

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“). Tieto VOP sa vzťahujú aj na služby poskytované prostredníctvom internetovej stránky poskytovateľa – <http://cloud.gamo.sk> (ďalej aj „Portál“).
- 1.2 Aktuálne všeobecné obchodné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o poskytovaní cloudových služieb (ďalej ako „zmluva“). Ak všeobecné obchodné podmienky obsahujú ustanovenia s odlišnou úpravou od ustanovení zmluvy, majú ustanovenia zmluvy prednosť pre týmito obchodnými podmienkami s výnimkou bodov 1, 2, 5.5 až 5.16, 5.21 a 5.22, ďalej bodov 8, 9, 11 až 15, 17 a 18 týchto VOP. 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 cloudových služieb.
- 2.3 **Záujemca** je osoba, ktorá má záujem uzavrieť Zmluvu o poskytovaní cloudových služieb s poskytovateľom a ktorá adresuje poskytovateľovi prejav vôle vo forme objednávky.
- 2.4 **Spotrebiteľ** je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Za spotrebiteľa pre účely týchto VOP sa nepovažuje používateľ alebo záujemca, ktorý v objednávke alebo zmluve uvedie svoje obchodné meno a identifikačné číslo.
- 2.5 **Zmluvnými stranami** sa chápu poskytovateľ a používateľ, ktorí uzavreli Zmluvu o poskytovaní cloudových služieb.
- 2.6 **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.
- 2.7 **Zmluva o poskytovaní cloudových služieb** (ďalej aj „zmluva“) je a) písomná zmluva uzavretá medzi poskytovateľom a používateľom alebo b) objednávka používateľa vyplnená a odoslaná prostredníctvom Portálu, ktorých predmetom je:
 - záväzok poskytovateľa poskytovať používateľovi cloud computing služby (ďalej len „služby“) bližšie špecifikované v 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.
- 2.8 **Služba alebo služby** sú cloud computing služby a ďalšie súvisiace služby, vrátane služieb poskytovaných prostredníctvom Portálu.

Služby sú považované za služby informačnej spoločnosti v zmysle zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z.

- 2.9 **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 pristupuje vzdialene prostredníctvom siete internet, na základe poskytovateľom, resp. používateľom pridelených prihlasovacích údajov.
- 2.10 **Objednaná služba alebo tiež zmluvne dohodnutá služba** je služba objednaná používateľom a poskytovaná poskytovateľom používateľovi na základe platnej a účinnej zmluvy.
- 2.11 **Internet** je verejná dátová sieť umožňujúca prenos dátovej komunikácie medzi koncovými bodmi siete, alebo i iné formy komunikácie.
- 2.12 **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.
- 2.13 **Server poskytovateľa** je fyzický server, na ktorom sú prevádzkované virtuálne servery používateľa.
- 2.14 **CPU** je procesor, ktorý zabezpečuje výpočtový výkon.
- 2.15 **Cenová kalkulácia/cena/cena služieb** je cena objedanej služby, t. j. súčet cien všetkých objednaných služieb. Cenová kalkulácia je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.
- 2.16 **Jednotlivé 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.
- 2.17 **Service Level Agreement (ďalej aj „SLA“)** znamená garanciu dostupnosti dohodnutých služieb poskytovaných poskytovateľom.
- 2.18 **Identifikačné údaje používateľa** sú pri fyzickej osobe meno, priezvisko, titul, rodné číslo, adresa trvalého bydliska, pri právnickej osobe názov, sídlo, identifikačné číslo, daňové identifikačné číslo, identifikačné číslo pre DPH, ak je platcom DPH, zodpovedná osoba konajúca v mene spoločnosti.
- 2.19 **Osobné údaje** sú údaje definované čl. 4 bod. 1 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej aj „GDPR“).
- 2.20 **Internetovými stránkami poskytovateľa** sú web stránky spoločnosti GAMO a.s. prístupné na adrese <http://cloud.gamo.sk>, <https://www.gamo.sk>, <https://www.gamocloud.sk/> alebo <https://meet.gamo.sk>.
- 2.21 **Technická podpora/Help Desk** je centrum zákazníckej starostlivosti poskytovateľa, ktoré poskytuje používateľovi technickú podporu a prijíma jeho reklamácie, sťažnosti, žiadosti a iné podania.
- 2.22 **Dočasné prerušenie poskytovania služby** je faktický stav, kedy je

dočasne znemožnené používateľovi využívanie služby; ak je dočasné prerušenie poskytovania služby spôsobené úkonom poskytovateľa, aplikuje sa bod 5 týchto VOP.

- 2.23 **Individuálna zmluva** je zmluva uzatvorená medzi používateľom (distribútorom) a koncovým zákazníkom.
- 2.24 **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.
- 2.25 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 dohodnuté inak.

3. Podmienky poskytovania služieb

- 3.1 Poskytovateľ poskytuje služby na základe a) písomnej zmluvy uzatvorenej s používateľom alebo b) objednávky používateľa vyplnenej a odoslanej prostredníctvom Portálu. 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. Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavrieť písomnú zmluvu.
- 4.2 K uzavretiu zmluvy prostredníctvom Portálu dochádza vyplnením a odoslaním objednávky prostredníctvom Portálu, pričom táto zmluva nadobúda účinnosť pripísaním platby na účet poskytovateľa a aktiváciou služby; v prípade poskytnutia bezplatnej služby zmluva nadobúda účinnosť okamihom doručenia jej akceptácie poskytovateľom používateľovi, a to emailom alebo iným preukázateľným spôsobom alebo okamihom skutočného začatia služby, podľa toho, ktorá skutočnosť nastala skôr. Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavrieť zmluvu prostredníctvom Portálu.
- 4.3 V prípade zmluvy prostredníctvom Portálu Poskytovateľ zriadi službu používateľovi do 24 hodín od nadobudnutia účinnosti zmluvy. Poskytovateľ je viazaný svojou ponukou vrátane ceny do uplynutia splatnosti Pro Forma faktúry. Minimálna doba, na ktorú je možné uzavrieť zmluvu na poskytnutie konkrétnej služby je uvedená pri jednotlivých službách. Chybu, ktorá vznikla pri zadávaní dát (údajov) do objednávky, možno opraviť kliknutím na príslušné pole v objednávke, v ktorom používateľ vymaže nesprávne dáta a uvedie ich správne znenie. Údaje zadané objednávateľom v objednávke sú poskytovateľom považované za správne.

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, ak nie je daný dôvod na ich prerušenie, pozastavenie alebo obmedzenie v zmysle zmluvy alebo VOP.

- 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 v zmysle bodu 17 VOP a iné okolnosti vylučujúce zodpovednosť v zmysle Obchodného zákonníka). Za udalosť podľa predchádzajúcej vety sa považuje aj ukončenie alebo obmedzenie používania možnosti technologickej platformy, ak k ukončeniu a obmedzeniu došlo jednostranným konaním zo strany tretích osôb (najmä výrobcov technologickej platformy a dodávateľov poskytovateľa) a náhradné technologicke platformy nie sú z akýchkoľvek dôvodov včas (tzn. bez nutnosti prerušenia, pozastavenia alebo obmedzenia služby) implementovateľné.
- 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, prenosovú rýchlosť pre používateľa alebo iné činnosti na jeho zariadeniach na určitú hranicu, ak by doterajšou činnosťou používateľa dochádzalo k ohrozeniu alebo podstatnému obmedzeniu plynulosti alebo funkčnosti prevádzky zariadení poskytovateľa alebo činnosti 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 prispeje 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 udalosti podľa bodov 5.5 až 5.10 VOP, 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 alebo výpadku technologickej platformy, prekročenia kapacity, nevyhnutnej opravy alebo reštrukturalizácie technológií a súvisiacich prevádzkových zariadení atď.
- 5.12 Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť poruchy, ktoré neboli spôsobené používateľom alebo osobou, ktorá bola oprávnená konať v mene používateľa.

- 5.13 V prípade, že poskytovateľ odstráni poruchu, ktorú si používateľ spôsobil svojim konaním, je takýto zásah spoplatnený podľa aktuálneho cenníka práce technika, ktorý a) v prípade písomnej zmluvy je uvedený v Protokole o poskytovaní cloudových služieb alebo b) v prípade zmluvy prostredníctvom Portálu bude poskytnutý používateľovi na vyžiadanie.
- 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 so všeobecne záväznými právnymi predpismi uvedenými v bode 6.5 VOP.
- 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, ochrannej známky alebo iná ochrana právom duševného vlastníctva. Toto vylúčenie zodpovednosti poskytovateľa sa primerane vzťahuje aj na porušenie ochrany osobných údajov zo strany používateľa v súvislosti s ukladanými dátami.
- 5.17 Poskytovateľ garantuje nepretržitú prevádzku služieb Cloud servera, s dostupnosťou až do 99,95 %, resp. akú si používateľ objedná (v rámci kalendárneho mesiaca) a dodatočných služieb, ktoré si používateľ objedná.
- 5.18 Garancia dostupnosti podľa bodu 5.17 VOP sa vzťahuje výhradne na výpadky, či poruchy, ktoré boli preukázateľne spôsobené zo strany poskytovateľa; tým nie je dotknuté vylúčenie zodpovednosti poskytovateľa podľa bodu 5.11 VOP. Rozhodujúcim je monitoring poskytovateľa. Poskytovateľ nezodpovedá ani 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 14.3 VOP. Predmetné zníženie bude zohľadnené v nasledujúcej faktúre, ak si používateľ uvedenú zľavu písomne uplatní u poskytovateľa najneskôr do jedného mesiaca po skončení fakturačného obdobia, v ktorom k neposkytnutiu dostupnosti služby došlo.
- 5.20 Garancia dostupnosti podľa bodu 5.17 VOP sa nevzťahuje na prerušenie služieb z dôvodu nepredvídaných udalostí (napr. povodeň, požiar, zemetrasenie, teroristický útok, vojna a pod.), udalostí podľa bodov 5.5 až 5.10 VOP, vplyvom skutočností zapríčinených tretími dodávateľmi (napr. dlhodobý výpadok dodávok energií, výpadkom telekomunikačných či iných technologických 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 v zmluve alebo vo VOP 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 obyčajami 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, rozosielením nevyžiadanych 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 2860 a následne prostredníctvom e-mailu (cloud@gamo.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 vyžadovanej súčinnosti.
- 6.13 Používateľ má právo na zľavu z ceny za neposkytnutie dostupnosti služby v čase, ako je dohodnuté v zmluve, a vo výške špecifikovanej v bode 14.3 VOP alebo v zmluve v prípade, že je nedostupnosť služby spôsobená poskytovateľom.

Používateľ si uvedenú zľavu musí písomne uplatniť u poskytovateľa najneskôr do jedného 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 mu poskytnuté 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.
- 6.18 V prípade zmluvy prostredníctvom Portálu je používateľ oprávnený kedykoľvek požiadať poskytovateľa o zmenu, rozšírenie alebo zúženie služby, pokiaľ sa nejedná o jednorazovú službu, ktorá už bola poskytnutá. Poskytovateľ je povinný jeho žiadosti vyhovieť, pokiaľ tomu nebránia závažné technické, technologické alebo právne prekážky a pokiaľ má používateľ uhradené všetky peňažné záväzky voči poskytovateľovi. Akékoľvek zmeny alebo doplnenia zmluvy môžu byť vykonané novou objednávkou prostredníctvom Portálu.

7. Cena služby/služieb, penále

- 7.1 V prípade písomnej zmluvy je cena služieb stanovená dohodou zmluvných strán. Podrobný rozpis ceny za objednané služby a poplatkov je stanovený v protokole o poskytovaní cloudových služieb, ktorý tvorí prílohu zmluvy. Protokol môže byť v papierovej alebo elektronickej forme
- 7.2 V prípade zmluvy prostredníctvom Portálu je cena služieb neoddeliteľnou súčasťou zmluvy a je uverejnená na Portáli. Poskytovateľ je oprávnený meniť výšku ceny za poskytované služby. Poskytovateľ je povinný používateľa o tejto zmene informovať (písomne, e-mailom alebo uverejnením na internetovej stránke poskytovateľa). Poskytovateľ po doručení objednávky od používateľa vystaví Pro Forma faktúru na dohodnuté zúčtovacie obdobie (jeden mesiac, jeden rok) a v elektronickej forme ju zašle na kontaktnú e-mailovú adresu používateľa. Ak si to spôsob platby vyžaduje, je používateľ povinný pri úhrade dodržať variabilný symbol uvedený na Pro Forma faktúre, slúžiaci na identifikáciu platby. V prípade neuvedenia variabilného symbolu, alebo uvedenia nesprávneho variabilného symbolu, poskytovateľ nenesie zodpovednosť za vzniknuté problémy so spracovaním platby. Používateľ by mal vykonať úhradu okamžite, tak aby bola jeho platba pripísaná na účet poskytovateľa pred koncom obdobia platnosti poskytovanej služby. V prípade neskoršej úhrady nezodpovedá poskytovateľ za prípadnú nefunkčnosť služby. Faktúra sa považuje za uhradenú v deň pripísania platby na účet poskytovateľa. Zúčtovacie obdobie závisí od poskytovanej služby a je uvedené pri jednotlivých službách poskytovateľa. Poskytovateľ po zúčtovaní platby vystaví používateľovi faktúru s náležitostami daňového dokladu a s rozpisom jednotlivých účtovaných úkonov.
- 7.3 V prípade zmeny spôsobu prevádzky alebo rozsahu služieb v súlade s bodom 6.4, bude cena služieb pre ďalší kalendárny

mesiac stanovená a) v prípade písomnej zmluvy na základe nového protokolu o poskytovaní cloudových služieb alebo jeho elektronického ekvivalentu alebo b) v prípade zmluvy prostredníctvom Portálu na základe novej zmluvy, pričom používateľ obdrží vždy 7 dní pred ukončením zúčtovacieho obdobia objednanej služby Pro Forma faktúru na ďalšie zúčtovacie obdobie.

- 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. Uzavretím zmluvy používateľ súhlasí s tým, že poskytovateľ môže faktúru vystaviť a doručiť aj elektronicke a to na emailovú adresu poskytnutú zo strany používateľa.
- 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 opravená faktúra. 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, resp. zúčtovacieho 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 treťou 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 spracúva nasledovné osobné údaje:

- identifikačné údaje (meno a priezvisko, užívateľské meno a heslo, dátum narodenia);
- kontaktné údaje (e-mailová adresa, telefónne číslo, adresa trvalého bydliska);
- údaje o nastaveniach (údaje v účte používateľa);
- údaje z hodnotenia ponúkaných služieb poskytovateľa používateľom;
- údaje súvisiace s využitím Technickej podpory/Help Desku alebo návštevou poskytovateľa

9.2 Poskytovateľ prehlasuje, že vo vzťahu k používateľovi je pri poskytovaní služieb podľa týchto VOP alebo zmluvy v právnom postavení sprostredkovateľa podľa čl. 4 bod 8 GDPR. Poskytovateľ má pre tieto účely s používateľom uzatvorenú Zmluvu o sprostredkovaní podľa čl. 28 ods. 3 GDPR, ktorá má prednosť pred týmito VOP a ustanoveniami zmluvy. Poskytovateľ je tak oprávnený ako sprostredkovateľ používateľa podľa GDPR spracúvať osobné údaje používateľa len na základe jeho písomného poverenia a pokynov.

9.3 V prípade, ak sa v budúcnosti ukáže (napr. v zmysle rozhodovacej činnosti Úradu na ochranu osobných údajov, iného dozorného orgánu niektorého z členských štátov v zmysle GDPR, rozhodovacej činnosti súdov, zmenou legislatívy a pod.), že právne postavenie poskytovateľa je odlišné od právneho podstatenia identifikovaného v bode 9.2 VOP (napr. sa ukáže, že poskytovateľ je v právnom postavení prevádzkovateľa podľa GDPR k používateľovi), poskytovateľ pre tento prípad uvádza (v rozsahu bodov 9.3 až 9.7 VOP) nasledovné informácie:

Poskytovateľ spracúva osobné údaje používateľa s využitím nasledovných právnych základov spracúvania a na nasledovné účely spracúvania:

a) spracúvanie na základe súhlasu používateľa so spracúvaním

osobných údajov (spracúvanie kontaktných údajov v rozsahu emailová adresa používateľa z dôvodu zasielania mailov poskytovateľa s marketingovým obsahom, ktorý nesúvisí s tovarmi alebo službami, ktoré si používateľ u poskytovateľa v minulosti objednal alebo ktoré v minulosti využíval);

b) spracúvanie je nevyhnutné na plnenie zmluvy uzatvorenej medzi poskytovateľom a používateľom (spracúvanie identifikačných a kontaktných údajov, údajov o nastaveniach, údajov súvisiacich s využitím Technickej podpory/Help Desku alebo návštevou poskytovateľa z dôvodu plnenia zmluvy o poskytovaní cloudových služieb);

c) spracúvanie je nevyhnutné na splnenie zákonnej povinnosti poskytovateľa (spracúvanie identifikačných a kontaktných údajov z dôvodu dodržiavania najmä nasledujúcich zákonov: zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, zákon č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, zákon č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty, zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve a pod.);

d) spracúvanie nevyhnutné na účely oprávnených záujmov poskytovateľa napr. zasielanie produktových informácií, najmä:

- získania informácií, na základe ktorých pre vás budeme môcť naše služby v budúcnosti vylepšiť (zlepšovanie našich služieb pre vás);
- poskytovania ponúk na mieru a cielenej reklamy, ktorú vám môžeme zobraziť na našom webe (efektívna propagácia našich produktov a služieb);
- testovanie nových funkcií a aplikácií pred nasadením;
- ochrany našich právnych nárokov (inak povedané, aby sme mohli v súdnom, mimosúdnom alebo vykonávacom konaní obhajovať vlastné právne nároky), kde je našim oprávneným záujmom zabránenie vzniku škôd;
- kontrola riadneho plnenia zmluvy (napr. kontrola riadneho poskytovania našich služieb);
- zaistenia bezpečnosti a ochrany majetku, kde je našim oprávneným záujmom zabezpečenie fyzickej a IT bezpečnosti a tiež ochrana nášho majetku;
- ponúkание produktov a služieb poskytovateľa;
- podpora podnikateľských aktivít a marketingu, marketingové prieskumy, prieskumy spokojnosti, zasielanie informácií o novinkách, týkajúcich sa činnosti poskytovateľa a ním poskytovaných služieb.

9.4 Poskytovateľ uchováva osobné údaje po nasledovnú dobu:

- pri osobných údajoch spracúvaných na základe bodu 9.3 písm. a) VOP po dobu platnosti súhlasu so spracúvaním osobných údajov používateľa (kým používateľ neodvolá súhlas so spracúvaním jeho osobných údajov), najdlhšie však do lehoty uvedenej v záznamoch o spracovateľských činnostiach poskytovateľa počnúc dňom získania súhlasu;
- pri osobných údajoch spracúvaných na základe bodu 9.3 písm. b) VOP po dobu trvania zmluvy;
- pri osobných údajoch spracúvaných na základe bodu 9.3 písm. c) VOP po dobu určenú všeobecne záväzným právnym predpisom;
- pri osobných údajoch spracúvaných na základe bodu 9.3 písm. d) VOP po dobu trvania nášho oprávneného záujmu (napr. po dobu plynutia premlčacích a prekluzívnych lehôt v zmysle platnej právnej úpravy Slovenskej republiky).

9.5 Poskytovateľ poskytuje osobné údaje používateľa nasledovným príjemcom:

- partnerom prevádzkujúcim platobné systémy pre potreby

- zabezpečenia platby;
- poskytovateľom účtovných služieb;
 - prevádzkovateľom marketingových nástrojov, ako je Google v rámci služby Google Analytics;
 - poskytovateľom cloudových služieb a ďalším dodávateľom technológií a podpory, ako je Microsoft a Google.
- 9.6 Poskytovateľ poskytuje osobné údaje v rámci odovzdania údajov svojim sprostredkovateľom podľa bodu 9.5 VOP do tretích krajín mimo Európskeho hospodárskeho priestoru, ktoré však zabezpečujú primeranú úroveň ochrany osobných údajov.
- 9.7 Používateľ disponuje nasledovnými právami pri spracovaní jeho osobných údajov:
- právo na prístup k osobným údajom týkajúcim sa používateľa;
 - právo na opravu osobných údajov používateľa;
 - právo na vymazanie osobných údajov používateľa;
 - právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov používateľa;
 - právo namietat' proti spracúvaniu osobných údajov používateľa;
 - právo na prenosnosť osobných údajov používateľa;
 - právo podať sťažnosť Úradu na ochranu osobných údajov (podať návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov).
 - Ďalšie informácie o spracúvaní osobných údajov poskytovateľom v zmysle čl. 13 a 14 GDPR sú dostupné na stránke poskytovateľa <https://www.gamo.sk/>.
- 9.8 Používateľ je oprávnený vo všetkých záležitostiach súvisiacich so spracovaním jeho osobných údajov, či už ide o otázku uplatnenia jeho práva podľa bodu 9.7 VOP, podanie sťažnosti či čohokoľvek iného spojeného so spracúvaním jeho osobných údajov obrátiť sa na Technickú podporu/Help Desk poskytovateľa. Aktuálne kontaktné informácie sú dostupné na <https://www.gamo.sk/>.
- 9.9 Používateľ má právo v prípade, pokiaľ sa spracúvanie osobných údajov používateľa zakladá na súhlase používateľa so spracúvaním jeho osobných údajov, tento súhlas kedykoľvek odvolať, a to zaslaním odvolania na adresu cloud@gamo.sk.
- 9.10 V prípade, pokiaľ používateľ poskytne poskytovateľovi osobné údaje tretích osôb, používateľ prehlasuje, že od týchto osôb má súhlas s odovzdaním ich osobných údajov poskytovateľovi, príp. je inak oprávnený na poskytnutie osobných údajov poskytovateľovi. Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek škody, ktoré prípadným spracúvaním osobných údajov týchto tretích osôb tretím osobám vzniknú.
- 9.11 Ustanovenia tohto článku VOP sa nevzťahujú na údaje ukladané na virtuálnom serveri poskytovateľa uskutočňované samotným používateľom, nakoľko k obsahu týchto údajov nemá poskytovateľ prístup.
- 9.12 Poskytovateľ má zavedené vhodné technické a organizačné opatrenia s ohľadom na povahu, rozsah, kontext a účely spracúvania, ako aj na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva a slobody fyzických osôb. Poskytovateľ preukazuje vhodnosť technických a organizačných opatrení podľa predchádzajúcej vety zavedeným certifikovaným systémom manažérstva bezpečnosti informácií v súlade s normou ISO 27001:2013 a ochrany osobných údajov v cloude v súlade s normou ISO 27018:2014.

10. Doba trvania Zmluvy

- 10.1 Písomná zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak nie je v zmluve uvedené inak. Zmluva prostredníctvom Portálu sa uzatvára na dobu určitú a zaniká uplynutím času, na ktorý bola uzavretá (uplynutím doby poskytovania služby). Zmluvu na dobu

určitú nie je možné vypovedať.

- 10.2 V prípade, že je písomná zmluva uzavretá 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 zmluvy, zmluva ostáva naďalej v platnosti a mení sa doba, na ktorú bola uzavretá, z doby určitej na dobu neurčitú.
- 10.3 Písomná zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami. Zmluva prostredníctvom Portálu nadobúda platnosť vyplnením a odoslaním objednávky používateľom prostredníctvom Portálu a účinnosť pripísaním platby na účet poskytovateľa a aktiváciou služby.
- 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 zmluvu:
- písomnou dohodou zmluvných strán;
 - výpoveďou s dvojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od 1. dňa nasledujúceho mesiaca od doručenia výpovede druhej zmluvnej strane;
 - jednostranným odstúpením podľa bodu 10.6, 10.7 a bodu 13.2 VOP;
- 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 opakovaného alebo 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. Odstúpenie je účinné dňom doručenia písomného odstúpenia od zmluvy druhej zmluvnej strane.
- 10.7 Ak je zmluvnou stranou spotrebiteľ, je oprávnený do 14 dní od uzavretia zmluvy od zmluvy odstúpiť aj v prípade, ak
- zmluva je zmluvou uzavretou na diaľku v zmysle zákona č. 102/2014 o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a zároveň
 - poskytovanie služieb sa nezačalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ v zmluve nevyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby.
- 10.8 **Postup po ukončení 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 uložené na pridelenom serveri (virtuálnom serveri), k dispozícii používateľovi tak, aby bolo možné dáta presunúť;
 - poskytovateľ ponechá po zániku účinnosti zmluvy používateľovi dodatočnú lehotu na umožnenie prenosu dát pôvodne uložených 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 zmluvy;
- poskytovateľ poučil používateľa, ktorý je spotrebiteľom, o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa bodu 10.7 VOP stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy, a vyžiadal od spotrebiteľa výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlásenie o tom, že spotrebiteľ bol riadne poučený.

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 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, umiestneným a prevádzkovaným na virtuálnych serveroch pridelených poskytovateľom používateľovi.

12. Zodpovednosť za škodu

- 12.1 S výnimkou prípadov vylúčenia alebo obmedzenia zodpovednosti uvedených vo VOP 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 S ohľadom na povahu služieb poskytovateľ zodpovedá používateľovi za škodu podľa bodu 12.1 VOP do úhrnnej výšky 6-násobku ceny s DPH podľa bodu 7 VOP. Do výšky náhrady škody sa započítava aj poskytnutá zľava podľa bodu 14.3 VOP.
- 12.3 Poskytovateľ je kontinuálne zodpovedajúcim spôsobom poistený a vo všetkých podstatných smeroch poistne krytý pre prípad 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 akéhokoľvek poistnej zmluvy, alebo čo by zbavilo poisťovateľa akéhokoľvek povinnosti plniť z takejto poistnej

zmluvy, alebo by mohlo viesť k zvýšeniu poistného, alebo čo by zbavilo poisťovateľa akéhokoľvek 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 neopravňuje používateľa, aby po nadobudnutí účinnosti nového znenia VOP 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 a orgán dozoru

- 14.1 Používateľ je povinný oznámiť formou e-mailu zaslaného na kontaktnú e-mailovú adresu poskytovateľa (cloud@gamo.sk) bez zbytočného odkladu všetky poruchy služieb poskytovaných na základe 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 poruchy. 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 % |
- 14.4 Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia – inšpektorát pre Banskobystrický kraj; <https://www.soi.sk/sk/Kontakt.soi>.

15. Rozhodné právo a riešenie sporov

- 15.1 Všetky ustanovenia zmluvy a VOP sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 15.2 Právne vzťahy výslovne neupravené zmluvou a VOP sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka, zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach

ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z. 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 Ak je zmluvnou stranou spotrebiteľ, právne vzťahy výslovne neupravené zmluvou a VOP sa namiesto Obchodného zákonníka riadia ustanoveniami Občianskeho zákonníka, zákona č. 250/2007 Z. z., o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 15.4 Všetky spory vzniknuté z právneho vzťahu 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 Civilného sporového poriadku.
- 15.5 Postup pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií služieb, je upravený reklamačným poriadkom (bod 14 VOP). Ak nie je spotrebiteľ spokojný so spôsobom, ktorým poskytovateľ vybavil jeho podnet, alebo ak sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo, alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho on-line riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. On-line riešenie sporu zabezpečuje Európska komisia a slovenské kontaktné miesto riešenia sporov on-line (RSO). Spotrebiteľ môže podať sťažnosť prostredníctvom platformy riešenia sporov on-line (RSO) na stránke: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 15.6 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 rozumie 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. Aplikácia § 375 Obchodného zákonníka je vylúčená.

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 Používateľ nie je oprávnený previesť/postúpiť zmluvu, ani žiadať práva, pohľadávky, povinnosti a záväzky podľa zmluvy (a to ani z časti) na žiadnu tretiu osobu bez predchádzajúceho výslovného písomného súhlasu poskytovateľa. Poskytovateľ je oprávnený bez súhlasu používateľa previesť/postúpiť zmluvu, akékoľvek práva, pohľadávky, povinnosti a záväzky podľa zmluvy (a to úplne alebo z časti) na akúkoľvek tretiu osobu, ktorá je podľa uváženia poskytovateľa spôsobilá riadne plniť všetky záväzky voči používateľovi (ďalej ako „nový poskytovateľ“). O prevode/postúpení podľa predchádzajúcej vety je poskytovateľ povinný informovať používateľa najneskôr 7 dní pred účinnosťou prevodu/postúpenia, pričom v oznámení uvedie identifikačné a kontaktné údaje nového poskytovateľa a dátum účinnosti prevodu/postúpenia. Účinnosťou prevodu/postúpenia vstupuje na miesto poskytovateľa nový poskytovateľ a všetky práva a povinnosti zmluvných strán ostávajú zachované.
- 18.3 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.
- 18.4 Doterajšie VOP a Obchodné podmienky služieb GAMO a.s. poskytovaných prostredníctvom Portálu strácajú platnosť a účinnosť dňom nadobudnutia účinnosti a platnosti týchto VOP, ktoré ich v celom rozsahu nahrádzajú.
- 18.5 VOP sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy a cenníka a pre používateľa a poskytovateľa sa stávajú účinnými a záväznými uzavretím zmluvy alebo využívaním služby.
- 18.6 Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť od dňa 1.11.2020.