovateľom a zákazníkom, pokiaľ zmluva nestanoví inak.

3.2. Službami elektronických komunikácií (ďalej len služby), ktoré sú predmetom plnenia poskytovateľa sa rozumie: prenos hlasu a dát prostredníctvom pripojenia k internetu a globálnych satelitných terminálov Inmarsat, Thuraya, Iridium, televízne a rádiové vysielanie (PlayOut a UpLink), profesionálny príjem televízneho a rádiového vysielania, vysielanie a príjem streamovaného videa, housing videoseverov a ďalších televíznych zariadení, služby satelitných spojov prostredníctvom staníc VSAT, služby satelitných spojov prostredníctvom satelitných interaktívnych terminálov (ďalej len SIT) pre mobilné a stacionárne prostriedky, zriaďovanie prístupových bodov k internetu, kompletne telekomunikačné služby Land, Maritime a Aero.

Presná špecifikácia jednotlivých druhov služieb bude uvedená v uzatvorených zmluvách, či objednávkach.

3.3. Službou sa rozumie služba poskytovaná poskytovateľom objednávateľovi na základe zmluvy alebo objednávky uzatvorenej medzi poskytovateľom a objednávateľom v súlade s VOP.

3.4. Zmluva alebo objednávka je dokument alebo súbor dokumentov definujúci zmluvné vzťahy uzatvorené medzi poskytovateľom a objednávateľom v súlade s týmito VOP.

3.5. Zariadením sa rozumie hardware s príslušným software, podľa druhu poskytovanej služby, buď vo vlastníctve objednávateľa nadobudnutom na základe kúpnej zmluvy uzatvorenej s poskytovateľom služieb, alebo v prenájme od poskytovateľa služby v rámci poskytovania jednotlivých druhov služieb.

3.6. Dohľadové centrum poskytovateľa (Help Desk) - služba Help Desk na strane poskytovateľa je určená k nepretržitému poskytovaniu podpory oprávneným zástupcom objednávateľa, najmä v oblasti nahlasovania závad a riešenia konkrétnych prevádzkových udalostí. Prevádzková doba služby Help Desk je 24 hodín/365 dní. Vzájomná komunikácia prebieha výhradne v slovenskom jazyku.

4. MIESTO A DOBA PLNENIA

4.1. Miesto a doba plnenia bude na základe požiadavok objednávateľa uvedená v uzatvorenej zmluve, či potvrdenej objednávke medzi objednávateľom a poskytovateľom.

5. CENA POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

5.1. Cena za služby poskytované v rozsahu podľa článku 3.2. týchto VOP bude pre účel uzatváraných zmlúv a objednávok dojednaná dohodou zmluvných strán v súlade s ustanovením § 18/1996 Z.z. o cenách, v znení neskorších predpisov a bude vychádzať z platného cenníku poskytovateľa (www.softel.sk).

5.2. Poskytovateľ je oprávnený kedykoľvek zmeniť ceny svojich služieb. Zmeny cien s uvedením dátumu začiatku ich platnosti musia byť oznámené objednávateľovi písomne formou listovej zásielky najmenej jeden mesiac vopred, v ktorej bude objednávateľ informovaný o možnosti odstúpenia od zmluvy o pripojení, ak so zmenou cien nesúhlasí. Ak nebude poskytovateľovi do 7 dní od doručenia oznámenia o zmene cien doručené písomné prehlásenie objednávateľa o nesúhlase s touto zmenou, platí, že objednávateľ so zmenou súhlasí. Písomné prehlásenie objednávateľa o nesúhlase so zmenou cien sa považuje za odstúpenie od zmluvy.

6. PLATBNÉ A FAKTURAČNÉ PODMIENKY

6.1. Poskytovateľ bude za poskytované služby na základe uzatvorených zmlúv či objednávok fakturovať objednávateľovi dojednanú mesačnú cenu spätne s tým, že za dátum zdaniteľného plnenia sa považuje posledný deň v mesiaci, za ktorý sa fakturuje.

6.2. Daňové doklady musia obsahovať náležitosti podľa § 71 a nasl. zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty, v znení neskorších predpisov a číslo zmluvy či objednávky. Pri prvom daňovom doklade za nové zriadenie služby musí byť priložený odovzdávajúci protokol o začatí poskytovania služby. Potvrdený odovzdávajúci protokol o zriadení služby (jej zmene) poverenými osobami objednávateľa a poskytovateľa je podmienkou pre začatie plnenia služby a jej následnú fakturáciu. Daňové doklady musia byť vyhotovené v 2 výtlačkoch. Originál daňového dokladu bude doručený na adresu objednávateľa pre doručovanie a fakturáciu uvedenú v zmluve či objednávke. Zmluvné strany sa dohodli, že daňové doklady budú doručené objednávateľovi vždy najneskôr do 15-teho dňa v mesiaci nasledujúcom po mesiaci, za ktorý sa fakturuje. (V prípade globálnych služieb je termín doručenia daňového dokladu objednávateľovi závislý na doručení podkladov zahraničných operátorov.) V prípade predplatených služieb doručí poskytovateľ daňový doklad objednávateľovi do 5 dní mesiaca, ktorý predchádza mesiacu, v ktorom budú služby poskytnuté. Splatnosť ceny za predplatenú službu je stanovená najneskôr k 15. dňu predchádzajúceho mesiaca než je mesiac, v ktorom bude služba poskytnutá. V prípade, že cena za predplatenú službu nebude v danom termíne objednávateľom uhradená, bude objednávateľovi zaslaná upomienka na e-mail určený objednávateľom s príznakom požiadavky potvrdenia o prečítaní. Pri nezaplatení ceny za predplatenú službu ani v náhradnom termíne určenom poskytovateľom v zaslanej upomienke, bude poskytovanie služieb zastavené a poskytovateľ môže od zmluvy odstúpiť s okamžitou platnosťou a nie je možné uplatniť bod 10.2. týchto VOP.

6.3. Splatnosť daňových dokladov dohodli zmluvné strany na 30 kalendárnych dní odo dňa ich vystavenia poskytovateľom. Táto doba splatnosti sa netýka predplatených služieb. Daňový doklad sa považuje za uhradený okamihom pripísania fakturovanej čiastky z účtu objednávateľa v prospech účtu poskytovateľa.

6.4. V prípade, že daňový doklad nebude obsahovať náležitosti uvedené v bode 6.2. týchto VOP, alebo bude obsahovať nesprávne cenové údaje, je objednávateľ oprávnený ju poskytovateľovi vrátiť v dojednanej lehote splatnosti. Objednávateľ vyznačí vo vrátenom daňovom doklade dôvod jeho vrátenia. Nová lehota splatnosti daňového dokladu beží odo dňa doručenia opraveného daňového dokladu objednávateľovi.

6.5. Pokiaľ objednávateľ nesúhlasí s vyúčtovanou cenou za službu, môže svoju reklamáciu uplatniť u poskytovateľa osobne, telefonicky a následne podať elektronickou poštou alebo faxom prípadne písomnou formou v lehote do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré budú doručené poskytovateľovi po uplynutí 30-dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované. Uplatnenie reklamácie nezbuje objednávateľa povinnosti zaplatiť cenu za poskytnutú službu vo výške a v lehote uvedenej vo vyúčtovaní, ktorého nesprávnosť namieta.

6.6. Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu vyúčtovanej ceny v lehote 30 dní odo dňa jej doručenia a v tejto lehote písomne oznámiť jej výsledok objednávateľovi.

6.7. Ak poskytovateľ na základe reklamácie zistí, že došlo k vyúčtovaniu ceny v neprospech objednávateľa, je povinný vrátiť mu preplatok ceny v lehote 15 dní od oznámenia výsledku vybavenia reklamácie, a to spôsobom, ktorý objednávateľ určil pri uplatnení reklamácie, prípadne v dodatočnej písomnej špecifikácii.

7. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA

7.1. Poskytovateľ je povinný zaistiť prenájom satelitných pásiem na odpovedajúcich satelitných transponderoch. Poskytovateľ sa zaväzuje k poskytovaniu služieb v súlade so zmluvou či objednávkou po celú dobu trvania kontraktu.

7.2. Poskytovateľ je povinný poskytovať služby nepretržite s minimálnou dostupnosťou 99,5% doby ročne, ak nie je v zmluve či objednávke uvedené inak.

7.3. Poskytovateľ bude v prospech objednávateľa poskytovať (24 hodín/365 dní) pracovisko HelpDesk (vzájomná komunikácia bude prebiehať výhradne v slovenskom jazyku) pre oznamovanie výpadkov poskytovaných služieb, okamžité riešenie porúch a hlásení požiadaviek objednávateľa na servisné zásahy či súčinnosť s poskytovateľom služby na stanovených telefónnych a faxových číslach, ktorá bude uvedená v zmluve či objednávke.

7.4. Poskytovateľ bude dodržiavať nepretržitý dohľad (rozumie sa 24 hodín/365 dní) nad dostupnosťou a kvalitou poskytovaných služieb s oznamovacou povinnosťou smerom k objednávateľovi za účelom prevencie závad a porúch vrátane ich prípadného odstránenia ešte pred ich nahlásením oprávnenými osobami objednávateľa. Pri zaistovaní služieb je poskytovateľ povinný poskytnúť technickú podporu. Technickou podporou sa rozumie poskytnutie informácií o aktuálnom stave satelitnej linky podľa kontrolného príjmu na vlastných zariadeniach a na zariadeniach dodaných za týmto účelom objednávateľovi. Na vyžiadanie urobí operátor kontrolu IP konektivity medzi zariadením objednávateľa a sieťou poskytovateľa. Poskytovateľ je povinný pri nahlásení poruchy zahájiť práce na ich odstránení ihneď.

7.5. Poskytovateľ sa zaväzuje písomne informovať objednávateľa o všetkých okolnostiach znemožňujúcich poskytovanie služieb podľa zmluvy alebo objednávky, pokiaľ sú mu tieto skutočnosti známe dopredu tak, aby mohli byť zo strany objednávateľa prijaté nutné opatrenia, najmenej však 5 pracovných dní vopred. To sa týka najmä prerušenia prevádzky z dôvodu nutnej správy sieťovej infraštruktúry, prerušenia dodávky energie, havárie, rekonštrukcie objektov a inžinierskych sietí či priestorov, v ktorých sú služby poskytované.

7.6. Poskytovateľ je oprávnený ku splneniu svojich záväzkov používať tretie osoby ako subdodávateľov.

7.7. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prerušenie poskytovania služieb objednávateľovi podľa zmluvy či objednávky v prípade zásahu tretích osôb či vyššej moci (najmä povodeň, požiar, vietor, vojna, zemetrasenie

apod.), alebo v prípade poruchy na zariadení tretích dodávateľov (najmä rozsiahly a dlhodobý výpadok dodávky elektriny, telekomunikačného spojenia atd.), pokiaľ týmto skutočnostiam preukázateľne nebolo možné zabrániť alebo neboli spôsobené nedbanlivosťou poskytovateľa a alebo boli spôsobené neodvratnou udalosťou nemajúcou pôvod v prevádzke služby.

7.8. O zriadení a začatí poskytovania služby podľa príslušnej zmluvy či objednávky poskytovateľ vyhotoví v 2 (dvoch) výtlačkoch písomný protokol o zriadení služby s jeho podpisom, ktorý za objednávateľa podpíše kontaktná osoba uvedená v zmluve - objednávke. Ďalej v dvoch výtlačkoch vyhotoví poskytovateľ protokol zariadenia, ktorým ho objednávateľ prevezme do svojej správy.

7.9. V prípade, že poskytovateľovi bude nahlásená porucha, ktorá zo strany poskytovateľa nebude ako porucha potvrdená, bude objednávateľ povinný poskytovateľovi uhradiť náklady spojené s činnosťou poskytovateľa s tým súvisiace.

7.10. Pre špecifické služby televízneho a rádiového vysielania a príjmu budú ďalšie povinnosti poskytovateľa uvedené v jednotlivých ustanoveniach zmluvy.

8. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

8.1. Objednávateľ sa zaväzuje, že so zariadením budú manipulovať len osoby k tomuto účelu zaškolené. Ďalej sa objednávateľ zaväzuje, že zariadenia budú prevádzkované v priestoroch, ktoré vyhovujú podmienkam uvedených v návode na obsluhu zariadenia.

8.2. Objednávateľ zaistí poskytovateľovi potrebný prístup do vlastných priestorov v súvislosti s plnením podmienok pre poskytovanie služieb podľa zmluvy alebo objednávky.

8.3. Objednávateľ sa zaväzuje zaistiť prístup poverených zamestnancov poskytovateľa či zamestnancov tretej osoby, ktorí sa preukážu písomným poverením poskytovateľa, do budov a priestorov objednávateľa za účelom obsluhy a údržby tu umiestnených technických prostriedkov poskytovateľa, ktoré budú na základe zmluvy či objednávky predané objednávateľovi do užívania v súvislosti s poskytovaním konkrétnej služby.

8.4. Objednávateľ sa zaväzuje písomne oznámiť poskytovateľovi všetky zmeny svojich identifikačných, fakturačných a kontaktných údajov uvedených v zmluve či objednávke a to do 10 dní odo dňa, kedy táto zmena nastala. V prípade nesplnenia tejto povinnosti nesie objednávateľ zodpovednosť za vzniknutú škodu.

8.5. Všetky technické zariadenia poskytnuté alebo zapožičané objednávateľovi v rámci poskytovania služby, vráti objednávateľ v riadnom stave poskytovateľovi najneskôr do 7 kalendárnych dní po ukončení poskytovania služby, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak v zmluve či objednávke.

8.6. Objednávateľ sa zaväzuje previesť úhradu fakturovanej čiastky za poskytnuté služby najneskôr k dátumu splatnosti daňového dokladu. V prípade omeškania objednávateľa s úhradou fakturovanej čiastky v lehote splatnosti je poskytovateľ oprávnený účtovať objednávateľovi zmluvný úrok z omeškania.

8.7. Objednávateľ sa zaväzuje, že po dobu viazanosti odo dňa uzavretia Zmluvy o pripojení:

- a) zotrvá v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom podľa zmluvy ako účastník Služieb poskytovaných mu Poskytovateľom a že po celú túto dobu viazanosti bude bez prerušenia tieto služby využívať, a to v súlade s jeho záväzkami a zároveň neuskutoční žiaden taký úkon, ktorý by smeroval k ukončeniu alebo účelom, ktorého by malo byť ukončenie platnosti Zmluvy pred uplynutím doby viazanosti, za porušenie tejto povinnosti sa nepovažuje odstúpenie od zmluvy z dôvodov stanovených zákonom č. 610/2003 Z.z. v platnom znení,
- b) nepožiadá o vypojenie z prevádzky, alebo o dočasnú deaktiváciu,
- c) sa nedopustí takého konania, alebo nedá svojim konaním žiaden taký podnet a ani neumožní také konanie, na základe ktorého by poskytovateľovi vzniklo právo odstúpiť od zmluvy alebo právo vypovedať zmluvu z dôvodov nesplnenia alebo porušenia povinností zo strany objednávateľa, ku ktorým sa zaviazal v tejto zmluve, alebo na základe, ktorého by bol poskytovateľ oprávnený mu v dobe viazanosti dočasne obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb.

8.8. V prípade porušenia niektorej z povinností objednávateľa uvedenej v bode 8.7 tohto článku (najmä ale nielen nezaplatenie splatnej ceny za služby, jednostranné ukončenie platnosti zmluvy pred uplynutím doby viazanosti, vykonanie úkonu smerujúceho k ukončeniu platnosti tejto zmluvy pred uplynutím doby viazanosti bez ohľadu na skutočnosť, či naozaj dôjde k ukončeniu jej platnosti) je objednávateľ povinný uhradiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške ceny zariadenia : **535,50 EUR s dph.** Právo na zmluvnú pokutu podľa tohto bodu vznikne poskytovateľovi samotným porušením povinností objednávateľa, pričom toto právo nie je podmienené vykonaním žiadneho úkonu zo strany poskytovateľa (napr. odstúpením o zmluvy alebo prerušením, či obmedzením poskytovania služieb v prípade porušenia povinností podľa bodu 8.7 c) tohto článku). Objednávateľ je zároveň povinný uhradiť poskytovateľovi náhradu škody, ktorej výška presahuje výšku dohodnutej zmluvnej pokuty. Zmluvnú pokutu podľa tohto článku bude objednávateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi bez ohľadu na dĺžku doby, ktorá mu ešte zostávala do uplynutia doby viazanosti. Zmluvná pokuta je splatná v lehote uvedenej vo výzve na jej zaplatenie, inak v lehote 14 dní odo dňa doručenia výzvy poskytovateľovi objednávateľovi.

8.9. Objednávateľ súhlasí s tým, že ak počas doby platnosti tejto zmluvy dôjde na základe jeho žiadosti alebo z dôvodov jeho závinenia k dočasnej deaktivácii jemu aktivovanej služby a v dôsledku toho k obmedzeniu alebo k prerušeniu poskytovania služieb podľa zmluvy o pripojení, že doba po ktorú nebude z týchto dôvodov používať tieto služby sa mu nezapočíta do doby viazanosti. Táto skutočnosť nezabavuje objednávateľa jeho povinnosti zaplatiť poskytovateľovi za túto dobu cenu služieb, pokiaľ mu táto povinnosť v zmysle zmluvy vznikne.

9. REKLAMÁCIE SLUŽIEB A SPÔSOB ICH UPLATNENIA

9.1. Poskytovateľ zodpovedá za kvalitné poskytovanie služieb špecifikovaných v článku 3.2. po celú dobu trvania zmluvného vzťahu a na nepretržité poskytovanie týchto služieb poskytuje záruku.

9.2. Poruchou sa rozumie neposkytovanie služieb podľa zmluvy či objednávky s tým, že prerušenie dodávky napájania zariadenia, alebo neposkytovanie služieb z dôvodov uvedených v čl. 7.7. VOP sa nepovažuje za poruchu.

9.3. Ohlásenie prípadnej poruchy má objednávateľ právo uplatňovať ihneď po jej zistení telefonicky na Dohľadovom centre dátových komunikácií poskytovateľa na tel. č. 041-7631861, 0905 805 107 h, kde bude učinенý záznam s uvedením všetkých skutočností, ktoré sa týkajú špecifikácie poruchy či reklamácie poskytovanej služby. Ohlásenie porúch a reklamácií vadne poskytovanej služby uplatnené telefonicky je objednávateľ povinný následne písomne potvrdiť na e-mail: softel@softel.sk

9.4. Nahlásením poruchy v zmysle bodov 9.2 a 9.3 začína plynúť doba odstránenia poruchy. V rámci tejto doby je spoločnosť SOFTEL povinná vykonať nevyhnutné opatrenia na odstránenie poruchy. Doba na odstránenie poruchy je stanovená na 6 hodín, pokiaľ nie je v zmluve dohodnuté inak.

9.5. Porucha je považovaná za odstránenú okamihom obnovenia poskytovania služieb a overením tejto skutočnosti dohľadovým centrom poskytovateľa.

10. ÚROK Z OMEŠKANIA A POMERNÁ ZĽAVA

10.1. Pri nedodržaní termínu splatnosti daňového dokladu alebo akejkoľvek platby podľa zmluvy uhradí objednávateľ poskytovateľovi úrok z omeškania vo výške 0,1% z fakturovanej čiastky za každý deň omeškania až do jeho uhradenia.

10.2. Ak nie sú služby dohodnuté v zmluve objednávateľovi poskytované a dôvod nie je na strane objednávateľa, má objednávateľ právo na pomernú zľavu z mesačnej ceny za poskytované služby. Pomerná zľava sa vypočíta za čas v hodinách, kedy nebola služba poskytnutá. Za každú začatú hodinu prísluší objednávateľovi pomerná zľava vo výške 1/24 ceny za deň plnenia. Pre výpočet pomernej zľavy sa má za to, že mesiac má 30 dní. O vypočítanú pomernú zľavu zníži poskytovateľ objednávateľovi fakturovanú mesačnú čiastku v nasledujúcom mesiaci. Podkladom pre výpočet zľavy sú záznamy o hlásení o poruchách a výpadkoch vystavené poskytovateľom podľa čl. 9.3. týchto VOP. Ak prekročí doba, počas ktorej nie sú služby poskytované, 24 hodín súvisle alebo nasčítane 48 hodín v rámci súvislých 30 dní, môže objednávateľ uplatniť nárok na dodatočnú zľavu vo výške 20 % z ceny zjednanej v zmluve či objednávke za aktuálne poskytovanú službu. Tento nárok uplatní objednávateľ do 7 dní od okamžiku, kedy bola príslušná doba prekročená, a poskytovateľ príslušne zníži mesačnú čiastku fakturovanú v nasledujúcom mesiaci.

11. USTANOVENIA PRI PREDAJI ZARIADENIA DO VLASTNÍCTVA OBJEDNÁVATEĽA

11.1. V prípade predaja zariadenia do vlastníctva objednávateľa sa predaj zariadenia vrátane prípadných nárokov z väd zariadení riadi príslušnými ustanoveniami obchodného zákonníka, pokiaľ nie je v týchto VOP, zmluve či objednávke uvedené inak.

11.2. K prechodu vlastníctva zariadenia z poskytovateľa ako predávajúceho na objednávateľa ako kupujúceho dochádza uhradením všetkých platieb vyplývajúcich pre objednávateľa zo zmluvy uplynutím doby viazanosti.

11.3. Nebezpečenstvo škody na zariadení prechádza na objednávateľa ako kupujúceho v dobe, kedy prevezme zariadenie od poskytovateľa ako predávajúceho. Prevzatie bude potvrdené na dodacom liste.

11.4. Objednávateľ (kupujúci) zabezpečí vhodné miesto pre inštaláciu zariadenia (prípojku elektrickej energie podľa platných predpisov apod.).

11.5. Poskytovateľ (predávajúci) predáva zariadenie v prednastaviteľnom prevádzkyschopnom stave a urobí prvotné zaškolenie obsluhy. Objednávateľ (kupujúci) sa ďalej riadi pri obsluhu zariadenia užívateľským manuálom.

11.6. Poskytovateľ (predávajúci) poskytuje záruku za akosť zariadenia po dobu 24 mesiacov. Táto záručná doba začína plynúť dňom inštalácie zariadenia u objednávateľa (kupujúceho).

11.7. V prípade, že dodané zariadenie má vady, na ktoré sa vzťahuje záruka za akosť a ktoré objednávateľ (kupujúci) zistil a uplatnil u poskytovateľa (predávajúceho) v záručnej dobe, bude vada zariadenia riešená postupom a zmluvné strany budú postupovať podľa ustanovení obchodného zákonníka.

12. UKONČENIE ZMLUVNÉHO VZŤAHU

12.1. Zmluvný vzťah založený zmluvou alebo objednávkou skončí riadne uplynutím doby, na ktoré bol zmluvnými stranami dojednaný. Pred ukončením jeho platnosti môže zmluva či objednávka zaniknúť písomnou dohodou zmluvných strán so vzájomným vyrovnaním všetkých účelne a preukázateľne vynaložených nákladov.

12.2. Zmluva (objedávka) taktiež zaniká jednostranným odstúpením od zmluvy zo strany objednávateľa v prípade ich podstatného porušenia zo strany poskytovateľa. Za podstatné porušenie zmluvy zo strany poskytovateľa zmluvné strany považujú :

- poskytovateľ i napriek upozorneniam neplní povinnosti poskytnúť plnenie podľa článku 3.2. týchto VOP.

12.3. Zmluvný vzťah môže byť po uplynutí doby viazanosti ukončený jednostrannou výpoveďou zo strany objednávateľa bez udania dôvodu s účinnosťou 30-dňovou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede poskytovateľovi.

12.4. Ak je zmluvný vzťah ukončený spôsobom uvedeným v bodoch 12.1. až 12.3. je poskytovateľ oprávnený ukončiť poskytovanie služieb o 24:00 h dňom zániku zmluvy.

13. Záverečné ustanovenia

13.1. Poskytovateľ je oprávnený v priebehu poskytovania služby zmeniť VOP. Oznámenie o zmene VOP bude zaslané objednávateľovi písomne. Ak nebude objednávateľ súhlasiť s novými VOP z dôvodu navýšenia cien služieb, je objednávateľ oprávnený púplynutím doby viazanosti vypovedať zmluvu o poskytovaní služieb do tridsiatich (30) dní od okamžiku oznámenia citovaných zmien objednávateľovi. V prípade, že objednávateľ nedoručí poskytovateľovi do 30 dní od oznámenia vyššie uvedených zmien svoje rozhodnutie ukončiť čerpanie služby z dôvodu neakceptácie nových VOP, považuje sa toto za súhlas objednávateľa s novým znením VOP.

13.2. Vzájomný styk medzi zmluvnými stranami vo vzťahu k predmetu plnenia poskytovateľa bude prebiehať prostredníctvom kontaktných osôb určených poskytovateľom a objednávateľom s určením ich totožnosti a ďalších nevyhnutných kontaktných údajov uvedených v zmluve či objednávke. Prípadné zmeny v týchto kontaktných údajoch si zmluvné strany bez zbytočného odkladu písomne oznámia.

13.3. V prípade, že vznikne rozpor medzi ustanoveniami zmluvy či objednávky a VOP, majú prednosť ustanovenia zmluvy či objednávky pred týmito VOP.

13.4. Po celú dobu trvania zmluvy si budú zmluvné strany vzájomne poskytovať súčinnosť a informácie, ktoré sú potrebné k splneniu vzájomných záväzkov z nej vyplývajúcich.

13.5. S osobnými údajmi objednávateľa bude naložené plne v súlade s ustanoveniami zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov, v znení neskorších predpisov.

13.6. VOP končia účinnosť dňom nadobudnutia účinnosti neskorších VOP.

13.7. VOP sú zverejnené po dobu 24 hod. denne na sieti internet na adrese: www.softel.sk a sú v tlačenej podobe k dispozícii na poštovej adrese poskytovateľa.

13.8. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 01. 06. 2009.

13.9. Práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z uzatvorenej zmluvy alebo objednávky prechádzajú na právneho zástupcu poskytovateľa a objednávateľa. Prevod práv a povinností objednávateľa zo zmluvy na tretiu osobu je možné pod sankciami neplatnosti zmluvy len s predchádzajúcim písomným súhlasom poskytovateľa.

13.10. Zmluvné strany sa dohodli, že na ich vzájomný písomný styk platí ohľadom doručovania akejkoľvek písomností dohoda, že písomnosti jednej zmluvnej strany adresované doporučene druhej zmluvnej strane na adresu sídla alebo bydliska uvedeného v zmluve sa považujú za doručené uplynutím tretieho dňa odo dňa nasledujúceho po dni preukázateľného odoslania písomnosti. Toto ustanovenie platí aj v prípade neprevzatia alebo odmietnutia prevzatia doručovanej písomnosti zmluvnou stranou, ktorej je písomnosť určená.

13.11. Zmluvné vzťahy medzi poskytovateľom a objednávateľom sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Uzatvorením zmluvy zmluvné strany potvrdzujú, že právne vzťahy zo zmluvy sa riadia obchodným zákonníkom.

*Z dôvodu chybného znenia bodu 12.3. bola vykonaná dňa 3.6.2014 jeho oprava.

Dodatok č.1 k VŠEOBECNÝM OBCHODNÝM PODMIENKAM

platný od 11.10.2016 pre novú generáciu programov Tooway Open 2016

Politika FUP

Ceny a podmienky pre používanie Služby, podmienky Fair Usage Policy

(A) Pre každú kategóriu Služby, spoločnosť Eutelsat uvádza na Stránke indikatívnu informáciu o cene daného programu Služby, ako sú spravidla ponúkané Distribútorom pôsobiacich na území Slovenska. Ceny produktov Služby sú uvádzané štandardne (ak nie je uvedené, alebo z kontextu nevplyva iné) vrátane všetkých daní. Pritom sa rozumie, že tieto ceny nie sú odporúčané ani predpísané Eutelsatom a Distribútori majú pri určovaní ceny Služby úplnú voľnosť. V prípade nesúladu informácii o cene Služby, resp. jednotlivých programov Služby na Stránke Distribútorov a údajov o cenách, za ktoré sú jednotlivé programy Služby ponúkané jednotlivými Distribútorami, platia ceny a údaje, ktoré sú uvedené na stránkach Distribútorov. Distribútori nie sú za žiadnych okolností povinní poskytovať Službu za ceny uvedené na Stránke a taktiež Používateľovi nevzniká právo získať Službu za ceny uvedené Stránke, ale za podmienok ako si tieto dohodne s Distribútorom.

(B) Skutočné ceny každého Distribútora sú prístupné na web stránkach jednotlivých Distribútorov.

(C) Eutelsat je oprávnený poskytovať a používať Službu zmeniť z dôvodu technických požiadaviek. Rozpis týchto zmien je uvedený v časti "Pravidlá riadenia siete" každej kategórie Služby.

(D) Používateľ môže v rámci ním zvoleného programu Služby preniesť (prijat' a odoslať) prostredníctvom Služby neobmedzený objem dát a to v súlade so zásadami korektného používania Služby – tzv. „Fair Usage Policy“ (ďalej len „FUP“) definovanými týmito Všeobecnými podmienkami. V záujme dosiahnutia rovnakej kvality a dostupnosti Služby pre všetkých Používateľov Eutelsat aplikuje na poskytovanie Služby a jej využívanie Používateľmi zásady FUP. FUP spočíva primárne v riadenom znížení rýchlosti prenosu dát prostredníctvom využitia Služby po prekročení objemu prenesených dát tzv. prahovej objemovej korektnosti, ktorý je stanovený osobitne pre každý jednotlivý program Služieb.

(E) Cieľom nastavenia týchto úrovní prahovej objemovej korektnosti prenesených dát v rámci FUP je dosiahnuť stav nezneužívania využívania Služby nekorektným, resp. neúmerným využívaním aplikácií alebo prenosových protokolov a pod., ktoré spôsobujú neúmerné zaťaženie siete (napr. aplikácie typu peer-to-peer), alebo kombináciou týchto prístupov, a to zo strany niektorých Používateľov dopúšťajúcich sa takéhoto správania, ktorý je na úkor väčšiny ostatných Používateľov, ktorí Službu takýmto spôsobom nevyužívajú, či nezneužívajú.

(F) Využívanie Služby Používateľom spôsobom, ktorý je výrazne a neprimerane nad rámec obvyklej priemernej miery využívania Služby inými Používateľmi (napr. jedným Používateľom za porovnateľný časový úsek voči štandardu, či priemeru ostatných Používateľov) a ktorý má alebo môže mať za následok zníženie kvalitatívnych, kvantitatívnych alebo iných parametrov Služby pre ostatných Používateľov alebo iné ohrozenie komunikačnej siete a systémov Eutelsatu, sa považuje za zneužívanie Služby odôvodňujúce aplikáciu podmienok FUP zo strany Eutelsatu voči takémuto Používateľovi. Za účelom prevencie pred takýmto zneužívaním Služby si Eutelsat vyhradzuje právo uplatniť na poskytovanie Služby voči takémuto Používateľovi mechanizmus FUP, čo Používateľ berie na vedomie a súhlasí s tým pri uzatvorení zmluvy o poskytovaní Služby s Distribútorom. Túto skutočnosť taktiež akceptuje Distribútor, ktorý je povinný pravidlá FUP definované týmito Všeobecnými podmienkami právne záväzným spôsobom preniesť aj do právneho vzťahu s Používateľom, ktorý sa týka poskytovania a využívania Služby.

(G) FUP vo vzťahu ku konkrétnemu Používateľovi sa začne uplatňovať za podmienky, že Používateľ prekročí výšku prahovej objemovej korektnosti dát, t.j. hranice objemu dát, ktorá predstavuje mesačný objem prenesených dát (súčet dát prenesených downstreamom a upstreamom počas jedného mesiaca) definovaný pre jednotlivý program Služby. Po prekročení tejto hranice objemu dát Používateľom Eutelsat negarantuje maximálnu rýchlosť prenosu dát v rámci Služby ako je táto rýchlosť špecifikovaná pre jednotlivé programy Služby uvedené na Stránke v časti popisujúcej parametre jednotlivých programov Služieb. Po uplatnení FUP sa táto štandardná rýchlosť prenosu dát v rámci Služby automaticky znižuje na úroveň „rýchlosti prenosu dát v rámci FUP“ ako je táto rýchlosť taktiež špecifikovaná pre jednotlivé programy Služby uvedené na Stránke v časti popisujúcej parametre jednotlivých programov Služieb (napr. namiesto štandardnej rýchlosti prenosu dát 5/2 Mb/s bude po prekročení objemu prenosu dát 10GB prenosová rýchlosť dát znížená na rýchlosť prenosu dát v rámci FUP na úrovni 1/1 Mb/s).

(H) Hranica, resp. výška prahovej objemovej korektnosti dát v rámci FUP, úroveň štandardnej rýchlosti prenosu dát v rámci Služby (downstream / upstream) ako aj úroveň rýchlosti prenosu dát v rámci FUP (downstream / upstream), sú uvedené pri jednotlivých programoch Služby na Stránke v časti popisujúcej parametre jednotlivých programov Služieb. Po skončení kalendárneho mesiaca, resp. fakturačného obdobia, pre ktoré je definovaná hranica prahovej objemovej korektnosti dát, v ktorom bola FUP uplatnená vo vzťahu ku konkrétnemu Používateľovi, sa FUP prestane aplikovať. Voči tomu istému Používateľovi sa FUP môže opätovne aplikovať v ďalšom období len za podmienky, že vo vzťahu k tomuto Používateľovi z dôvodu jeho spôsobu využívania Služby, resp. zneužívania Služby z jeho strany, budú opätovne splnené podmienky na uplatnenie mechanizmu FUP.