

Všeobecné obchodné podmienky cloudových služieb GAMO a.s.

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Spoločnosť GAMO a.s., so sídlom: Kyjevské námestie 6, 974 04 Banská Bystrica, IČO: 36033987, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, odd.: Sa, vložka č. 550/S. (ďalej aj „Poskytovateľ“), za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností medzi spoločnosťou GAMO a.s. ako poskytovateľom cloud computing služieb a ďalších súvisiacich služieb (ďalej aj ako „Služba“ alebo „Služby“) a právnickými alebo fyzickými osobami, ktoré vstupujú do zmluvných vzťahov so spoločnosťou GAMO a.s. (ďalej aj „Používateľ“) vydáva tieto Všeobecné obchodné podmienky cloudových služieb spoločnosti GAMO a.s. (ďalej aj „VOP“).
- 1.2 Aktuálne všeobecné obchodné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy. Ak všeobecné obchodné podmienky obsahujú ustanovenia odlišné od Zmluvy, majú ustanovenia Zmluvy prednosť pre týmito obchodnými podmienkami. Odlišné alebo dodatočné podmienky Zmluvy sú platné, ak boli dohodnuté písomne.

2. Definícia pojmov

- 2.1 **Poskytovateľ** je spoločnosť GAMO a.s., so sídlom: Kyjevské námestie 6, 974 04 Banská Bystrica, IČO: 36033987, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, odd.: Sa, vložka č. 550/S.
- 2.2 **Používateľ** je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom na základe Zmluvy o poskytovaní cloud computing služieb.
- 2.3 **Záujemca** je osoba, ktorá má záujem uzavrieť Zmluvu o poskytovaní cloud computing služieb s Poskytovateľom a ktorá adresuje Poskytovateľovi prejav vôle vo forme Objednávky
- 2.4 **Zmluvnými stranami** sa rozumejú Poskytovateľ a Používateľ, ktorí uzavreli Zmluvu o poskytovaní cloud computing služieb.
- 2.5 **Tretie subjekty, tretie osoby** sú akékoľvek iné osoby a subjekty odlišné od Poskytovateľa a Používateľa, ak nie je v Zmluve a týchto VOP ustanovené inak.
- 2.6 **Zmluva o poskytovaní cloud computing služieb** (ďalej aj „Zmluva“) je písomná zmluva uzavretá medzi Poskytovateľom a Používateľom, ktorej predmetom je:
 - záväzok Poskytovateľa poskytovať Používateľovi cloud computing služby (ďalej len „Služby“) bližšie špecifikované Zmluve, a to v rozsahu, spôsobom a za podmienok ďalej dohodnutých touto Zmluvou a VOP,
 - záväzok Používateľa Služby riadne používať a platiť za ne Poskytovateľovi odplatu vo výške, spôsobom a za podmienok ďalej dohodnutých Zmluvou a VOP,
 - úprava vzájomných práv a povinností Zmluvných strán pri plnení predmetu Zmluvy – poskytovaní Služieb Poskytovateľom Používateľovi.
- 2.7 **Služba alebo Služby** sú cloud computing služby a ďalšie súvisiace služby.
- 2.8 **Cloud computing služba** je poskytnutá GAMO Cloud službou, ktorá slúži ako miesto pre umiestnenie a prevádzku požadovaných softvérových produktov, aplikácií a riešení v kombinácii s Používateľskými dátami, ktoré Používateľ využíva pre svoje účely a na ktoré prístupuje vzdialene prostredníctvom siete internet, na základe Poskytovateľom, resp. Používateľom pridelených prihlasovacích údajov..
- 2.9 **Objednaná Služba alebo tiež Zmluvne dohodnutá Služba** je Služba objednaná Používateľom a poskytovaná Poskytovateľom Používateľovi na základe platnej a účinnej Zmluvy.
- 2.10 **Internet** je verejná dátová sieť umožňujúca prenos dátovej

komunikácie medzi koncovými bodmi siete, alebo i iné formy komunikácie.

- 2.11 **Diskový priestor** predstavuje diskový priestor s kapacitou zodpovedajúcou bežnému Používateľskému štandardu pre konkrétny typ Používateľa s prihliadnutím na možnosti Poskytovateľa a zachovanie plynulosti prevádzky zariadení Poskytovateľa. Na požiadanie Používateľa môže Poskytovateľ zvýšiť diskovú kapacitu s prihliadnutím na jeho možnosti a zachovanie plynulosti prevádzky zariadení Poskytovateľa. Poskytovateľ si vyhradzuje právo odmietnuť opakované zvýšenie diskovej kapacity pre Používateľa v prípade ohrozenia plynulej prevádzky serveru.
- 2.12 **Server Poskytovateľa** je fyzický server, na ktorom sú prevádzkované virtuálne servre Používateľa.
- 2.13 **CPU** je procesor, ktorý zabezpečuje výpočtový výkon.
- 2.14 **Cenová kalkulácia/Cena/Cena Služieb** je cena Objednanej Služby, t. j. súčet cien všetkých Objednaných Služieb. Cenová kalkulácia je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 2.15 **Jednotkové ceny (ďalej aj „Cenník“)** sú informácie o cenách za jednotlivé Služby, za zriaďovací poplatok, o možnosti zľavy z cien za jednotlivé Služby a iné súvisiace informácie. Jednotlivé ceny v Cenníku sú vždy uvádzané bez DPH. Cenník je prílohou Zmluvy.
- 2.16 **Service Level Agreement (ďalej aj „SLA“)** znamená garanciu dostupnosti dohodnutých Služieb poskytovaných Poskytovateľom.
- 2.17 **Identifikačné údaje Používateľa** sú u fyzickej osoby meno, priezvisko, titul, rodné číslo, adresa trvalého bydliska, u právnickej osoby názov, sídlo, identifikačné číslo, daňové identifikačné číslo, identifikačné číslo pre DPH ak je platcom DPH, zodpovedná osoba konajúca v mene spoločnosti.
- 2.18 **Osobné údaje** sú údaje definované podľa zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.
- 2.19 **Internetovými stránkami Poskytovateľa** sú web stránky spoločnosti GAMO a.s. prístupné na adrese <http://www.gamo.sk> alebo <https://www.gamocloud.sk/>
- 2.20 **Technická podpora/Help Desk** je centrum zákazníckej starostlivosti Poskytovateľa, ktoré poskytuje Používateľovi technickú podporu a prijíma jeho reklamácie, sťažnosti, žiadosti a iné podania.
- 2.21 **Dočasné prerušenie poskytovania Služby** je úkon Poskytovateľa, ktorým dočasne znemožní Používateľovi využívanie Služby za podmienok ustanovených Zmluvou a týmito VOP.
- 2.22 **Individuálna zmluva** je zmluva uzatvorená medzi Používateľom (Distribútorom) a koncovým zákazníkom.
- 2.23 **Bezpečnostný incident** je škodlivá udalosť, v rámci ktorej došlo k ohrozeniu alebo strate dôvernosti dát, zničeniu dát, prelomeniu integrity systému alebo obmedzeniu či odmietnutiu dostupnosti Služby.
- 2.24 Pojmy a výrazy definované a použité v týchto VOP sa zhodujú s významom pojmov a výrazov vo všetkých záväzkových právnych vzťahoch medzi Poskytovateľom a Používateľom, týkajúcich sa Služieb, pokiaľ nie je všeobecne záväzným právnym predpisom ustanovené alebo Zmluvnými stranami výslovne písomne dojednané inak.

3. Podmienky poskytovanie Služieb

- 3.1 Poskytovateľ poskytuje Služby na základe písomnej Zmluvy uzatvorenej s Používateľom. Poskytovateľ a Používateľ vstupujú do zmluvného vzťahu za podmienok stanovených vo VOP. VOP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 3.2 Dodávka koncového telekomunikačného zariadenia nie je

súčasťou poskytovania Služieb, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak.

4. Uzavretie Zmluvy, Objednanie Služieb

- 4.1 K uzavretiu písomnej Zmluvy o poskytovaní Cloud computing služieb dochádza dňom jej podpísania oboma Zmluvnými stranami, prípadne oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán.
- 4.2 Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavrieť Zmluvu.

5. Práva a povinnosti Poskytovateľa, Zodpovednosť Poskytovateľa

- 5.1 Poskytovateľ je povinný poskytovať dohodnuté Služby v rozsahu, spôsobom a za podmienok dohodnutých Zmluvou alebo Objednávkou a stanovených vo VOP. Pri poskytovaní Služieb je Poskytovateľ viazaný všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými v Slovenskej republike.
- 5.2 V rámci plnenia predmetu Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje vykonávať pre Používateľa primeranú starostlivosť o bezpečnosť a plynulosť prevádzky Služieb. Poskytovateľ garantuje nepretržité poskytovanie Služieb.
- 5.3 V prípade výskytu bezpečnostného incidentu súvisiaceho s poskytovaním cloud computing služieb je Poskytovateľ povinný bez zbytočného odkladu informovať Používateľa o jeho vzniku.
- 5.4 Poskytovateľ je povinný poskytovať Používateľovi pomoc a technickú podporu prostredníctvom Help Desk-u na web stránke <https://www.gamocloud.sk/>.
- 5.5 Poskytovateľ je oprávnený uskutočniť krátkodobé prerušenie v poskytovaní Služieb na nevyhnutne dlhú dobu za účelom údržby a prípadných opráv svojich zariadení.
- 5.6 Poskytovateľ je oprávnený pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služieb, pokiaľ je poskytovanie Služieb znemožnené alebo obmedzené neodvratiteľnou udalosťou, ktorú nebolo možné predvídať alebo jej zabrániť (najmä vyššia moc a iné okolnosti vylučujúce zodpovednosť v zmysle Obchodného zákonníka).
- 5.7 Poskytovateľ sa zaväzuje oznámiť Používateľovi plánovaný výpadok Služieb bez zbytočného odkladu, najmenej však 7 dní vopred. Výpadok Služieb spôsobený neodvratiteľnou udalosťou sa Poskytovateľ zaväzuje oznámiť Používateľovi bezodkladne, hneď ako sa o výpadku a príčinách výpadku dozvie. Poskytovateľ v uvedených prípadoch neoveruje doručenie oznámenia Používateľovi. Odoslanie oznámenia na kontaktnú e-mailovú adresu Používateľa je považované za doručenie. Používateľ berie túto skutočnosť na vedomie.
- 5.8 Poskytovateľ je oprávnený dočasne prerušiť či obmedziť poskytovanie Služieb v nevyhnutnom rozsahu bez predchádzajúceho upozornenia Používateľa, ak sú Služby využívané v rozpore so Zmluvou, a ak tým dochádza k ohrozeniu funkcie zariadenia Poskytovateľa alebo tretích subjektov.
- 5.9 Poskytovateľ je oprávnený dočasne obmedziť veľkosť vyhradeného diskového priestoru pre Používateľa, prenosovú rýchlosť pre Používateľa alebo iné činnosti Používateľa na zariadeniach Poskytovateľa na určitú hranicu, ak by doterajšou činnosťou Používateľa dochádzalo k ohrozeniu alebo podstatnému obmedzeniu plynulosti alebo funkčnosti prevádzky zariadení Poskytovateľa alebo činností ostatných Používateľov.
- 5.10 Poskytovateľ je oprávnený jednostranne obmedziť alebo zmeniť funkčnú alebo technickú špecifikáciu Služby, alebo vylepšiť Používateľské rozhranie na prístup k Službe, pokiaľ je táto obmena, zmena alebo vylepšenie v súlade s najnovšími odbornými poznatkami v príslušnom odbore alebo nesporne prispieje k Používateľskému komfortu pri využívaní Služby.
- 5.11 Poskytovateľ nie je zodpovedný za prerušenie poskytovania

Služieb Používateľovi v prípade, že si Používateľ poruchu spôsobil sám, v prípade zásahu tretích osôb, či vyššej moci alebo v prípade poruchy na zariadení tretích dodávateľov, najmä rozsiahly a dlhodobý výpadok dodávky elektriny, telekomunikačného spojenia atď.), pokiaľ týmito skutočnosťami preukázateľne nebolo možné zabrániť alebo neboli spôsobené nedbalosťou Poskytovateľa alebo boli spôsobené neodvratiteľnou udalosťou nemajúcou pôvod v prevádzke Služby.

- 5.12 Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť poruchy/závady, ktoré neboli spôsobené Používateľom alebo osobou, ktorá bola oprávnená konať v mene Používateľa.
- 5.13 V prípade, že Poskytovateľ odstráni poruchu/závalu, ktorú si Používateľ spôsobil svojim konaním, je takýto zásah spoplatnený podľa aktuálneho cenníka práce technika, ktorý je uvedený v Protokole o poskytovaní cloudových služieb.
- 5.14 Poskytovateľ nezodpovedá za škody alebo ušlý zisk, ktorý Používateľovi vznikol používaním Služieb.
- 5.15 Poskytovateľ nemá prístup k obsahu a nemá možnosť kontroly obsahu uložených dát Používateľa. Poskytovateľ nie je zodpovedný za obsahovú stránku uložených a zálohovaných dát na diskovom priestore, ktorý Používateľ využíva na svoje účely v rámci Služby. Poskytovateľ nie je zodpovedný ani za využívanie Služieb Používateľom v rozpore s platnými právnymi predpismi SR.
- 5.16 Poskytovateľ nie je v súvislosti s ukladanými dátami zodpovedný za prípadné porušenie práv duševného vlastníctva na virtuálnom serveri, web stránkach a e-mailových schránkach Používateľa, ktorého sa dopustí Používateľ používaním a šírením materiálov, na použitie ktorých nemá potrebný súhlas ich autorov. Poskytovateľ tiež nezodpovedá za prípadné porušenie práv k názvu domény, na ktoré sa vzťahuje ochrana obchodného mena, ochranné známky alebo iná ochrana právom duševného vlastníctva.
- 5.17 Poskytovateľ garantuje nepretržitú prevádzku s dostupnosťou až do 99,95 %, resp. akú si Používateľ objedná (v rámci kalendárneho mesiaca) služieb Cloud Servera a ich dodatočných služieb, ktoré si Používateľ k nim objedná.
- 5.18 Uvedená 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 Používateľovi).
- 5.19 V prípade nedodržania predmetu zmluvy, má Používateľ oprávnenie požadovať od Poskytovateľa zľavu vo výške podľa bodu 13.3 VOP. Predmetné zníženie bude zohľadnené v nasledujúcej faktúre, ak si Používateľ uvedenú zľavu písomne uplatní u Poskytovateľa najneskôr do 1 mesiaca po skončení fakturačného obdobia, v ktorom k neposkytnutiu dostupnosti služby došlo.
- 5.20 Garancia dostupnosti sa nevzťahuje na prerušenie Služieb z dôvodu nepredvídaných udalostí (napr. povodeň, požiar, zemetrasenie, teroristický útok, vojna apod.), vplyvom skutočností zapríčinených tretími dodávateľmi (napr. dlhodobý výpadok dodávok energií, výpadkom telekomunikačných služieb poskytovaných treťou stranou) a neoprávneným zásahom tretej osoby do prevádzky serverov.
- 5.21 Poskytovateľ nezodpovedá za výpadky spôsobené neodborným zásahom Používateľa alebo správcom systému Používateľa.
- 5.22 Poskytovateľ je povinný chrániť jemu známe záujmy Používateľa, súvisiace so zariadením všetkých náležitostí podľa predmetu Zmluvy. Ďalej je povinný riadne a včas oznámiť Používateľovi všetky/akékoľvek negatívne okolnosti, ktoré zistil pri plnení

predmetu Zmluvy. V prípade výskytu bezpečnostného incidentu súvisiaceho s poskytovaním cloud computing služieb je Poskytovateľ povinný bez zbytočného odkladu informovať Používateľa o jeho vzniku.

6. Práva a povinnosti Používateľa, zodpovednosť Používateľa

- 6.1 Používateľ je povinný Služby užívať len spôsobom, ktorý je v súlade so Zmluvou a VOP, s prípadnými pokynmi Poskytovateľa a v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 6.2 Používateľ je povinný uhradiť Cenu, poplatky a náhrady za poskytnuté Služby riadne a včas podľa Zmluvy.
- 6.3 Používateľ je povinný zoznámiť sa pred začatím využívania Služby s obsahom VOP a Zmluvou.
- 6.4 Ak nie je uvedené inak, má Používateľ možnosť na mesačnej báze zmeniť spôsob prevádzky alebo rozsah objednaných Služieb pre ďalšie obdobie, najmä pridaním či odobratím jednotlivých komponentov Služieb, a to v rozsahu, ktorý zodpovedá aktuálnej ponuke Služieb Poskytovateľa.
- 6.5 Používateľ nie je oprávnený prevádzkovať v rámci Služieb na svojom Serveri (Virtuálnom serveri) obsah, ktorý je v rozpore:
 - s právnym poriadkom Slovenskej republiky
 - s normami príslušných orgánov Európskej únie, Európskych spoločenstiev, Európskeho hospodárskeho spoločenstva, pokiaľ sa na základe prístupu Slovenskej republiky k Európskej únii priamo aplikujú tiež na teritórium Slovenskej republiky,
 - s medzinárodnou Zmluvou, ktorou je Slovenská republika viazaná a ktorá bola publikovaná v Zbierke zákonov alebo v Zbierke medzinárodných zmlúv,
 - s dobrými mravmi
 - so zásadami poctivého obchodného styku
 - so zvyklosťami alebo s rozhodnutím súdu alebo právnymi obvyčajmi daného jazykového teritória.
- 6.6 Používateľ nesie v plnom rozsahu zodpovednosť za obsah svojho Virtuálneho servera. Poskytovateľ nemá prístup k obsahu a nemá možnosť kontroly obsahu uložených dát Používateľa.
- 6.7 Používateľ zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti Internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosiadaním nevyžiadaných správ alebo iným zneužívaním prístupu do siete Internet alebo iným neoprávneným konaním.
- 6.8 Používateľ v plnom rozsahu zodpovedá za prípadné porušenie práv tretích osôb k počítačovým programom, resp. softvérovým produktom a dielam, ktoré sa nachádzajú na jeho virtuálnom serveri.
- 6.9 Používateľ je povinný telefonicky na číslo +421 48 437 2000 a následne prostredníctvom e-mailu (helpdesk@gamocloud.sk) oznámiť Poskytovateľovi akékoľvek poruchy, chyby či iné nedostatky Služby bez zbytočného odkladu. E-mail a telefónne číslo Poskytovateľa je zverejnené aj na Internetovej stránke Poskytovateľa.
- 6.10 Používateľ má právo na bezplatné odstránenie porúch v Poskytovaní Služby, ktoré nezavinil.
- 6.11 Používateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi požadovanú alebo inak potrebnú súčinnosť za účelom odstránenia chyby alebo iného nedostatku poskytovanej Služby.
- 6.12 Používateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu potrebnú súčinnosť nevyhnutnú pre poskytovanie Služieb, ako aj všetky informácie a materiály nevyhnutné na splnenie povinností Poskytovateľa. Poskytovateľ nie je v omeškaní s poskytovaním Služieb, ak je Používateľ v omeškaní s poskytnutím vyžadanej súčinnosti.
- 6.13 Používateľ má právo na poskytnutie zľavy z Ceny za

neposkytnutie dostupnosti Služby v čase, ako je dohodnuté v Zmluve, a vo výške špecifikovanej v bode 13.3 VOP alebo v Zmluve v prípade, že je spôsobené Poskytovateľom, ak si uvedenú zľavu písomne uplatní u Poskytovateľa najneskôr do 1 mesiaca po skončení fakturačného obdobia, v ktorom k neposkytnutiu dostupnosti došlo.

- 6.14 Používateľ nezískava žiadne práva k zariadeniam alebo softvéru patriacemu Poskytovateľovi alebo akejkoľvek tretej strane, ktorej zariadenie môže Poskytovateľ používať pri poskytovaní Služieb.
- 6.15 Používateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že musí sám zabezpečiť svoje prihlasovacie údaje a ďalšie citlivé informácie poskytnuté mu zo strany Poskytovateľa a to tak, aby v maximálnej miere vylúčil ich zneužitie neoprávnenými osobami.
- 6.16 Používateľ je povinný bezprostredne po prijatí svojich prihlasovacích údajov od Poskytovateľa zmeniť heslo k prihlasovacím údajom, ktoré získal od Poskytovateľa.
- 6.17 Používateľ sa zaväzuje písomne oznámiť Poskytovateľovi všetky zmeny svojich identifikačných, fakturačných a kontaktných údajov poskytnutých pri podpise Zmluvy do 10 dní od okamihu, keď zmena nastala. V prípade nesplnenia tejto povinnosti nesie Používateľ zodpovednosť za vzniknutú škodu.

7. Cena Služby/Služieb, penále

- 7.1 Cena Služieb je stanovená dohodou Zmluvných strán.
- 7.2 Podrobný rozpis Ceny za Objednané Služby, poplatkov je stanovený v protokole o poskytovaní cloudových služieb, ktorý tvorí prílohu Zmluvy. Protokol môže byť v papierovej alebo elektronickej forme..
- 7.3 V prípade zmeny spôsobu prevádzky alebo rozsahu Služieb v súlade s bodom 6.4, bude cena Služieb pre ďalší kalendárny mesiac stanovená na základe nového Protokolu o poskytovaní cloudových služieb alebo jeho elektronického ekvivalentu
- 7.4 Cena všetkých Služieb, ako aj suma poplatkov a náhrad uvedených v tejto Zmluve je stanovená bez DPH. K zmluvne dohodnutým cenám bude účtovaná DPH vo výške stanovenej v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi účinnými v SR.
- 7.5 Úhradou Ceny Služieb, ako aj úhradou poplatkov a náhrad špecifikovaných v Zmluve sa rozumie ich pripísanie v plnej vyúčtovanej výške vrátane DPH v prospech účtu Poskytovateľa.
- 7.6 Cena Služieb, poplatkov a náhrad je splatná v mene EUR, bezhotovostným prevodom na účet Poskytovateľa, na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom do 15. dňa v mesiaci, v ktorom sa Služby poskytujú, s lehotou splatnosti 15 dní odo dňa vystavenia daňového dokladu.
- 7.7 Poskytovateľom vystavená faktúra musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle príslušných právnych predpisov. Poskytovateľ faktúru vystaví a Používateľovi preukázateľne doručí v súlade so Zmluvou bez zbytočného odkladu.
- 7.8 Používateľ je povinný skontrolovať správnosť faktúry. Ak je faktúra nesprávne vystavená, je Používateľ povinný tento problém ihneď oznámiť. V takom prípade bude Používateľovi plný nová 15 dňová lehota splatnosti odo dňa vystavenia opravenej faktúry. Používateľ je povinný uhradiť vystavenú faktúru na poskytnutú Službu v plnej výške Ceny vrátane DPH uvedenej do 15 dní, pokiaľ nie je splatnosť na tejto faktúre po dohode medzi Používateľom a Poskytovateľom písomne upravená inak.
- 7.9 V prípade, že Používateľ vypovie Zmluvu v priebehu fakturačného obdobia, nemôže si uplatniť nárok na vrátenie alikvotnej čiastky za poskytovanie Služby/Služieb do konca fakturačného obdobia, pokiaľ k tejto výpovedi neprišlo z dôvodu porušenia zmluvných podmienok zo strany Poskytovateľa.

7.10 **Úrok z omeškania.** V prípade omeškania Používateľa s úhradou akejkoľvek platby alebo jej časti je Poskytovateľ oprávnený uplatňovať voči Používateľovi úrok z omeškania v dohodnutej výške 0,05 % denne z dlžnej sumy vrátane DPH, a to počnúc prvým dňom omeškania, až do zaplatenia. Uplatnením nároku na úrok z omeškania nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na náhradu škody voči Používateľovi.

7.11 **Prerušenie poskytovania Služieb.** V prípade omeškania Používateľa s úhradou ceny Služieb alebo jej časti viac ako 15 kalendárnych dní od jej splatnosti, ak nebude cena Služieb uhradená v prospech účtu Poskytovateľa ani po písomnom upozornení Poskytovateľa v dodatočne poskytnutej lehote 7 kalendárnych dní, je Poskytovateľ oprávnený prerušiť na dobu omeškania poskytovanie Služieb, a to až do úplnej úhrady dlžnej sumy. Poskytovateľ nie je v omeškaní s poskytovaním Služieb, ak je Používateľ v omeškaní s úhradou ceny Služieb alebo iných zmluvne dohodnutých platieb a Poskytovateľ súčasne využil právo prerušiť poskytovanie Služieb a túto skutočnosť písomne oznámil Používateľovi.

8. Ochrana dôverných informácií

8.1 Poskytovateľ i Používateľ sú povinní považovať všetky informácie o druhej Zmluvnej strane a ním určených adresátoch za dôverné, nie sú oprávnení akokoľvek ich využiť pre seba, resp. iné osoby, resp. zneužiť ich. Poskytovateľ i Používateľ sú povinní zabezpečiť zachovávanie mlčanlivosti vlastnými zamestnancami a ostatnými osobami použitými pri plnení povinností podľa tejto Zmluvy o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedia v súvislosti s touto Zmluvou.

8.2 Poskytovateľ je povinný vykonať všetky opatrenia potrebné na to, aby povinnosti uvedené v tomto článku plnili aj všetky osoby na strane Poskytovateľa, podieľajúce sa na plnení predmetu tejto Zmluvy. Používateľ sa zaväzuje, že na požiadanie Poskytovateľa i z vlastnej iniciatívy bude Poskytovateľovi včas a riadne poskytovať všetku súčinnosť potrebnú na to, aby Poskytovateľ mohol riadne plniť tu uvedené povinnosti.

8.3 Za porušenie povinností podľa tohto článku sa nepovažuje, ak dôverná informácia je poskytnutá alebo sprístupnená tretej osobe:

- ak to bude potrebné pre výkon práv Zmluvnej strany zo záväzkového vzťahu z tejto Zmluvy alebo zo záväzkového vzťahu vzniknutého v súvislosti s touto Zmluvou,
- ak to bude pre Zmluvnú stranu povinné podľa všeobecne záväzného právneho predpisu alebo podľa vykonateľného rozhodnutia, opatrenia alebo výzvy príslušného orgánu,
- ak to bude potrebné v súdnych, rozhodcovských, správnych a iných obdobných konaniach,
- ak tretou osobou bude osoba, ktorej plnenia Poskytovateľ použije na plnenie povinností zo záväzkového vzťahu z tejto Zmluvy alebo zo záväzkového vzťahu vzniknutého v súvislosti s touto Zmluvou (subdodávateľa).

9. Ochrana osobných údajov

9.1 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať ustanovenia zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov. Poskytovateľ vyhlasuje, že si je vedomý povinnosti dodržiavať uvedené právne predpisy a poučenia o obsahu záväzkov z toho vyplývajúcich. Povinnosť Poskytovateľa ochraňovať osobné údaje nie je časovo obmedzená.

9.2 V prípadoch, ak si poskytovanie Služieb v zmysle Zmluvy bude vyžadovať akékoľvek sprístupnenie osobných údajov na strane Používateľa, Poskytovateľ sa zaväzuje takéto osobné údaje spracovávať alebo použiť len spôsobom, ktorý je v súlade so Zmluvou a len v rozsahu, ktorý je nevyhnutný na dosiahnutie jej

účelu. Poskytovateľovi sa v tejto súvislosti zakazuje najmä kopírovať, skenovať, zaznamenávať, využívať, uchovávať, prenášať, poskytovať, sprístupňovať alebo zverejniť osobné údaje s ktorými prichádza do styku pri poskytovaní Služieb na iné účely ako plnenie predmetu Zmluvy. Poskytovateľ je povinný bezodkladne po naplnení účelu spracovania predmetných osobných údajov, najneskôr však po zániku Zmluvy, ukončiť spracúvanie príslušných osobných údajov a osobné údaje zlikvidovať. Používateľ vyhlasuje, že na každé nakladanie s osobnými údajmi, ku ktorému má dôjsť pri plnení povinností Poskytovateľa zo záväzkového vzťahu zo Zmluvy, a ktoré podľa zákona vyžaduje súhlas dotknutej osoby, má udelený súhlas dotknutých osôb.

9.3 Poskytovateľ je povinný vykonať všetky opatrenia potrebné na to, aby povinnosti uvedené v tomto článku VOP plnili aj všetky osoby na strane Poskytovateľa, podieľajúce sa na plnení predmetu Zmluvy. Používateľ sa zaväzuje, že na požiadanie Poskytovateľa i z vlastnej iniciatívy, bude Poskytovateľovi včas a riadne poskytovať všetku súčinnosť potrebnú na to, aby Poskytovateľ mohol riadne plniť tu uvedené povinnosti.

9.4 Ustanovenia tohto článku VOP sa nevzťahujú na dáta ukladané na Virtuálnom serveri Poskytovateľa Používateľom, nakoľko k obsahu týchto dát nemá Poskytovateľ prístup.

10. Doba trvania Zmluvy

10.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú ak nie je v Zmluve uvedené inak.

10.2 V prípade, že je Zmluva uzatvorená na dobu určitú a žiadna zo Zmluvných strán písomne neoznámí druhej Zmluvnej strane najneskôr 30 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená, že trvá na ukončení platnosti Zmluvy, Zmluva ostáva naďalej v platnosti a mení sa doba, na ktorú bola uzatvorená, z doby určitej na dobu neurčitú.

10.3 Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami.

10.4 Podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka v spojení so zákonom č. 211/2000 Z. z. v znení neskorších predpisov ak sa na túto Zmluvu viaže povinné zverejnenie Zmluva je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia podľa uvedených predpisov.

10.5 Zmluvné strany sú oprávnené ukončiť účinnosť Zmluvy:

10.5.1 dohodou Zmluvných strán,

10.5.2 výpoveďou s dvojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od 1. dňa nasledujúceho mesiaca od doručenia výpovede druhej zmluvnej strane,

10.5.3 jednostranným odstúpením v prípade opakovaného porušovania ustanovení tejto zmluvy jednou zo zmluvných strán. Odstúpenie je účinné dňom doručenia písomného odstúpenia od zmluvy druhej zmluvnej strane. Obidve zmluvné strany akceptujú právo náhrady škody v prípade:
a) ak jedna zo zmluvných strán vstúpi do likvidácie,
b) ak na majetok jednej zo zmluvných strán bude vyhlásený konkurz,
c) ak jedna zmluvná strana bez súhlasu druhej zmluvnej strany postúpi práva a záväzky zo zmluvy na inú osobu.

10.6 Každá Zmluvná strana je oprávnená písomne odstúpiť od Zmluvy v súlade s podmienkami stanovenými zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení jeho neskorších predpisov - z dôvodu podstatného porušenia zmluvných podmienok druhou Zmluvnou stranou, avšak až po predchádzajúcom písomnom upozornení druhej Zmluvnej strany na porušovanie zmluvných podmienok s poskytnutím 30-dňovej lehoty na vykonanie nápravy, ak druhá Zmluvná strana

nápravu v tejto lehote nevykonala.

- 10.7 **Postup po ukončení účinnosti Zmluvy.** Ak sa Zmluva ukončila niektorým z uvedených spôsobov Používateľ je povinný v dostatočnom časovom predstihu, najneskôr v posledný deň účinnosti Zmluvy, dáta/obsah pôvodne uložený na svojom Serveri (Virtuálnom serveri) poskytnutom Poskytovateľom v súlade so Zmluvou, na vlastné riziko a na vlastnú zodpovednosť presunúť do svojej dispozičnej sféry resp. podľa vlastného uváženia vymazať. Používateľ potvrdzuje/berie podpisom Zmluvy na vedomie, že:

- Poskytovateľ ponechá dáta/obsah uložený na pridelenom Serveri (Virtuálnom serveri), k dispozícii Používateľovi tak, aby bolo možné dáta/obsah presunúť,
- Poskytovateľ ponechá po zániku účinnosti Zmluvy Používateľovi dodatočnú lehotu na umožnenie prenosu dát/obsahu pôvodne uloženého na Serveri (Virtuálnom serveri) poskytnutom Poskytovateľom v súlade s touto Zmluvou, v maximálnej dĺžke 14 dní,
- Poskytovateľ nezodpovedá v súvislosti s nesplnením povinnosti/nevyužitím práva Používateľa za škodu mu týmto spôsobenú,
- Poskytovateľ v rámci prevencie osobitne pri uzatváraní Zmluvy upozornil Používateľa na postup po ukončení účinnosti Zmluvy.

11. Licencie k softvérovým produktom spoločnosti Microsoft

- 11.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že je na základe licenčnej zmluvy, uzavretej so spoločnosťou Microsoft, oprávnený umiestniť a prevádzkovať Poskytovateľom ponúknuté a Používateľom zvolené/objednané softvérové produkty spoločnosti Microsoft na Virtuálnych serveroch poskytnutých Používateľovi v súlade s touto Zmluvou.
- 11.2 Poskytovateľ vyhlasuje, že Používateľ je v súlade s licenčnou zmluvou, uzavretou so spoločnosťou Microsoft, oprávnený krátkodobo/na dohodnuté obdobie využívať na pridelených Virtuálnych serveroch Používateľa umiestnené softvérové produkty spoločnosti Microsoft, a to spôsobom, ktorý je v súlade s touto Zmluvou, s prípadnými pokynmi Poskytovateľa a v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a licenčnými podmienkami spoločnosti Microsoft.
- 11.3 Poskytovateľ vyhlasuje, že v súlade s týmto článkom Zmluvy nie je Používateľ povinný sám nadobúdať licencie/uzatvárať samostatné licenčné zmluvy k softvérovým produktom spoločnosti Microsoft, umiesteným a prevádzkovaným na Virtuálnych serveroch pridelených Poskytovateľom Používateľovi.

12. Zodpovednosť za škodu

- 12.1 Zmluvné strany si navzájom zodpovedajú za škodu spôsobenú porušením svojich zákonných alebo zmluvných povinností s výnimkou prípadu, keď porušenie alebo nesplnenie povinnosti bolo spôsobené prekážkou, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany, a ktorá jej bránila v splnení jej povinnosti. Každá Zmluvná strana nahradí druhej Zmluvnej strane akékoľvek škody (vrátane akýchkoľvek výdavkov a nákladov, súdnych trov a nákladov na právnu pomoc a pod.), ktoré tejto Zmluvnej strane vzniknú v dôsledku akéhokoľvek porušenia zákonnej alebo zmluvnej povinnosti, vyhlásenia poskytnutého druhou Zmluvnou stranou v rámci tejto Zmluvy, o ktorom sa ukáže, že je nepravdivé alebo zavádzajúce, alebo ktoré vzniknú v dôsledku čiastočného alebo úplného nesplnenia alebo porušenia záväzkov tejto Zmluvnej strany vyplývajúcich z tejto Zmluvy.
- 12.2 Poskytovateľ je kontinuálne zodpovedajúcim spôsobom poistený a vo všetkých podstatných smeroch poistne krytý pre

prípád zodpovednosti za škodu spôsobenú vlastnou prevádzkovou činnosťou. Všetko poistné, splatné vo vzťahu k poistným rizikám, bolo uhradené a nebolo vykonané alebo opomenuté nič, čo by zapríčinilo neplatnosť alebo umožnilo uplatniť nárok na určenie neplatnosti akejkoľvek poistnej zmluvy, alebo čo by zbavilo poisťovateľa akejkoľvek povinnosti plniť z takejto poistnej zmluvy, alebo by mohlo viesť k zvýšeniu poistného, alebo čo by zbavilo poisťovateľa akejkoľvek inej povinnosti z poistnej zmluvy. Nebol uplatnený ani nezostal nevybavený žiaden poistný nárok a neexistujú žiadne okolnosti, ktoré by mohli viesť k uplatneniu takéhoto nároku. Používateľ je oprávnený z takéhoto poistného plnenia nahradiť si škodu, ktorá mu poistnou udalosťou zavinenou Poskytovateľom vznikne.

13. Zmena VOP

- 13.1 Poskytovateľ si vyhradzuje právo na akúkoľvek jednostrannú zmenu VOP v priebehu doby trvania Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje oznámiť Používateľovi podstatnú zmenu VOP najmenej 30 dní vopred. Odo dňa účinnosti nových VOP sa tieto VOP budú vzťahovať na všetky zmluvné vzťahy, ktoré im podliehajú a ktoré sú v platnosti v deň ich účinnosti.
- 13.2 Používateľ má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak zmeny VOP neakceptuje.
- 13.3 Pokiaľ Používateľ nesúhlasí s novým znením VOP, je oprávnený z tohto dôvodu odstúpiť od Zmluvy, pričom účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy Poskytovateľovi. Používateľ je povinný doručiť svoje oznámenie o odstúpení od Zmluvy najneskôr do 10 dní pred dňom, kedy sa nové VOP stanú účinnými.
- 13.4 Zmena VOP sa nepovažuje za porušenie Zmluvy zo strany Poskytovateľa. Zmena VOP neoprávňuje Používateľa, aby po nadobudnutí účinnosti nového znenia VOP z toho dôvodu neplnil riadne a včas svoje záväzky, ktoré boli Zmluvou dohodnuté, ako aj záväzky, ktoré pre neho vyplývajú z nového znenia VOP.
- 13.5 Zmluvu je možné meniť len na základe dohody oboch Zmluvných strán formou písomného dodatku k Zmluve.

14. Reklamačný poriadok

- 14.1 Používateľ je povinný oznámiť formou e-mailu zaslaného na kontaktnú e-mailovú adresu Poskytovateľa (helpdesk@gamocloud.sk) bez zbytočného odkladu všetky závažné služby poskytované v rámci Zmluvy, vrátane potreby všetkých opráv, ktoré má Poskytovateľ vykonať. E-mail Poskytovateľa je zverejnený aj na Internetovej stránke Poskytovateľa.
- 14.2 Reklamácia musí obsahovať detailný popis reklamovanej závažnej. Reklamácie sa vybavujú v zákonom stanovenej lehote, podľa ich zložitosti a technickej alebo administratívnej náročnosti. V prípade uplatnenia reklamácie proti výške účtovanej Ceny za Službu, nemá táto odkladný účinok a Používateľ je povinný zaplatiť účtovanú Cenu v plnej výške do termínu splatnosti faktúry - daňového dokladu alebo výzvy k platbe. Na základe kladne vybavenej reklamácie proti výške účtovanej Ceny za Službu má Používateľ právo na vrátenie preplatku z Ceny alebo na zníženie Ceny.
- 14.3 Zníženie ceny za nedodržanie SLA:

Mesačná dostupnosť služby v %		Zľava z mesačného paušálu
99,95 % >	≥ 95,0 %	15 %
95,0 % >	≥ 90,0 %	20 %
90,0 % >		90 %

15. Mimosúdne riešenie sporov

- 15.1 Všetky ustanovenia Zmluvy a VOP sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 15.2 Právne vzťahy Zmluvou a VOP výslovne neupravené sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka Slovenskej republiky a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a týchto VOP platí právo Slovenskej republiky aj v prípade, že Používateľ je cudzinec, zahraničná osoba alebo osoba bez štátnej príslušnosti, ak nie je v Zmluve uvedené inak.
- 15.3 Všetky spory vzniknuté z právneho vzťahu vzniknutých na základe Zmluvy alebo súvisiacich so Zmluvou, vrátane sporov o platnosť, výklad a zánik tejto Zmluvy sa Používateľ a Poskytovateľ pokúsia prednostne riešiť dohodou. Ak k dohode nedôjde, bude spor s konečnou platnosťou rozhodovaný súdom príslušným podľa Občianskeho súdneho poriadku.
- 15.4 Ak Zmluva neustanovuje inak, všetky nároky vyplývajúce zo Zmluvy musia byť voči druhej strane uplatnené písomne.

16. Doručovanie písomností

- 16.1 Písomnosti sa doručujú osobne, kuriérskou službou, poštou alebo elektronickými prostriedkami (e-mail) na dohodnutú adresu, na adresu sídla druhej zmluvnej strany alebo na adresu, ktorú si zmluvné strany za týmto účelom určia.
- 16.2 Za osobné doručenie sa považuje osobné prevzatie písomnosti zmluvnou stranou, resp. osobou poverenou zmluvnou stranou na preberanie písomností.
- 16.3 Ak pri doručovaní písomností poštou adresát odmietne písomnosť prevziať, považuje sa písomnosť za doručенú dňom odmietnutia jej prevzatia. Ak adresát písomnosti nie je v mieste jej doručenia zastihnutý, považuje sa písomnosť za doručенú tretím dňom od jej uloženia na pošte, aj keď sa adresát o jej uložení nedozvie.
- 16.4 Ak pri doručovaní písomnosti kuriérskou službou adresát odmietne písomnosť prevziať, považuje sa písomnosť za doručенú dňom odmietnutia jej prevzatia. Ak adresát písomnosti nie je v mieste jej doručenia zastihnutý, považuje sa písomnosť za doručенú tretím dňom od jej odovzdania kuriérovi.
- 16.5 Písomnosti doručované prostredníctvom e-mailu sa považujú za doručенé nasledujúci deň po ich odoslaní, ak nie je preukázaný skorší termín doručenia.

17. Vyššia moc

- 17.1 Zmluvné strany budú oslobodené od zodpovednosti za neplnenie svojich záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy, pokiaľ takéto neplnenie je zavinené pôsobením vyššej moci. Vyššou mocou sa rozumejú najmä povodne, zemetrasenia, búrky, zásahy blesku, požiare, epidémie, vojny, prepuknutie bojov (bez ohľadu na to, či bola alebo nebola vyhlásená vojna), výtržnosti, štrajky alebo iné pracovné nepokoje, občianske nepokoje, sabotáže, rozsiahle výpadky elektrickej siete, vyvlastnenie zo strany vládnych úradov alebo iné udalosti, ktoré zmluvné strany nemohli za normálnych okolností predvídať, a ktorým nemohli pri použití obvyklých prostriedkov a opatrení zabrániť.
- 17.2 Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v čase, keď povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej

povinnosti, alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené iba na dobu, kým trvá prekážka, s ktorou sú tieto účinky spojené.

18. Záverečné ustanovenia

- 18.1 Text VOP v slovenskom jazyku je záväzný a má prednosť pred znením VOP v akomkoľvek inom jazyku. V prípade, ak je Zmluva alebo jej časť uzavretá v slovenskom a zároveň aj v inom jazyku, rozhodujúci je text Zmluvy alebo jej časti v slovenskom jazyku, ak nie je dohodnuté Zmluvnými stranami výslovne inak.
- 18.2 Pokiaľ by akékoľvek z ustanovení Zmluvy, VOP alebo Cenníka malo byť alebo sa malo stať neplatným alebo neúčinným, zaväzujú sa Používateľ a Poskytovateľ toto bezodkladne nahradiť ustanovením novým, ktorého zmysel sa bude čo možno najviac blížiť zmyslu a hospodárskemu účelu nahradzovaného ustanovenia.
- 18.3 VOP strácajú platnosť a účinnosť dňom nadobudnutia účinnosti a platnosti nových VOP.
- 18.4 VOP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy a Cenníka a pre Používateľa a Poskytovateľa sa stávajú účinnými a záväznými dňom podpisu Zmluvy oboma Zmluvnými stranami.
- 18.5 Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01. 10. 2016.