

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Obchodní společnost INTV, spol. s r.o. vydává dle ustanovení § 273 zákona č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen obchodní zákoník) tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jako VOP):

2. SMLUVNÍ STRANY

2.1. INTV, spol. s r.o., se sídlem Jana Masaryka 252/6, 120 00 Praha 2, IČ 40766063, DIČ40766063, zapsána v obchodním rejstříku MS v Praze, oddíl C vložka 7632.

Bankovní spojení: ČSOB, Na Poříčí 24, 110 00 Praha 1, číslo účtu: 5768566330300 dále jen poskytovatel

2.2. Objednatel je fyzická nebo právnická osoba, které INTV, spol. s r.o. poskytuje služby elektronických komunikací na základě uzavřené smlouvy podle těchto všeobecných obchodních podmínek. dále jen objednatel.

3. DEFINICE POJMŮ

3.1. VOP vymezují podmínky obchodně závazkového vztahu mezi poskytovatelem a objednatel. V souladu s nimi poskytovatel poskytuje, resp. poskytne objednateli (na základě uzavřené smlouvy) služby elektronických komunikací. Uzavřením smlouvy objednatel potvrzuje, že se seznámil a souhlasí se zněním VOP, a že se tímto VOP řídí obchodní závazkový vztah mezi poskytovatelem a zákazníkem, pokud smlouva nestanoví jinak.

3.2. Službami elektronických komunikací (dále jen služby), které jsou předmětem plnění poskytovatele, se rozumí: přenos hlasu a dat prostřednictvím připojení k internetu a globálních satelitních terminálů Immarsat, Thuraya, Iridium, televizní a rádiové vysílání (PlayOut a Uplink), profesionální příjem televizního a rádiového vysílání, vysílání a příjem streamovaného videa, housing videoseverů a dalších televizních zařízení, služby satelitních spojů (SCPC, případně dSCPC) prostřednictvím stanic VSAT (bod-bod/bod-multibod/MESH), služby satelitních spojů prostřednictvím satelitních terminálů na sdíleném aeru pro mobilní a stacionární prostředky, zřizování přístupových bodů k internetu, kompletní telekomunikační služby typu Land, Maritime, Aero, Telekonference a služby Tracking. Přesná specifikace jednotlivých druhů služeb bude uvedena v uzavřené smlouvě.

3.3. Službou se rozumí služba poskytovaná poskytovatelem objednateli na základě smlouvy uzavřené mezi poskytovatelem a objednatel v souladu s VOP.

3.4. Smlouvou je dokument nebo soubor dokumentů definující smluvní vztah uzavřené mezi poskytovatelem a objednatel v souladu s tímto VOP.

3.5. Zařízením se rozumí hardware s příslušným software, podle druhu poskytovatel služby, bud ve vlastnictví objednatel nabytém na základě kupní smlouvy uzavřené s poskytovatelem služeb, nebo pronajaté od poskytovatele služby v rámci poskytování jednotlivých druhů služeb. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změny v konstrukci a tvaru, které neovlivní zásadním způsobem vzhled a určení zařízení, aniž by tímto byla dotčena účinnost smluvního vztahu.

3.6. Dohledové centrum poskytovatele (Help Desk) - služba Help Desk na straně poskytovatele je určena k nepřetržitému poskytování podpory oprávněným zástupcům objednatel zejména v oblasti nahlašování závad a řešení konkrétních provozních událostí. Provozní doba služby HelpDesk je 24 hodin/365 dní. Vzájemná komunikace probíhá výhradně v českém jazyce.

4. MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ

4.1. Místo a doba plnění bude na základě požadavků objednatel uvedena v uzavřené smlouvě mezi objednatel a poskytovatelem.

5. CENA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

5.1. Cena za služby poskytované v rozsahu podle článku 3.2. těchto VOP bude pro účel uzavírání smluv sjednána dohodou smluvních stran v souladu s ustanovením § 2 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů a bude vycházet z platného ceníku poskytovatel (www.intv.cz). Aktuální informace o všech platných cenách služeb může objednatel získat dotazem u poskytovatel, či na internetových stránkách poskytovatel www.intv.cz.

6. PLATEBNÍ A FAKURAČNÍ PODMÍNKY

6.1. Poskytovatel bude za poskytnuté služby na základě uzavřených smluv fakturovat objednateli sjednanou měsíční cenu zpětně s tím, že za datum zadání faktury se považuje poslední den v měsíci, za který se fakturuje.

6.2. Daňové doklady musí obsahovat náležitosti dle § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, § 13a obchodního zákoníku a číslo smlouvy. U prvního daňového dokladu za nově zřízené služby musí být přiložen předávací protokol o zahájení poskytování služby. Potvrzený předávací protokol o zřízení služby (její změně) pověřenými osobami objednatel a poskytovatel je podmínkou pro zahájení plnění služby a její následnou fakturaci. Daňové doklady musí být vyhotoveny ve 2 výtiscích. Originál daňového dokladu bude doručen na adresu objednatel pro doručování a fakturaci uvedenou ve smlouvě. Smluvní strany se dohodly, že daňové doklady budou doručeny objednateli vždy nejpozději do 15-tého dne v měsíci následujícím po měsíci, za který se fakturuje. (V případě globálních služeb je termín doručení daňového dokladu objednateli závislý na doručení podkladů zahraničních operátorů)

V případě předplacených služeb doručí poskytovatel daňový doklad objednateli do 5-tého dne měsíce předcházejícímu měsíci, v němž budou služby poskytnuty. Splatnost ceny za předplacenou službu je stanovena nejpozději k 15-tému dni předcházejícímu měsíci než je měsíc, ve kterém bude služba poskytnuta. V případě, že cena za předplacenou službu nebude v daném termínu objednatel uhrzena, bude objednateli zaslána upomínka na e-mail určený objednatel s příznakem požadavku potvrzení o plnění. Při nezaplacení ceny za předplacenou službu ani v náhradním termínu určeném poskytovatelem v zasláné upomínce, bude poskytovatel služby zastaveno a poskytovatel může od smlouvy odstoupit s okamžitou platností a nelze uplatnit bod 10.2. těchto VOP.

6.3. Splatnost daňových dokladů sjednává smluvní strany na 14 kalendářních dnů ode dne jejich doručení objednateli. Tato doba splatnosti se netýká předplacených služeb. Daňový doklad se považuje za uhrazený okamžikem připsání fakturované částky z účtu objednatel ve prospěch účtu poskytovatel.

6.4. V případě, že daňový doklad nebude obsahovat náležitosti uvedené v bodě 6.2. těchto VOP, nebo bude obsahovat nesprávné cenové údaje, je objednatel oprávněn jít poskytovatel vrátit ve sjednané lhůtě splatnosti. Objednatel vyznačí ve vráceném daňovém dokladu důvod jeho vrácení. Nová lhůta splatnosti daňového dokladu běží ode dne doručení opraveného daňového dokladu objednateli.

7. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

7.1. Poskytovatel je povinen zajistit pronájem satelitních pásem na odpovídajících satelitních transpondérech. Poskytovatel se zavazuje k poskytování služeb v souladu se smlouvou po celou dobu trvání kontraktu.

7.2. Poskytovatel je povinen poskytovat služby nepřetržitě s minimální dostupností 99,5% doby ročně, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.

7.3. Poskytovatel bude ve prospěch objednatel poskytovat (24 hodin/365 dní) pracoviště HelpDesk (vzájemná komunikace bude probíhat výhradně v českém jazyce) pro oznamování výpadků poskytovatel služeb, okamžitě řešení poruch a hlášení požadavků objednatel na servisní zásahy či součinnost s poskytovatelem služby na stanovených telefonních a faxových číslech, která budou uvedena ve smlouvě.

7.4. Poskytovatel bude provádět nepřetržitý dohled (rozumí se 24 hodin/365 dní) nad dostupností a kvalitou poskytovatel služeb s oznamovací povinností směřen k objednateli za účelem prevence závad a poruch včetně jejich případného odstranění ještě před jejich nahášením oprávněnými osobami objednatel. Pn zajišťování služeb je poskytovatel povinen poskytnout technickou pomoc. Technickou pomocí se rozumí poskytnutí informací o aktuálním stavu satelitní linky dle kontrolního přijmu na vlastních zařízeních a na zařízeních dodaných za tímto účelem objednatel. Na vyžádání provede operátor kontrolu IP konektivitu mezi zařízením uživatele a sítí poskytovatel. Poskytovatel je povinen při nahášení poruchy zahájit práce na jejím odstranění neprodávě.

7.5. Poskytovatel se zavazuje písemně informovat objednatel o všech okolnostech znemožňujících poskytování služeb dle smlouvy, pokud jsou mu tyto skutečnosti známy předem tak, aby mohla být ze strany objednatel přijata nutná opatření. To se týká zejména porušení provozu z důvodu nutné správy síťové infrastruktury, přerušení dodávky energie, havárie, rekonstrukce objektů a inženýrských sítí či prostor, ve kterých jsou služby poskytované.

7.6. Poskytovatel je oprávněn ke splnění svých závazků používat třetí osoby jako subdodavatele.

7.7. Poskytovatel nenese zodpovědnost za přerušení poskytování služeb objednateli dle smlouvy v případě zásahu třetích osob či vyšší moci (zejména povodeň, požár, vltř, válka, zemětřesení apod.) nebo v případě poruchy na zařízení třetích dodavatelů (zejména rozsáhlá a dlouhodobá výpadek dodávky elektřiny, telekomunikačního spojení atd.), pokud tímto skutečností prokazatelně nebylo možno zabránit nebo nebyly způsobeny nedbalostí poskytovatel a nebo byly způsobeny neodvratitelnou událostí, nemající původ v provozu služby.

7.8. O zřízení a zahájení poskytování služby dle příslušné smlouvy poskytovatel vyhotoví ve 2 (dvou) výšších písemný protokol o zřízení služby s jejím popisem, který za objednatel podepíše kontaktní osoba uvedená ve smlouvě. Dále ve dvou výšších vyhotoví předávací protokol zařízení, kterým jej objednatel převzeme do své správy.

7.9. V případě, že poskytovatel bude nahlašena porucha, která ze strany poskytovatel nebude jako porucha porážena, nebude objednatel povinen poskytovatel uhradit náklady spojené s činností poskytovatel s tím souvisejících.

7.10. Pro specifické služby televizního a rádiového vysílání a příjmu budou další povinnosti poskytovatel uvedeny v jednotlivých ustanoveních smlouvy.

8. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

8.1. Objednatel se zavazuje, že s pronajatým zařízením bude manipulovat pouze osoby k tomuto účelu proškolené. Dále se objednatel zavazuje, že zařízení budou provozována v prostorách, které vyhovují podmínkám uvedeným v návodu na obsluhu zařízení. Objednatel se zavazuje udržovat pronajatá koncová zařízení a technické prostředky sloužící k provozování služby ve stavu umožňující nepřetržitý provoz (především v oblasti potřebného napájení a ochrany technologií před nepříznivými klimatickými podmínkami, v případě použití satelitních antén i udržování anténního systému v zimním období).

8.2. Objednatel zajistí poskytovatel nezbytný přístup do vlastních prostor v souvislosti s plněním podmínek pro poskytování služeb podle smlouvy.

8.3. Objednatel se zavazuje zajistit přístup pověřených zaměstnanců poskytovatel či zaměstnanců třetí osoby, kteří se prokážou písemným pověřením poskytovatel, do dotčených budov a prostor objednatel za účelem obsluhy a údržby zde umístěných technických prostředků poskytovatel, které budou na základě smlouvy předány objednateli do užívání v souvislosti s poskytováním konkrétní služby.

8.4. Objednatel se zavazuje písemně oznámit poskytovatel veškeré změny svých identifikačních, fakturačních a kontaktních údajů uvedených ve smlouvě a to do 10 dnů ode dne, kdy tato změna nastala. V případě nesplnění této povinnosti nese objednatel odpovědnost za vzniklou škodu.

8.5. Veškerá technická zařízení poskytnutá nebo zapůjčená objednateli v rámci poskytování služby vrátí objednatel v řádném stavu poskytovatel nejpozději do 7 kalendářních dnů po ukončení poskytování služby, pokud se smluvní strany nedohodou ve smlouvě jinak.

8.6. Objednatel se zavazuje provést úhradu fakturované částky za poskytnuté služby nejpozději k datu splatnosti daňového dokladu. V případě prodlení objednatel s úhradou fakturované částky je poskytovatel oprávněn účtovat objednateli smluvní úrok z prodlení.

9. REKLAMACE SLUŽEB A ZPŮSOB JEJHO UPLATNĚNÍ

9.1. Poskytovatel odpovídá za kvalitu poskytování služeb specifikovaných v článku 3.2. po celou dobu trvání smluvního vztahu a na nepřetržitě poskytování těchto služeb poskytuje záruku.

9.2. Poruchou se rozumí poskytování služeb dle této smlouvy (úplný výpadek terminálu, ztrátové pakety) a chybovost linky v řádu 10⁻¹(-1). Za poruchu se nepovažuje závada na zařízení objednatel umístěného na vysílací straně, přerušení konektivity na jednotlivém přijímacím zařízení z důvodu výpadku elektrického proudu nebo zhoršení kvality vyslaného/přijímaného signálu způsobené ledovou (sněhovou) vrstvou na anténním systému.

9.3. Ohlášení případné poruchy má objednatel právo uplatňovat ihned po jejich zjištění telefonicky na Dohledovém centru datových komunikací poskytovatel v Praze na tel. čísle: +420236 040292 (+420724 963 302), fax: +420 220 517 385, e-mail: operator@intv.cz, kde bude učiněn záznam s uvedením všech skutečností, které se týkají specifikace poruchy či reklamace poskytovatel služby. Ohlášení poruch a reklamaci vadně poskytovatel služby uplatněné telefonicky je objednatel povinen následně písemně potvrdit dohledovému centru poskytovatel.

9.4. Porucha je považována za odstraněnou okamžikem obnovy poskytování služeb a ověřením této skutečnosti dohledovým centrem poskytovatel.

9.5. Jakékoli reklamace spojené s účtováním částkami, způsobem jejich vyúčtování nebo s jakostí poskytovaných služeb uplatní objednatel písemně na kontaktní adrese poskytovatel. Reklamací na vyšší účtované částky nebo způsob vyúčtování uplatňuje objednatel do 60 kalendářních dnů od data, kdy obdržel vyúčtování, ve kterém reklamovaná skutečnost měla být zohledněna. Po tomto termínu nemusí poskytovatel reklamaci akceptovat.

10. ÚROK Z PRODLENÍ A POMĚRNÁ SLEVA

10.1. Při nedodržení termínu splatnosti daňového dokladu uhradí objednatel poskytovatel úrok z prodlení ve výši 0,02% z fakturované částky za každý den prodlení až do jejího uhrzení.

10.2. Nejsou-li služby dohodnuté ve smlouvě objednateli poskytovány a důvod neleží na straně objednatel, má objednatel právo na poměrnou slevu z měsíční ceny za poskytnuté služby. Poměrná sleva se vypočítá za čas v hodinách, kdy nebyla služba poskytnuta. Za každou započatou hodinu přísluší objednateli poměrná sleva ve výši 1/24 ceny s DPH za den plnění. Pro výpočet poměrné slevy se má za to, že měsíc má 30 dnů. O vypočtenou poměrnou slevu sníží poskytovatel objednateli fakturovanou měsíční částku v následujícím měsíci. Podkladem pro výpočet slevy jsou záznamy hlášení o poruchách a vypádech vystavená poskytovatelem podle čl. 9.3. těchto VOP.

10.3. V případě, že poskytovatel nezažehá poskytování služby v dohodnutém termínu, bude v prodlení. Za každou započatou hodinu tohoto prodlení zaplatí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 1/24 ceny s DPH za den plnění.

11. UJEDNÁNÍ PŘI PRODEJI ZÁŘENÍ DO VLASTNICTVÍ OBJEDNATELE

11.1. V případě prodeje zařízení do vlastnictví objednatel se prodej zařízení včetně případných nároků z vad zařízení řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku, pokud není v těchto VOP, smlouvě uvedeno jinak.

11.2. K přechodu vlastnictví zařízení z poskytovatel jako prodávajícího na objednatel jako kupujícího dochází úplným zaplacením kupní ceny zařízení.

11.3. Nebezpečí škody na zařízení přechází na objednatel jako kupujícího v době, kdy převzeme zařízení od poskytovatel jako prodávajícího. Převzetí zařízení bude potvrzeno na dodacím listu.

11.4. Objednatel (kupující) zabezpečí vhodné místo pro instalaci zařízení (příkopku elektrické energie dle platných předpisů apod.).

11.5. Poskytovatel (prodávající) předává zařízení v přednastaveném provozu schopném stavu a provede prvotní zakáskni obsluhu. Objednatel (kupující) se dále řídí při obsluze zařízení uživatelským manuálem.

11.6. Poskytovatel (prodávající) poskytuje záruku za jakost zařízení po dobu 24 měsíců. Tato záruční doba počíná běžet dnem instalace zařízení u objednatel (kupujícího).

11.7. V případě, že dodané zařízení má vady, na které se vztahuje záruka za jakost a které objednatel (kupující) zjistil a uplatnil u poskytovatel (prodávajícího) v záruční době, bude vada zařízení řešena postupem a smluvní strany budou postupovat podle ustanovení § 437 obchodního zákoníku.

12. UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

12.1. Smluvní vztah založený smlouvou skončí řádně uplynutím doby, na kterou byl smluvními stranami sjednán. Před ukončením jeho platnosti může smlouva zaniknout písemnou dohodou smluvních stran se vzájemným vyrovnaním všech účelné a prokazatelně vynaložených nákladů.

12.2. Smlouva rovněž zaniká jednostranným odstoupením od smlouvy ze strany objednatel v případě jejího podstatného porušení ze strany poskytovatel. Za podstatné porušení smlouvy ze strany poskytovatel smluvní strany považují:

- poskytovatel přes upozornění neplní povinnosti poskytovatel plnění dle článku 3.2. těchto VOP.

12.3. Není-li ujednáno jinak, může být smluvní vztah ukončen písemnou výpovědí podanou jednou ze smluvních stran bez udání důvodu s dvouměsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

12.4. Jestliže je smluvní vztah ukončen způsobem uvedeným v bodech 11.1. až 11.3. je poskytovatel oprávněn ukončit poskytování služeb ve 24-00 hodin dne zániku smlouvy.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

13.1. Poskytovatel je oprávněn v průběhu poskytování služby změnit VOP. Oznámení o změně VOP bude zasláno objednateli písemně. Nesouhlasí-li objednatel s novými VOP z důvodů navýšení cen služeb, je objednatel oprávněn výpovědět smlouvu o poskytování služeb do třiceti (30) dnů od okamžiku oznámení čítočných změn objednateli. V případě, že objednatel nedoručí poskytovatel do 30 dnů od oznámení výše uvedených změn své rozhodnutí ukončit čerpání služby z důvodu neakceptace nových VOP, považuje se toto za souhlas objednatel s novým zněním VOP.

13.2. Vzájemný styk mezi smluvními stranami ve vztahu k předmětu plnění poskytovatel bude probíhat prostřednictvím kontaktních osob určených poskytovatelem a objednatel s určením jejich totožnosti a dalších nezbytných kontaktních údajů uvedených ve smlouvě. Případné změny v těchto kontaktních údajích si smluvní strany bez zbytečného odkladu písemně oznámí.

13.3. V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními smlouvy a VOP, mají přednost ustanovení smlouvy před těmito VOP.

13.4. Po celou dobu trvání smlouvy si budou smluvní strany vzájemně poskytovat veškerou součinnost a informace, jež jsou potřebné ke splnění vzájemných závazků z ní vyplývajících.

13.5. S osobními údaji objednatel bude nakládáno plně v souladu s ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Podpisem smlouvy objednatel souhlasí s tím, aby poskytovatel zpracovával jeho osobní údaje v rozsahu uvedeném ve smlouvě pouze za účelem smluvního vztahu. Tento souhlas uděluje na celou dobu trvání vzájemných závazků vyplývajících ze smlouvy. Tento souhlas uděluje i zpracovatelům, se kterými poskytovatel uzavřel dohodu o zpracování osobních údajů. Uzavřením smlouvy objednatel stvrzuje, že byl poskytovatelem informován o svých právech v souladu s ustanovením § 11 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

13.6. VOP pobývají účinností dnem nabytí účinností pozdějších VOP.

13.7. VOP jsou zveřejněny po dobu 24 hod. denně na síti internet na adrese: www.intv.cz a jsou v tiskové podobě k dispozici na poštovní adrese poskytovatel.

13.8. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem 01.06.2013.

13.9. Dnem uvedeným v bodě 13.8. se ruší stávající VOP.

13.10. Práva a povinnosti smluvních stran vyplývající z uzavřené smlouvy přechází na právní nástupce poskytovatel a objednatel. Převod práv a povinností objednatel ze smlouvy na třetí osoby je možný pod sankci neplatnosti smlouvy pouze s předchozím písemným souhlasem poskytovatel.

13.11. Smluvní strany se dohodly, že případné spory týkající se předmětu této smlouvy se budou snažit řešit smírně, vzájemnou dohodou. V případě, že ke smírnému řešení sporů nedojde, budou spory řešeny soudní cestou na základě návrhu některé ze smluvních stran.

13.12. Tato smlouva je uzavřena výhradně v českém jazyce a podle českého právního řádu. Záležitosti vylisvně neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména obchodního zákoníku a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), včetně pozdějších předpisů.