

Všeobecné podmínky prodeje a provozování služeb senzorů IoT

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 spojených s provozováním senzorů IoT:

1. Základní ustanovení

- 1.1 Tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb spojených s provozováním senzorů IoT (dále jen „Všeobecné podmínky“, nebo „VP“) upravují dodavatelsko-odběratelské vztahy v oblasti poskytování služeb provozování senzorů IoT v sítích SIGFOX, LoRaWAN, WACO a mobilních operátorů, jejichž poskytovatelem je společnost SOFTLINK s.r.o. uvedená v záhlaví těchto Všeobecných podmínek (dále jen „Poskytovatel“). Jedná se o služby, které jsou poskytovány na základě prodeje senzorů IoT s provozním závazkem poskytování služeb minimálně na 1 jeden a více let. Pro realizaci těchto služeb používá Poskytovatel soubor zařízení a počítačových programů technologické platformy IoT (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 si zakoupil senzor IoT na portálu Softlink nebo Sensasen odvolávající se na tyto Všeobecné podmínky (dále jen „Služba“, nebo „Služby“).
- 1.3 Jako „uživatel služby“ je v těchto VP označována osoba, která zakoupila senzor IoT s provozním závazkem na jeden a více let. Tím je oprávněn k praktickým úkonům, souvisejícím s využíváním Služby.
- 1.4 Jako „Smlouva“ je v těchto VP označována objednávka senzoru daného typu a služby s ním spojené, kterou uzavřel Zákazník s Poskytovatelem zaplacením ceny sjednané ceny.
- 1.5 Tyto Všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka.
- 1.6 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 těchto VP. Kontaktní osoba Zákazníka je osoba uvedena v objednávce senzoru a služby. 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 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 povinen užívat Službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, těmito Všeobecnými podmínkami a písemnými návody a pokyny Poskytovatele.
- 2.6 Zákazník je povinen řádně a včas hradit ceny za poskytnuté Služby ve výši ceny platné v době poskytnutí Služby (prodloužení poskytování služby na další období)
- 2.7 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.
- 2.8 Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel uschovává ve své elektronické databázi informace o související s poskytováním Služby, jakožto i nezbytné smluvní, identifikační a kontaktní údaje, poskytnuté Poskytovateli v rámci uzavírání Smlouvy.
- 2.9 Poskytovatel neodpovídá za obsah informací, zjištěných automatickým měřením prostřednictvím senzorů Zákazníka nebo třetích stran, odpovídá však za správný přenos těchto informací do systému.
- 2.10 Poskytovatel neodpovídá za rozsah ani obsah informací, které Zákazník nebo uživatel služby vložil do systému ručně.
- 2.11 Poskytovatel neodpovídá za obsah informací, které systém automaticky generuje. v těch případech, pokud došlo k záměrné manipulaci se senzory Zákazníkem, nebo uživatelem služby, nebo třetí osobou, s cílem jejich záměrného zkreslení, nebo pokud došlo k nechtěné manipulaci s komponenty systému uvedenými osobami se stejným následkem.
- 2.12 Zákazník je povinen chránit si důvěrnost přístupu k informacím (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.
- 2.13 Obdobná povinnost k ochraně důvěrnosti údajů, jak je popsána odstavcem 2.12 pro Zákazníka, platí 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.

3. Cena služeb a platební podmínky

- 3.1 Ceny senzorů a služeb uvádí Poskytovatel v aktuálních cenících na dané období. Poskytovatel je oprávněn k provedení změn cen v ceníku i v průběhu období. Ceny služeb slouží výhradně jako základní informace o cenové úrovni senzorů a poskytovaných služeb pro případné zájemce o tyto senzory a služby.
- 3.2 Poskytovatel vystaví Zákazníkovi po zakoupení senzoru a služby daňový doklad / fakturu elektronicky.
- 3.3 Poskytovatel doručí fakturu na adresu Zákazníka, poštou společně se zakoupeným senzorem při platbě na dobírku, nebo do 5 dnů elektronicky na e-mail zákazníka při platbě bankovním převodem.
- 3.4 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.
- 3.5 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 zákaznickou podporu, linku Poskytovatele, zveřejněnou na webových stránkách Poskytovatele www.softlink.cz. 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 30 pracovních dnů ode dne nahlášení poruchy.
- 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 v rozumné míře podporu při jednání s třetí stranou.
- 4.4 Je-li k odstranění poruchy nezbytná oprava senzoru, Zákazník odešle senzor na adresu poskytovatele uvedené v kontaktech na webových stránkách poskytovatele. Poskytovatel provede opravu zařízení a zašle senzor do 30 dnů zpět Zákazníkovi. V prostorech zákazníka Poskytovatel opravy neprovádí.
- 4.5 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. Reklamační 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 14 dnů ode dne doručení a převzetí senzoru. Reklamační musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně na adresu Poskytovatele uvedenou v záhlaví tohoto dokumentu, nebo elektronickou poštou na adrese reklamační@softlink.cz.
- 5.2 Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti kalendářních dnů ode dne doručení reklamační.
- 5.3 Zákazník má nárok na vrácení zaplacené ceny senzoru na základě kladně vyřízené reklamační. Poskytovatel se zavazuje vrátit zaplacenou částku Zákazníkovi do 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamační. Poskytovatel je oprávněn použít tuto částku přednostně k zaplacení splatných pohledávek
- 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 reklamační.

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.

7. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy

- 7.1 Smlouvu je možné uzavřít na dobu určitou.
- 7.2 Zákazník je oprávněn kdykoliv prodloužit dobu služby, podat žádost o ukončení služby, přičemž žádost o změnu musí obsahovat identifikační údaje Zákazníka, které jsou nezbytnou součástí objednávky senzoru a služby, ID senzoru 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 Převod práv a závazků Zákazníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný.
- 7.5 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.
 - 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, Zákazníkovi nevzniká právo na vrácení ceny za senzor a služby. Výpověď Smlouvy není dotčena povinností Zákazníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
- 7.6 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;
- 7.7 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.
- 7.8 Smlouva nebo jednotlivá služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.
- 7.9 Smlouva bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé služby.

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 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 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. 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 fyzických osobách. Tyto fyzické osoby jsou dle Článku 4, odstavce 1. Nařízení „identifikovatelnými fyzickými

osobami" (lze je identifikovat jménem, příjmením, adresou) a jsou ve smyslu definice Článku 4, odstavce 1. Nařízení „subjekty údajů“. Jedná se o tyto kategorie subjektů údajů čl. 9.2:

- 9.2 V systému mohou být k výše uvedeným kategoriím subjektů údajů zpracovávány následující typy osobních údajů:
- a) jméno, příjmení, titul, adresa bydliště a doručovací adresa;
 - b) kontaktní údaje (e-mail, telefon);
- 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.
- 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 „správcem údajů“ pro Zákazníka na základě Smlouvy.
- 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:
- 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.

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 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. ceník služeb
 2. 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 nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 6. 2018.

V Kralupech nad Vltavou, dne 4. 5. 2018



Ing. Jaromír Charvát, jednatel