

Všeobecné obchodné podmienky

Uzatvorenie zmluvy a doba jej trvania

Tieto Pravidlá a Podmienky poskytovania služieb sú verejnou ponukou, a môžu byť prijaté Účastníkom iba ich prijatím ako celku od momentu kedy vykoná konkludentné úkony vo forme (a) prvé volanie z telefónneho čísla ; (b) od momentu zálohovej platby na účet operátora, (c) odo dňa podpísania týchto podmienok v písomnej forme.

Táto dohoda sa uzatvára na dobu neurčitú.

Tieto Pravidlá a Podmienky obsahujú tieto Podmienky, a takisto nasledujúce aplikácie uverejnené na webovej stránke operátora:

Pravidlá ochrany osobných údajov

Dohoda o používaní "MyKOMPaaS účtu"

Základné pojmy

Účastník: je fyzická osoba, živnostník alebo právnická osoba, ktorý sa pripojil k Pravidlám a Podmienkam prijatím ponuky.

Účastnícky poplatok: výška platby účastníka za určité obdobie (zúčtovania), čo je konštantná hodnota nezávislá od objemu skutočne prijatých služieb.

Číslo účastníka: telefónne číslo, ktoré jednoznačne identifikuje koncový prvok komunikačnej siete a je pridelené operátorom účastníkovi na základe Zmluvy z číselného zdroja geograficky určenej číselnej zóny (ABC);

Zariadenie účastníka: technické prostriedky, ktoré má účastník k dispozícii, vrátane softvéru, ktorý poskytuje účastníkovi prístup k službám operátora a partnerov. Zariadenie účastníka musí obsahovať aplikácie, ktoré umožňujú pracovať s technológiami uvedenými v tarifnom pláne, prostredníctvom ktorého sú služby poskytované.

Zostatok na účte účastníka: suma určená výpočtom, ako rozdiel medzi cenou účastníkom spotrebovaných služieb a platbou vykonanou Účastníkom a zobrazujúci momentálny zostatok finančných prostriedkov na účte.

Fakturačný systém: Automatizovaný systém vyúčtovaní operátora, určený na evidenciu objemu poskytovaných služieb, príjmu a výdavkov vložených na úhradu služieb.

Jednorazová platba: zavedený jednorazový poplatok, stanovený Operátorom samostatne uvedený v tarifnom pláne, inej neoddeliteľnej časti Zmluvy alebo na web stránke operátora (inštaláčny poplatok, poplatok za kategóriu a pod.) Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, vo všetkých prípadoch ukončení/ vypovedaní zmluvy sa jednorazové platby nevracajú.

Komerčný tarifný plán: každý Kombinovaný tarifný plán, s výnimkou tarifného plánu "Testový".

MyKOMPaaS účet: Samoobslužný systém, do ktorého prístup je poskytovaný účastníkom (oprávnený účastník je účastník, ktorý dostal prihlasovacie meno a heslo na prístup do MyKOMPaaS účtu) prostredníctvom internetu na účely nezávislého riadenia služieb a získavania informácií o nich.

Osobný účet: Položka v systéme fakturácie operátora, ktorá sa používa na evidenciu objemu poskytnutých služieb, prijatých a spotrebovaných finančných prostriedkov, zahrňujúca všetky platby za služby.

Osobné informácie: Informácie určené na identifikáciu účastníka v procese poskytovania služieb podľa tejto zmluvy vrátane:

- Informácie o zamestnancoch a oprávnených používateľoch
- Informácie o prichádzajúcich a odchádzajúcich hovoroch účastníka (dátum, čas a trvanie hovorov), IP adresy
- Informácie potrebné na vystavenie faktúr za poskytované služby

Úplné zablokovanie osobného účtu: Úplné pozastavenie poskytovania všetkých služieb osobného účtu poskytovaných operátorom

Balík: doplnkové cenové podmienky k tarifnému plánu

Doba platnosti tarify: časový interval rovný jednému kalendárnemu mesiacu

Účtovacie obdobie: Časový interval rovnajúci sa jednému účtovnému obdobiu, určeného dňami, mesiacom, rokom.

Stránka operátora: Zdroj operátora na internete na adrese www.kompaas.sk, prostredníctvom ktorého operátor informuje predplatiteľov v súlade s podmienkami zmluvy a týchto podmienok.

Telekomunikačná sieť operátora: Technologický systém vrátane prostriedkov a komunikačných liniek, ktoré sú potrebné na poskytovanie služieb operátora predplatiteľom;

Prepojenie: hovorom uskutočnená alebo vopred stanovená interakcia medzi komunikačnými prostriedkami, ktorá umožňuje Účastníkovi vysielat' a (alebo) prijímať hlasové a (alebo) nehlasové informácie;

Tarifný plán: Súbor cenových podmienok, podľa ktorých operátor ponúka službu

Testový užívateľ: osoba, ktorá prijíma služby podľa podmienok testového tarifu ale ešte neprijala tieto podmienky

Podmienky, pravidlá: tento dokument, ako aj jeho prípadné zmeny a dodatky vypracované v súlade s ustanoveniami tohto dokumentu. Text Zmluvných podmienok (so všetkými zmenami) je uverejnený na webovej stránke operátora služieb.

Služby: spoločne používané pojmy Telekomunikačná služba a iné služby

Telekomunikačná služba: Činnosti na prijímanie, spracovanie, uchovávanie, prenos, poskytovanie telekomunikačných aktivít, ktoré operátor vykonáva samostatne alebo spoločne s partnermi.

Sieťová brána: komplex hardvérového softvéru, servera alebo akéhokoľvek iného zariadenia, ktoré prenáša hlasové a (alebo) nehlasové informácie medzi komunikačnými sieťami operátora a inými komunikačnými sieťami a umožňuje osobám využívajúcim služby komunikačných sietí operátora získať prístup do iných komunikačných sietí (vrátane mobilných sietí, pevných sietí, prenos dát atď.) a/alebo poskytnúť tretím stranám prístup ku komunikačnej sieti operátora.

Zoznam služieb a cenník služieb

1.1 Zoznam poskytovaných služieb Účastníkovi a ich aktuálny cenník je uvedený v MyKOMPaaS účte.

1.2 Cenník a opis všetkých dostupných služieb poskytovaných operátorom sú uvedené v prílohách týchto Podmienok.

Cenník a opis služieb pre Telefónnu komunikáciu

Cenník a opis služieb pre Virtuálnu ústredňu

Cenník a opis služieb pre Volanie&Chat z webovej stránky

POVINNOSTI OPERÁTORA

2.1. Vynakladá primerané úsilie, aby poskytol účastníkovi služby 24 hodín denne, 7 dní v týždni s kvalitatívnymi parametrami stanovenými v súlade s požiadavkami legislatívy krajiny poskytujúcej služby

2.2. Poskytovať účastníkovi prístup k riadeniu služieb (zmeniť zoznam, rozsah, parametre a individuálne nastavenia služieb), ako aj informácie o spotrebovaných službách, o vystavených faktúrach prostredníctvom MyKOMPaaS účtu.

2.3. Poskytnúť účastníkovi informácie potrebné k uzatvoreniu zmluvy a na používanie služieb jedným zo spôsobov označených operátorom:

Uverejnením na stránke operátora,

MyKOMPaaS

účtom

telefonicky

e-mailom

písomne, odoslaním na adresu účastníka

PRÁVA OPERÁTORA

Zmeniť cenu služieb

3.1. Meniť ceny taríf a balíkov za poskytnuté služby s predbežným oznámením účastníkovi najmenej 10 (desať) kalendárnych dní pred začiatkom ich platnosti.

Pozastavovať poskytovanie služieb

3.2 Pozastaviť poskytovanie služieb účastníkovi v nasledujúcich prípadoch:

Ak účastník poruší požiadavky právnych predpisov a/alebo podmienky zmluvy. Pozastavenie poskytovania služieb je vykonané až do odstránenia okolností, ktoré boli dôvodom pozastavenia poskytovania Služieb. Počas celého obdobia pozastavenia poskytovania Služieb je operátor oprávnený účtovať poplatok za predplatné na Osobný účet Účastníka.

Ak je potrebné vykonať preventívne práce alebo odstraňovanie porúch. Zároveň musí operátor oznámiť účastníkovi plánované preventívne práce najneskôr do 3 pracovných dní. Celková doba, ktorú môže operátor použiť na preventívnu a odstraňovanie porúch nesmie presiahnuť 48 hodín ročne.

Identifikácia účastníka a jeho poloha (sídlo)

3.3. Pred začatím poskytovania služieb, alebo v procese poskytovania, operátor aby sa presvedčil, že služby budú poskytnuté, alebo sú poskytnuté konkrétnej osobe- účastníkovi, má právo overiť správnosť údajov o účastníkovi i jeho totožnosti, že má skutočnú vôľu prijímať poskytnuté služby prostredníctvom stretnutia so zástupcom operátora služieb v jeho kancelárii alebo na adrese sídla účastníka. Ak účastník odmietne osobné stretnutie, alebo odmietne poskytovanie informácie požadované operátorom, tak má právo odmietnuť účastníkovi poskytovanie služieb.

POVINNOSTI ÚČASTNÍKA

Najdôležitejšie

Účastník je povinný

4.1. Platiť za poskytnuté služby vo výške a spôsobom určeným v zmluve. Vráťane plnenia finančných podmienok pre poskytovanie služieb: v prípade **pre-platobného** systému zachovať kladný zostatok na osobnom účte, a v prípade **post-platobného** systému včas platiť za poskytnuté služby.

V žiadnom prípade nemôže prekročiť limit na poskytované prostriedky, a musí samostatne a načas vykonať potrebné platby. Kontrolu **stavu osobného účtu** vykonáva účastník prostredníctvom MyKOMPaaS účtu, v ktorom sú dostupné všetky potrebné informácie.

4.2. Poskytované informácie potrebné k uzatvoreniu zmluvy nájdete v bode 2.3

4.3. Niest' plnú zodpovednosť za konanie svojich predstaviteľov: vlastníka a používateľa MyKOMPaaS účtu

Upozornenie o zmenách v údajoch a v kontaktoch

4.4. Najneskôr do jedného mesiaca od dátumu príslušných zmien, účastník musí oznámiť operátorovi služieb všetky zmeny týkajúce sa identifikačných údajov (pre účastníkov- právnické osoby), osobných údajov (pre účastníkov- fyzické osoby), ako aj o zmenách bankových údajov, adres na doručovanie dokumentov, zmien kontaktných telefónnych čísiel, e-mailov a faxov. Zmeny možno nahlásiť cez MyKOMPaaS účet, alebo písomnou formou.

4.5. Všetky majetkové a iné dôsledky neplnenia daného bodu Zmluvy znáša Účastník.

Služby nesmú spôsobiť ujmu Operátorovi a tretej strane

4.6. V sieti operátora nevykonávať žiadne nepovolené úkony zamerané na získanie prístupu do databáz, alebo k softvérom, nevykonávať iné úkony, ktoré by mohli poškodiť operátora, iných účastníkov, alebo tretie osoby.

4.7. Služby nepoužívať na páchanie protiprávných úkonov alebo úkonov, ktoré spôsobujú škodu tretím osobám, vrátane odosielania obchodných a propagačných správ, alebo reklamných volaní, osobám, s ktorými to vopred nebolo dohodnuté.

4.8. Služby použiť výlučne pre vlastné potreby, avšak nie za účelom zisku poskytovaním informácii (vrátane telekomunikačným operátorom) o prevádzke alebo iných formách interakcie medzi operátormi.

Zodpovednosť za nepovolený prístup k službám

4.9. V záujme vylúčenia neoprávneného prenosu prevádzky zo sieti operátora, do sietí tretích strán musí predplatiť zabezpečiť samostatne potrebné bezpečnostné nastavenia (na zariadeniach), uplatniť opatrenia na zachovanie prihlasovacieho mena a hesla pre prístup k MyKOMPaaS účtu a ku koncovému zariadeniu. Všetky nepriaznivé majetkové a iné dôsledky za nedovolené používanie služby znáša Účastník.

PRÁVA ÚČASTNÍKA

Účastník má právo

5.1. Prijímať služby spôsobom uvedeným v týchto zmluvných podmienkach.

5.2. Kontaktovať operátora služieb v otázkach týkajúcich sa podmienok používania a úhrad za služby, a takisto aj ohľadom zmien v množstve a cene služieb podľa platných taríf a balíkov.

5.3. Samostatne upravovať služby a získavať informácie ohľadom ich spotrebovania v MyKOMPaaS účte.

5.4. Poskytovať svojim oprávneným predstaviteľom prístup k riadeniu MyKOMPaaS účtu spôsobom stanoveným v Pravidlách pre používania MyKOMPaaS účtu, uverejnenom na webovej stránke.

POSTUP PRI POSKYTOVANÍ SLUŽIEB A ICH PLATBE

6.1. K vzťahom medzi Operátorom a Účastníkom môžu byť použité nasledovné metódy vyúčtovania za služby a limit kreditu.

Metódy vyúčtovania osobného účtu:

- Pre-platobná metóda vyúčtovania znamená, že Účastník platí poskytovanie služieb operátorovi sieti pred začatím používania, a na osobnom účte má neustále kladný zostatok finančných prostriedkov.
- Post-platobná metóda vyúčtovania znamená, že Operátor poskytuje Účastníkovi služby, a Účastník platí po používaní týchto služieb. Dátum splatnosti za poskytované služby je určený Operátorom

Kreditový limit za poskytované služby

- V prípade pre-platobnej metódy je limit obmedzený množstvom poskytovaných služieb
- V prípade post-platobnej metódy je limit obmedzený cenou zdrojov odvádzaných z osobného účtu momente poskytovania (volania, pamäťové miesto, atď.)

6.2. Pri uzatvorení zmluvy základné podmienky poskytovania služieb sú stanovené štandardne a pozostávajú z nasledujúceho bodu:

Jednotný účet v eurách. Spôsob platby- pre-platobný. Kreditový limit : 0 €, lehota splatnosti faktúr- 15 kalendárnych dní.

6.3. Podmienky poskytovania služieb na žiadosť Účastníka môžu byť zaznamenané vo Formulári objednávky a môžu byť následne zmenené so súhlasom obidvoch strán.

6.4. Po uzatvorení zmluvy podľa stanovených podmienok môže Účastník vo vlastnom MyKOMPaaS účte samostatne pripojiť služby a takisto môže samostatne vybrať tarifu a balík. Následne má účastník možnosť zmeniť tarifu od nasledujúceho tarifného obdobia, môže kedykoľvek pripojiť a zrušiť balíky samozrejme od začiatku nasledujúceho obdobia a takisto môže pripojiť a zrušiť opcie taríf.

6.5. Mesačne najneskôr do 5 (päť) pracovných dní od začiatku referenčného mesiaca alebo 5 (piatich) pracovných dní od prijatia finančných prostriedkov operátor v súlade s dohodnutými podmienkami umiestni v MyKOMPaaS účte v elektronickom formáte doklady potvrdzujúce poskytovanie služieb.

6.6. Dokumenty špecifikované v bode 6.5. na základe tejto dohody, budú dostupné v MyKOMPaaS účte a takisto budú zaslané v elektronickej podobe na e-mailovú adresu, ktorá bola zadaná účastníkom. Od momentu umiestnenia faktúry v MyKOMPaaS účte, sa dokument považuje za doručený Účastníkovi, s výnimkou prípadov, keď je MyKOMPaaS účet nedostupný vinou Operátora.

6.7. Účastník je povinný platiť za poskytované služby podľa platobných podmienok. Platba sa považuje za vykonanú po pripísaní peňažných prostriedkov na účet Operátora. Výdavky súvisiace s prevodom peňazí hradí Účastník.

6.8. Zostatok na osobnom účte je rozdiel medzi poskytnutými službami a uskutočnenými platbami. Peňažné prostriedky za danú službu sa odpisujú podľa cien stanovených pre túto službu a/alebo pripojeným balíkom služieb a podmienkami stanovenými pre tento spôsob odpisov.

6.9. Ak je na osobnom účte zostatok menší ako nula, alebo ak nastane omeškanie platby faktúr, tak sa automaticky zapne blokovanie. Ak dôjde k finančnému blokovaniu osobného účtu, tak všetky poskytované služby budú zablokované (platené hovory, nahrávanie hovorov, pamäťové miesto atď.)

6.10. Ak pri finančnom blokovaní dôjde k novému účtovnému obdobiu, tak sa automaticky zapne úplné blokovanie akýchkoľvek poskytovaných služieb.

6.11. V prípade porušenia nefinančných podmienok zmluvy, zo strany Účastníka, má Operátor právo uplatniť úplné zablokovanie ručne, kým účastník neodstráni nezrovnalosti.

6.12. Ak Účastník neodstráni príčiny blokovania do 30 dní od okamihu úplného zablokovania služieb, má Operátor právo jednostranne ukončiť zmluvu a oznámiť to Účastníkovi.

Účastník môže platiť za služby jedným z nasledujúcich spôsobov:

a) Platba prostredníctvom bankovej karty alebo prostredníctvom elektronických platobných služieb v MyKOMPaaS účte.

b) Prevodom na bankový účet Operátora, na základe vystavenej faktúry.

Ak Účastník nesúhlasí s vystavenou faktúrou, alebo s jej časťami, musí do 10 kalendárnych dní odo dňa fakturácie predložiť Operátorovi písomnú žiadosť s odôvodnením svojho nesúhlasu s úhradou faktúry. Ak sa Účastník v písomnej forme nevyjadrí k faktúre do 10 kalendárnych dní, služba sa považuje za akceptovanú a za splatnú. V prípade výhrad k časti faktúry, musia byť časti faktúry bez výhrad zaplatené v lehote stanovenej zmluvou.

6.13. V prípade chýb vo faktúre vystavenej Operátorom, bude príslušná oprava urobená vo faktúre v nasledujúcom mesiaci.

6.14. Pri vystavení faktúry za služby, netreba brať do úvahy čas pozastavenia služieb, zhoršenie kvality služby v dôsledku predpokladanej alebo núdzovej technickej údržby ak celková doba pozastavenia neprekročí 48 hodín ročne. Ak doba nečinnosti prekročí 48 hodín za rok, tak dobu poskytovania služieb treba znížiť o čas prevyšujúci 48 hodín.

Dôverné informácie

7.1. Dôverné sú všetky informácie poskytnuté jednou stranou inej strane v súvislosti s touto zmluvou, ktoré sa týkajú podnikania alebo bezpečnosti strany alebo jej zmluvných strán vrátane všetkých finančných informácií, technických údajov, informácií týkajúcich sa fakturačných spôsobov, štatistiky, údržby programov a softvérov, výskumu, vývoja.

7.2. Dôverné informácie sa považujú za vlastníctvo odovzdávajúcej strany a prijímajúca strana by ju nemala tretím osobám poskytovať ani používať s výnimkou účelu vykonávania tejto zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu odovzdávajúcej strany.

7.3. Strany počas obdobia platnosti Zmluvy a tiež do dvoch rokov od uplynutia jej platnosti sa zaväzujú zabezpečiť dôvernú informácií a údajov získaných navzájom v súvislosti s

implementáciou tejto Zmluvy s výnimkou informácií a údajov, ktoré sú verejne dostupné (ďalej len "dôverné informácie"). Každá strana sa zaväzuje, že nezverejní dôverné informácie tretím stranám bez predchádzajúceho písomného súhlasu strany, ktorá vlastní dôverné informácie.

Vyššia moc (Vis major)

8.1. Žiadna zmluvná strana nie je zodpovedná za neplnenie alebo omeškanie plnenia svojich záväzkov podľa zmluvy v prípade, že také neplnenie bolo priamo alebo nepriamo spôsobené výnimočnými neodvratnými za daných podmienok okolnosťami ako napríklad požiar, výbuch, vandalizmus, sabotáž prírodné katastrofy, záplavy, zemetrasenie, vojnové situácie, , občianske nepokoje, povstanie, revolúcia, teroristické činy, vydávanie vládných nariadení, súdnych rozhodnutí a rozsudkov, výpadky elektrickej energie, tepla, klimatizácie alebo telekomunikačného zariadenia atď. Táto podmienka sa nevzťahuje na povinnosti platiť za služby poskytnuté pred dátumom začiatku okolností vyššej moci a služieb, ktoré nie sú ovplyvnené okolnosťami vyššej moci.

Zodpovednosť strán

9.1. Pri porušení tejto zmluvy nesú strany zodpovednosť vo výške a spôsobom ustanoveným v tejto dohode, ako aj v súlade s platnými právnymi predpismi krajiny poskytujúcej služby.

9.2. Operátor nie je za žiadnych okolností zodpovedný voči Účastníkovi a tretím osobám za priame a/alebo nepriame škody spôsobené Účastníkom a/alebo tretími osobám v dôsledku používania služieb Operátora.

9.3. Strany sa dohodli, že žiadna z nich nie je zodpovedná voči druhej strane za akúkoľvek škodu spôsobenú druhou stranou v súvislosti s:

a) akýmkoľvek poruchami alebo nesprávnym fungovaním zariadenia, softvérov alebo nosičov na prenos údajov súvisiacich s poskytovaním Služieb riadených tretími osobami

b) akýmkoľvek stratami údajov, kvality, obsahu a presnosti informácií získaných prostredníctvom používania služieb.

9.4. Operátor nie je zodpovedný za obsah informácií ktoré sú odovzdávané a prijímané Účastníkom.

Ostatné

10.1. Ak sú samostatnou dohodou medzi Účastníkom a Operátorom stanovené iné pravidlá poskytovania Služieb ako tie, ktoré sú stanovené týmito Pravidlami, používajú sa pravidlá samostatnej dohody.

Zmena zmluvných podmienok

11.1. Zmluva môže byť zmenená uzavretím dodatku rovnakým spôsobom ako bola uzatvorená hlavná zmluva.

11.2. Dodatok sa považuje za uzavretý ak Účastník vykoná konkludentné úkony, zoznam a spôsob vykonania ktorých je určený Operátorom a je umiestnený na web stránke Operátora, alebo sú Operátorom poskytnuté ako všeobecne dostupná informácia v návrhu na zmenu Zmluvy, ktorý sa nachádza na web stránke Operátora. Ak zoznam a spôsob vykonania konkludentných úkonov Účastníkom svedčiaci o jeho súhlase s navrhovanými zmenami Zmluvy nie je Operátorom zverejnený na web stránke Operátora, alebo v návrhu na zmenu Zmluvy, použije sa nasledovný zoznam a spôsob konkludentných úkonov:

- Neodoslanie Operátorovi do 10 dní od zverejnenia na web stránke Operátora nového znenia Zmluvy písomného odmietnutia Účastníkom prijatia zmien Zmluvy;
- uhradenie Služieb za zmenených podmienok;
- Nevyužitie práva účastníka na jednostranné zamietnutie dohody spôsobom stanoveným zmluvou.

Ukončenie zmluvy

Zmluva môže byť ukončená

- po dohode zmluvných strán
- jednostranným mimosúdnym konaním ktorejkoľvek strany na základe a touto zmluvou a platnými právnymi predpismi
- Ak v čase skončenia platnosti Zmluvy a úhrady všetkých poskytnutých OPERÁTOROM služieb je Zostatok na Osobnom účte kladný, OPERÁTOR vracia nepoužitý zostatok peňažných prostriedkov na základe písomnej žiadosti o ich vrátenie, odoslanej ÚČASTNÍKOM spolu s oznámením o zrušení Zmluvy.