

## Všeobecné obchodné podmienky

### BigBite s.r.o.

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Definície pojmov .....                                                 | 2  |
| <b>A. Všeobecná časť</b> .....                                         | 4  |
| 1. Vznik záväzkového vzťahu .....                                      | 4  |
| 2. Práva a povinnosti Poskytovateľa .....                              | 4  |
| 3. Práva a povinnosti Nadobúdateľa .....                               | 4  |
| 4. Platobné podmienky .....                                            | 5  |
| 5. Zodpovednosť za škodu .....                                         | 5  |
| 6. Ochrana Dôverných informácií .....                                  | 6  |
| 7. Komunikácia strán .....                                             | 6  |
| 8. Osobitné ustanovenia .....                                          | 7  |
| 10. Trvanie a ukončenie záväzkového vzťahu .....                       | 8  |
| <b>B. Softvér ako Služba</b> .....                                     | 9  |
| 11. Zriadenie, sprístupnenie a zmena rozsahu Softvéru ako Služby ..... | 9  |
| 12. Licenčné podmienky .....                                           | 9  |
| 13. Dáta .....                                                         | 10 |
| 14. Dostupnosť .....                                                   | 10 |
| 15. Hlásenie chýb .....                                                | 10 |
| 16. Obmedzenie prístupu k Softvéru ako Službe .....                    | 11 |
| <b>C. Hardvér</b> .....                                                | 12 |
| <b>D. Služby Poskytovateľa</b> .....                                   | 12 |
| <b>E. Záverečné ustanovenia</b> .....                                  | 13 |

## Definície pojmov

- **Automatická prolongácia Zmluvy** – právna skutočnosť, ktorú si Zmluvné strany môžu dohodnúť pri uzatvorení Zmluvy na dobu určitú, a ktorá takto vymedzenú dobu určitú predlžuje bez nutnosti ďalšieho právneho úkonu Zmluvných strán. Automatická prolongácia sa aplikuje v prípade, ak je dohodnutá v Zmluve alebo Potvrdení Objednávky a zároveň žiadna zo Zmluvných strán neprejaví nesúhlas s jej aplikáciou, a to v lehote 30 kalendárnych dní pred uplynutím dohodnutej doby určitej. Pre vylúčenie pochybností, Automatická prolongácia nemá vplyv na dohodnutú Minimálnu dobu viazanosti
- **Autorský zákon** – zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov
- **Cloudový prístup** – zabezpečenie prístupu k SaaS Poskytovateľom
- **Dôverné informácie** – všetky informácie, ktoré Zmluvné strany chránia pred neobmedzeným zverejnením tretím osobám, a ktoré sú v čase svojho zverejnenia označené ako dôverné alebo ktoré sa môžu v čase svojho zverejnenia odôvodnene považovať za dôverné vzhľadom na ich povahu alebo okolnosti ich zverejnenia
- **Doba odstránenia chyby** – časový úsek, ktorý určuje Poskytovateľovi lehotu na odstránenie nahlásenej chyby v zmysle článku 14 týchto VOP
- **DPH** – daň z pridanej hodnoty v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov
- **Hardvér** – hnuťelné veci bližšie špecifikované Zmluvnými stranami
- **Hotline** – služba poskytovaná Poskytovateľom telefonicky v Pracovných dňoch od 8:00 -16:00 stredoeurópskeho času
- **Internetové pripojenie** – nevyhnutný predpoklad funkčnosti SaaS, a to v parametroch určených pre Minimálnu a/alebo Odporúčanú rýchlosť pripojenia
- **Kvalifikované vyjadrenie súhlasu** – zaškrtnutie súhlasu so znením týchto VOP Nadobúdateľom prostredníctvom Webovej stránky Poskytovateľa
- **Licencia** – právo na používanie Softvéru udelené za podmienok stanovených v článku 12 týchto VOP
- **Licenčný kľúč** – identifikátor inštalácie
- **Mesiac** – časové obdobie, ktoré začína plynúť dňom nasledujúcim po dni nadobudnutia účinnosti záväzkového vzťahu a končí v deň, ktorý sa číslom zhoduje s dňom, na ktorý pripadá udalosť, ktorá je pre jeho plynutie určujúca, t.j. spravidla dňom, ktorý sa číselným označením zhoduje s dňom nadobudnutia účinnosti záväzkového vzťahu. Ak koniec mesiaca pripadne na deň, ktorý v danom mesiaci neexistuje, za koniec obdobia sa považuje posledný deň daného mesiaca
- **Minimálna doba viazanosti** – časový úsek, počas ktorého sa Zmluvné strany zaväzujú plniť záväzky z nej vyplývajúce. Ak nie je v Zmluve alebo Potvrdení Objednávky uvedené inak, je Minimálna doba viazanosti stanovená na 6 kalendárnych mesiacov
- **Minimálna rýchlosť internetového pripojenia** – 25 Mbps
- **Nadobúdateľ** – právnická osoba, s ktorou Poskytovateľ uzatvorí záväzkový vzťah
- **Nariadenie GDPR** – Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES
- **Obchodný zákonník** – zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov
- **Objednávka** – jednostranný právny úkon Nadobúdateľa, ktorý môže uskutočniť písomne, telefonicky alebo Prostriedkami elektronickej komunikácie

- **Odporúčaná rýchlosť internetového pripojenia** – 50 Mbps
- **Platobná brána** – softvérové riešenie, ktoré umožňuje úhradu dohodnutej ceny platobnou kartou prostredníctvom Webovej stránky Poskytovateľa, aplikácie alebo platobného terminálu
- **Poskytovateľ** – spoločnosť BigBite s.r.o. so sídlom Nevädzová 17211/6F, Bratislava – mestská časť Ružinov 821 01, IČO: 52 886 883 zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 143428/B
- **Predmet záväzkového vzťahu** – určuje obsah záväzkového vzťahu. V zmysle týchto VOP môže byť predmetom záväzkového vzťahu poskytnutie SaaS, Hardvéru alebo Služieb Poskytovateľa
- **Prevádzkovateľ servera** – právnická osoba, ktorá na základe osobitného právneho vzťahu s Poskytovateľom zabezpečuje plnenie záväzkového vzťahu medzi Zmluvnými stranami
- **Prihlásený Užívateľ** – fyzická osoba aktívne využívajúca funkcionality SaaS v mene Nadobúdateľa
- **Portál** – zákaznícky komunikačný nástroj zriadený Poskytovateľom pre Nadobúdateľa
- **Pracovný deň** – deň v týždni od pondelka do piatka mimo dní vymedzených v ustanoveniach § 1 až 3 zákona NR SR č. 241/1993 Z. z. o štátnych sviatkoch, dňoch pracovného pokoja a pamätných dňoch
- **Protokol** – dokument preukazujúci riadne poskytnuté plnenia Zmluvných strán
- **Prostriedky elektronickej komunikácie** – e-mailová komunikácia alebo komunikácia prostredníctvom Portálu
- **Potvrdenie Objednávky** – jednostranný právny úkon Poskytovateľa, ktorým potvrdí rozsah predmetu záväzkového vzťahu
- **Reakčná doba** – časový úsek, ktorý určuje Poskytovateľovi lehotu na prvú reakciu na nahlásenú chybu v zmysle článku 14 týchto VOP
- **SaaS alebo Služba** – Softvér ako služba, ktorá predstavuje možnosť využívania funkcionalít Softvéru za predpokladu Internetového pripojenia
- **Služby inštalácie alebo Inštalácia** – zriadenie a sprístupnenie Služby Poskytovateľom
- **Služby Poskytovateľa** – predstavujú ďalšie činnosti Poskytovateľa, a to napríklad konzultačné, poradenské, implementačné služby, školenia, či iné Zmluvnými stranami dohodnuté služby
- **Softvér** – súbor príkazov a inštrukcií vyjadrených v akejkoľvek forme použitých priamo alebo nepriamo v počítači alebo v podobnom technickom zariadení
- **Užívateľ** – fyzická osoba, ktorá môže využívať funkcionality SaaS v mene Nadobúdateľa
- **VOP** – Všeobecné obchodné podmienky Poskytovateľa
- **Záručný list** – samostatný dokument, ktorý Poskytovateľ prikladá pri dodaní Hardvéru, a ktorý stanovuje bližšiu špecifikáciu podmienok takéhoto dodania
- **Zmluva** – dvojstranný právny úkon Zmluvných strán
- **Zmluvné strany** – Poskytovateľ a Nadobúdateľ
- **Webová stránka Poskytovateľa** – [www.bigbite.app](http://www.bigbite.app)

---

## A. Všeobecná časť

---

### 1. Vznik záväzkového vzťahu

- 1.1. Záväzkový vzťah, ktorý sa riadi podmienkami v zmysle týchto VOP môže vzniknúť na základe Zmluvy, Potvrdenia Objednávky alebo vyjadrením Kvalifikovaného súhlasu Nadobúdateľa, a to písomne alebo Prostriedkami elektronickej komunikácie.
- 1.2. V prípade písomnej formy uzatvárania záväzkového vzťahu nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho podpisu, ak v Zmluve nie je uvedené inak.
- 1.3. V prípade elektronickej komunikácie nadobúda platnosť dňom Kvalifikovaného vyjadrenia súhlasu a účinnosť dňom pripísania finančných prostriedkov na účet Poskytovateľa.
- 1.4. Zmluvné strany uzatvárajú záväzkový vzťah za podmienok stanovených v týchto VOP, Zmluve alebo Objednávke a/alebo Potvrdení Objednávky.

### 2. Práva a povinnosti Poskytovateľa

- 2.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať SaaS, Hardvér a Služby Poskytovateľa za podmienok stanovených v týchto VOP, Zmluve alebo Potvrdení Objednávky, a to v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 2.2. Poskytovateľ má právo na dispozíciu s Dátami Nadobúdateľa v rozsahu a za podmienok stanovených v týchto VOP, a to najmä avšak nielen na splnenie jeho povinností vyplývajúcich mu z týchto VOP.
- 2.3. Poskytovateľ je za účelom efektívneho poskytovania SaaS oprávnený vykonávať také zásahy do Dát a prístupu Nadobúdateľa, ktoré zabezpečia riadne fungovanie SaaS.

### 3. Práva a povinnosti Nadobúdateľa

- 3.1. Nadobúdateľ sa zaväzuje na úhradu dohodnutej ceny v závislosti od dohodnutého predmetu záväzkového vzťahu, a to formou a za podmienok stanovených v Zmluve, Potvrdení Objednávky a/alebo v týchto VOP.
- 3.2. Nadobúdateľ sa zaväzuje, že bude SaaS a Hardvér využívať len za podmienok stanovených v Zmluve, Potvrdení Objednávky a VOP.
- 3.3. Nadobúdateľ nie je oprávnený na využívanie SaaS spôsobom podporujúcim šírenie nemravného obsahu, porušovanie autorských práv a práv priemyselného vlastníctva, nabádanie k obchádzaniu technických prostriedkov, podnecovanie alebo nabádanie k trestnej činnosti, podporovanie extrémistických názorov, šírenie nekalosúťažných praktík, či inej protiprávnej činnosti.
- 3.4. Nadobúdateľ má právo na Zriadenie a sprístupnenie SaaS za podmienok stanovených v týchto VOP.
- 3.5. Nadobúdateľ berie na vedomie, že predpokladom funkčnosti SaaS je Internetové pripojenie, ktoré je povinný si zabezpečiť na vlastné náklady. Poskytovateľ žiadnym spôsobom nenesie zodpovednosť za nedostupnosť SaaS v dôsledku dôvodov spočívajúcich na strane poskytovateľa Internetového pripojenia.
- 3.6. Nadobúdateľ berie na vedomie a výslovne súhlasí, že SaaS (Dáta) sú umiestnené na serveroch Prevádzkovateľa servera.
- 3.7. Nadobúdateľ má právo na prístup k Dátam, ktoré sú súčasťou SaaS.
- 3.8. Nadobúdateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obsah Dát.

#### 4. Platobné podmienky

- 4.1. Ak nie je dohodnuté inak, všetky ceny a poplatky dohodnuté medzi Zmluvnými stranami nezahŕňajú DPH vo výške stanovenej všeobecne záväznými právnymi predpismi. DPH sa vyčíslí na daňovom doklade.
- 4.2. Poskytovateľ umožňuje úhradu ceny spôsobom na základe vystaveného daňového dokladu alebo platobnou kartou na Webovej stránke Poskytovateľa prostredníctvom Platobnej brány.
- 4.3. V prípade platby platobnou kartou ide o trvalý platobný príkaz Nadobúdateľa, ktorým udeľuje súhlas na opakované platby za plnenie poskytované Poskytovateľom. Pri tomto spôsobe platby vystavuje Poskytovateľ Nadobúdateľovi doklad o prijatej platbe.
- 4.4. Ak nie je dohodnuté inak, splatnosť daňových dokladov je určená na 7 kalendárnych dní odo dňa ich vystavenia.
- 4.5. Povinnosť úhrady Nadobúdateľa sa považuje za splnenú dňom pripísania príslušnej sumy na bankový účet Poskytovateľa.
- 4.6. Vyjadrením súhlasu s týmito VOP Nadobúdateľ zároveň vyjadruje súhlas s elektronickou fakturáciou podľa § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Poskytovateľ je oprávnený zasielať takto vyhotovené daňové doklady na e-mailovú adresu Nadobúdateľa.
- 4.7. Nadobúdateľ je oprávnený reklamovať vystavený daňový doklad výhradne v lehote jej splatnosti. Reklamácia po lehote splatnosti daňového dokladu sa považuje za neoprávnenú. Dňom oznámenia reklamácie daňového dokladu podľa tohto odseku sa plynutie doby splatnosti prerušuje a nová doba splatnosti sa predlžuje o dobu riešenie reklamácie.
- 4.8. Poskytovateľ má právo aktualizovať cenník poskytovaných služieb. O zmene podľa tohto odseku je povinný Nadobúdateľa informovať.
- 4.9. Poskytovateľ je oprávnený raz v priebehu kalendárneho roka jednostranne upraviť ceny v rozsahu miery inflácie vyjadrenej prírastkom priemerného ročného indexu spotrebiteľských cien v Slovenskej republike za predchádzajúci kalendárny rok zverejnenej Štatistickým úradom Slovenskej republiky. V prípade uplatnenia práva podľa tohto odseku sa Poskytovateľ zaväzuje Nadobúdateľovi túto zmenu oznámiť, pričom takto upravené ceny sa stávajú voči Nadobúdateľovi účinnými po uplynutí 14 kalendárnych dní od oznámenia v zmysle tohto odseku.
- 4.10. V prípade omeškania Nadobúdateľa s úhradou akéhokoľvek finančného plnenia v záväzkovom vzťahu, je Poskytovateľ oprávnený na úhradu zmluvnej pokuty Nadobúdateľom, a to vo výške 0,8% za každý začatý deň takéhoto omeškania.

#### 5. Zodpovednosť za škodu

- 5.1. Zmluvné strany vyhlasujú, že akékoľvek nároky súvisiace s prípadným vznikom škody sa spravujú príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov, a to najmä Obchodného zákonníka.
- 5.2. Nadobúdateľ vyjadrením súhlasu s týmito VOP vyhlasuje, že nie je voči Poskytovateľovi v postavení slabšej strany.
- 5.3. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že výška škody, ktorá Nadobúdateľovi preukázateľne vznikne v súvislosti so SaaS, Hardvérom alebo poskytovaním Služieb je dohodnutá maximálne v úhrne ceny už uhradenej Nadobúdateľom za obdobie kalendárneho roka.

- 5.4. Poskytovateľ nie je žiadnym spôsobom zodpovedný za ujmu, ktorú Nadobúdateľ spôsobí tretím subjektom v súvislosti s používaním SaaS alebo Hardvéru spôsobom, ktorý je v rozpore s ustanoveniami týchto VOP, Zmluvy alebo Potvrdenia Objednávky.
- 5.5. Poskytovateľ žiadnym spôsobom nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla Nadobúdateľovi z dôvodov na strane tretieho subjektu.
- 5.6. Poskytovateľ žiadnym spôsobom nezodpovedá za škodu, ktorá má pôvod alebo súvisí s obsahom a bezpečnosťou Dát, ako ani za škodu, ktorá vznikne v dôsledku neposkytnutia informácií Nadobúdateľom, konania Nadobúdateľa v rozpore s VOP, Zmluvou alebo Potvrdením Objednávky alebo ak Poskytovateľ ani pri vynaložení odbornej starostlivosti nemohol určiť nevhodnosť alebo nesprávnosť Dát.

## 6. Ochrana Dôverných informácií

- 6.1. V súvislosti s Dôvernými informáciami zverejňujúcej strany získanými pred vznikom záväzkového vzťahu podľa článku 1 týchto VOP alebo počas jeho trvania podľa článku 10 týchto VOP musí prijímajúca strana zachovať dôvernosť všetkých Dôverných informácií a prijať všetky nevyhnutné opatrenia za účelom zabezpečiť ochranu Dôverných informácií.
- 6.2. Prijímajúca strana je oprávnená na zverejnenie Dôverných informácií zverejňujúcej v rozsahu podľa všeobecne záväzných právnych predpisov za predpokladu, že prijímajúca strana, od ktorej sa požaduje takéto zverejnenie vynaloží primerané úsilie na informovanie zverejňujúcej strany v primeranom predstihu.
- 6.3. Povinnosť zachovávať dôvernosť informácií podľa tohto článku trvá aj 12 mesiacov po ukončení záväzkového vzťahu v zmysle článku 10 týchto VOP.

## 7. Komunikácia strán

- 7.1. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne si poskytovať všetky informácie, ktoré sú dôležité vzhľadom na plnenie záväzkového vzťahu.
- 7.2. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky právne úkony v záväzkovom vzťahu budú uskutočňovať písomne, telefonicky alebo Prostriedkami elektronickej komunikácie.
- 7.3. Právne úkony, ktoré spôsobujú vznik, zmenu alebo zánik záväzkového vzťahu sa v prípade uskutočnenia Prostriedkami elektronickej komunikácie musia:
  - Nadobúdateľovi odoslať Prostriedkami elektronickej komunikácie
  - Poskytovateľovi odoslať na e-mailovú adresu [sales@bigbite.app](mailto:sales@bigbite.app)
- 7.4. Nadobúdateľ je povinný v komunikácii s Poskytovateľom uvádzať pravdivé, správne a úplné identifikačné údaje. Povinnosť podľa predchádzajúceho odseku sa rovnako vzťahuje aj na všetky tretie osoby konajúce v mene Nadobúdateľa. Všetky tretie osoby sú povinné konať voči Poskytovateľovi len na základe osobitného právneho vzťahu s Nadobúdateľom alebo sú povinné zabezpečiť si na takéto konanie predchádzajúci súhlas Nadobúdateľa. Na žiadosť Poskytovateľa je tretia osoba povinná preukázať oprávnenie konať v mene Nadobúdateľa. Poskytovateľ považuje všetky úkony uskutočnené treťou osobou za úkony uskutočnené Nadobúdateľom, za predpokladu, ak sú v konaní uvádzané identifikačné údaje Nadobúdateľa. V prípade, ak tretia osoba prekročila oprávnenie konať v mene Nadobúdateľa, je Nadobúdateľ povinný túto skutočnosť Poskytovateľovi preukázať. Zároveň, ak Poskytovateľ nemal po vynaložení obvyklej starostlivosti dôvodné podozrenie, že koná s neoprávnenou osobou, má nárok na úhradu všetkých vyložených nákladov, ktoré mu v súvislosti s konaním neoprávnenej osoby vznikli.



- 7.5. V prípade doručovania komunikácie Prostriedkami elektronickej komunikácie sa dokumenty považujú za doručené okamihom, keď odosielateľ dostane potvrdenie o úspešnom doručení. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa Zmluvné strany zaväzujú potvrdzovať si úspešné doručenie Prostriedkami elektronickej komunikácie.
- 7.6. V prípade doručovania dokumentov v písomnej forme sa tieto považujú za doručené dňom ich prevzatia adresátom alebo dňom vrátenia neprevzatej alebo odmietnutej zásielky.

## 8. Osobitné ustanovenia

- 8.1. Zmluvné strany sa zaväzujú spolupracovať v úzkej súčinnosti, a to najmä poskytovať si úplné, pravdivé a včasné informácie potrebné na riadne plnenie svojich povinností vyplývajúcich zo záväzkového vzťahu.
- 8.2. Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú oznamovať si všetky okolnosti, ktoré môžu mať vplyv na plnenie povinností vyplývajúcich zo záväzkového vzťahu.
- 8.3. Zmluvné strany sú povinné plniť všetky svoje povinnosti vyplývajúce zo záväzkového vzťahu riadne a včas tak, aby nedochádzalo k omeškaniam s ich plnením. V prípade, ak sa niektorá zo Zmluvných strán dostane do omeškania s plnením svojich povinností, je povinná druhej Zmluvnej strane oznámiť bez zbytočného odkladu dôvod takéhoto omeškania a predpokladaný termín a spôsob jeho odstránenia.
- 8.4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že počas trvania záväzkového vzťahu, ako ani v období 12 kalendárnych mesiacov po jeho ukončení v zmysle článku 10 týchto VOP neuskutočnia bez predchádzajúceho súhlasu druhej Zmluvnej strany komunikáciu so zamestnancami s úmyslom ponúknuť im uzatvorenie pracovnoprávneho vzťahu alebo inú formu spolupráce. V prípade porušenia povinnosti podľa prechádzajúcej vety, má Poskytovateľ právo na úhradu zmluvnej pokuty vo výške 5 000 EUR, a to za každé jednotlivé porušenie.

## 9. Spracúvanie osobných údajov

- 9.1. Poskytovateľ dodržiava pri spracúvaní osobných údajov pravidlá stanovené všeobecne záväznými predpismi, ktoré ustanovujú pravidlá spracúvania osobných údajov, a to najmä avšak nielen práva a povinnosti v súlade s Nariadením GDPR. Poskytovateľ v jednotlivých ustanoveniach týchto VOP plní oznamovaciu povinnosť v súlade s čl. 13 Nariadenia GDPR a zároveň dotknutej osobe garantuje všetky práva ustanovené v čl. 15 až 22 Nariadenia GDPR.
- 9.2. V zmysle týchto VOP je spracúvanie osobných údajov nevyhnutné na plnenie Záväzkového vzťahu alebo na vykonanie opatrení pred uzatvorením Záväzkového vzťahu v zmysle ustanovenia čl. 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia GDPR. Osobné údaje Nadobúdateľa sú spracúvané na účely plnenia predmetu Záväzkového vzťahu.
- 9.3. Vyjadrením súhlasu so znením týchto VOP Nadobúdateľ zároveň udeľuje súhlas na spracúvanie osobných údajov v zmysle ustanovenia čl. 6 ods. 1 písm. a) Nariadenia GDPR, a to v rozsahu Nadobúdateľom poskytnutých údajov za účelom marketingových činností Poskytovateľa. Nadobúdateľ je oprávnený takto udelený súhlas odvolať, pričom takéto odvolanie je účinné dňom jeho doručenia Poskytovateľovi.
- 9.4. Poskytovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje nad rozsah alebo účel uvedený v odseku 9.2. a 9.3. týchto VOP len ak je spracúvanie na iný účel zlučiteľné s účelom, na ktorý boli osobné údaje pôvodne získané.
- 9.5. Poskytovateľ sa zaväzuje nespracúvať a neposkytovať osobné údaje nad rozsah potrebný na plnenie záväzkového vzťahu. Osobné údaje nie sú na účely plnenia

záväzkového vzťahu poskytované žiadnym príjemcom okrem osôb, ktoré zabezpečujú fungovanie SaaS a Hardvéru, orgánov verejnej moci, osôb zabezpečujúcich plnenie povinností Poskytovateľa alebo osôb zabezpečujúcich marketingové činnosti Poskytovateľa. Pri voľbe príjemcu dbá Poskytovateľ na to, aby bol zachovaný štandard ochrany osobných údajov Nadobúdateľa.

- 9.6. Poskytovateľ vystupuje vo vzťahu k dotknutým osobám Nadobúdateľa ako subjekt Sprostredkovateľa v zmysle čl. 28 Nariadenia GDPR. Poskytovateľ sa pritom zaväzuje spracúvať osobné údaje len na účel plnenia záväzkového vzťahu, a to len po dobu jeho platnosti a účinnosti a v nevyhnutnom rozsahu. Poskytovateľ vykonáva sprostredkovateľské operácie, a to najmä získavanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, prepracúvanie alebo zmena, vyhľadávanie, prehliadanie, preskupovanie alebo kombinovanie, obmedzenie, vymazanie alebo likvidácia.
- 9.7. Poskytovateľ chráni osobné údaje pred ich poškodením, zničením, stratou, zmenou, neoprávneným prístupom a sprístupnením, poskytnutím alebo zverejnením, ako aj pred akýmikoľvek inými spôsobmi spracúvania v rozpore s ustanoveniami Nariadenia GDPR.
- 9.8. Osobné údaje Nadobúdateľa môžu byť spracúvané v krajinách Európskej únie a krajinách, ktoré sú zmluvnou stranou Dohody o Európskom hospodárskom priestore.

## 10. Trvanie a ukončenie záväzkového vzťahu

- 10.1. Záväzkový vzťah sa uzatvára na dobu neurčitú, ak medzi Zmluvnými stranami nie je dohodnuté inak.
- 10.2. Záväzkový vzťah je možné ukončiť dohodou Zmluvných strán.
- 10.3. V prípade, ak je záväzkový vzťah uzatvorený na dobu neurčitú, má každá zo Zmluvných strán po uplynutí Minimálnej doby viazanosti právo na jeho ukončenie výpoveďou, a to aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je stanovená na tri (3) mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej Zmluvnej strane.
- 10.4. Záväzkový vzťah v zmysle týchto VOP je okrem postupu v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka možno ukončiť odstúpením v prípade, ak:
  - 10.4.1. Nadobúdateľ podstatne poruší ustanovenia Zmluvy, Potvrdenia Objednávky alebo týchto VOP, pričom takéto porušenie pretrváva aj po uplynutí lehoty 14 kalendárnych dní od doručenia prvého písomného upozornenia na takéto porušenie a Nadobúdateľ zároveň neuskutoční žiadne kroky, ktoré by smerovali k náprave stavu, a to v lehote určenej v takomto oznámení;
  - 10.4.2. voči druhej Zmluvnej strane začaté reštrukturalizačné konanie alebo konkurzné konanie v zmysle zákona č. 7/2005 Z. z. o konkurze a reštrukturalizácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov a
  - 10.4.3. v prípadoch, ktoré výslovne určujú podmienky Zmluvy alebo Potvrdenia Objednávky.
- 10.5. Odstúpenie musí mať písomnú formu a je účinné od prvého pracovného dňa nasledujúceho po dni doručenia odstúpenia druhej Zmluvnej strane.
- 10.6. Právne účinky odstúpenia v zmysle týchto VOP nastávajú až okamihom odstúpenia (ex nunc), a teda Zmluvné strany nemajú povinnosť vrátiť si plnenie poskytnuté pred nadobudnutím účinnosti odstúpenia.
- 10.7. Odstúpením nezaniká povinnosť druhej Zmluvnej strany uhradiť už vystavené a doručené faktúry, ak bolo plnenie ku dňu odstúpenia dodané.
- 10.8. Odstúpením nezaniká ani povinnosť úhrady zmluvnej pokuty, ak nárok na jej úhradu vznikol pred účinnosťou odstúpenia.



10.9. Za podstatné porušenie týchto VOP sa považuje porušenie povinností uvedených v ods. 3.1., ods. 3.3., ods. 6.1., ods. 12.4., ods. 12.5. a 17.7. týchto VOP.

---

## **B. Softvér ako Služba**

---

### **11. Zriadenie, sprístupnenie a zmena rozsahu Softvéru ako Služby**

- 11.1. Po uzatvorení záväzkového vzťahu sa Zmluvné strany dohodnú na termíne a podmienkach poskytnutia Služby inštalácie, a to písomne, telefonicky alebo Prostriedkami elektronickej komunikácie.
- 11.2. Ak nie je medzi Zmluvnými stranami dohodnuté inak, Nadobúdateľ je oprávnený požiadať o zmenu rozsahu SaaS za nasledovných podmienok:
- 11.2.1. o zúženie rozsahu SaaS je oprávnený požiadať po uplynutí Minimálnej doby viazanosti
- 11.2.2. o rozšírenie rozsahu SaaS je oprávnený požiadať kedykoľvek, pričom Poskytovateľ zabezpečí rozšírenie SaaS v dohodnutom termíne a v súlade s dohodnutým fakturačným obdobím.

### **12. Licenčné podmienky**

- 12.1. Poskytovateľ je vykonávateľom majetkových práv k Softvéru.
- 12.2. Nadobúdateľ berie na vedomie, že Softvér poskytnutý na základe týchto VOP je poskytnutý vo forme nevýhradného a územne neobmedzeného práva na používanie, ak v Zmluve alebo Potvrdení Objednávky nie je uvedené inak.
- 12.3. Vecný rozsah Licencie je stanovený označením počtu Prihlásených Užívateľov a pomenovanými doplnkovými modulmi, uvedený v Zmluve alebo Potvrdení Objednávky.
- 12.4. Licencia v zmysle tohto článku je časovo obmedzená na dobu trvania záväzkového vzťahu.
- 12.5. Nadobúdateľ nie je oprávnený najmä:
- meniť, upravovať alebo akokoľvek zasahovať do Softvéru
  - akokoľvek rozširovať Softvér, či umožniť používanie alebo prístup k Softvéru neoprávneným subjektom
  - udeľovať súhlas na používanie Softvéru alebo umožňovať jeho kopírovanie
  - odstraňovať, upravovať alebo inak zasahovať do Softvéru spôsobom, ktorý by zasahoval do autorských práv k Softvéru
  - používať Softvér na šírenie chybných, či nebezpečných dát.
- 12.6. Nadobúdateľ je oprávnený používať Softvér len na účely, na ktoré mu bolo poskytnuté oprávnenie, a teda nie je oprávnený uskutočňovať akúkoľvek činnosť, ktorá je alebo by mohla byť v rozpore s právnym poriadkom alebo dobrými mravmi.
- 12.7. Nadobúdateľ zároveň berie na vedomie, že licenčné podmienky stanovené týmto článkom VOP sa vzťahujú na akýkoľvek Softvér poskytovaný Poskytovateľom v rámci SaaS, ak nie je v Zmluve alebo v Potvrdení Objednávky stanovené inak.
- 12.8. Poskytovateľ si vyhradzuje právo udeliť Nadobúdateľovi výnimku z licenčných podmienok stanovených v ods. 12.5. týchto VOP, a to najmä umožniť používanie a prístup k SaaS tretím osobám. V tomto prípade sa za tretie osoby oprávnené na základe tejto výnimky považujú tie osoby, ktoré sú identifikovateľné v Softvéri. Takto

oprávnené osoby sú oprávnené na používanie Softvéru v rozsahu licenčných podmienok stanovených pre Nadobúdateľa.

12.9. Poskytovateľ si vyhradzuje právo určiť iné licenčné podmienky v prípade, ak poskytuje softvér, ku ktorému vykonáva majetkové práva tretí subjekt.

12.10. Nadobúdateľ berie na vedomie, že licenčné podmienky sa vzťahujú aj na tie súčasti SaaS, ktoré sú spôsobilé byť samostatným predmetom autorského práva, a to najmä avšak nielen užívateľské rozhranie, grafické rozhranie Softvéru a pod.

### 13. Dáta

13.1. Nadobúdateľ je oprávnený kedykoľvek exportovať Dáta zo Softvéru na účel archivácie alebo zálohovania.

13.2. Ak nie je v Zmluve alebo Potvrdení Objednávky uvedené inak, Poskytovateľ garantuje uchovanie Dát ešte 30 kalendárnych dní po využití jeho práva na obmedzenie prístupu k SaaS podľa článku 16 týchto VOP a/alebo po ukončení záväzkového vzťahu podľa článku 10 týchto VOP.

13.3. V prípade márneho uplynutia lehoty podľa ods. 13.2. týchto VOP Poskytovateľ žiadnym spôsobom negarantuje prístup k Dátam Nadobúdateľa a nenesie zodpovednosť za ich nedostupnosť, a teda je oprávnený všetky údaje Nadobúdateľa odstrániť.

13.4. Nadobúdateľ berie na vedomie a výslovne súhlasí s tým, že Poskytovateľ si vyhradzuje právo využívať pri nakladaní s Dátami nástroje algoritmického spracúvania umelou inteligenciou, pričom žiadnym spôsobom negarantuje obsah výstupov takéhoto spracúvania, nakoľko sa jedná o služby tretích strán.

### 14. Dostupnosť

14.1. Dostupnosť na účely týchto VOP vyjadruje stav, pri ktorom je SaaS, a teda Dáta a celková funkcionálnosť dostupná v dohodnutom rozsahu a kvalite.

14.2. Úroveň dostupnosti SaaS je určená na 99% prevádzkovej doby za kalendárny rok.

14.3. Do prevádzkovej doby sa nezapočítava doba nedostupnosti SaaS, v prípade:

- plánovaných odstávok
- nedostupnosti spôsobenej z dôvodov spočívajúcich na strane tretieho subjektu
- nedostupnosti spôsobenej kybernetickým, či obdobným útokom
- nedostupnosti spôsobenej porušením povinností poskytnutia súčinnosti Nadobúdateľom stanovených v článku 8 týchto VOP

14.4. Plánované odstávky v zmysle týchto VOP je Poskytovateľ oprávnený uskutočňovať v prípade ich ohlásenia Nadobúdateľovi Prostriedkami elektronickej komunikácie v rozsahu a v primeranej lehote pred ich uskutočnením.

### 15. Hlásenie chýb

15.1. Na účely týchto VOP sa chybou rozumie neplánované prerušenie alebo obmedzenie SaaS alebo jeho jednotlivých funkcionalít.

15.2. V prípade nahlásenia skutočnosti, ktorá môže spĺňať definíciu stanovenú v ods. 15.1. týchto VOP Nadobúdateľom, Poskytovateľ kvalifikovane určí, či ju s ohľadom na jej popis a charakter možno označiť ako chybu v zmysle týchto VOP. Ak Poskytovateľ označí nahlásenú skutočnosť ako chybu, zaväzuje sa ju kategorizovať v zmysle nasledovných podmienok:

| Kategória chyby     | Popis dopadu chyby na funkčnosť SaaS                                                                                               |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A. Kritická chyba   | chyba, ktorá spôsobuje nedostupnosť SaaS ako celku alebo nedostupnosť, či vážne narušenie jednej alebo viacerých jeho funkcionalít |
| B. Stredná chyba    | chyba, ktorá úplne alebo čiastočne naruší základné funkcionality SaaS, alebo ktorá podstatne sťažuje prácu so SaaS                 |
| C. Nekritická chyba | chyba, ktorá nespadá do kategórie A a B                                                                                            |

15.3. Po kategorizácii chyby sa Poskytovateľ zaväzuje na jej odstránenie za nasledovných podmienok:

| Kategória chyby     | Reakčná doba      | Doba odstránenia chyby              |
|---------------------|-------------------|-------------------------------------|
| A. Kritická chyba   | 1 pracovný deň    | 2 pracovné dni                      |
| B. Stredná chyba    | 3 pracovné dni    | 15 pracovných dní                   |
| C. Nekritická chyba | 10 pracovných dní | V najbližšie vydanom update systému |

15.4. Reakčná doba a Doba odstránenia chyby začína plynúť od okamihu jej nahlásenia Nadobúdateľom prostredníctvom Hotline alebo Prostriedkami elektronickej komunikácie.

15.5. Poskytovateľ je povinný prijímať hlásenia chýb počas Pracovných dní v čase od 8:00 do 16:00 stredoeurópskeho času. V prípade nahlásenia chyby mimo časového úseku vymedzeného v predchádzajúcej vete sa táto požiadavka považuje za doručenie až okamihom začiatku plynutia doby, v ktorej je Poskytovateľ povinný prijímať hlásenia chýb.

## 16. Obmedzenie prístupu k Softvéru ako Službe

16.1. Poskytovateľ je oprávnený na obmedzenie prístupu k SaaS v prípade porušenia povinností Nadobúdateľom stanovených ustanoveniami Zmluvy, Potvrdenia Objednávky alebo týchto VOP.

16.2. Obmedzenie prístupu k SaaS sa rozumie znemožnenie využívania jeho funkcionalít, pričom ide o opatrenie dočasného charakteru.

16.3. Obmedzenie prístupu k SaaS je Poskytovateľ oprávnený uskutočniť najmä v nasledovných prípadoch:

16.3.1. v prípade omeškania Nadobúdateľa s akoukoľvek úhradou jeho peňažného záväzku, pričom bol na takéto omeškanie Poskytovateľom upozornený

16.3.2. v prípade porušenia práv a povinností stanovených týmito VOP, a to najmä avšak nielen porušením článku 3 a 12 týchto VOP. V tomto prípade je Poskytovateľ oprávnený na obmedzenie prístupu k SaaS aj bez predchádzajúceho upozornenia.

16.4. V prípade, ak Poskytovateľ využije svoje právo podľa tohto článku VOP, začína Nadobúdateľovi plynúť lehota stanovená v ods. 13.2. týchto VOP, v ktorej je povinný vykonať nápravu porušenia jeho povinností. V prípade, ak zo strany Nadobúdateľa nedôjde k náprave je Poskytovateľ oprávnený na postup uvedený v ods. 13.3. týchto VOP. Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že v prípade márneho uplynutia tejto lehoty, dochádza k ukončeniu platnosti a účinnosti záväzkového vzťahu.

---

## C. Hardvér

---

- 17.1. V prípade, ak je súčasťou predmetu záväzkového vzťahu dodanie Hardvéru, Zmluvné strany sa zaväzujú špecifikovať jeho rozsah v Zmluve alebo Potvrdení Objednávky.
- 17.2. Rozsah vzájomných práv a povinností, ako aj podmienky zodpovednosti za vady a ich odstránenia stanovuje Záručný list k Hardvéru.
- 17.3. Nadobúdateľ sa zaväzuje dodanie Hardvéru potvrdiť písomným podpisom Protokolu alebo jeho odsúhlasením Prostriedkami elektronickej komunikácie. Po potvrdení Protokolu sa Poskytovateľ zaväzuje vystaviť daňový doklad na úhradu ceny za takto dodaný Hardvér.
- 17.4. Poskytovateľ umožňuje dodanie Hardvéru spôsobom prevodu vlastníckeho práva k Hardvéru a spôsobom prenájmu.
- 17.5. V prípade dodania Hardvéru spôsobom prevodu vlastníckeho práva, prechádza na Nadobúdateľa vlastnícke právo spravidla momentom faktického odovzdania, ktoré Zmluvné strany uvedú na Protokole. Nadobúdateľ je následne povinný uhradiť cenu za dodaný Hardvér na základe vystaveného daňového dokladu.
- 17.6. V prípade dodania Hardvéru spôsobom prenájmu je Hardvér Poskytovateľom poskytovaný na dočasné užívanie Nadobúdateľom, pričom Nadobúdateľ sa zaväzuje za takéto užívanie platiť dohodnuté nájomné. Podmienky a spôsob úhrady nájomného sa Zmluvné strany zaväzujú dohodnúť v Zmluve alebo Potvrdení Objednávky.
- 17.7. V prípade dodania Hardvéru spôsobom prenájmu je Nadobúdateľ povinný nakladať s ním s náležitou starostlivosťou tak, aby nedochádzalo k jeho neprimeranému opotrebeniu a tak, aby nedochádzalo ku vzniku škody na takto prenájatom Hardvéri. V prípade porušenia tejto povinnosti je Nadobúdateľ povinný nahradiť Poskytovateľovi všetku škodu, ktorá týmto porušením vznikla.
- 17.8. V prípade omeškania akéhokoľvek peňažného záväzku Nadobúdateľa v súvislosti s dodaným Hardvérom, vzniká Poskytovateľovi nárok na jeho vydanie, a teda Nadobúdateľ sa zaväzuje umožniť Poskytovateľovi prevzatie Hardvéru.
- 17.9. V prípade nesplnenia povinností podľa predchádzajúceho odseku Nadobúdateľom, vzniká Poskytovateľovi nárok na náhradu všetkých vynaložených nákladov, ako aj na náhradu škody spôsobenej porušením tejto povinnosti.

---

## D. Služby Poskytovateľa

---

- 18.1. Zmluvné strany si dohodnú rozsah a podmienky poskytovania Služieb Poskytovateľa v Zmluve alebo Potvrdení Objednávky.
- 18.2. Nadobúdateľ berie na vedomie, že Služby Poskytovateľa môžu byť zahrnuté v rámci poskytovania SaaS, pričom v tomto prípade je cena za ich poskytnutie zahrnutá v cene SaaS.
- 18.3. V prípade, ak sú Služby Poskytovateľa poskytované na základe samostatného plnenia, sú Zmluvné strany povinné ich dodanie potvrdiť Protokolom, a to písomne alebo Prostriedkami elektronickej komunikácie. Po takomto potvrdení následne Poskytovateľ vystaví daňový doklad na úhradu ceny za poskytnuté Služby Poskytovateľa.

---

## E. Závěrečné ustanovenia

---

- 19.1. Tieto VOP sú tvorené A. Všeobecnou časťou a Osobitnými časťami (B. Softvér ako služba, C. Hardvér a D. Služby Poskytovateľa). V prípade, ak jednotlivé ustanovenia upravujú zhodné práva a povinnosti, majú pri ich výklade ustanovenia prednosť Osobitných častí.
- 19.2. V prípade akýchkoľvek rozdielov medzi ustanoveniami VOP a ustanoveniami Zmluvy alebo Potvrdenia Objednávky, majú prednosť predmet ustanovenia Zmluvy alebo Potvrdenia Objednávky.
- 19.3. Právne vzťahy neupravené týmito VOP sa riadia príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov, a to najmä avšak nielen ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona.
- 19.4. Všetky záväzkové vzťahy v zmysle týchto VOP sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 19.5. V prípade, ak by sa niektoré z ustanovení týchto VOP alebo Zmluvy, či Potvrdenia Objednávky stali neplatnými, či neúčinnými, nespôsobujú neplatnosť celého záväzkového vzťahu. Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú, že v prípade ak dôjde ku skutočnosti podľa predchádzajúcej vety, v primeranej lehote nahradia takéto neplatné alebo neúčinné znenie ustanovenia novým obsahom.
- 19.6. Ak dôjde medzi Zmluvnými stranami k vzniku akéhokoľvek sporného chápania ustanovení Zmluvy, Potvrdenia Objednávky alebo týchto VOP, zaväzujú sa spolupracovať a vynaložiť všetko úsilie, ktoré možno spravodlivo požadovať na urovnanie vzniknutých sporov mimosúdnou cestou. V prípade, ak nedôjde k urovnaniu podľa predchádzajúcej vety, spory medzi Zmluvnými stranami rozhodne príslušný súd Slovenskej republiky.
- 19.7. Poskytovateľ je oprávnený na zmenu týchto VOP, pričom každú ich zmenu oznamuje zverejnením na Webovej stránke a/alebo Prostriedkami elektronickej komunikácie. V prípade, ak Nadobúdateľ nesúhlasí s novým, oznámeným znením VOP, je oprávnený uplatniť právo uvedené v ods. 10.3. týchto VOP. Uvedené právo sa nevzťahuje na situácie, v ktorých dochádza k zmene VOP len v tej časti, ktorá sa netýka plnenia predmetu záväzkového vzťahu medzi Zmluvnými stranami.
- 19.8. VOP nadobúdajú účinnosť dňa 1.5.2024