

Objednaním služieb vyslovuje a potvrdzuje zákazník, rovnako ako poskytovateľ, svoj záväzok riadiť sa nižšie uvedenými Pravidlami rovnako, ako by boli tieto Pravidlá vytlačené a podpísané vo forme zmluvy. Tieto Pravidlá sú platné v aktuálnom znení, ktoré je nižšie uvedené a sú trvale k dispozícii na internetových stránkach www.d2u.sk

Všeobecné zmluvné podmienky poskytnutia služby Microsoft® Exchange server na serveri directly2you.sk, serveroch prevádzkovaných a zastupovaných spoločnosťou diRectly2you, s. r. o. (ďalej len „Poskytovateľ“)

Pravidla upravujúce zmluvný vzťah medzi:

diRectly2you s.r.o.
Michalská 7
92001 Hlohovec

IČO: 36703737

IČ-DPH: SK2022281261

Spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri Krajského súdu v Trnave, oddiel Sro, vložka číslo.: 19268/T.

Bankové spojenie:

4004430284/0700 ČSOB

(ďalej len "poskytovateľ")

a

zákazníkom

(ďalej len "zákazník")

poskytovateľ a zákazník môžu byť pre účely Pravidiel ďalej tiež nazývaní spoločne ako "zmluvné strany" alebo jednotlivito "zmluvná strana", pričom zmluvné strany sa dohodli na tomto znení Pravidiel:

1 Upresnený výklad pojmov

1.1 Zákazníkom sa rozumie akákoľvek súkromná, fyzická alebo právnická osoba, spôsobilá na právne úkony, ktorá pristúpi na všetky ustanovenia týchto Pravidiel.

1.2 Poskytovateľom je spoločnosť diRectly2you s.r.o., IČ-DPH: SK2022281261 , so sídlom Michalská 7, 920 01 Hlohovec, zapísaná v obchodnom registri v Trnave, Oddiel Sro, vložka číslo.: 19268/T.

1.3 Systémom sa rozumejú všetky hardwarové i softwarové prostriedky poskytovateľa, ktoré využíva k dosiahnutiu a plneniu zmluvného vzťahu.

- 1.4 Internetovými stránkami poskytovateľa sa rozumejú www stránky firmy diRectly2you s.r.o. prístupné na adrese <http://www.d2u.sk>.
- 1.5 Služba „Microsoft® Exchange server“ sprístupňuje e-mailly, kalendár, kontakty a úlohy, faxy a správy hlasovej pošty v jednotnom a centralizovanom umiestnení, t.j. v poštovej schránke. K službe je možné pristupovať pomocou pracovných desktopových staníc (PC), internetového prehliadača cez Outlook® Web Access, notebooku, mobilného telefónu, PDA alebo iné kompatibilné ActiveSync zariadenie. Táto služba je prevádzkovaná na vymedzenom diskovom priestore s priradeným výkonom CPU a pamäťou na serveri diRectly2you.sk, ktorý slúži ako miesto pre umiestnenie operačného systému od spoločnosti Microsoft®, aplikačného softvéru od spoločnosti Microsoft®, legálneho softvéru slúžiacich pre prevádzku e-mailov, kalendárov, úloh, a iných dát, ktoré zákazník využíva pre svoje účely.
- 1.6 Popis služby - objednávaná služba je definovaná názvom, ktorý súhlasí s **názvom** v ponuke, resp. cenníku na webstránke poskytovateľa a **cenou**, ktorá je nepretržite uvádzaná na webstránke poskytovateľa v cenníku, alebo ktorú zaslal objednávateľovi e-mailom, resp. poštou v ponuke. Rozsah služby sa riadi popisom rozsahu uvedeným v ponuke, resp. v cenníku poskytovateľa - tzn. popis všetkých prídavných, čiastkových služieb, ktoré sú súčasťou kompletnej objednáanej služby. Zákazník záväzným objednaním služby potvrdzuje, že mu bola prezentovaná služba a dôkladne sa zoznámil s popisom služby, ktorý je predmetom týchto všeobecných Zmluvných podmienok a pravidiel.
- 1.7 Údaje - pred začatím poskytovania služby predloží zákazník poskytovateľovi kompletne požiadavky na konfiguráciu Microsoft® Exchange servera (pokiaľ nebolo dohodnuté inak) a pravdivé fakturačné údaje formou registrácie do informačného systému Moje D2U a objednávkovým formulárom na webstránke poskytovateľa www.d2u.sk alebo formou e-mailu.

2 Poskytované služby

- 2.1 Poskytovateľ zaistí na základe potvrdenej objednávky zákazníka (príp. zmluvy) prevádzku služieb, ktorých rozsah a špecifikácia je daná objednávkou zákazníka (príp. zmluvou) a ponukou poskytovateľa platnou ku dňu uskutočnenia objednávky.
- 2.2 Pre účely plnenia poskytovania služieb daných objednávkou (príp. zmluvou) náleží zákazníkovi vyhradenie priestoru pre dáta na serveroch poskytovateľa. Rozsah poskytovaného priestoru je daný ponukou poskytovateľa platnou ku dňu uskutočnenia objednávky služieb.
- 2.3 Poskytovateľ zaistí nepretržitú prevádzku Microsoft® Exchange servera, jeho služieb a dodatočných služieb, ktoré si zákazník k nim objedná.

2.4 Za účelom prístupu k službám Microsoft® Exchange servera sú pridelenému zákazníkovi príslušné prístupové údaje a práva.

2.5 Poskytovateľ sa zaväzuje uskutočňovať monitoring technického stavu servera zákazníka.

2.6 V prípade, že poskytovateľ zistí vo svojom systéme akúkoľvek závalu, brániacu zákazníkovi vo využívaní poskytovaných služieb, začne v najbližšom možnom termíne s jej odstraňovaním.

3 Práva a povinnosti zmluvných strán

3.1 Poskytovateľ je oprávnený prerušiť prevádzku poskytovaných služieb iba v prípade nevyhnutnej údržby systému. Ak je možné, informuje zákazníka o plánovanom výpadku vopred najneskôr 2 dni pred údržbou.

3.2 Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za obsahovú stránku dát uložených na diskovom priestore, ktorý zákazník využíva na svoje účely v rámci služby. Taktiež poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za činnosť zákazníka, ktorú vykonáva v rámci využívania služby.

3.3 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za žiadne škody vzniknuté zákazníkovi alebo tretím osobám (vrátane ušlého zisku) vplyvom prerušenia poskytovania služieb, poškodením alebo stratou dát a pod., a to hlavne:

3.3.1 pri zásahu nepredvídaných udalostí (napr. povodeň, požiar, zemetrasenie,...) a okolností, tretích osôb (napr. vojna, politický prevrat,...). alebo vplyvom skutočností zapríčinených tretími dodávateľmi (napr. dlhodobý výpadok dodávok elektriny, telekomunikačného spojenia a pod.)

3.3.2. v prípade využitia alebo zneužitia služieb tretími osobami nelegálnym spôsobom (tým sa okrem iného rozumie aj stav, keď je prístup k serverom získaný využitím slabých miest či chýb, ktoré sa môžu vyskytovať v službách alebo zariadeniach poskytovateľa dodaných tretími stranami)

3.3.3. v prípade, že zákazníkovi alebo jeho odberateľom vznikne v súvislosti s uplatňovaním týchto Pravidiel alebo príslušnej zmluvy povinnosť hrať akékoľvek nepriame, príležitostné, zvláštne, výsledné alebo súdom (rozhodcom) nariadené odškodné, zmluvné pokuty, odškodné, čiastku za ukončenie zmluvy a pod.

3.3.4. v prípade, že zákazníkovi alebo jeho odberateľom vznikne v súvislosti s uplatňovaním týchto Pravidiel alebo príslušnej zmluvy strata zisku, príjmov, dát alebo možnosti použitia zákazníka

3.3.5. v prípade, že zákazníkovi alebo jeho odberateľom vzniknú záväzky, straty, náklady alebo nároky, vrátane odmeny právneho zástupcu, v súvislosti alebo následkom prevádzky alebo zamýšľanej prevádzky akejkoľvek služby zákazníka alebo výrobku, predaného prostredníctvom zákazníka, jeho zástupcov, zamestnancov alebo poverených

3.3.6. v prípade skutočností uvedených v ustanovení 3.1, 3.5, 3.7, 3.9 a 5.8.

3.4 Poskytovateľ nie je oprávnený zasahovať do dát zákazníka uložených na serveroch poskytovateľa s výnimkou prípadov, keď dáta (skripty) ohrozujú činnosť serverov poskytovateľa alebo ohrozujú dáta ostatných zákazníkov. V tomto prípade je poskytovateľ oprávnený vykonať nevyhnutný zásah. Následne je poskytovateľ povinný zákazníka o tomto informovať s využitím kontaktných údajov zákazníka, poskytnutých pri registrácii služby. Poskytovateľ je oprávnený zamedziť šíreniu dát, ktoré zákazník šíri v rozpore s týmito Pravidlami. Vyžadujú si to závažné okolnosti (predovšetkým zákony Slovenskej republiky, ohrozenie stability systému a pod.), kedy má poskytovateľ právo tieto dáta vymazať a to vrátane všetkých záloh.

3.5 Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté nesplnením iných povinností zákazníka, ktoré vyplývajú zo všeobecne platných predpisov.

3.6 Poskytovateľ si vyhradzuje právo na okamžité pozastavenie poskytovania služieb v prípade porušenia Pravidiel zo strany zákazníka.

3.7 Zákazník je povinný pre účely zriadenia služieb predložiť poskytovateľovi pravdivé a úplné informácie. Zákazník v plnej miere zodpovedá za informácie uvedené pri registrácii vrátane všetkých vzniknutých prípadných dôsledkov na základe zadania chybných informácií.

3.8 Pokiaľ nie je vzájomnou písomnou dohodou stanovené inak, zákazník nesmie:

3.8.1 žiadnym spôsobom manipulovať s dátami uloženými v inej dátovej časti systému poskytovateľa ako sú jemu vyhradené, pohybovať sa v iných, ako jemu vyhradených adresároch, nesmie vykonávať činnosti, ktoré by menili nastavenia alebo funkciu systému

3.8.2 využívať služby poskytovateľa k ukladaniu alebo prenosu dát, ktorých obsah je v rozpore s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky alebo s medzinárodnými zmluvami, ktorými je Slovenská republika viazaná, ako aj odkazy na dáta tohto charakteru

3.8.3 využívať služby pre činnosť rozosielenia nevyžiadaných emailových správ (v odbornej terminológii označované ako „spam“)

3.8.4 využívať služby k ukladaniu alebo prenosu dát, ktoré obsahujú erotický alebo pornografický materiál, nelegálne hudobné alebo filmové súbory, nelegálny softvér, archívy súborov určených pre sťahovanie (download), ako i odkazov (linkov) na dáta tohto charakteru

3.8.5 vyvíjať činnosť, ktorá by viedla k neúmernému zaťaženiu servera, konektivity alebo inej časti systému poskytovateľa. Taktiež nebude používať skripty, ktoré by bránili alebo inak obmedzovali prevádzku serverov poskytovateľa. To isté platí aj o skriptách, ktoré by nadmerne zaťažovali prevádzku serverov poskytovateľa. V takom prípade je poskytovateľ oprávnený ukončiť vykonávanie predmetných skript

3.8.6. vyvíjať činnosť, ktorá by akýmkoľvek spôsobmi poškodzovala záujmy alebo dobré meno tretích osôb alebo poskytovateľa. Zákazník sa zaväzuje, že nebude priestor vymedzený na serveri využívať k používaniu akéhokoľvek nelegálneho obsahu, a to ani formou odkazovania na nelegálny obsah umiestnený na iných serveroch. Ďalej sa zaväzuje, že nebude vymedzený priestor využívať k prezentácii informácií, ktoré by ohrozovali bezpečnosť štátu, verejný záujem alebo boli v rozpore s platnými právnymi predpismi. V takom prípade je poskytovateľ oprávnený s okamžitou platnosťou ukončiť poskytovanie všetkých služieb

3.9 Zákazník berie na vedomie a zaväzuje sa riadiť nasledujúcim:

3.9.1 dátový prietok je neobmedzený v slovenskej sieti SIX. V prípade veľmi rozsiahlych dátových prietokov do zahraničia nadmerne zaťažujúcich server je však potrebná individuálna dohoda zákazníka s poskytovateľom a jeho písomný súhlas (pokiaľ je veľký nadmerný dátový prietok vopred poskytovateľom povolený je zákazník povinný taký dátový prietok hrať a to podľa aktuálne platného cenníka trvale prístupný na stránke <http://www.d2u.sk>),

3.10 Zákazník je povinný chrániť svoje prístupové údaje (heslá, a pod.) k systému poskytovateľa pred zneužitím tretími osobami. V prípade straty, odcudzenia alebo iného narušenia práva používania predmetných prístupových práv je zákazník povinný bezodkladne oznámiť túto skutočnosť poskytovateľovi, pričom je zodpovedný za každé použitie služieb až do okamžiku oznámenia.

3.11 Pri nedodržaní ustanovení 3.9 a 3.10 zodpovedá zákazník za všetky vzniknuté škody, ktoré týmto spôsobí a to aj vrátane ušlého zisku.

3.12 Poskytovateľ je povinný spravovať a aktualizovať server v rámci služieb zákazníkom stanovených v ponuke (www.d2u.sk), pokiaľ nie sú tieto služby predmetom zvláštnej objednávky.

4 Garancia dostupnosti (SLA)

- 4.1 Poskytovateľ garantuje nepretržitú prevádzku s dostupnosťou 99,7% a vyššou (v rámci kalendárneho mesiaca) služieb Microsoft® Exchange server a ich dodatočných služieb, ktoré si zákazník k nim objedná.
- 4.2 Garancia sa vzťahuje výhradne na výpadky či poruchy, ktoré boli preukázateľne spôsobené zo strany poskytovateľa. Rozhodujúcim je monitoring poskytovateľa. Poskytovateľ nezodpovedá za poruchy spôsobené mimo jeho technológie (teda poruchy tretích strán cestou k zákazníkovi).
- 4.3 Poskytovateľ sa zaväzuje obnoviť funkčnosť služby počas bežnej pracovnej doby (pracovné dni od 8.00 do 18.00 hod), najneskôr do 3 hodín po tom, ako bude Technická podpora zákazníkom k tomu vyzvaná telefonicky. Je potrebné, aby zákazník bez zbytočného odkladu po tejto výzve zaslal aj výzvu na email adresu poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje poruchy uvedené v bode 1.2 týchto podmienok odstrániť do 24 hodín po začatí prác.
- 4.4 V prípade, ak bude poskytovateľ vyzvaný k obnoveniu funkčnosti služby mimo bežnú pracovnú dobu poskytovateľa, je povinný obnoviť funkčnosť služby najneskôr do 6 hodín po tom, ako bude Technická podpora zákazníkom k tomu vyzvaná telefonicky. Je potrebné, aby zákazník bez zbytočného odkladu po tejto výzve zaslal aj výzvu na e-mail adresu office@d2u.sk. Poskytovateľ sa zaväzuje poruchy uvedené v bode 4.2 týchto podmienok odstrániť do 24 hodín po začatí prác.
- 4.5 V prípade nedodržania povinností uvedených v bodoch 4.3 a 4.4 tohto článku, má zákazník oprávnenie požadovať od Poskytovateľa zľavu vo výške 10% z ceny služby podľa cenníka, a to za každú začatú hodinu omeškania, maximálne však do výšky mesačnej ceny služby podľa cenníka. Predmetné zníženie bude zohľadnené v nasledujúcej faktúre po požiadaní.
- 4.6 Garancia dostupnosti sa nevzťahuje na prerušenie služieb z dôvodu nepredvídaných udalostí (napr. povodeň, požiar, zemetrasenie, teroristický útok, vojna...), vplyvom skutočností zapríčinených tretími dodávateľmi (napr. dlhodobý výpadok dodávok energií, výpadkom telekomunikačných služieb poskytovaných treťou stranou) a neoprávneným zásahom treťou osobou do prevádzky serverov.
- 4.7 Poskytovateľ nezodpovedá za výpadky spôsobené neodborným zásahom zákazníka.
- 4.8 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť reštart servera v dôsledku aktualizácie operačného systému Windows podľa potreby tak aby neobmedzil dodanie služby. Reštart sa bude vykonávať v nočných hodinách cez víkendy.

5 Platobné podmienky

- 5.1 Zákazník za služby poskytované poskytovateľom zaplatí dohodnutú cenu. Ceny sú definované platným aktuálnym cenníkom, ktorý je nepretržite k dispozícii na internetových stránkach poskytovateľa.

- 5.2 Po objednaní služieb z ponuky poskytovateľa je zákazníkovi poslaná na emailovú adresu, ktorú uviedol v objednávke, výzva k platbe, ktorá obsahuje rekapituláciu objednávky a všetky údaje potrebné k platbe. Zákazníkom je k dispozícii bankový účet v SR vedený v EUR v ČSOB. Po úhrade celej čiastky objednávky na bankový účet poskytovateľa sú objednané služby v najbližšom možnom termíne aktivované a na email zákazníka zaslané prístupové údaje nevyhnutné k využívaniu služieb. Následne je zákazníkovi zaslaný daňový doklad fakturovaný v mene EURO s vyčíslenou daňou z pridanej hodnoty platný vo všetkých krajinách Európskej únie.
- 5.3 Cena za objednané služby je hradená dopredu podľa zvolenej frekvencie platieb (1, 3, 6, 12, 24 a 36 mesiacov). V dostatočnom predstihu pred uplynutím predplateného je zákazníkovi automaticky zaslaná nová výzva k platbe. V prípade, že zákazník nepošle poskytovateľovi písomne alebo emailom výpoveď z poskytovaných služieb, má sa za to, že má zákazník o poskytovanie služieb na ďalšie obdobie záujem.
- 5.4 V prípade dohody medzi zákazníkom a poskytovateľom je možné cenu za objednané služby hradiť faktúrou. Poskytovateľ vystaví zákazníkovi faktúru v lehote vyúčtovania služby, v súlade s platnými účtovnými a daňovými predpismi a týmito zmluvnými podmienkami. Splatnosť faktúry je 14 dní odo dňa jej vystavenia. Zákazník je povinný po obdržaní faktúry prekontrolovať správnosť vystavenej faktúry a jej súlad s daňovými a účtovnými predpismi alebo týmito zmluvnými podmienkami. V prípade, ak je faktúra vystavená v rozpore s účtovnými alebo daňovými alebo týmito zmluvnými podmienkami, je zákazník povinný bez zbytočného odkladu o tom poskytovateľa informovať a žiadať o jej opravu podľa ustanovení č. 7.3. V takom prípade bude zákazníkovi plynúť nová 14 dňová lehota splatnosti odo dňa vystavenia opravenej faktúry. Zákazník je povinný uhradiť vystavenú faktúru na poskytnutú službu v plnej výške ceny vrátane DPH uvedenej do 14-tich dní, pokiaľ nie je splatnosť na tejto faktúre po dohode medzi zákazníkom a poskytovateľom písomne upravená.
- 5.5 Úplným zaplatením faktúry sa rozumie pripísanie celkovej čiastky za službu vrátane DPH jednoznačne identifikovateľnej správnym variabilným symbolom (alebo iným prostriedkom identifikácie, ktorý je poskytovateľovi k dispozícii) na účet poskytovateľa.
- 5.6 Zákazník je povinný celkovú čiastku uhradiť najneskôr do dátumu ich splatnosti, ktorý je uvedený na účtovom doklade. Zákazník je povinný uviesť platný, na účtovom doklade uvedený variabilný symbol. Uvedením chybného variabilného symbolu môže byť platba považovaná za neuskutočnenú. Za škody spôsobené uvedením chybného variabilného symbolu zodpovedá v plnom rozsahu zákazník.

- 5.7 Zákazník nemá právo na vrátenie zodpovedajúcej zaplatenej čiastky za nevyužitú službu pokiaľ zmluvu sám nevypovedá pred uplynutím platobného obdobia a pokiaľ k tejto výpovedi neprišlo z dôvodu porušenia zmluvných podmienok zo strany poskytovateľa.
- 5.8 V prípade nezaplatenia v požadovanom termíne je zákazník dvakrát upozornený e-mailom zo strany poskytovateľa. V prípade neuhradenia celkovej čiastky faktúry do 14 dní si poskytovateľ vyhradzuje právo pozastaviť poskytovanie služieb, v prípade omeškania dlhšieho ako 20 dní od dátumu splatnosti je poskytovateľ oprávnený poskytovanie služieb úplne ukončiť. Prípadné dáta zákazníka na serveroch poskytovateľa môžu byť v tomto prípade zmazané. Právo na zaplatenie dlžnej čiastky zákazníkom poskytovateľovi nie je týmto nijako dotknuté. Pre prípad omeškania platby je zákazník povinný zaplatiť úrok z omeškania vo výške 0.1% za každý deň omeškania. Za deň zaplatenia dlžnej čiastky sa považuje deň pripísania peňazí na bankovom účte poskytovateľa.
- 5.9 Obnovenie poskytovania služieb, pozastavených na základe ustanovenia č. 5.8, je možné iba po preukázateľnom uhradení všetkých dlžných čiastok a žiadosti zákazníka o obnovenie poskytovaných služieb.
- 5.10 Pokiaľ nebola dlžná čiastka uhradená po dobu dlhšiu ako 20 kalendárnych dní od dátumu splatnosti, je táto skutočnosť považovaná za vážne porušenie zmluvných podmienok.
- 5.11 Zákazník vyjadruje súhlas s tým, že za znovuoobnovenie poskytovania služieb opakovane pozastavených z dôvodu porušenia zmluvných podmienok môže byť zákazníkovi účtovaná čiastka vo výške 16,60 € bez DPH.
- 5.12 V prípade oneskorenia zákazníka v úhrade platby je poskytovateľ oprávnený túto skutočnosť zverejniť.
- 5.13 Pokiaľ sa poskytovateľ oneskoruje s poskytovaním svojich služieb je zákazník oprávnený žiadať vrátenie čiastky paušálnej ceny vo výške alikvotnej čiastky pripadajúcej na každý začatý deň oneskorenia. Iná náhrada (napr. náhrada škody a ušlého zisku) nemôže byť poskytnutá.
- 5.14 Prípadné náklady spojené s registráciou doménového mena, ako aj registračne poplatky hradí zákazník (ak nie je predom dohodnuté inak).

6 Zmluva a čas plnenia zmluvy

6.1 Zmluvný vzťah medzi poskytovateľom a zákazníkom nadobúda platnosť a účinnosť v prípade:

6.1.1 uzavretia zmluvy podpisom oboch zmluvných strán

6.1.2 elektronickou (alebo písomnou) formou podanej žiadosti (návrhu, objednávky) zákazníka vrátane odsúhlasenia týchto Pravidiel alebo zaplatením poplatku na základe vystaveného účtovného dokladu

6.2 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak nie je dohodnuté inak. Zmluvný vzťah končí uplynutím dohodnutej doby, smrťou fyzickej osoby, zánikom právnickej osoby, výpoveďou alebo dohodou zmluvných strán.

6.3 Zmluvu je možné vypovedať bez udania dôvodu, a to písomne, doporučené poštou, alebo e-mailom potvrdeným telefonicky. Výpovedná lehota predstavuje 2 mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede.

6.4 Poskytovateľ je oprávnený vypovedať zmluvu s okamžitou platnosťou v prípade vážneho porušenia zmluvných podmienok zo strany zákazníka.

6.5 Skutočnosti uvedené v ustanovení č. 3.1, 3.4, 3.5 a 3.7 sa nepovažujú za oneskorenie poskytovateľa s plnením záväzku.

7. Reklamačný poriadok, reklamácie a odstraňovanie porúch

7.1 Zákazník je povinný oznámiť poskytovateľovi obmedzenie alebo prerušenie poskytovania objednaných služieb alebo inej poruchy na strane poskytovateľa okamžite po ich zistení.

7.2 Náklady na odstránenie porúch znáša poskytovateľ s výnimkou prípadu, ak poruchu spôsobil zákazník sám alebo bola spôsobená poruchou na jeho koncovom zariadení. V takomto prípade je zákazník povinný uhradiť poskytovateľovi náklady na odstránenie závady podľa aktuálneho platného cenníka poskytovateľa.

7.3 V prípade nesprávne vyúčtovanej ceny za poskytované služby je zákazník oprávnený reklamovať vyúčtovanie ceny 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia príslušného daňového dokladu, prípadne odo dňa vzniku rozhodnej skutočnosti (napríklad. závady v poskytovaní služby), inak toto právo zaniká. Uplatnením reklamácie kvôli vyššej účtovanej cene za službu nemá odkladný účinok a zákazník je povinný zaplatiť účtovanú cenu v plnej výške do termínu splatnosti. Na základe kladne vybavenej reklamácie má zákazník právo na vrátenie preplatku z ceny alebo na zníženie ceny.

7.4 Reklamácia sa uplatňuje na adresu poskytovateľa písomne alebo e-mailom potvrdeným telefonicky a musí obsahovať popis reklamovanej poruchy.

7.5 Poskytovateľ sa zaväzuje vybaviť reklamáciu (odstrániť poruchy na svojej strane, pokiaľ znemožňujú zákazníkovi využívať objednané služby; opraviť vyúčtovanie a pod.) v lehote od 1 do 30 kalendárnych dní podľa ich zložitosti a technickej alebo administratívnej náročnosti.

8. Všeobecné ustanovenia

8.1 Poskytovateľ sa zaväzuje nakladať s osobnými údajmi zákazníka výhradne v súlade so zákonom na ochranu osobných údajov.

8.2 Zmluvné strany sa zaväzujú prijať zodpovedajúce opatrenia k ochrane vzájomných, výslovne dôverných informácií. Obe strany o týchto informáciách zachovávajú mlčanlivosť a neumožňujú k nim prístup tretím stranám po celú dobu trvania zmluvného vzťahu a nasledujúcich 2 rokov od ukončenia jeho platnosti. Pokiaľ nie je stanovené inak, tento záväzok mlčanlivosti sa nevzťahuje na:

8.2.1 informácie verejne dostupné

8.2.2 informácie o tom, že medzi stranami bola uzavretá zmluva

8.2.3 podmienky pre poskytovanie služby

8.2.4 uvedenie zákazníka do referencií poskytovateľa

8.2.5 informácie vyžadované súdmi, správnymi orgánmi, orgánmi činnými v trestnom konaní, audítormi pre zákonom stanovené účely alebo nezávislými poradcami zmluvných strán.

8.3 Za preukázateľné porušenie ustanovenia č. 7.2. jednou zo zmluvných strán tejto zmluvy má druhá zmluvná strana právo požadovať náhradu skutočnej škody takto vzniknutej.

8.4 Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú bez zbytočného odkladu informovať druhú zmluvnú stranu o zmenách svojich kontaktných údajov (tel., fax, e-mail, korešpondenčná adresa a pod.).

8.5 Otázky zmluvne neupravené sa riadia zákonom 513/1991 Z. z. Obchodného

zákonníka v jeho platnom znení.

- 8.6 Prípadné odlišnosti od týchto Pravidiel musia byť uskutočnené písomnou alebo elektronickou formou. V prípade elektronickej formy bude znenie Pravidiel zverejnené na www stránke poskytovateľa: <http://www.d2u.sk/>
- 8.7 Poskytovateľ má právo jednostranne zmeniť znenie Pravidiel. O takejto skutočnosti bude informovať prostredníctvom www stránky <http://www.d2u.sk> a emailom zákazníka. V prípade, že zákazník vysloví nesúhlas s novým znením Pravidiel skráti sa výpovedná lehota uvedená v čl. 6.3. Pravidiel na 1 mesiac. Zaplatením poplatku na základe účtovného dokladu vystaveného po zmene znenia Pravidiel, vyjadruje zákazník súhlas s novým znením Pravidiel.
- 8.8 Zákazník prehlasuje, že sa podrobne zoznámil s Technickými informáciami o službe (ďalej "Technické informácie") vydané poskytovateľom. Poskytovateľ sa zaväzuje, že Technické informácie uverejní na internetovej stránke <http://www.d2u.sk>
- 8.9 Pravidlá vytvára a špecifikuje zmluvný vzťah zmluvných strán a sú neoddeliteľnou súčasťou písomnej zmluvy, pokiaľ je taká zmluva podpísaná (v zmysle č. 6.1. Pravidiel)
- 8.10 Tieto Pravidlá sú vytvorené v súlade s platnými zákonmi a ďalšími právnymi predpismi Slovenskej republiky a na základe dohody a slobodnej vôle poskytovateľa a zákazníka.
- 8.11 Tieto Pravidlá nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 14.02.2010 a v plnom rozsahu nahrádzajú akékoľvek skôr vydané Pravidlá vzťahujúce sa k poskytovaniu služieb poskytovateľom.