

# Všeobecné podmínky pro dodávky zařízení a poskytování služeb

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. Ivo Stachem, jednatelem A a Ing. Jaromírem Charvátém, jednatelem B**

vyhlašuje tímto v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „OZ“), následující Všeobecné podmínky pro dodávky zařízení a poskytování služeb:

## 1. Předmět všeobecných podmínek

- 1.1. Tyto Všeobecné podmínky pro dodávky zařízení a poskytování služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“) stanovují podmínky, za nichž společnost Softlink s.r.o. dodává zařízení a poskytuje služby monitorování spotřeby vody, energií a médií a případně další služby Zákazníkům.
- 1.2. Všeobecné podmínky jsou součástí každé smlouvy o dodávce zařízení a poskytování služeb uzavřené mezi společností Softlink s.r.o. jako dodavatelem zařízení a/nebo poskytovatelem služby (dále jen „Poskytovatel“) a fyzickou nebo právnickou osobou jako zákazníkem (dále jen „Zákazník“).
- 1.3. Těmito Všeobecnými podmínkami se řídí i jakékoli další smlouvy uzavírané mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, nebylo-li Smluvními stranami ujednáno jinak.
- 1.4. Pro realizaci služeb dle těchto Všeobecných podmínek používá Poskytovatel soubor zařízení a počítačových programů technologické platformy CEM.

## 2. Definice základních pojmů

V těchto Všeobecných podmínkách mají následující výrazy níže uvedený význam. Jejich význam zůstává i v případě, že jsou uvedena v množném čísle, nezměněn. Pojmy uvedené v těchto Všeobecných podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty a ve všech Smluvních dokumentech jsou uváděny s velkým počátečním písmenem.

- 2.1. **Aplikace CEM** – softwarová aplikace Poskytovatele, která slouží pro shromažďování a zpracování dat o spotřebě energií a médií. Poskytovatel provozuje, udržuje a rozvíjí aplikaci na své náklady a umožňuje svým smluvním partnerům za úhradu ve formě licenčního poplatku používání této aplikace formou služby (model poskytování služeb často označovaný jako „Application Service Provider“). Data všech Zákazníků jsou ukládána, zálohována a archivována na centrálním uložišti a jednotliví uživatelé aplikace přistupují k datům týkajících se jejich služeb přes veřejnou síť Internet s využitím standardního protokolu http/https a využívají smluvně vymezených funkcí aplikace pro své potřeby.
- 2.2. **Dohoda o úrovni služeb (SLA)** - stanovuje garantovanou dostupnost Služby ze strany Poskytovatele za podmínek stanovených Poskytovatelem, garantovanou dobu opravy v případě výpadku poskytování Služby. SLA dále definuje procesy pro dodání Služby, řešení chyb, které mohou na dodané službě vzniknout, plánované výpadky a řešení nouzových stavů. Postupy a procesy jsou závazné pro Poskytovatele i Zákazníka. Rozsah SLA je stanoven v těchto Všeobecných podmínkách, není-li mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 2.3. **Koncové zařízení** či **Zařízení** – zařízení, které Zákazníkovi umožňuje využívat poskytovaných Služeb.
- 2.4. **Konečný spotřebitel** – Uživatel objektu.
- 2.5. **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.

- 2.6. **Oprávněná osoba** – osoba, která je oprávněna činit právní úkony jménem Smluvní strany.
- 2.7. **Oprávněný podpis** – písemný nebo elektronický podpis Oprávněné osoby založený na kvalifikovaném certifikátu vydaném akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb podle zvláštního právního předpisu. Elektronický podpis může být užit pouze v případě, kdy Poskytovatel takovou formu podpisu Zákazníkovi nabídne. Je-li možnost elektronického podpisu Zákazníkovi nabídnuta a Zákazník jí bude využívat při uzavírání smluvních vztahů s Poskytovatelem nebo při komunikaci s Poskytovatelem, pak je-li v těchto Všeobecných podmínkách zmíněna možnost jakéhokoli uzavírání smluvních vztahů, zřizování či rušení Služeb, komunikace nebo oznámení mezi Poskytovatelem a Zákazníkem formou „písemně“, pak je tím myšlen i způsob užití elektronického podpisu.
- 2.8. **Objednávka** – dokument, který může být součástí Smlouvy a uvádí zejména technické a obchodní podmínky poskytování Služby, poplatky za Službu a další údaje. Pokud jsou tyto údaje uvedeny ve Smlouvě, Specifikaci služeb nebo Technické specifikaci, není Objednávka součástí Smlouvy. Objednávka, akceptovaná ze strany Poskytovatele týkající se úpravy rozsahu poskytovaných služeb (kupříkladu navýšení počtu Zařízení) je považována za dodatek ke Specifikaci dodávky řešení.
- 2.9. **Pověřená osoba** – osoba oprávněná Smluvní stranu zastupovat ve věci realizace Smlouvy.
- 2.10. **Poskytovatel** – společnost Softlink, s.r.o., IČ: 27109682, se sídlem Tomkova 409, Kralupy nad Vltavou, PSČ 278 01 zapsané v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 96937.
- 2.11. **Předávací protokol** – dokument potvrzující dodání Zařízení ve smyslu Specifikace dodávky řešení podepsaný za jednotlivé Smluvní strany přebírající a předávající osobou, kterou je na straně Poskytovatele technik instalující dodávané zařízení a za Zákazníka ve sjednaném čase a místě se vyskytující osoba Zařízení přijímající.
- 2.12. **Přístupové údaje** – jsou přístupové údaje Zákazníka do Systému CEM sestávající z loginu a hesla.
- 2.13. **Servisní podpora** – zahrnuje stálý dohled nad technickými prostředky Poskytovatele sloužícími pro poskytování Služby a provádění bezplatných oprav Zařízení výjezdem na místo instalace po dobu prodloužené záruky v trvání 60 měsíců od jejich instalace. Pokud na zařízení nastane porucha po více než 60-ti měsících od instalace, je Zařízení Poskytovatelem vyměněno za nové na náklady Zákazníka a záruka se prodlužuje o dalších 60 měsíců. V případě, kdy garantovaná životnost baterie Zařízení je kratší 60-ti měsíců, poskytuje Poskytovatel prodlouženou záruku za dané zařízení jen po dobu životnosti baterie nebo tehdy, je-li Zákazníkem (či Poskytovatelem na náklady Zákazníka) vyměněna řádně baterie při uplynutí lhůty její životnosti. Poskytování služby provádění bezplatných oprav na místě instalace nelze uplatnit v případě poruchy způsobené nesprávným používáním Zařízení Zákazníkem nebo v případě, pokud Zákazník provede takovou změnu nastavení zařízení, jejíž následkem je zkrácení doby životnosti baterie. Poskytování bezplatných oprav měřidel dodaných Poskytovatelem výjezdem na místo instalace je omezeno na dobu záruční lhůty v trvání 12 měsíců od jejich instalace. Pokud na takovém měřidle nastane porucha po více než 12-ti měsících od instalace, je měřidlo Poskytovatelem vyměněno za nové na náklady Zákazníka a záruka se prodlužuje o dalších 12 měsíců.
- 2.14. **Směrnice** – Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2012/27/EU ze dne 25. října 2012 o energetické účinnosti, o změně směrnic 2009/125/ES a 2010/30/EU a o zrušení směrnic 2004/8/ES a 2006/32/ES Text s významem pro EHP
- 2.15. **Služba** – služba měření, monitorování, analýzy a rozúčtování spotřeby energií a médií poskytovaná Zákazníkovi Poskytovatelem na základě Smlouvy a/nebo dalších Smluvních dokumentů. Službou může být poskytnutí i jiné služby – služby s přidanou hodnotou, zhotovení díla, nájem nebo dodání věci dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.

- 2.16. **Smlouva** – smlouva o dodávce řešení a poskytování služeb systému CEM pro monitorování, měření a rozúčtování spotřeby energií a médií uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem včetně příloh ve znění pozdějších dodatků, případně jiná smlouva uzavřená mezi Smluvními stranami.
- 2.17. **Smluvní dokumenty** – Smlouva, Všeobecné podmínky, Specifikace dodávky řešení, Technická specifikace, Ceník, Objednávka či jiné dokumenty tvořící součást Smlouvy.
- 2.18. **Smluvní strany** – osoby uzavírající příslušnou Smlouvu, zpravidla Poskytovatel a Zákazník;
- 2.19. **SLA** – znamená Dohodu o úrovni služeb (2.2.)
- 2.20. **Specifikace dodávky řešení** – dokument, který stanoví počet a druh dodaných Zařízení, harmonogram dodávky a cenu za dodané Zařízení, jednorázovou a trvalou cenu za užívání Služeb a další podrobnosti dodávky Zařízení a Poskytování Služeb Poskytovatelem Zákazníkovi.
- 2.21. **Systém CEM** – technický systém pro měření spotřeby energií a médií a pro zpracování naměřených dat. Jeho součástí jsou technická zařízení pro dálkové odečítání měřidel spotřeby energií a médií a čidel, nainstalovaná v objektech Zákazníků a softwarová Aplikace CEM pro centrální zpracování naměřených dat z objektů jednotlivých Zákazníků
- 2.22. **Technická specifikace** – dokument, který je, v případě, že je mezi Smluvními stranami sjednán, součástí Smluvní dokumentace a uvádí zejména technické podmínky poskytování Služby. Technická specifikace může být měněna na základě dohody Smluvních stran, na základě písemné Objednávky Účastníkem (dopisem, elektronickou formou, faxem nebo kombinovaně) potvrzené Poskytovatelem nebo z důvodů změny cen.
- 2.23. **Uživatel služby** – 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 4.27 těchto VP.
- 2.24. **Uživatel objektu** – fyzická nebo právnická osoba, která se podílí na užívání domu, bytu, nebo nebytového objektu či jeho části 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.
- 2.25. **Všeobecné podmínky** – tyto Všeobecné podmínky pro dodávky zařízení a poskytování služeb společnosti Softlink s.r.o.
- 2.26. **Výpověď** – dokument zaslaný jednou za Smluvních stran druhé za účelem ukončení trvání Smlouvy o dodávce zařízení a poskytování služeb, a to způsobem a ve formě specifikované v těchto Všeobecných podmínkách;
- 2.27. **Zákazník** – subjekt, který uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu na dodávku zařízení a poskytování Služeb
- 2.28. **Zařízení** – měřicí, registrační, komunikační, či jiné zařízení, které Zákazníkovi umožňuje využívat poskytovaných Služeb;
- 2.29. **Zásady GDPR** – zásady pro zpracování osobních údajů uvedené v kapitole 10 Všeobecných podmínek.

### 3. Platnost a účinnost Smlouvy

- 3.1. Smlouva může být uzavřena písemně nebo elektronicky. Nabývá platnosti a účinnosti okamžikem její akceptace Oprávněnými zástupci Smluvních stran, tj. podpisem Smlouvy nebo potvrzením elektronického formuláře Poskytovatele. V případě, kdy je mezi Smluvními stranami sjednán pozdější datum dodání Zařízení resp. zahájení poskytování Služby, je datem účinnosti Smlouvy den předání Zařízení na základě Předávacího protokolu.
- 3.2. Smlouvu je možné uzavřít na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, je uzavřena na dobu neurčitou.

- 3.3. Okamžikem přechodu nebezpečí škody na věci je okamžik předání Zařízení Zákazníkovi na základě Předávacího protokolu. Okamžikem zahájení Služby je okamžik, kdy byly Zákazníkovi zaslány přístupové údaje do Systému CEM a tyto umožňují čerpání Služeb v rozsahu mezi Smluvními stranami sjednaném.
- 3.4. 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. Za žádost o změnu je považována rovněž Objednávka.
- 3.5. Žádost o změnu Smlouvy se podává písemně na adresu sídla Poskytovatele, nebo elektronickou poštou na adrese sales@softlink.cz, nebo kontaktní osobě Poskytovatele.
- 3.6. 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.
- 3.7. 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. V případě, kdy ke změně Smlouvy dochází akceptací Objednávky Poskytovatelem a týká se úpravy rozsahu poskytovaných služeb (kupříkladu navýšení počtu Zařízení) je považována za dodatek ke Specifikaci dodávky řešení a podpis samostatného dodatku se v takovém případě nevyžaduje.
- 3.8. Převod práv a závazků Zákazníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 3.9. 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.
- 3.10. Výpovědí Smlouvy není dotčena povinnost Zákazníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
- 3.11. 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 hrubého porušení Smlouvy ze strany Zákazníka;
  3. v případě, že při dodávce Zařízení, zřízení Služby, provádění změny Služby nebo odstraňování poruch Zákazník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli potřebnou pro dodávku Zařízení a/nebo poskytování Služeb;
  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.

- 3.12. 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.
- 3.13. Smlouva nebo jednotlivá služba může být ukončena také dohodou Smluvních stran.
- 3.14. Smlouva bude ukončena ke dni ukončení poskytování poslední jednotlivé Služby.
- 3.15. 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.

#### **4. Práva a povinnosti smluvních stran**

- 4.1. 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.
- 4.2. Poskytovatel je oprávněn provést jedenkrát ročně jednostranně úpravu cen s účinností k prvnímu dni měsíce následujícího po zveřejnění a oznámení změny o roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za předchozí kalendářní rok, která bude v průběhu ledna příslušného roku vyhlášena Českým statistickým úřadem. Poskytovatel změnu provede tak, že zveřejní a způsobem pro oznámení změn Všeobecných podmínek Zákazníkovi oznámí změnu ceny.
- 4.3. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů.
- 4.4. Poskytovatel je povinen odstraňovat poruchy vzniklé na svém zařízení nebo na Zařízení, dodaném Zákazníkovi v rámci realizace Služby, a to v souladu s článkem 6 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.
- 4.5. Poskytovatel se zavazuje, že poskytované Služby budou odpovídat právnímu řádu České republiky platnému v době jejich poskytování Zákazníkovi. Poskytovatel se dále zavazuje, že dodané komponenty systému odpovídají platné dokumentaci, předpisům výrobce a příslušným technickým normám České republiky. Poskytovatel prohlašuje, že vlastní veškerá povolení, schválení a licence potřebné pro řádné poskytnutí služeb dle předmětu této smlouvy.
- 4.6. Není-li ve Smlouvě stanoveno pro konkrétní případ jinak, potom osoby, které se na straně Poskytovatele jakýmkoli způsobem zúčastní na poskytování Služeb, budou po celou dobu pod vedením a přímou kontrolou Poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje zajistit, že osoby, které vykonávají na straně Poskytovatele v souvislosti se Službami dle této Smlouvy jakoukoliv činnost v prostorách Zákazníka nebo jeho smluvních partnerů, budou respektovat dohodnutá pravidla chování v těchto prostorách.
- 4.7. V případě poruchy na Zařízení dodaném Zákazníkovi po uplynutí záruční doby, je Zákazník povinen uhradit náklady na opravu Zařízení či jeho výměnu za cenu sjednanou ve Specifikaci dodávky řešení nejde-li o opravu v rámci Servisní podpory.
- 4.8. Zákazník je oprávněn užívat Službu v souladu s obecně závaznými právními předpisy, se Smlouvou a dalšími Smluvními dokumenty, obracet se svými připomínkami a žádostmi na zákaznickou linku Poskytovatele a uplatňovat reklamace proti rozsahu a kvalitě Služby a účtované ceně.
- 4.9. Zákazník je oprávněn požádat o změnu Smlouvy.
- 4.10. Zákazník je povinen užívat Službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, příslušnou Smlouvou a Smluvními dokumenty a písemnými návody a pokyny Poskytovatele.

- 4.11. Zákazník je povinen řádně a včas hradit ceny za poskytnuté Služby dle Smlouvy a to ve výši v souladu s Ceníkem platným a účinným v době poskytnutí Služby.
- 4.12. Zákazník není bez předchozího souhlasu Poskytovatele oprávněn přemísťovat Zařízení, ani provádět změny v nastavení Zařízení a jejich součástí. Zákazník je zároveň povinen učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se Zařízením.
- 4.13. Zákazník je povinen zajistit souhlas vlastníka nemovitosti s instalací Zařízení v rámci realizace Smlouvy. Pokud je Zákazník zároveň vlastníkem nemovitosti, je podepsaná Smlouva považována za souhlas s instalací zařízení, který je platný a účinný i tehdy, pokud po podpisu Smlouvy Zákazník vlastnické právo k nemovitosti pozbude. Nového vlastníka je o uděleném souhlasu povinen informovat Zákazník. Pokud vlastník nemovitosti požaduje za umístění zařízení Poskytovatele jakoukoli formu finanční úhrady, je tato úhrada povinností Zákazníka.
- 4.14. Není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak, je služba připojení k veřejné síti Internet zajištěna ze strany Poskytovatele na náklady Zákazníka v souladu s dohodou Smluvních stran v rámci Specifikace dodávky řešení.
- 4.15. 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. Náklady na spotřebu energií při užívání Služby nese Zákazník.
- 4.16. 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.
- 4.17. 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.
- 4.18. 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.
- 4.19. Zákazník je při ukončení Smlouvy povinen na písemnou žádost Poskytovatele vrátit Poskytovateli veškerá zařízení v majetku Poskytovatele, poskytnutá Zákazníkovi pro realizaci Služby.
- 4.20. 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.
- 4.21. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskyvatel uchovává ve své elektronické databázi informace o spotřebě vody, energií a médií a další informace související s poskytováním Služby, jakožto i nezbytné smluvní, identifikační a kontaktní údaje, poskytnuté Poskytovateli v rámci uzavírání Smlouvy a uvedené údaje dále zpracovává v souladu se Zásadami GDPR. Zákazník dále bere na vědomí, že s anonymizovanými daty o spotřebě je Poskyvatel oprávněn nakládat dle vlastního uvážení, nejméně však v rozsahu článku 9 odst. 1 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2012/27/EU ze dne 25. října o energetické účinnosti.
- 4.22. Poskyvatel odpovídá za obsah informací, zjištěných automatickým měřením prostřednictvím zařízení (měřičů a čidel) Poskytovatele, nebo dodaných Poskytovatelem v rámci realizace Služby. Poskyvatel 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.

- 4.23. Poskytovatel neodpovídá za rozsah ani obsah informací, které Zákazník nebo uživatel služby vložil do systému ručně.
- 4.24. 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.
- 4.25. Poskytovatel odpovídá za správnost výsledků výpočtů a operací, které systém provádí s měřeními nebo vloženými vstupními informacemi. Poskytovatel odpovídá za správnou funkci algoritmů pro vyúčtování nákladů podle principů, podrobně popsanych v Příloze č. 1 těchto Všeobecných podmínek.
- 4.26. 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.
- 4.27. Obdobná povinnost k ochraně důvěrnosti údajů 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.
- 4.28. Zákazník je povinen seznámit všechny Uživatele objektu a uživatele služby s pravidly pro užívání 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.

## 5. Cena služeb a platební podmínky

- 5.1. Ceny služeb jsou uvedeny ve Specifikaci dodávky řešení či Objednávce a pro Smluvní strany jsou závazné s výjimkou použití postupu dle bodu 4.2 těchto Všeobecných podmínek.
- 5.2. Cena za Službu může být uvedena ve Smlouvě i formou popisu principu výpočtu ceny na základě jednotkových cen.
- 5.3. Cena za poskytnuté plnění je stanovena podle skutečného rozsahu poskytnutého plnění, a to na základě skutečného počtu provozovaných Zařízení a komponentů Služeb a dohodnutých jednotkových cen za jednotlivé komponenty.
- 5.4. 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,

- 5.5. 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.
- 5.6. 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.
- 5.7. 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.
- 5.8. 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.
- 5.9. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení Zákazníka s platbou dlužných částek není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.

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

- 6.1. 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 povinnost průběžného vyhodnocování stavu Služby, provádí toto Poskytovatel s periodou jednoho měsíce.
- 6.2. Za poruchu na straně Poskytovatele se rozumí taková vada Služby, která vznikla v důsledku nefunkčnosti zařízení („komponentu“) Poskytovatele, nebo v důsledku nefunkčnosti Zařízení dodaného Poskytovatelem Zákazníkovi v rámci realizace Služby, na které se vztahuje záruční lhůta opravy, nebo které je předmětem smluvně zajištěného servisu na základě smlouvy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Za vadu Služby se nepovažuje přerušení poskytování Služby zapříčiněné nefunkčností takového zařízení Zákazníka nebo třetí strany, na které se nevztahuje záruční lhůta garantovaná Poskytovatelem, ani jiná forma garance Poskytovatele, vyplývající ze smlouvy se Zákazníkem. Za vadu Služby se nepovažuje přerušení poskytování Služby zapříčiněné nefunkčností služeb třetích stran.
- 6.3. Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost poskytované Služby v tom případě, pokud k přerušení poskytování Služby došlo v důsledku nedodržení technických či provozních podmínek použité technologie např. v důsledku přepětí napájecího napětí 230 V, zaplavení vodou, mechanického poškození, zásahu nepovolaných osob, nebo působení vyšší moci. Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost poskytované Služby ani v tom případě, pokud je příčinou této nefunkčnosti zařízení Zákazníka nebo třetí strany, u kterého prošla výrobcem deklarovaná doba živostnosti, doporučená lhůta pro výměnu baterie, nebo zákonná lhůta ověření.
- 6.4. Poskytovatel se zavazuje odstranit vzniklé poruchy na své straně nejpozději do dvou pracovních dnů u centrální části systému a do 30-ti pracovních dnů u koncových zařízení systému. Za „centrální část systému“ se považují ta zařízení a služby, jejichž nefunkčnost způsobuje nefunkčnost nebo nedostupnost systému jako celku (typicky systémové servery a služby s nimi spojené). Za „koncové zařízení systému“ se považují ta zařízení a služby, která slouží pro získávání dat a jejich přenos do centrálního systému a jejichž porucha nezpůsobí nefunkčnost nebo nedostupnost systému jako celku (typicky měřidla a čidla, odečítací moduly a komunikační brány).



- 6.5. Je-li příčinou nahlášené vady Služby nefunkčnost zařízení nebo služby třetí strany (tj. nejedná se o poruchu na straně Poskytovatele ve smyslu odstavce 6.2), sdělí toto Poskytovatel Zákazníkovi ihned po zjištění a je-li to potřebné, poskytne Zákazníkovi rozumně požadovatelnou podporu při jednání s třetí stranou.
- 6.6. 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 6.4.
- 6.7. 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 6.6 povinen přístup zajistit. Zajištění přístupu k těm zařízením, se kterými je nutné manipulovat v průběhu opravy poruchy, je dle odstavce 6.6 vždy v konečném důsledku povinností Zákazníka.
- 6.8. 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.
- 6.9. 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.

## **7. Reklamac e a kompenzace**

- 7.1. 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. Reklamac e musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně na adresu Poskytovatele nebo elektronickou poštou na adrese sales@softlink.cz. Podání reklamac e na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 7.2. Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti kalendářních dnů ode dne doručení reklamac e.
- 7.3. Zákazník má nárok na vrácení přeplatku na základě kladně vyřízené reklamac e. 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) v rámci nejbližšího vyúčtování, následujícího po kladném vyřízení reklamac e, nebo jiným způsobem, dohodnutým se Zákazníkem.
- 7.4. Poskytovatel Služby odpovídá pouze za poruchy vzniklé na jeho zařízeních a na zařízeních dodaných Poskytovatelem Zákazníkovi v rámci realizace Služby, na něž se vztahují podmínky Servisní podpory. Poruchy na jiných než výše uvedených zařízeních a poruchy na službách, poskytovaných Zákazníkovi třetími stranami, nemohou být předmětem reklamac e.

## **8. Omezení poskytování služby**

- 8.1. 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.

- 8.2. 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 vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

## 9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 9.1. 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.
- 9.2. 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.
- 9.3. 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.
- 9.4. 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.
- 9.5. 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.

## 10. Ochrana osobních údajů

- 10.1. 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 Uživateli objektů vedených v systému, nebo plátcích nákladů za energie a média v těchto objektech, nebo jejich zástupcích (kontaktních osobách) v těch případech, kdy tyto Uživatelé objektů, plátců 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).
- 10.2. 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.

- 10.3. Zpracovávání osobních údajů dle odstavce 10.2 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.
- 10.4. Osobní údaje dle odstavce 10.2 budou ze systému odstraněny po uplynutí dvou let od ukončení platnosti Smlouvy, nebude-li dohodou mezi Poskytovatelem se Zákazníkem stanoveno jinak.
- 10.5. 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).
- 10.6. 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.
- 10.7. 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.
- 10.8. 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:
  - a) minimalizují množství zpracovávaných osobních údajů i počet osob, které mají k těmto údajům přístup;
  - b) zajistí, aby osobní údaje zpracovávaly pouze k tomu vyškolené osoby, které se zavázaly k mlčenlivosti nebo pro něž povinnost mlčenlivosti vyplývá z právních předpisů;
  - c) při zpracování osobních údajů se řídí svými vnitřními směrnici;
  - d) 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;
  - e) poskytují si vzájemně maximální součinnost při plnění informačních povinností správce a zpracovatele vyplývajících z Nařízení;
  - f) zachovávají mlčenlivost o zpracování osobních údajů a o přijatých bezpečnostních opatřeních.

## 11. Společná a závěrečná ustanovení

- 11.1. Za písemné se považují právní úkony doručené poštou, kurýrem nebo elektronickou poštou ve formě určené zákonem č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů, v platném znění.
- 11.2. 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.
- 11.3. V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí smlouvy mají postupně přednost ustanovení jednotlivých částí smlouvy podle tohoto pořadí:
  1. číslované Dodatky ke Smlouvě či Specifikaci dodaného řešení v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu – za takový dodatek je považována rovněž dodatečná Objednávky
  2. Specifikace dodávky řešení
  3. Smlouva
  4. Všeobecné podmínky.

- 11.4. 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.
- 11.5. 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.
- 11.6. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. června 2023.

V Kralupech nad Vltavou, dne 22. května 2023.



Ing. Ivo Stach, jednatel A



Ing. Jaromír Charvát, jednatel B