

## **VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY**

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

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

### 2. SMLUVNÍ STRANY

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

Bankovní spojení: ČSOB, Na Poříčí 24, 110 00 Praha 1, číslo účtu: 576685663/0300

dále jen poskytovatel

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

dále jen objednatel.

### 3. DEFINICE POJMŮ

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

3.2. Službami elektronických komunikací (dále jen služby), které jsou předmětem plnění poskytovatele se rozumí:

přenos hlasu a dat prostřednictvím připojení k internetu a globálních satelitních terminálů Inmarsat, Thuraya, Iridium, televizní a radiové vysílání (PlayOut a Uplink), profesionální příjem televizního a radiového vysílání, vysílání a příjem streamovaného videa, housing videoservertů a dalších televizních zařízení, služby satelitních spojů prostřednictvím stanic VSAT (bod-bod/MESH), služby satelitních spojů prostřednictvím satelitních terminálů na sdíleném pásmu pro mobilní a stacionární prostředky, zřizování přístupových bodů k internetu, kompletní telekomunikační služby typu Land, Maritime, Aero a služby Tracking.

Přesná specifikace jednotlivých druhů služeb bude uvedena v uzavřené smlouvě.

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

3.4. Smlouva je dokument nebo soubor dokumentů definující smluvní vztahy uzavřené mezi poskytovatelem a objednatelem v souladu s těmito VOP.

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

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

#### 4. MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ

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

#### 5. CENA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

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

#### 6. PLATEBNÍ A FAKTURAČNÍ PODMÍNKY

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

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

V případě předplacených služeb doručí poskytovatel daňový doklad objednateli do 5-tého dne měsíce předcházejícímu měsíci, v němž budou služby poskytnuty. Splatnost ceny za předplacenou službu je stanovena nejpozději k 15-tému dni předcházejícího měsíce než je měsíc, ve kterém bude služba poskytnuta. V případě, že cena za

předplacenou službu nebude v daném termínu objednatelem uhrazena, bude objednateli zaslána upomínka na e-mail určený objednatelem s příznakem požadavku potvrzení o přečtení. Při nezaplacení ceny za předplacenou službu ani v náhradním termínu určeném poskytovatelem v zasláné upomínce, bude poskytování služeb zastaveno a poskytovatel může od smlouvy odstoupit s okamžitou platností a nelze uplatnit bod 10.2. těchto VOP.

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

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

## 7. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

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

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

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

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

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

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

7.7. Poskytovatel nenes zodpovědnost za přerušení poskytování služeb objednateli dle smlouvy v případě zásahu třetích osob či vyšší moci (zejména povodeň, požár, vítr, válka, zemětřesení apod.) nebo v případě poruchy na zařízení třetích dodavatelů (zejména rozsáhlý a dlouhodobý výpadek dodávky elektřiny, telekomunikačního spojení atd.), pokud těmto skutečnostem prokazatelně nebylo možno zabránit nebo nebyly způsobeny nedbalostí poskytovatele a nebo byly způsobeny neodvratitelnou událostí nemající původ v provozu služby.

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

7.9. V případě, že poskytovateli bude nahlášena porucha, která ze strany poskytovatele nebude jako porucha potvrzena, nebude objednatel povinen poskytovateli uhradit náklady spojené s činností poskytovatele s tím souvisejících.

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

## 8. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

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

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

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

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

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

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

## 9. REKLAMACE SLUŽEB A ZPŮSOB JEJÍHO UPLATNĚNÍ

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

9.2. Poruchou se rozumí neposkytování služeb dle této smlouvy (úplný výpadek terminálu, ztrátovost paketů a chybovost linky v řádu  $10^{-1}$ ). Za poruchu se nepovažuje závada na zařízení objednatele umístěného na vysílací straně, přerušení konektivity na jednotlivém přijímacím zařízení z důvodu výpadku elektrického proudu nebo zhoršení kvality vysílaného/přijímaného signálu způsobené ledovou (sněhovou) vrstvou na anténním systému.

9.3. Ohlášení případné poruchy má objednatel právo uplatňovat ihned po jejich zjištění telefonicky na Dohledovém centru datových komunikací poskytovatele v Praze na tel. čísle +420 236 040 292 (+420 724 963 302), fax: +420 220 517 385, e-mail operator@intv.cz a Dohledovém centru televizního vysílání poskytovatele +420 233 350 600, kde bude učiněn záznam s uvedením všech skutečností, které se týkají specifikace poruchy či reklamace poskytované služby. Ohlášení poruch a reklamací vadně poskytované služby uplatněné telefonicky je objednatel povinen následně písemně potvrdit dohledovému centru poskytovatele.

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

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

## 10. ÚROK Z PRODLENÍ A POMĚRNÁ SLEVA

10.1. Při nedodržení termínu splatnosti daňového dokladu uhradí objednatel poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,1% z fakturované částky za každý den prodlení až do jejího uhrazení.

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

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

## 11. UJEDNÁNÍ PŘI PRODEJI ZAŘÍZENÍ DO VLASTNICTVÍ OBJEDNATELE

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

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

11.3. Nebezpečí škody na zařízení přechází na objednatele jako kupujícího v době, kdy převezme zařízení od poskytovatele jako prodávajícího. Převzetí zařízení bude potvrzeno na dodacím listu.

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

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

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

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

## 12. UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

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

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

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

12.3. Není-li ujednáno jinak, může být smluvní vztah ukončen jednostrannou výpovědí ze strany objednatele bez udání důvodu s roční výpovědní lhůtou, která začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi poskytovateli.

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

### 13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

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

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

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

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

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

13.6. VOP pozbývají účinnosti dnem nabytí účinnosti pozdějších VOP.

13.7. VOP jsou zveřejněny po dobu 24 hod. denně na síti internet na adrese: [www.intv.cz](http://www.intv.cz) a jsou v tištěné podobě k dispozici na poštovní adrese poskytovatele.

13.8. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem 01. 01.2011.

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

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

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

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