

# Všeobecné podmínky poskytování služeb monitorování spotřeby energií a médií

Společnost:

**SOFTLINK s.r.o.**  
**Tomkova 409**  
**278 01 Kralupy nad Vltavou**  
IČO: 27109682

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 96937, jednající **Ing. Jaromírem Charvátém, jednatelem,**

vyhlašuje tímto v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů, zejména dle ustanovení § 1724 až § 2054 (smlouva, závazky a jejich změny) a § 2586 až § 2635 (dílo) a § 2079 až § 2174 (koupě) tohoto zákona, následující Všeobecné podmínky poskytování služeb monitorování spotřeby vody a energií:

## 1. Základní ustanovení

- 1.1 Tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb monitorování spotřeby energií a médií (dále jen „Všeobecné podmínky“, nebo „VP“) upravují dodavatelsko-odběratelské vztahy v oblasti poskytování služeb měření spotřeby vody, tepla a jiných energií a médií v domech, bytech, nebo nebytových objektech a rozpočítání nákladů na tyto energie a média mezi uživatele domů, bytů a nebytových objektů, jejichž poskytovatelem je společnost SOFTLINK s.r.o. uvedená v záhlaví těchto Všeobecných podmínek (dále jen „Poskytovatel“). Jedná se výhradně o služby, které jsou poskytovány na základě uzavřených smluv mezi zákazníky a Poskytovatelem a které se ve svém článku „Podmínky poskytování služby“ (nebo jiném článku s obdobným obsahem) odvolávají na tyto Všeobecné podmínky. Pro realizaci těchto služeb používá Poskytovatel soubor zařízení a počítačových programů technologické platformy CEM (dále „systém“), jehož funkce jsou podrobněji popsány v Příloze č. 1 těchto Všeobecných podmínek.
- 1.2 Jako „Zákazník“ je v těchto VP označován subjekt, který uzavřel s Poskytovatelem smlouvu na poskytování služeb v oblasti měření spotřeby vody, tepla a jiných energií a médií v domech, bytech, nebo nebytových objektech a rozpočítání nákladů na tyto energie a média, odvolávající se na tyto Všeobecné podmínky (dále jen „Služba“, nebo „Služby“).
- 1.3 Jako „uživatel služby“ je v těchto VP označována osoba, která byla oprávněna Zákazníkem k praktickým úkonům, souvisejícím s využíváním Služby. Jedná se zejména o ty osoby, které Zákazník pověřil prohlížením a vkládáním informací, které se v rámci Služby předávají do systému, nebo v systému vznikají, a předal jim za tímto účelem přístupové údaje pro práci se systémem dle odstavce 2.23 těchto VP.
- 1.4 Jako „Uživatel objektu“ je v těchto VP označována fyzická nebo právnická osoba, která se podílí na užívání domu, bytu, nebo nebytového objektu a která se na základě smlouvy, nebo jiné formy dohody se Zákazníkem podílí na hrazení nákladů na dodávku vody, tepla a jiných energií a médií. Typickým Uživatelem objektu je majitel nebo nájemce domu, bytu, nebytového objektu, nebo prostoru.
- 1.5 Jako „Smlouva“ je v těchto VP označována smlouva na poskytování služeb v oblasti měření spotřeby vody, tepla a jiných energií a médií v domech, bytech, nebo nebytových objektech a rozpočítání nákladů na tyto energie a média, kterou uzavřel Zákazník s Poskytovatelem a která se ve svém článku „Podmínky poskytování služby“ (nebo jiném článku s obdobným obsahem) odvolává na tyto VP.
- 1.6 Tyto Všeobecné podmínky upravují ty práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka, které nejsou upraveny Smlouvou a jsou nedílnou součástí Smlouvy. Výjimky z VP lze uplatňovat výhradně v příslušných Smlouvách.
- 1.7 Kontaktní osoba je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech o poskytování služby podle Smlouvy. Kontaktní osoby Zákazníka jsou uvedeny ve Smlouvě. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy jednající operátor zákaznické linky.

## 2. Práva a povinnosti smluvních stran

- 2.1 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit tyto Všeobecné podmínky. Poskytovatel je povinen předem písemně oznámit Zákazníkovi takové změny smluvních nebo Všeobecných podmínek, které pro Zákazníka představují jejich zhoršení. Musí tak učinit ve lhůtě, která nebude kratší než 1 měsíc před účinností těchto změn.
- 2.2 Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů.
- 2.3 Poskytovatel je povinen odstraňovat poruchy vzniklé na svém zařízení nebo na zařízení, dodaném Zákazníkovi v rámci realizace Služby, a to v souladu s článkem 4 těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel neodpovídá za poruchy vzniklé na jiných, než výše uvedených zařízeních, ani za přerušení poskytování Služby zapříčiněné nefunkčností zařízení nebo služeb třetích stran.
- 2.4 Zákazník je oprávněn užívat službu v souladu se Smlouvou a těmito Všeobecnými podmínkami, obracet se svými připomínkami a žádostmi na zákaznickou linku Poskytovatele a uplatňovat reklamace proti rozsahu a kvalitě Služby a účtované ceně.
- 2.5 Zákazník je oprávněn požádat o změnu Smlouvy.
- 2.6 Zákazník je povinen užívat Službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, příslušnou Smlouvou, přílohami Smlouvy, dodatky Smlouvy, těmito Všeobecnými podmínkami a písemnými návody a pokyny Poskytovatele.
- 2.7 Zákazník je povinen řádně a včas hradit ceny za poskytnuté Služby dle Smlouvy ve výši ceny platné v době poskytnutí Služby.
- 2.8 Zákazník není bez předchozího souhlasu Poskytovatele oprávněn přemísťovat zařízení Poskytovatele, nebo zařízení dodané Poskytovatelem v rámci realizace Smlouvy, ani provádět změny v nastavení těchto zařízení a jejich součástí. Zákazník je zároveň povinen učinit opatření zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci s těmito zařízeními.
- 2.9 Zákazník je povinen zajistit souhlas vlastníka nemovitosti s instalací zařízení v rámci realizace Smlouvy. Pokud je Zákazník zároveň vlastníkem nemovitosti, je podepsaná Smlouva i souhlasem s instalací těchto zařízení. Pokud vlastník nemovitosti požaduje za umístění zařízení Poskytovatele jakoukoli formu finanční úhrady, je tato úhrada povinností Zákazníka.
- 2.10 Není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak, je povinností Zákazníka zajistit pro realizaci Služby připojení k veřejné síti Internet s předem dohodnutými parametry. Pokud třetí strana požaduje za poskytnutí tohoto připojení jakoukoli formu finanční úhrady, je tato úhrada povinností Zákazníka.
- 2.11 Není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak, je povinností Zákazníka zajistit pro realizaci Služby na své náklady napájení z elektrické sítě s předem dohodnutými parametry.
- 2.12 Zákazník je povinen písemně informovat Poskytovatele po celou dobu účinnosti Smlouvy o změně svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnými součástmi Smlouvy. Je-li Zákazník právnickou osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v Obchodním rejstříku nebo v jiné zákonem upravené evidenci, je povinen oznámit Poskytovateli veškeré změny v údajích, jež jsou předmětem zápisu do Obchodního rejstříku nebo do jiné zákonem upravené evidence. Je-li Zákazník fyzickou osobou, je povinen oznámit Poskytovateli změnu jména a adresy trvalého bydliště (pobytu). Dále je Zákazník povinen oznámit Poskytovateli změnu fakturační adresy. Změny je Zákazník povinen oznámit Poskytovateli nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
- 2.13 Zákazník je za účelem oprav či údržby systému povinen umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k zařízení Poskytovatele, nebo k zařízení dodanému Poskytovatelem v rámci realizace Smlouvy, umístěnému v prostorách Zákazníka, nebo v prostorách zajištěných Zákazníkem pro realizaci Služby.
- 2.14 Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při provádění instalace a její přípravy, úpravy instalace a při deinstalaci zařízení systému souvisejícího s poskytovanou Službou a předávat pověřeným zaměstnancům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro provádění těchto činností.
- 2.15 Zákazník je při ukončení Smlouvy povinen na písemnou žádost Poskytovatele vrátit Poskytovateli veškerá zařízení v majetku Poskytovatele, poskytnutá Zákazníkovi pro realizaci Služby.

- 2.16 Zákazníkovi nevznikají v souvislosti s uzavřením Smlouvy a užíváním Služby žádná práva na používání registrovaných značek, obchodních názvu a firemních log Poskytovatele, pokud není stanoveno jinak.
- 2.17 Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel uschovává ve své elektronické databázi informace o spotřebě energií a médií a další informace související s poskytováním Služby, jakožto i nezbytné smluvní, identifikační a kontaktní údaje, poskytnuté Poskytovateli v rámci uzavírání Smlouvy.
- 2.18 Poskytovatel odpovídá za obsah informací, zjištěných automatickým měřením prostřednictvím zařízení (měřičů a čidel) Poskytovatele, nebo dodaných Poskytovatelem v rámci realizace Služby. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací, zjištěných automatickým měřením prostřednictvím zařízení (měřičů a čidel) Zákazníka nebo třetích stran, odpovídá však za správný přenos těchto informací do systému.
- 2.19 Poskytovatel neodpovídá za rozsah ani obsah informací, které Zákazník nebo uživatel služby vložil do systému ručně.
- 2.20 Poskytovatel neodpovídá za obsah informací, které systém automaticky zjišťuje měřením v těch případech, pokud došlo k záměrné manipulaci s měřicími elementy systému Zákazníkem, Uživatelem objektu, uživatelem služby, nebo třetí osobou, s cílem jejich záměrného zkreslení, nebo pokud došlo k nechtěné manipulaci s komponenty systému uvedenými osobami se stejným následkem
- 2.21 Poskytovatel odpovídá za správnost výsledků výpočtů a operací, které systém provádí s měřeními nebo vloženými vstupními informacemi. Poskytovatel odpovídá za správnou funkci algoritmů pro rozpočítání nákladů podle principů, podrobně popsanych v Příloze č. 1 těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel odpovídá za to, že při odpovídajícím použití a nastavení vyhovují tyto algoritmy obecně závazným právním předpisům a normám,
- 2.22 Zákazník je povinen chránit si důvěrnost přístupu k informacím zjištěným, ručně vloženým, nebo vypočítaným v rámci realizace a provozu Služby (dále „datům“), a to zejména tím, že bude udržovat v utajení své přístupové údaje (login a heslo) a při volbě přístupového hesla bude dodržovat běžná pravidla pro ochranu počítačových údajů heslem.
- 2.23 Obdobná povinnost k ochraně důvěrnosti údajů, jak je popsána odstavcem 2.22 pro Zákazníka, platí i pro uživatele služby a všechny třetí strany, kterým Zákazník umožní přístup k datům v systému. Zákazník je povinen předat jednotlivým uživatelům služby přístupové údaje důvěrně a zároveň je poučit o nutnosti ochrany důvěrnosti přístupu, možnými následky v případě porušení důvěrnosti, jakožto i se zásadami a doporučeními pro ochranu přístupových údajů.
- 2.24 Zákazník je povinen seznámit všechny Uživatele objektu a uživatele služby s pravidly pro využívání Služby tak, aby nedocházelo k záměrnému či nechtěnému poškozování zařízení sloužících k realizaci Služby, nebo k záměrné či nechtěné manipulaci s těmito zařízeními s následkem ztráty nebo poškození dat. Vznikne-li prokazatelně v důsledku nesprávného způsobu využívání Služby nebo v důsledku záměrného poškozování zařízení sloužících k realizaci Služby porucha, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi náklady na opravu této poruchy v plné výši i v tom případě, pokud bude poškozené zařízení dodané Zákazníkovi Poskytovatelem v rámci realizace Služby v záruční lhůtě.

### **3. Cena služeb a platební podmínky**

- 3.1 Orientační ceny služeb uvádí Poskytovatel v aktuálních cenících na dané období. Poskytovatel je oprávněn k provedení změn orientačních cen v ceníku i v průběhu období. Orientační ceny služeb slouží výhradně jako základní informace o cenové úrovni poskytovaných služeb pro případné zájemce o tyto služby. Orientační ceny nejsou pro Poskytovatele závazné při zpracování cenových návrhů (nabídek), a nejsou pro žádnou ze smluvních stran závazné ani při uzavírání Smlouvy.
- 3.2 Ceny Služeb budou Poskytovatelem navrhovány v cenových nabídkách a budou vždy uvedeny v uzavřené Smlouvě.
- 3.3 Poskytovatel vystaví Zákazníkovi po skončení zúčtovacího období, které činí jeden kalendářní měsíc (pokud se smluvní strany nedohodly jinak) základní vyúčtování ceny formou daňového dokladu / faktury k úhradě částky za služby poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období takto:
  - jednorázové ceny jsou účtovány Poskytovatelem ihned po dodání příslušného plnění Zákazníkovi, nebo v prvním následném vyúčtování;
  - pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně. Zúčtovací období u pravidelných cen je zpravidla období jednoho kalendářního měsíce;

- pravidelné ceny za provoz za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako cena za jeden den zúčtovacího období násobená délkou neúplného zúčtovacího období. Cena za jeden den zúčtovacího období se vypočte jako 1/30 příslušné výše dohodnutého pravidelné ceny za provoz,
- 3.4 Na jednom daňovém dokladu/ faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované služby a za služby poskytovanými třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
  - 3.5 Poskytovatel doručí vyúčtování na adresu Zákazníka, naposledy oznámenou Poskytovateli, poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem, a to do patnácti kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Splatnost vyúčtování je 14 (čtrnáct) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se Poskytovatel a Zákazník nedohodli jinak. Úhrada je provedena dnem připsání vyúčtované částky na účet Poskytovatele. Neuhradí-li Zákazník vyúčtované částky do data splatnosti příslušného vyúčtování, je Zákazník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby.
  - 3.6 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi náklady spojené s rozesíláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je Zákazník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů.
  - 3.7 Ocitne-li se Zákazník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky denně. Smluvní pokutu je Zákazník povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti vyúčtování, obsahujícího smluvní pokutu.
  - 3.8 Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení Zákazníka s platbou dlužných částek není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.

#### **4. Hlášení poruch nebo závad a termíny jejich odstranění**

- 4.1 Zjistí-li Zákazník vadu Služby na straně Poskytovatele („poruchu“), ohlásí tuto skutečnost na kontakt, specifikovaný ve smlouvě, nebo (není-li ve smlouvě kontakt uveden) na zákaznickou linku Poskytovatele, zveřejněnou na WEBových stránkách Poskytovatele [www.softlink.cz](http://www.softlink.cz). Vyplývá-li Poskytovateli ze smlouvy se Zákazníkem povinnost průběžného vyhodnocování stavu Služby, provádí toto Poskytovatel s periodou jednoho měsíce. Za poruchu na straně Poskytovatele se rozumí taková vada služby, která vznikla v důsledku nefunkčnosti zařízení, („komponentu“) Poskytovatele, nebo zařízení dodaného Poskytovatelem Zákazníkovi v rámci realizace Služby. Za vadu služby se nepovažuje přerušení poskytování Služby zapříčiněné nefunkčností zařízení nebo služeb třetích stran.
- 4.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit vzniklé poruchy na své straně nejpozději do 10-ti pracovních dnů ode dne nahlášení poruchy u společných komponentů a nejpozději do 30-ti pracovních dnů u měřicích elementů systému. Za „společné komponenty“ se považují ty zařízení a služby, které ovlivňují funkčnost služby jako celku, nebo znemožňují získávání (přenos) dat od velkého počtu měřicích elementů. Jedná se zejména o komunikační brány, opakovače signálu a prostředky pro připojení k internetu. Za „měřicí elementy“ se považují jednotlivé rádiové převodníky, které slouží pro rádiový přenos dat od jednotlivých (nebo několika) měřičů spotřeby a čidel, nebo jednotlivá čidla. Systém je konstruován tak, že případné poruchy nebo jiné nefunkčnosti jednotlivých měřicích elementů po dobu výše uvedených lhůt pro opravu poruchy mají zanedbatelný vliv na kvalitu a přesnost výstupů systému.
- 4.3 Je-li příčinou nahlášené vady Služby nefunkčnost zařízení nebo služby třetí strany (tj. nejedná se o poruchu na straně Poskytovatele ve smyslu odstavce 4.1), sdělí toto Poskytovatel Zákazníkovi ihned po zjištění a je-li to potřebné, poskytne Zákazníkovi rozumně požadovatelnou podporu při jednání s třetí stranou.
- 4.4 Je-li k odstranění poruchy nezbytný servisní zásah v prostorách Zákazníka, nebo v prostorách zajištěných Zákazníkem pro realizaci Služby, je Poskytovatel povinen nahlásit dobu opravy s dostatečným předstihem (minimálně 24 hodin) Zákazníkovi, kdy uvede den a hodinu opravy tak, aby Zákazník mohl zajistit přístup k těm zařízením, se kterými je nutné manipulovat v průběhu opravy poruchy. Zákazník je povinen požadovaný přístup pro poskytovatele zajistit v požadovaném termínu, nebo navrhnout termín pozdější. Pokud se oprava zpozdí z důvodu posunutí termínu opravy ze strany Zákazníka, odpovídající prodloužení doby opravy se nezapočítává do stanovené lhůty pro opravu podle odstavce 4.2.

- 4.5 Není-li ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak, je Poskytovatel z důvodu zjednodušení a urychlení organizace opravy oprávněn při zajišťování přístupu k zařízením jednat přímo s Uživatelem objektu. Nedojde-li při takovém jednání k uspokojivé dohodě, je Poskytovatel povinen obrátit se žádostí na zajištění přístupu na Zákazníka, který je dle ustanovení odstavce 4.4 VP povinen přístup zajistit. Zajištění přístupu k těm zařízením, se kterými je nutné manipulovat v průběhu opravy poruchy, je dle odstavce 4.4 vždy v konečném důsledku povinností Zákazníka.
- 4.6 Pokud nebude Poskytovateli umožněn přístup k těm zařízením, se kterými je nutné manipulovat v průběhu opravy poruchy, přestože byl včas a v potřebném rozsahu vyžádán a Zákazníkem potvrzen, a toto bude důvodem marného výjezdu Poskytovatele k opravě poruchy, Poskytovatel je oprávněn požadovat úhradu nákladů za marný výjezd od Zákazníka.
- 4.7 Odpovídá-li za vadu Služby Zákazník nebo třetí strana, nebo se oznámení Zákazníka ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly.

## 5. Reklamacce a kompenzace

- 5.1 Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci na rozsah, cenu a kvalitu služeb ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb. a to nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou službu, nebo ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Reklamacce musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně na adresu Poskytovatele uvedenou v záhlaví tohoto dokumentu, nebo elektronickou poštou na adrese sales@softlink.cz. Podání reklamacce na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 5.2 Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti kalendářních dnů ode dne doručení reklamacce.
- 5.3 Zákazník má nárok na vrácení přeplatku na základě kladně vyřízené reklamacce. Poskytovatel se zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit Zákazníkovi do 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamacce. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči Zákazníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí Zákazníkovi přeplatek (event. snížený o výši pohledávek) formou dobropisu v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení reklamacce, nebo jiným způsobem, dohodnutým se Zákazníkem.
- 5.4 Poskytovatel Služby odpovídá pouze za poruchy vzniklé na jeho zařízeních a na zařízeních dodaných Poskytovatelem Zákazníkovi v rámci realizace Služby. Poruchy na jiných než výše uvedených zařízeních a poruchy na službách, poskytovaných Zákazníkovi třetími stranami, nemohou být předmětem reklamacce.

## 6. Omezení poskytování služby

- 6.1 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služby z důvodů:
- provádění údržby nebo opravy svého zařízení, nebo sítě elektronických komunikací,
  - krizových situací (zejména § 99 zákona č. 127/2005 Sb.),
  - ostatních závažných důvodů, technických nebo provozních.
- 6.2 Jestliže Zákazník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, má Poskytovatel právo od smlouvy odstoupit. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 3 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

## 7. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy

- 7.1 Smlouvu je možné uzavřít na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, je uzavřena na dobu neurčitou.
- 7.2 Zákazník je oprávněn podat žádost o změnu smlouvy, přičemž žádost o změnu musí obsahovat identifikační údaje Zákazníka, které jsou nezbytnou součástí návrhu Smlouvy, číslo Smlouvy, popis změny, kterou Zákazník požaduje, datum a podpis Zákazníka.



- 7.3 Žádost o změnu Smlouvy se podává písemně na adresu uvedenou v záhlaví VP, nebo elektronickou poštou na adrese sales@softlink.cz, nebo kontaktní osobě Poskytovatele.
- 7.4 O přijetí nebo odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy informuje Poskytovatel Zákazníka dohodnutým způsobem nebo poštou. Při odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy sdělí Poskytovatel Zákazníkovi důvody odmítnutí, případně se pokusí spolu se Zákazníkem najít alternativní řešení.
- 7.5 Žádost o změnu Smlouvy se okamžikem sdělení Zákazníkovi o přijetí jeho žádosti stává změnou Smlouvy, která se písemně potvrdí Dodatkem k příslušné Smlouvě. Provedení požadované změny se považuje za přijetí změny Smlouvy.
- 7.6 Převod práv a závazků Zákazníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 7.7 Zákazník může písemně vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu:
- do jednoho měsíce od doručení informace o změně Všeobecných podmínek nebo Ceníku služeb, jestliže Poskytovatel změnil práva a povinnosti stanovené ve Všeobecných podmínkách v neprospěch Zákazníka; výpovědní lhůta činí třicet kalendářních dnů a začíná běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli. Toto právo nenáleží Zákazníkovi v případě, že účinnost těch ustanovení Všeobecných podmínek, které se v důsledku změny staly nevýhodnými pro Zákazníka, je upravena Smlouvou tak, aby se změna Všeobecných podmínek neprojevila v neprospěch daného Zákazníka.
  - z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu; výpovědní lhůta činí tři měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli. Podá-li Zákazník výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než uplyne smluvní období stanovené Smlouvou, má Poskytovatel právo vyúčtovat Zákazníkovi za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím smluvního období jednorázovou cenu ve výši 50% součtu pravidelných měsíčních poplatků za provoz u služby.
- 7.8 Výpověď Smlouvy není dotčena povinnost Zákazníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
- 7.9 Poskytovatel může od Smlouvy nebo od jednotlivé služby odstoupit s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného odstoupení Zákazníkovi:
1. v případě existence důvodného podezření, že Zákazník užívá službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy;
  2. v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Zákazníka;
  3. v případě, že při zřízení služby, provádění změny služby nebo odstraňování poruch Zákazník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se smlouvou;
  4. v případě, že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) služby nebo při samotném zřízení (provedení změny) služby zjistí, že příslušnou službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů.
- 7.10 Poskytovatel může vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou v délce tří měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Zákazníkovi.
- 7.11 Smlouva nebo jednotlivá služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.
- 7.12 Smlouva bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé služby.
- 7.13 Při ukončení smlouvy je Zákazník povinen vrátit bez zbytečného prodlení Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 45 (čtyřiceti pěti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

## 8. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 8.1 Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu na hmotném majetku Zákazníka způsobenou v důsledku porušení právních povinností neuvedených ve Všeobecných podmínkách pouze v tom případě, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců Poskytovatele.
- 8.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek nefunkčnosti Služby z důvodu poruchy, opravy nebo údržby, ani za škodu, která vznikne zaviněním Zákazníka, Uživatele objektu, nebo uživatele služby. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk či jakékoli jiné škody způsobené Zákazníkovi v důsledku výpadku Služby, nebo v důsledku ztráty či poškození dat.

- 8.3 Poskytovatel nenes odpovědnost za škodu, nebo jakoukoli jinou újmu, která vznikne Zákazníkovi, Uživateli objektu, uživateli služby, nebo třetím stranám v důsledku přístupu neoprávněných osob k datům. Toto se nevztahuje na případy, kdy k přístupu neoprávněné osoby k datům došlo prokazatelně vinou Poskytovatele, nebo smluvního partnera Poskytovatele.
- 8.4 Poskytovatel není odpovědný za jakoukoli újmu způsobenou Zákazníkovi či třetí straně v souvislosti s využíváním služeb veřejné sítě Internet, jsou-li tyto služby využívány Zákazníkem pro přenos informací v souvislosti s realizací a provozem Služby.
- 8.5 V případě neposkytnutí služby podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat Zákazníkům resp. uživatelům služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.

## 9. Ochrana osobních údajů

- 9.1 Při poskytování služeb dle těchto Všeobecných podmínek mohou být Poskytovatelem zpracovávány údaje, které spadají pod ochranu dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně osobních údajů (dále „Nařízení“). Jedná se zejména o údaje o Uživatelích objektů vedených v systému, nebo plátcích nákladů za energie a média v těchto objektech, nebo jejich zástupcích (kontaktních osobách) v těch případech, kdy tito Uživatelé objektů, plátcí nákladů, nebo kontaktní osoby jsou fyzickými osobami. Tyto fyzické osoby jsou dle Článku 4, odstavce 1. Nařízení „identifikovatelnými fyzickými osobami“ (lze je identifikovat jménem, příjmením, vztahem k objektu, nebo vztahem k uživateli či majiteli objektu) a jsou ve smyslu definice Článku 4, odstavce 1. Nařízení „subjekty údajů“. Jedná se o tyto kategorie subjektů údajů:
- vlastníci objektů a jejich zástupci (kontaktní osoby);
  - nájemníci objektů a jejich zástupci (kontaktní osoby);
  - pracovníci Zákazníka;
  - smluvní partneři Zákazníka a jejich zástupci (kontaktní osoby).
- 9.2 V systému mohou být k výše uvedeným kategoriím subjektů údajů zpracovávány následující typy osobních údajů:
- jméno, příjmení, titul, adresa bydliště a doručovací adresa;
  - adresa a identifikace objektu, ve kterém je registrována spotřeba a/nebo náklady;
  - kontaktní údaje (e-mail, telefon);
  - přístupové jméno a heslo do systému.
- 9.3 Zpracovávání osobních údajů dle odstavce 9.2 je dle Článku 6, odstavce 1. bodu f) Nařízení nezbytné pro účely oprávněných zájmů na straně Zákazníka (a přiměřeně jeho zástupců, smluvních partnerů, či kontaktních osob), kdy tyto údaje byly poskytnuty Zákazníkovi subjekty údajů za účelem zajištění plnění Smlouvy, oprávněné zájmy správce údajů nepřevažují základní práva a svobody subjektu údajů a subjekty údajů mohou ze své funkce a pracovního zařazení důvodně očekávat, že ke zpracování osobních údajů za výše uvedeným účelem může dojít.
- 9.4 Osobní údaje dle odstavce 9.2 budou ze systému odstraněny po uplynutí dvou let od ukončení platnosti Smlouvy, nebude-li dohodou mezi Poskytovatelem se Zákazníkem stanoveno jinak.
- 9.5 Poskytovatel je dle Článku 4, odstavce 8. Nařízení „zpracovatelem údajů“ pro Zákazníka na základě Smlouvy a při zpracování osobních údajů vychází Poskytovatel z předpokladu, že Zákazník je buďto správcem osobních údajů dle Článku 4, odstavce 7. Nařízení (a je tedy v relevantním vztahu se subjekty údajů), nebo je dle Článku 4, odstavce 8. Nařízení „zpracovatelem osobních údajů“ pro správce údajů-třetí stranu (a je tedy v relevantním vztahu se správcem osobních údajů).
- 9.6 Uzavřením Smlouvy Zákazník uděluje Poskytovateli pokyn a zmocňuje ho ke zpracování osobních údajů v rozsahu a způsobem uvedenými ve Smlouvě a zároveň potvrzuje, že zpracovávané údaje odpovídají účelu dle ustanovení Smlouvy a jsou získávány v souladu s právními předpisy.
- 9.7 Pokud Zákazník požaduje po Poskytovateli předání osobních údajů k dalšímu zpracování třetí osobě, musí tak učinit pouze formou výslovného písemného oprávnění s uvedením identifikace příjemce a specifikace předávaných dat.

- 9.8 Poskytovatel i Zákazník se zavazují, že osobní údaje spadající pod ochranu dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 budou zpracovávat v souladu s ustanoveními článku 32 tohoto nařízení. Za tímto účelem Zákazník i Poskytovatel:
- minimalizují množství zpracovávaných osobních údajů i počet osob, které mají k těmto údajům přístup;
  - zajistí, aby osobní údaje zpracovávaly pouze k tomu vyškolené osoby, které se zavázaly k mlčenlivosti nebo pro něž povinnost mlčenlivosti vyplývá z právních předpisů;
  - při zpracování osobních údajů se řídí svými vnitřními směrnicemi;
  - provádí taková technická opatření pro ochranu osobních údajů, která odpovídají příslušnému riziku pro práva subjektů údajů a vychází přitom z aktuálního stavu techniky, nákladů na provedení opatření, povahy, rozsahu, kontextu a účelů zpracování a tato opatření průběžně testují a kontrolují;
  - poskytují si vzájemně maximální součinnost při plnění informačních povinností správce a zpracovatele vyplývajících z Nařízení;
  - zachovávají mlčenlivost o zpracování osobních údajů a o přijatých bezpečnostních opatřeních.

## 10. Společná a závěrečná ustanovení

- 10.1 Za písemné se považují právní úkony doručené poštou, kurýrem, faxem nebo elektronickou poštou ve formě určené zákonem č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů, v platném znění.
- 10.2 Pokud se některá ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo smlouvy ukáží jako neplatná, nebude to mít vliv na platnost smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek jako celku. Smluvní strany sjednají nová ustanovení, která nahradí stávající ustanovení a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu.
- 10.3 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí smlouvy mají postupně přednost ustanovení jednotlivých částí smlouvy podle tohoto pořadí:
1. číslované Dodatky ke smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu
  2. smlouva o poskytování Služby
  3. ceník služeb
  4. tyto Všeobecné podmínky.
- 10.4 Podpisem Smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a těmito Všeobecnými podmínkami seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené.
- 10.5 Tyto Všeobecné podmínky nahrazují v plném rozsahu všechny do této doby účinné Všeobecné podmínky poskytování služeb monitorování spotřeby vody a energií, vydané společností SOFTLINK s.r.o.
- 10.6 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 22.6.2018.

V Kralupech nad Vltavou, dne 21.5.2018



Ing. Jaromír Charvát, jednatel