

## Všeobecné obchodné podmienky k využívaniu služby „ALFEUS BILLING“.

### 1 Všeobecné ustanovenia

- 1.1 Účelom týchto Všeobecných obchodných podmienok (ďalej ako **VOP**) je úprava vzájomných zmluvných vzťahov a povinností spoločnosti ALFEUS, s.r.o. ako Dodávateľa a Odberateľa v súvislosti s využívaním služby **ALFEUS BILLING**.
- 1.2 Ak Odberateľ uzatvoril s Dodávateľom samostatnú zmluvu v písomnej forme, sú tieto VOP jej neoddeliteľnou súčasťou. V prípade rozporu medzi zmluvou a týmito VOP platia ustanovenia zmluvy.
- 1.3 Dodávateľ je spoločnosť **ALFEUS, spol. s.r.o.** so sídlom Juraja Závodského 489/154, 010 04 Žilina, Slovenská Republika, IČO 36402257, zapísaný v obchodnom registri okresného súdu v Žiline, vložka č.13250/L. Ďalej aj ako Dodávateľ alebo My.
- 1.4 Odberateľom je právnická alebo fyzická osoba, ktorá využíva službu ALFEUS BILLING a ktorá je uvedená v kroku 2 pri objednávke služby na stránke [www.ispbilling.sk](http://www.ispbilling.sk). Ďalej aj ako Odberateľ alebo Vy.
- 1.5 Ak Odberateľ neuzavrel s Dodávateľom samostatnú písomnú zmluvu, predstavujú tieto VOP návrh Dodávateľa na uzatvorenie zmluvy v zmysle § 43a zákona č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov určený Vám ako Odberateľovi. Vy ako Odberateľ ste zadaním údajov, vyjadrením súhlasu s VOP a ich odoslaním prijali návrh v zmysle § 43c Občianskeho zákonníka, čím medzi Vami a Nami došlo k uzavretiu zmluvy na využívanie služby **ALFEUS BILLING** v zmysle podmienok uvedených v týchto VOP (**Zmluva**). Ak návrh Zmluvy prijala osoba v mene inej osoby bez zodpovedajúceho oprávnenia, stáva sa osoba, ktorá takýto návrh prijala zodpovednou za tento úkon.

### 2 Aplikácie

- 2.1 Súčasťou služby **ALFEUS BILLING** je bezodplatný prístup k on-line aplikáciám, ktoré Vám umožňujú vložiť, spracovať a následne čítať Vami vložený obsah. Obsahom sú všetky údaje (**Obsah**), ktoré zadáte do aplikácie a spracovaním sú postupy, podľa ktorých dôjde k vykonaniu operácií Aplikáciou v rozsahu a spôsobom, ktoré obsahujú jej funkcie.
- 2.2 Aplikácia je autorským dielom, ktoré je chránené ako duševné a autorské vlastníctvo jej autorov. Odberateľ nemá žiadne iné práva ako právo na jej používanie v udelenom rozsahu.
- 2.3 Autori Vám poskytujú nevýhradnú a neprenosnú licenciu k Aplikácii, bez územného obmedzenia, časovo obmedzenú na obdobie najdlhšie počas trvania Zmluvy, obvykle však na dobu predplateného obdobia podľa článku 3. týchto VOP. Rozsah licencie je daný rozsahom predplatených služieb.
- 2.4 Licencia Vás neoprávňuje zasahovať do Aplikácie iným spôsobom, ako pomocou bežného užívateľského rozhrania a to výlučne len bez administrátorských oprávnení. Zásah do aplikácie alebo vkladanie údajov pomocou administrátorských oprávnení alebo mimo bežné užívateľské rozhranie je považovaný za podstatné porušenie Zmluvy.

### 3 Služby

- 3.1 Súčasťou služby **ALFEUS BILLING** je aj poskytovanie platených podporných služieb pre zabezpečenie prevádzky Aplikácie a poskytovanie služieb **Podporovanému užívateľovi** alebo užívateľom, ktorý je alebo sú osobami zodpovednými za využívanie služby u Vás. Oznámenie osoby **Podporovaného užívateľa** musíte vykonať do 10 dní od platnosti Zmluvy a to písomne aj s kontaktnými údajmi.
- 3.2 Maximálny počet **Podporovaných užívateľov** je stanovený v Zmluve.
- 3.3 Zmena osoby **Podporovaného užívateľa** môže byť vykonaná 1x za 12 mesiacov a to formou Vášho písomného oznámenia. Zmena môže byť prvýkrát vykonaná po uplynutí prvých 12 mesiacov platnosti Zmluvy.
- 3.4 Služby Vášmu **Podporovanému užívateľovi** poskytneme v čase od 8.00 do 16.00 hod. počas pracovných dní a to bez obmedzenia ich rozsahu a podľa pravidiel **Politiky férovosti** uvedených v článku 7 týchto VOP.

- 3.5 Služby Vášmu **Podporovanému užívateľovi** poskytneme v rozsahu konzultácií, expertných nastavení a školení súvisiacich s prevádzkou Aplikácie ako aj v rozsahu technického vybavenia určeného na prevádzku serverovej časti Aplikácie. Vylúčené sú programátorské práce a práce vkladania Obsahu do aplikácie, ako aj práce, ktoré priamo či nepriamo nesúvisia s Aplikáciou.

## 4 Cena a platba

- 4.1 Cena služby **ALFEUS BILLING** je stanovená platným cenníkom, ak vo Vašej písomnej Zmluve nie je uvedené inak.
- 4.2 Licencia k Aplikácii je poskytovaná bezodplatne pre všetky časti, na ktoré Vás oprávňuje Zmluva alebo tieto VOP.
- 4.3 Základná cena služby za je stanovená na 1 kalendárny mesiac, pričom cenník stanovuje poplatok za podporné služby pre príslušnú časť aplikácie a spolu s predplatením týchto podporných služieb získavate aj príslušnú časť licencie k Aplikácii.
- 4.4 Celková mesačná cena je súčtom ceny za príslušné služby aktivované v kalendárnom mesiaci, v ktorom je služba **ALFEUS BILLING** Vami zazmluvnená.
- 4.5 Minimálna cena služby je stanovená základnou cenou pre jedného **Podporovaného užívateľa**.
- 4.6 Cena môže byť v prvom mesiaci poskytovania služby navýšená o aktivačný poplatok podľa doby viazanosti Zmluvy, ktorú ste si vybrali pri uzatvorení Zmluvy.
- 4.7 Aktiváciu alebo deaktiváciu služieb nad rámec minimálnej ceny môžete vykonať kedykoľvek v písomnej forme, pričom cena bude zohľadnená od nasledujúceho kalendárneho mesiaca po doručení žiadosti o zmenu.
- 4.8 Cena za službu musí byť Vami uhradená ako predplatné na príslušný kalendárny mesiac so splatnosťou najneskôr do 15.dňa mesiaca, pričom za deň úhrady sa považuje deň pripísania úhrady na náš účet.
- 4.9 Ak Zmluva nestanovuje inak, budete cenu uhrádzať na základe faktúry, ktorú Vám vystavíme a elektronicky odošleme k 1.dňu kalendárneho mesiaca, na ktorý budete uhrádzať predplatné.
- 4.10 Cenu služby **ALFEUS BILLING** môžeme jednostranne zmeniť. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, bude nová cena zohľadnená v najbližšom predplatenom období. Nová cena nadobúda platnosť dňom jej zverejnenia na našej stránke [www.ispbilling.sk](http://www.ispbilling.sk).
- 4.11 Ak neuhradíte cenu za poskytovanie služby v stanovenom termíne, vystavujete sa riziku funkčného obmedzenia Aplikácie alebo blokovania prístupu k Aplikácii, a to až do doby uhradenia celej dlžnej sumy.
- 4.12 Ak opakovane počas platnosti Zmluvy uhradíte cenu za poskytovanie služby oneskorene, môžeme jednostranne určiť, že ďalšie poskytovanie služby bude vykonané výlučne na základe zálohovej platby. Ak opakovane neuhradíte cenu počas doby viazanosti Zmluvy, môže byť toto považované za predčasné ukončenie Zmluvy a vystavujete sa riziku sankcie.
- 4.13 Ak ukončíte zmluvu počas obdobia viazanosti, ste povinný do 15 dní od ukončenia Zmluvy uhradiť sankciu, ktorá sa vypočíta ako násobok počtu celých kalendárnych mesiacov zostávajúcich do uplynutia viazanosti Zmluvy a priemernej mesačnej fakturovanej ceny s DPH za poskytovanie služby v období od začiatku viazanosti po jej predčasné ukončenie.

## 5 Záruky a vyhlásenia

- 5.1 Aplikácia sa poskytuje v stave „ako je“.
- 5.2 Beriete na vedomie, že Aplikácie je navrhnutá ako fakturačný systém pre malých a stredne veľkých telekomunikačných operátorov a taktiež beriete na vedomie jej rozsahu funkcionality a účel použitia. Zároveň ste si vedomí, že sprístupnenie aplikácie nepredstavuje služby poradenstva v oblasti legislatívnych predpisov a ani daňového a účtovného poradenstva.
- 5.3 Beriete na vedomie, že Obsah vkladáte do Aplikácie na vlastnú zodpovednosť.
- 5.4 S prihliadnutím na to, že prístup k Aplikácii je Vám poskytovaný bezodplatne, je aj záruka za kvalitu a správnosť spracovaného Obsahu výlučne vo Vašej zodpovednosti. Máte však právo v rámci poskytovania služieb pre podporovaného užívateľa požiadať nás kedykoľvek o preverenie správnosti spracovania Obsahu, ak máte dôvodné podozrenie na vadu v tomto spracovaní.

- 5.5 Aj keď súhlasíte s tým že Vaše nároky na odstránenie väd Aplikácie sú obmedzené, prehlasujeme, že vady v spracovaní odstránime bez zbytočného omeškania spôsobom, ktorý zabezpečí primeraný čas ich riešenia a minimalizáciu škody, ktorá by Vám mohla vzniknúť. Ak vám aj napriek tomu škoda vznikne, budeme ju znášať do výšky ceny za službu v kalendárnom mesiaci v ktorom škoda vznikla a škoda nad rámec tejto ceny sa nenahrádza. Odlišné ustanovenia právnych predpisov Slovenskej republiky v súvislosti so zodpovednosťou za vady sa nepoužijú.

## 6 Ochrana osobných údajov a bezpečnosť

- 6.1 Vyhlasujeme, že zaručíme primeranú úroveň zabezpečenia Obsahu pred jeho poškodením, zmazaním, neoprávneným zásahom alebo prístupom tretích strán.
- 6.2 Vyhlásenie primeranej úrovne zabezpečenia znamená aj možnosť, že Vás Obsah bude umiestnený na vzdialených úložiskách bez využitia cezhraničného toku dát, avšak taktiež vždy s primeranou úrovňou zabezpečenia. V prípade, že zabezpečíte pre účely zálohovania vlastné úložiská, nebudeme s Obsahom bez Vášho súhlasu manipulovať mimo tieto Vaše úložiská.
- 6.3 Vyhlasujeme, že obsah nezneužijeme vo vlastný prospech, nebudeme s ním manipulovať bez Vášho súhlasu a neposkytneme k nemu prístup tretej strane bez Vášho súhlasu.
- 6.4 Ak nám počas plnenia tejto Zmluvy poskytnete Vaše osobné údaje, súhlasíte s tým, aby sme ich spracovali v rozsahu nevyhnutnom pre riadne plnenie tejto Zmluvy. Tento súhlas poskytujete počas trvania platnosti zmluvy a dvoch nasledujúcich mesiacov po ukončení zmluvy. Dlhšie sme oprávnení tieto údaje spracovávať výlučne pre účely plnenia zákonných povinností. Zároveň potvrdzujete, že sme Vám poskytli všetky informácie, ktoré je v zmysle právnej úpravy pre ochranu osobných údajov potrebné oznámiť dotknutej osobe pred získaním jej osobných údajov.
- 6.5 Ak do Vášho Obsahu vložíte osobné údaje tretích osôb alebo nám ich sprístupnite či inou formou poskytnete, tak vyhlasujete, že ste zabezpečili všetky potrebné kroky, ktoré sú v súlade s právnou úpravou na ochranu osobných údajov potrebné pre spracovanie osobných údajov dotknutých osôb.
- 6.6 Prehlasujeme, že sme oprávnený od momentu platnosti zmluvy spracovávať osobné údaje v rozsahu podľa Zmluvy, sme odborne, personálne a technicky spôsobilí ich spracovať s primeranou úrovňou zabezpečenia a k tomu boli prijaté všetky náležité opatrenia.

## 7 Politika férovosti – Fair Policy

- 7.1 Politika férovosti určuje pravidlá pre poskytovanie služieb a jej cieľom je zabezpečiť rovnaké pravidlá pre všetkých Odberateľov služby ALFEUS BILLING.
- 7.2 Služby pre podporovaných užívateľov sú vybavené v poradí, ako boli prijaté prostredníctvom telefonického nahlásenia alebo emailu.
- 7.3 Nahlásenie požiadavky na poskytnutie služby musíte vykonať telefonicky na čísle + 421 41 2727 888 alebo emailom na adrese [servis@alfeus.sk](mailto:servis@alfeus.sk)
- 7.4 V prípade konfliktu súčasne nahlásených požiadaviek na poskytnutie služby je prednostne vybavená požiadavka nahlásená prostredníctvom telefonickej linky.
- 7.5 Ak Váš podporovaný užívateľ nahlásil telefonickú požiadavku, môže byť požiadaný obsluhou našej telefonickej linky o nahlásenie požiadavky aj prostredníctvom emailu.
- 7.6 Ak z dôvodu obsadenosti telefonickej linky nie je možné vykonať nahlásenie požiadavky, urobte tak čo najskôr prostredníctvom emailu a následne opakujte pokus o telefonický hovor. Odporúčame Vám volať z telefónnych čísel nahlásených pre podporovaného užívateľa. V takom prípade Vám uskutočníme spätné volanie okamžite po uvoľnení operátora.
- 7.7 Ak z objektívnych dôvodov nie je možné okamžite zabezpečiť riešenie požiadavky, bude Váš podporovaný užívateľ bezodkladne informovaný o plánovanom termíne riešenia.

- 7.8 Ak podporovaný užívateľ svojou kvalifikáciou, znalosťou problematiky alebo z dôvodu neprítomnosti na pracovisku nemôže zabezpečiť súčinnosť na Vašej strane, môže byť dočasne poverená súčinnosťou iná Vaša osoba (Zástupca), avšak výlučne pre účely riešenia špecifického problému a na vopred určený krátky časový úsek. Musíte však zabezpečiť, aby zástupca bol kvalifikovanou osobou. V opačnom prípade máme právo takémuto zástupcovi odmietnúť poskytnutie služieb.
- 7.9 Ak povaha plnenia požiadavky vyžaduje osobnú prítomnosť nášho pracovníka vo Vašich priestoroch alebo sídle, beriete na vedomie, že sa cena za poskytovanie služby pre príslušný kalendárny mesiac navýši o náklady na dopravu osobným autom na miesto poskytnutia prác a späť do nášho sídla podľa platného cenníka.
- 7.10 Beriete na vedomie, že sa budeme snažiť vyriešiť väčšinu Vašich požiadaviek prostredníctvom služieb elektronickej povahy a to najmä vzdialeným pripojením k pracovisku podporovaného užívateľa.
- 7.11 Beriete na vedomie, že v prípade požiadavky na služby nesúvisiace s podporou Aplikácie môžeme takúto požiadavku odmietnuť ako bezdôvodnú.
- 7.12 Aby sme mohli zabezpečiť službu v potrebnej kvalite, musíte nám zabezpečiť trvalý prístup k Aplikácii a umožniť bežnú profylaktickú aj generálnu údržbu. Údržbu systému Vám musíme oznámiť v dostatočnom predstihu a nesmie trvať dlhšie ako 48 hodín pre generálnu údržbu a 24 hodín pre bežnú profylaktickú údržbu.
- 7.13 Ak sú komponenty služby ALFEUS BILLING umiestnené u Vás, ste povinný nám umožniť elektronicky aj fyzický prístup k nim.

## 8 Záverečné ustanovenia

- 8.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, odo dňa účinnosti tejto zmluvy. Túto zmluvu je možné skončiť:
- 8.1.1 na základe písomnej dohody zmluvných strán, za podmienok stanovených v takejto dohode,
- 8.1.2 okamžite odstúpením v prípade ak niektorá zo zmluvných strán vstúpi do likvidácie alebo bude na ňu vyhlásený konkurz,
- 8.1.3 okamžite odstúpením ak niektorá zo zmluvných strán porušila podstatne povinnosti podľa tejto zmluvy a nevykonala nápravu do 30 dní od obdržania písomnej výzvy,
- 8.1.4 dodávateľ môže skončiť túto zmluvu okamžite odstúpením, v prípade ak sa dodanie služby stane nemožným a to z dôvodov vyššej moci, podstatnej zmeny legislatívy alebo zásahom štátnych orgánov.
- 8.2 Zmluvu je možné vypovedať doručením výpovede druhej zmluvnej strane. Výpovedná doba podaná Odberateľom je 1 kalendárny mesiac a plynie od prvého dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca po doručení výpovede. V prípade, že Odberateľ uskutoční výpoveď v období zmluvnej viazanosti, má Dodávateľ nárok na úhradu sankcie za predčasné ukončenie zmluvy. Ak výpoveď podal Dodávateľ, je výpovedná doba 3 mesiace.
- 8.3 Zmluvu môže ukončiť Odberateľ výpoveďou pre uplynutím obdobia viazanosti bez sankcie s výpovednou lehotou 3 mesiace, ak došlo k zmene ceny za poskytovanie služby a Odberateľ s touto zmenou ceny nesúhlasí.
- 8.4 Zmluvné strany nie sú zodpovedné za porušenie ustanovení tejto zmluvy s výnimkou povinností plniť finančné záväzky v prípade požiaru, úderu blesku, záplav, zemetrasenia, štrajku, výluk, nepokojov, prerušenia alebo obmedzenia dodávky elektrickej energie pre telekomunikačné siete alebo dátové siete alebo služby, ak nie sú pod priamou kontrolou strany tejto zmluvy, tiež v prípade vládneho alebo armádneho, vojenského zásahu alebo obmedzenia, teroristického útoku, alebo iného obdobného dôvodu, ak sa tieto dôvody vyskytnú a strana tejto zmluvy nie je schopná ich ovplyvniť a nie sú spôsobené nekonaním alebo nedbanlivosťou zmluvnej strany. V prípade ak stav, ktorý neumožňuje plnenie jednej zo zmluvných strán podľa tejto zmluvy trvá viac ako 30 dní, je druhá zmluvná strana oprávnená odstúpiť od zmluvy.
- 8.5 Právne vzťahy zmluvných strán založené zmluvou, ak ich táto výslovne neupravuje, sa riadia príslušnými ustanoveniami upravenými v Slovenskom právnom poriadku najmä ustanoveniami Obchodného zákonníka (§261, 409 a nasl.) a ustanoveniami Občianskeho zákonníka, a tiež ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

- 8.6 Ak by niektoré ustanovenia zmluvy mali byť neplatnými už v čase jej uzatvorenia, alebo ak sa stanú neplatnými neskôr po uzatvorení zmluvy, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení zmluvy. Namiesto neplatných ustanovení zmluvy sa použijú ustanovenia Obchodného zákonníka a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú obsahom a účelom najbližšie obsahu a účelu zmluvy.
- 8.7 Vzniknuté spory budú zmluvné strany riešiť predovšetkým rokovaním a dohodou účastníkov zmluvy v dobrej viere a s dobrým úmyslom. V prípade, že nedôjde k dohode, budú takéto spory, rozpory alebo nároky s konečnou platnosťou vyriešené príslušnými súdmi Slovenskej republiky podľa slovenského práva.

Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 1.11.2025 a nahrádzajú predchádzajúce VOP vo forme plného znenia.