

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

### Úvodné ustanovenia

Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej aj „VOP“) upravujú podmienky, podľa ktorých 3Comm s.r.o. (ďalej len Spoločnosť) poskytuje direct marketingové (ďalej len DM) služby klientom.

Klienti, ktorí si objednávajú služby Spoločnosti, majú k dispozícii VOP v skrátenej forme, pričom ich úplné znenie je k dispozícii na [www.3comm.sk](http://www.3comm.sk).

Klienti, ktorí si objednávajú služby Spoločnosti odoslaním svojej objednávky, alebo písomným potvrdením a schválením orientačnej finančnej kalkúlácie, potvrdzujú, že si Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti 3Comm s.r.o. (ďalej len VOP) prečítali, porozumeli im v plnom rozsahu a vyjadrujú týmto s nimi súhlas.

Všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej zmluvy (objednávky, príp. finančnej alebo cenovej kalkúlácie) a riadi sa nimi každý zmluvný vzťah medzi Spoločnosťou a klientom.

### Základné pojmy

Poskytovaním DM služieb sa rozumie:

#### Direct e-mail

- zaslanie marketingovej správy formou elektronického mailu (e-mailu) na e-mailové adresy dodané klientom, alebo vybrané z databázy Spoločnosti

#### Databázové služby a poradenstvo

- tvorba databáz, úpravy údajov v databázach a poskytovanie údajov z databáz Spoločnosti, podľa požiadaviek klienta, a to údajov o korešpondenčných, telefonických a mailových údajoch súčasných, alebo potenciálnych zákazníkov a obchodných partnerov klienta, ako aj iných kontaktných údajov vzhľadom na rozmanité kritériá ich výberu
- spracovanie údajov a zápis dát zo spätných zásielok, podľa požiadaviek klienta
- prenájom databázy pre účely realizácie DM služieb – použitý databázový výber neprechádza do vlastníctva klienta, ale bude použitý v rámci procesu realizácie kampane za účasti jednotlivých oddelení Spoločnosti.

#### Telemarketingové služby

- zabezpečenie telefonického predaja produktov klienta
- zákaznícka linka
- help desk
- telefonický prieskum spokojnosti zákazníkov
- telefonické informovanie súčasných a potenciálnych zákazníkov klienta
- telefonické overovanie kontaktných údajov zákazníkov klienta, podľa požiadaviek klienta
- sms služby/kampane
- zriadenie/ prevádzka zvyhodnených telefónnych čísiel (0800/0850)
- iné služby call-centra, podľa požiadaviek klienta

#### Marketingové poradenstvo a tvorba marketingovej stratégie

- vypracovanie návrhu stratégie direct marketingovej komunikácie klienta podľa požiadaviek klienta
- vypracovanie, návrh súťažných podmienok a poskytnutie technického a organizačného zabezpečenia spotrebiteľských súťaží podľa požiadaviek klienta
- vypracovanie návrhu Všeobecných obchodných podmienok a poskytnutie technického a organizačného zabezpečenia pre vernostné programy zákazníkov a zákazníckych klubov podľa požiadaviek klienta
- poskytnutie iných služieb podľa požiadaviek klienta, týkajúcich sa komunikácie s aktuálnymi i potenciálnymi zákazníkmi klienta

## Uzavretie zmluvného vzťahu

Vyplnením a odoslaním objednávky, alebo písomným potvrdením finančnej kalkulácie zo strany klienta vzniká zmluvný vzťah.

Príslušný dokument, na základe ktorého vznikol klientovi zmluvný vzťah so Spoločnosťou, Spoločnosť uchováva po dobu piatich rokov. Klient má právo vyžiadať si kópiu príslušného dokumentu od Spoločnosti, ak mu chýba jeho kópia. V takom prípade mu Spoločnosť sprístupní kópiu do 30 dní od podania takejto žiadosti. Zmluvný dokument je vystavený v slovenskom jazyku.

Podpísaná finančná kalkulácia plní funkciu záväznej objednávky zo strany klienta na uvedené služby Spoločnosti.

## Dodacie podmienky

V prípade, že nie je uvedené inak, Spoločnosť dodá jednotlivé služby uvedené v objednávke a/alebo vo finančnej kalkulácii v najbližšom možnom termíne vzhľadom na personálne, technické, technologické príp. iné nároky na realizáciu dodávaných služieb a vyťaženosť kapacít Spoločnosti.

Klient môže doplniť podpísanú cenovú kalkuláciu o špecifikáciu vo forme objednávky, pričom ju môže vystaviť a doručiť Spoločnosti nasledovnými spôsobmi: riadnym vyplnením objednávacieho formuláru a zaslaním poštou na adresu Spoločnosti, alebo elektronicky ako prílohy e-mailu na e-mailovú adresu Spoločnosti. Spoločnosť je viazaná špecifikáciou uvedenou v objednávkovom formulári len v prípade, že tento Spoločnosť klientovi písomne potvrdí podpisom oprávnenej osoby Spoločnosti pred začatím realizácie služby.

Objednávka obsahuje údaje potrebné pre jednoznačné zadanie a realizáciu danej služby DM. V objednávke budú spresnené najmä tieto skutočnosti:

- popis a rozsah poskytovaných služieb
- popis použitých predmetov
- predpokladaný časový harmonogram služby, najmä termíny plnenia
- miesto plnenia a odovzdania
- spôsob a forma podkladov a súčastí dodaných klientom
- čas, miesto a popis materiálov dodaných klientom

Klient sa zaväzuje riadne odovzdať úplnú objednávku Spoločnosti najmenej 2 pracovné dni pred začatím objednaných úkonov tak, aby Spoločnosť mohla podľa nej plniť svoje povinnosti.

V prípade, že nie je bližšie špecifikované v objednávke, považuje sa za termín dodania direct mailingu deň uvedený a potvrdený na preberacom protokole, dodacom liste, príp. inom preberacom dokumente, pričom sa za takýto považuje aj podací hárok alebo iné potvrdenie Slovenskej Pošty, a.s., prípadne iného poštového operátora o odovzdaní zásielok na distribúciu. V prípade služby telemarketingového typu je za deň dodania služby považovaný deň posledného telefonátu realizovaného v rámci súboru telefónnych čísel, ktoré sú predmetom projektu obvolaného minimálny počet krát, resp. pokusov, ktorý bol stanovený v objednávke.

Spracovanie databázy určenej na aktívne volanie (odchádzajúce hovory) znamená, že na každé dáto budú vykonané minimálne 3 pokusy o dovolanie s cieľom dosiahnutia konečného statusu (výsledku) rozhovoru. Za spracované dáto sa však považuje aj také, kde boli vykonané min. 3 pokusy o dovolanie v rôznych časoch a napriek tejto snahe nebolo možné dosiahnuť konečný výsledok, alebo nie je možné sa na daný kontakt dovolať.

V prípade, že klient bude požadovať od Spoločnosti zvýšenie kapacity pre jednotlivé činnosti, musí Spoločnosť informovať písomne s dostatočným predstihom. Spoločnosť je povinná po oznámení takejto požiadavky zo strany klienta potvrdiť takéto zvýšenie vrátane termínu realizácie, navrhnúť iné riešenie alebo takú požiadavku odmietnuť, a to písomne (napr. vo forme emailu) najneskôr do 30 dní. V prípade, že Spoločnosť na takúto požiadavku neodpovie v stanovenom termíne, má sa za to, že požiadavku odmietla.

## Cena a platobné podmienky

Ceny uvádzané Spoločnosťou vo všetkých dokumentoch poslaných alebo sprístupnených klientovi sú ceny bez DPH.

Spoločnosť môže vopred stanoviť povinnosť klienta zaplatiť Spoločnosti pred poskytnutím jej služieb zálohu. V takomto prípade podpísaním finančnej kalkulácie klient súhlasí s vystavením zálohovej faktúry vo výške minimálne 50% z hodnoty kalkulácie, pričom realizácia objednaných služieb je možná až po uhradení tejto zálohovej faktúry. Hodnota zaplatenej zálohovej faktúry bude odpočítaná z finálneho fakturovanej ceny za realizáciu objednaných služieb.

V prípade oneskorenia s platením zálohy má Spoločnosť právo pozdržať zahájenie poskytnutia služby do doby, kedy bude záloha zaplatená. Termín dodania služby Spoločnosťou sa automaticky predlžuje o dobu oneskorenia úhrady zálohy.

Vyplnením a zaslaním objednávky (prípadne potvrdením finančnej kalkulácie) klient výslovne súhlasí s celkovou ponukou Spoločnosti vrátane cenovej ponuky. Úkony a služby, ktoré v ponuke nie sú obsiahnuté sa predpokladá, že zabezpečuje klient sám na vlastné náklady (napríklad doprava materiálov, textová korektúra, odvoz a likvidácia odpadu a prebytkov materiálov nepoužitých pre realizáciu kampane a pod.).

Klient je povinný zaplatiť na základe faktúry, zálohovej faktúry, prípadne dobropisu vystaveného Spoločnosťou (ďalej len "faktúra") Spoločnosti za služby poskytované podľa zmluvného vzťahu cenu týchto služieb a odmenu, a to vo výške stanovenej v objednávke, resp. vo finančnej kalkulácii, vrátane DPH.

Dokument orientačnej finančnej kalkulácie (vrátane všetkých jeho príloh) je vypracovanou cenovou resp. realizačnou ponukou a má dôverný charakter. Všetky informácie, uvedené v tomto dokumente a v prílohách, sú určené výhradne pre subjekt, uvedený na str. 1 ako „Klient“. Tento dokument ani ako celok, ani jeho jednotlivé časti, ani jeho prílohy, nemôžu byť poskytnuté žiadnym tretím stranám bez predchádzajúceho výslovného a písomného súhlasu Spoločnosti, a to ani k nahliadnutiu.

Všetky obchodné stratégie, postupy, komunikačné cesty, ceny ako aj všetky ostatné informácie, uvedené v tomto dokumente a jeho prílohách, príp. v iných dokumentoch poskytnutých klientovi, sú duševným vlastníctvom Spoločnosti a ich ochrana spadá pod všetky v súčasnosti platné legislatívne predpisy.

Pri telemarketingovom projekte budú účtované telekomunikačné poplatky v zmysle platného cenníka telekomunikačného operátora, ak nie je uvedené v cenovej ponuke inak.

Spoločnosť si vyhradzuje právo na prípadnú úpravu cien v prípade odlišnej náročnosti jednotlivých nacených úkonov a zložiek, než je ich štandardná predpokladaná náročnosť alebo charakter, či už je táto odlišnosť technickej, technologickej, časovej, realizačnej alebo inej povahy.

V prípade, že sa kupujúci oneskorí s platbou, Spoločnosť ho na túto skutočnosť upozorní jednou upomienkou zdarma, aby dala možnosť túto situáciu vyriešiť. V prípade, že kupujúci ani po prvom upozornení nevyrieši, vyhradzuje si Spoločnosť právo ďalších upomienkach účtovať poplatky spojené s prípravou, tlačou a zasielaním upomienok, rovnako ako v prípade účtovať úroky z meškania z dlžnej čiastky (poplatky za druhú upomienku sú 1,50€, za tretiu 3,50€, za štvrtú 6€, za piatu 9€).

V prípade omeškania klienta so zaplatením ceny služieb a odmeny Spoločnosti v zmysle vystavených a doručených faktúr, má Spoločnosť nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,02 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania. V prípade, že si Spoločnosť bude uplatňovať nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty, je zmluvná pokuta splatná do 5 dní odo dňa doručenia výzvy Spoločnosti na zaplatenie zmluvnej pokuty.

V prípade, že na vyriešenie pohľadávky nebude stačiť ani zaslanie dvoch upomienok, Spoločnosť si vyhradzuje právo predať neuhradenú pohľadávku niektorej zo spoločností, ktoré sa profesionálne zaoberajú vymáhaním pohľadávok.

### **Ďalšie podmienky spolupráce a zodpovednosti zmluvných strán**

Klient sa zaväzuje odovzdávať Spoločnosti všetky informácie a podklady nevyhnutné k plneniu zmluvného vzťahu, a to v lehote stanovenej v objednávke. V prípade nedodržania lehoty dodania podkladov zo strany klienta sa dodacia lehota automaticky predlžuje o dobu, kedy bol klient v omeškaní s dodaním podkladov. V takomto prípade nie je možné uplatniť si akékoľvek nároky voči Spoločnosti v súvislosti s nedodržaním pôvodného ani nového termínu dodania služby zo strany klienta.

Klient zodpovedá za to, že informácie a podklady poskytnuté agentúre nebudú obsahovať právne a ani vecné vady.

V prípade, že pre realizáciu kampane sú použité databázy dodané klientom (adresné údaje, telefonické a e-mailové kontakty a iné údaje o kontaktných osobách), klient zodpovedá za správnosť ním dodanej databázy, vrátane zodpovednosti za porušenie povinnosti mlčanlivosti o dôverných informáciách obsiahnutých v databáze a zároveň klient vyhlasuje, že údaje obsiahnuté v databáze získal a poskytuje v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v aktuálnom znení.

Spoločnosť nezodpovedá za obsah a ani za súlad obsahu klientom požadovaných informácií s právnym poriadkom platným v Slovenskej republike, ktoré sú súčasťou DM služieb a sú uvedené v zadávacom dokumente podpísanom klientom.

Klient plne zodpovedá za to, že dodané podklady netrpia právnou vadou a neporušil nimi autorské, či iné práva tretích osôb. Ak poruší objednávateľ túto povinnosť zodpovedá výhradne sám tretím osobám za prípadnú škodu, či za inak škodlivé následky. Takisto zodpovedá za škodu, ktorú týmto spôsobí Spoločnosti vrátane ušlého zisku, majetkovej ujmy, iných škôd napr. dobrej povesti či za iné škody alebo škodlivé následky.

V prípade zistenia Spoločnosti, že reklamný obsah materiálov dodaných klientom, alebo reprodukovanej informácii v rámci požadovanej realizácie objednaných služieb je v priamom rozpore s platnými zákonmi SR, prieči sa dobrým mravom, alebo ohrozujú verejný poriadok, vyhradzuje si Spoločnosť právo odstúpiť od realizácie objednaných služieb s okamžitou platnosťou.

V prípade zistenia Spoločnosti, že reklamný obsah propagačných materiálov dodaných klientom, alebo reprodukovanej informácii v rámci požadovanej realizácie objednaných služieb by mohol byť v rozpore s etickým kódexom Rady pre reklamu SR, alebo etickým kódexom ADIMA (Asociácia direkt marketingových agentúr), bude o tomto informovať klienta za účelom dohody ďalšieho postupu.

Spoločnosť si vyhradzuje právo na tlačové chyby v reklamnom materiály a na internete.

Klient sa zaväzuje určiť kontaktnú osobu, popr. niekoľko kontaktných osôb, s ktorými bude agentúra komunikovať v procese realizácie direct marketingovej kampane.

Spoločnosť je oprávnená použiť k splneniu služby DM inú osobu (subdodávateľa). V takomto prípade je Spoločnosť zodpovedná za činnosť subdodávateľa rovnako, ako keby plnila sama.

Všetky projekty, koncepty, stratégie komunikácie a databázy vypracované a spracované Spoločnosťou sú majetkom Spoločnosti a sú chránené v zmysle zákona č. 618/2003 Z.z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom v platnom znení (ďalej len „Autorský zákon“) a súvisiacimi platnými právnymi predpismi.

Klient berie na vedomie, že dáta poskytnuté v rámci realizácie služieb Spoločnosťou sú obchodným tajomstvom Spoločnosti a zaväzuje sa, že údaje ako celok, ani ich časť neoprávnené neodovzdá alebo nesprístupní inej osobe.

Pokiaľ nie je v objednávke dohodnuté inak, po skončení realizácie projektu si klient prevezme všetky prebytky materiálov ním dodaných Spoločnosti. V prípade, že si klient materiály neprevezme do jedného kalendárneho mesiaca od ukončenia projektu, Spoločnosť je oprávnená všetky takéto materiály štandardne zlikvidovať podľa vlastného uváženia.

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

Spoločnosť zodpovedá za vady poskytnutých služieb, alebo iných činností, ktoré uskutočnila pre klienta v zmysle zmluvného vzťahu. Vady poskytnutých služieb, ktoré budú zrejmé pri ich odovzdaní, je klient oprávnený oznámiť Spoločnosti bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 10 dní, pri telemarketingových projektoch do 3 pracovných dní, po ich odovzdaní a písomnou formou žiadať od agentúry opravu alebo nápravu v dodatočnej, na základe vzájomnej dohody, poskytnutej lehote.

Spoločnosť sa zaväzuje preveriť všetky riadne podané reklamácie do 3 pracovných dní od ich obdržania a poslať klientovi vyjadrenie do 5 pracovných dní od začatia preverovania obsahujúce popis spôsobu preverenia reklamácie, zistené skutočnosti a v prípade oprávnenosti reklamácie predložiť návrh riešenia.

Nahrávanie hovorov: nahrávajú sa len prichádzajúce hovory a to len také, v ktorých je volajúci na začiatku rozhovoru upozornený na monitorovanie/nahrávanie rozhovoru a volajúci pokračovaním v rozhovore vyjadril súhlas s takýmto nahrávaním. Nahrávky hovorov sa archivujú 30 dní. Reklamáciu, ktorá sa týka rozhovoru realizovaného viac ako 30 dní pred dňom podania reklamácie, nie je možné preveriť, a teda ani uznať.

Nahrávky sa archivujú na serveroch spoločnosti, ktoré sú umiestnené v sídle spoločnosti.

Servis level znamená úroveň poskytovanej služby v spracovaní prichádzajúcich hovorov.

Úroveň služby (servis level) je vyjadrená číselným pomerom: X/Y (napr. 80/20). Kde X je percentuálny podiel hovorov zo všetkých prichádzajúcich hovorov a Y je čas vyjadrený v sekundách. Servis level stanovuje garanciu Spoločnosti prijať X(%) hovorov najneskôr do Y sec.

Servis level sa vyhodnocuje na mesačnej báze.

Servis level X/Y sa považuje za dodržaný aj vtedy, keď tieto hodnoty nie sú dodržané v nepredvídaných krátkodobých nárastoch počtu prichádzajúcich hovorov, avšak len do 5% z celkovej dĺžky pracovného času.

Všetky tieto informácie sa nachádzajú na serveroch spoločnosti a sú dostupné pomocou SW vybavenia IP-PBX v časti VICI-dial/Reports.

V prípade, že Spoločnosť neplní Servis level na dohodnutej úrovni, zákazník má právo na primeranú zľavu z ceny za predmetnú službu. Za neplnenie Servis levelu sa považuje:

- nesplnenie služby na dohodnutej úrovni v sumárnych mesačných hodnotách
- neplnenie služby na dohodnutej úrovni priebežne počas 5 za sebou nasledujúcich pracovných dní

Za neplnenie služby sa nepovažuje situácia, keď Spoločnosť neplní Servis level podľa dohodnutých podmienok, avšak báza servisovaných zákazníkov narastie viac ako o 20% oproti predchádzajúcemu sledovanému obdobiu bez zvýšeného počtu operátorov.

Výška zľavy závisí od závažnosti neplnenia služby, avšak maximálne do výšky 5% z fakturovanej ceny za službu.

## Odstúpenie od zmluvného vzťahu

Zmluvný vzťah zaniká:

- písomnou dohodou zmluvných strán;
- výpoveďou, ktorú môže urobiť každá zo zmluvných strán v prípade, že druhá zmluvná strana si riadne neplní svoje povinnosti vyplývajúce z objednávky
- Spoločnosť má právo odstúpiť od zmluvy s okamžitou platnosťou aj z dôvodu nedodania podkladov zo strany klienta potrebných pre plnenie zo strany Spoločnosti.

V prípade, že sa klient dostane do omeškania s platením svojich záväzkov dlhšieho ako jeden mesiac po dohodnutej dobe splatnosti, má Spoločnosť právo od zmluvného vzťahu odstúpiť, a to s účinnosťou ku dňu doručenia odstúpenia klientovi.

## Záverčné ustanovenia

Tieto Všeobecné obchodné podmienky sa vzťahujú na každú zmluvu uzavretú medzi Spoločnosťou a klientom bez ohľadu na to, akým spôsobom došlo k uzavretiu zmluvy. Spoločnosť si vyhradzuje právo tieto Všeobecné obchodné podmienky meniť a dopĺňať. Prípadné zmeny a doplnky Všeobecných obchodných podmienok sa nevzťahujú na už skôr uzavreté zmluvné vzťahy.