

Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti GAMO a. s.

1. Všeobecné ustanovenia

- 1.1. Týmto Všeobecnými obchodnými podmienkami (ďalej len „VOP“) sa riadia právne vzťahy vzniknuté na základe zmlúv uzatvorených medzi spoločnosťou GAMO a.s., so sídlom Kyjevské námestie 6, 974 04 Banská Bystrica, IČO: 36033987, zapísanou v OR OS Banská Bystrica, Oddiel: Sa, Vložka č.: 550/S (ďalej len „Dodávateľ“) a Objednávateľom, predmetom ktorých je vykonanie určitého diela alebo poskytnutie servisných služieb (ďalej len „Zmluva“). Aplikácia všeobecných obchodných podmienok druhej zmluvnej strany alebo akýchkoľvek iných všeobecných obchodných podmienok je týmto výslovne vylúčená, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.
- 1.2. Odchýlky od týchto VOP sú pre zmluvné strany záväznú iba vtedy, ak sa na nich zmluvné strany dohodli písomne v Zmluve. V takom prípade majú odchylné zmluvné dojednania prednosť pred znením týchto VOP.
- 1.3. Tieto VOP sú v súlade s ustanovením § 273 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 1.4. Pre určenie významu pojmov uvedených v týchto VOP alebo Zmluve sa použijú nasledovné definície:
 - a) Incident Stav, kedy dochádza k poruche, zníženiu kvality alebo zmene parametrov prevádzkovej služby alebo prostriedkov informačného systému.
 - b) Monitoring Jeden z SLO parametrov služby. Je to automatizovaný dohľad na informačnom systéme Objednávateľa za účelom bezprostrednej identifikácie vzniku incidentu a príčin vzniknutého stavu
 - c) Núdzová prevádzka Obnovenie funkcionality prevádzkovej služby alebo riešenia v čo najkratšom čase, a to aj použitím vhodného náhradného riešenia.
 - d) Oprávnená osoba Zamestnanec Objednávateľa, oprávnený požadovať používateľskú podporu alebo službu zo strany Dodávateľa.
 - e) Paušál servisných zásahov Kvalifikovaný mesačný odhad rozsahu služieb Dodávateľa potrebný na realizáciu vzniknutých udalostí na informačnom systéme Objednávateľa.
 - f) Plná prevádzka Obnovenie funkcionality prevádzkovej služby alebo riešenia v požadovanom prevádzkovom režime.
 - g) Pohotovosť Kombinácia dohodnutej reakčnej doby a servisného pokrytia.
 - h) Používateľská podpora Jeden z SLO parametrov služby. Je to asistancia pri riešení problému používateľa poskytovaná technikom Dodávateľa oprávnenej osobe Objednávateľa.
 - i) Požiadavka Žiadosť zákazníka o poskytnutie služby.
 - j) Profylaktika HW Jeden z SLO parametrov služby. Je to pravidelná odborná údržba určených hardvérových prostriedkov informačného systému Objednávateľa za účelom udržania ich optimálneho výkonu a bezporuchového stavu.

- k) Reakčná doba Jeden z SLO parametrov služby. Je to čas od vzniku udalosti po prvú reakciu zo strany Dodávateľa meraný v rámci dohodnutého servisného pokrytia. Za prvú reakciu sa považuje:
- odoslanie notifikácie Dodávateľa na určenú adresu Objednávateľa s potvrdením o zaevidovaní udalosti.
 - telefonát Dodávateľa oprávnenej osobe Objednávateľa za účelom riešenia vzniknutej udalosti,
 - vzdialený prístup Dodávateľa na dotknutých prostriedkoch informačného systému Objednávateľa za účelom riešenia vzniknutej udalosti,
 - fyzický zásah Dodávateľa na dotknutých prostriedkoch informačného systému Objednávateľa za účelom riešenia vzniknutej udalosti.
- l) Servisné pokrytie Jeden z SLO parametrov služby. Je to zmluvne dohodnuté časové okno, počas ktorého je Dodávateľ povinný zaevidovať udalosť a poskytnúť Objednávateľovi používateľskú podporu alebo službu (napr. 8x5, 12x7, 24x7 a pod.).
- m) SLO parametre služby (Service Level Objective). Parametre určujúce úroveň poskytovanej služby, ako čas nástupu na opravu, servisné pokrytie, monitoring zákaznických systémov, profylaktika zákaznických systémov, používateľská podpora zákaznických systémov, konzultačné činnosti.
- n) Spotrebiteľ 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.
- o) Správa zákaznických systémov Kvalifikovaný mesačný odhad rozsahu služieb Dodávateľa potrebný na nevyhnutnú správu a údržbu informačného systému Objednávateľa.
- p) Technik Realizačný zamestnanec dodávateľa, odborne spôsobilý poskytnúť minimálne základnú úroveň podpory oprávnenej osobe Objednávateľa.
- q) Udalosť Spoločné pomenovanie operatívnych incidentov a požiadaviek.
- 1.5. V zmysle týchto VOP sa Zmluva považuje za uzavretú:
- a) dňom podpísania písomného vyhotovenia Zmluvy oboma zmluvnými stranami alebo
 - b) dňom doručenia písomného potvrdenia Dodávateľa, ktorým Dodávateľ akceptuje objednávku predloženú Objednávateľom. Za písomnú objednávku a písomnú akceptáciu sa považuje aj elektronická podoba (scan, e-mail).
- 1.6. V objednávke sa Objednávateľ zaväzuje špecifikovať požadované dielo alebo službu, a to najmä druh, kvalitu, množstvo a požadovaný termín a miesto dodania a uviesť údaje o Objednávateľovi (identifikačné údaje, kontaktná adresa a fakturačné údaje). Takáto špecifikácia je pre Dodávateľa záväzná. Každá prípadná ďalšia špecifikácia (ústne,

- pisomne, telefonicky), ktorá nebola obsiahnutá v objednávke, musí byť písomne potvrdená Dodávateľom a takto je pre Dodávateľa záväzná.
- 1.7. Podmienkou uzatvorenia Zmluvy je, že Objednávateľ pristúpi na tieto VOP, poskytne Dodávateľovi všetky požadované kontaktné údaje, jeho fakturačnú adresu, zaväzuje sa uhradiť plnú fakturovanú cenu dohodnutú v Zmluve v stanovených lehotách splatnosti a súhlasí so spracovaním jeho osobných údajov uvedených v Zmluve pre potreby Dodávateľa.
 - 1.8. Objednávateľ je povinný preukázateľne a včas oznámiť Dodávateľovi zmeny všetkých, najmä kontaktných a fakturačných údajov, ktoré sú požadované Dodávateľom, inak zodpovedá za škodu, ktorá vznikla ako následok nesplnenia tejto povinnosti.
 - 1.9. Ak sú na strane Objednávateľa zaviazané dve alebo viaceré osoby, ich záväzky sú spoločné a nerozdielne.

2. Miesto a čas vykonania diela alebo poskytnutia služby

- 2.1. Dodávateľ sa zaväzuje vykonať dielo alebo poskytnúť službu v čase dohodnutom v Zmluve.
- 2.2. Dohodnutý čas vykonania diela alebo poskytnutia služby sa predlžuje o čas, počas ktorého nemohol Dodávateľ dielo vykonávať z dôvodu prekážok na strane Objednávateľa, najmä ak Objednávateľ nevytvoril podmienky na riadne vykonanie diela alebo poskytnutie služby alebo neposkytol potrebnú súčinnosť v súlade so Zmluvou a týmito VOP.
- 2.3. Dohodnutý čas vykonania diela alebo poskytnutia služby sa predlžuje o čas, počas ktorého nemohol Dodávateľ dielo vykonávať alebo poskytovať službu z dôvodu prekážok, ktoré nebolo možné predvídať alebo ohľadom ktorých nie je možné spravodlivo predpokladať, že im Dodávateľ môže predísť alebo ich prekonať.
- 2.4. Dodávateľ je oprávnený vykonať dielo alebo poskytnúť službu aj pred dohodnutým časom.
- 2.5. Vykonaním diela alebo poskytnutím služby sa rozumie jeho riadne ukončenie a odovzdanie Objednávateľovi. O riadnom ukončení diela Dodávateľ písomne upovedomí Objednávateľa a oznámi mu lehotu, v ktorej je Objednávateľ povinný dielo prevziať. Táto lehota nesmie byť kratšia ako 5 dní odo dňa doručenia tohto oznámenia.
- 2.6. Dodávateľ je povinný dielo alebo službu odovzdať a Objednávateľ je povinný dielo alebo službu prevziať v mieste dohodnutom v Zmluve. Rozsah plnenia predmetu Zmluvy potvrdia oprávnení zamestnanci zmluvných strán bezodkladne svojimi podpismi pod doklady potvrdzujúce rozsah plnenia predmetu Zmluvy, ktorými môžu byť:
 - pracovný list,
 - odovzdávací protokol,
 - akceptačný protokol,
 - dodací list.

Pre podpis dokladov potvrdzujúcich rozsah plnenia predmetu Zmluvy sú stanovení oprávnení zamestnanci Objednávateľa a Dodávateľa. Zástupcovia zmluvných strán, oprávnení rokovať vo veciach zmluvných a obchodných, sú povinní navzájom sa písomne informovať o prípadných zmenách týchto zamestnancov. Ak Objednávateľ neumožní Dodávateľovi splniť predmet Zmluvy, alebo ak Objednávateľ nebude včas schopný podpísať doklady potvrdzujúce rozsah plnenia predmetu Zmluvy, Dodávateľ uvedie túto skutočnosť do pracovného listu. Takýto pracovný list sa bude považovať za postačujúci

podklad pre fakturáciu. Táto skutočnosť však nezabaví Dodávateľa povinnosti splniť predmet Zmluvy bezodkladne po tom, ako mu to Objednávateľ umožní.

- 2.7. Spolu s dielom alebo službou je Dodávateľ povinný odovzdať Objednávateľovi aj doklady a pokyny vzťahujúce sa na dielo alebo službu, najmä záručné listy, používateľskú príručku, návod na obsluhu, dodací list.

3. Spôsob vykonanie diela alebo poskytnutia služby

- 3.1. Dodávateľ je povinný vykonávať dielo alebo poskytovať službu v dohodnutom mieste.
- 3.2. Ak je dielo vykonávané alebo služba poskytovaná u Objednávateľa, Objednávateľ je povinný umožniť zamestnancom Dodávateľa prístup k miestu, kde sa dielo vykonáva alebo služby poskytujú a umožniť a strpieť vykonanie úkonov nevyhnutných na riadne vykonanie diela alebo poskytnutie služby. Objednávateľ je povinný miesto vykonania diela alebo poskytnutia služby riadne pripraviť v súlade so Zmluvou a poskytnúť Dodávateľovi potrebnú súčinnosť. Ak Objednávateľ niektorú z týchto povinností nesplní, je Dodávateľ oprávnený od Zmluvy odstúpiť za podmienok v zmysle článku 6 ods. 6.2 týchto VOP. Objednávateľ zodpovedá Dodávateľovi za škodu vzniknutú porušením vyššie uvedených povinností.
- 3.3. Ak je dielo vykonávané alebo služby poskytované prostredníctvom vzdialeného prístupu, je Dodávateľ povinný prijímať nahlásenie udalosti zo strany Objednávateľa v zmysle definovaného servisného pokrytia podľa prílohy Zmluvy. Udalosti je možné nahlásovať na telefónne číslo Zákazníckeho centra Dodávateľa +421 48 437 2000, prostredníctvom webového rozhrania <https://www.gamo.sk/zakaznicka-zona>, alebo na e-mail helpdesk@gamo.sk, a to prostredníctvom oprávnených osôb Objednávateľa. Pri hlásení udalosti je potrebné uviesť popis vzniknutej udalosti, kontaktné údaje oprávnenej osoby a informácie o príslušných prostriedkoch informačného systému Objednávateľa. Služby v zmysle Zmluvy bude Dodávateľ v takomto prípade poskytovať prostredníctvom telefonickej asistencie, vzdialeného pripojenia alebo fyzickým zásahom na mieste prevádzky informačného systému v zmysle pohotovosti podľa prílohy Zmluvy. Dodávateľ vynaloží maximálne úsilie na čo najrýchlejšie obnovenie núdzovej a následne plnej prevádzky informačného systému Objednávateľa. Ak situácia neumožňuje riešenie udalosti na mieste prevádzky informačného systému, môžu byť príslušné prostriedky informačného systému opravené v servisnom stredisku Dodávateľa. Objednávateľ je povinný najneskôr do piatich pracovných dní po podpise Zmluvy oznámiť Dodávateľovi mená kompetentných zamestnancov určených pre styk s Dodávateľom. V prípade akýchkoľvek zmien je Objednávateľ povinný Dodávateľa o novom stave písomne informovať. Objednávateľ je povinný vopred informovať Dodávateľa o všetkých vlastných zásahoch, ako aj prípadných zásahoch tretích strán, ktoré sa chystá vykonať na svojom informačnom systéme. Ak zálohovanie dát nie je predmetom Zmluvy, je v záujme Objednávateľa, aby si zabezpečil ich zálohovanie na vlastné náklady. Ak má Dodávateľ vykonať v rámci plnenia Zmluvy akékoľvek činnosti, v dôsledku ktorých by mohli byť ohrozené dáta Objednávateľa, ich komplexnosť, konzistentnosť, resp. kvalita, je Dodávateľ povinný pred vykonaním týchto činností písomne upozorniť Objednávateľa na potrebu zálohovania príslušných dát. Ak zálohovanie dát nie je predmetom Zmluvy, obnovu zničených, stratených alebo poškodených dát môže vykonať Dodávateľ za cenu osobitne dohodnutú s Objednávateľom.

- 3.4. Ak Objednávateľ miesto vykonania diela alebo poskytovania služby riadne nepripraví v súlade so Zmluvou a/alebo neposkytne Dodávateľovi potrebnú súčinnosť, Dodávateľ je oprávnený požadovať od Objednávateľa zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z ceny diela za každý deň omeškania s plnením tejto povinnosti.
- 3.5. Ak Dodávateľ v zmysle článku 6 ods. 6.2 týchto VOP od Zmluvy odstúpi, Objednávateľ je povinný zaplatiť Dodávateľovi cenu doteraz vykonaného diela alebo poskytnutej služby a uhradiť náklady, ktoré Dodávateľ vynaložil na obstaranie súčastí a dielov potrebných na vykonanie diela alebo poskytnutia služby.
- 3.6. Ak sa dielo vykonáva u Objednávateľa, nebezpečenstvo škody na diele znáša Objednávateľ.
- 3.7. Ak sa dielo vykonáva u Dodávateľa, nebezpečenstvo škody na diele znáša Dodávateľ. Prechod nebezpečenstva škody na diele prechádza z Dodávateľa na Objednávateľa dňom prevzatia diela Objednávateľom. Ak je Objednávateľ v omeškaní s prevzatím diela, prechádza nebezpečenstvo škody na diele na Objednávateľa dňom, kedy bol Objednávateľ povinný dielo prevziať.

4. Cena a platobné podmienky

- 4.1. Objednávateľ je povinný zaplatiť Dodávateľovi cenu za dielo alebo poskytnutie služby vo výške dohodnutej v Zmluve alebo vo výške uvedenej v písomnej akceptácii objednávky.
- 4.2. Dodávateľ sa zaväzuje v písomnej akceptácii objednávky stanoviť cenu uvedenú v cenovej ponuke, ktorú na žiadosť Dodávateľ zaslal Objednávateľovi pred zaslaním objednávky. Pri stanovení ceny v cenovej ponuke sa Dodávateľ zaväzuje vychádzať z platného cenníka Dodávateľa, ktorý má Objednávateľ ku dňu uzatvorenia Zmluvy k dispozícii a s ktorým súhlasí.
- 4.3. Ak dôjde k zmene cenníka, Dodávateľ je povinný tento zaslať bezodkladne Objednávateľovi, ktorý sa písomne vyjadrí, či s cenami podľa zmeneného cenníka súhlasí. Túto povinnosť, si Dodávateľ splní i tým, že nový cenník zašle elektronicky Objednávateľovi na dohodnutú e-mailovú adresu. Ak sa Objednávateľ v lehote 10 kalendárnych dní písomne nevyjadrí, má sa za to, že s novým cenníkom súhlasí.
- 4.4. Cena za dielo alebo poskytnutie služby je splatná na základe faktúry vystavenej Dodávateľom so splatnosťou v lehote 14 kalendárnych dní (pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak) odo dňa prevzatia diela alebo poskytnutia služby Objednávateľom na bankový účet Dodávateľa uvedený vo faktúre. Ak sa Objednávateľ dostal do omeškania s prevzatím diela alebo služby, je cena za dielo alebo poskytnutú službu splatná v lehote 14 kalendárnych dní odo dňa, kedy mal Objednávateľ povinnosť dielo alebo službu prevziať.
- 4.5. Faktúra musí mať náležitosti daňového dokladu v súlade so zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Prílohu faktúr budú tvoriť doklady potvrdzujúce rozsah plnenia predmetu Zmluvy.
- 4.6. Ak to bolo v Zmluve dohodnuté, je Dodávateľ oprávnený na účely vykonania diela alebo poskytnutia služby požadovať preddavok na úhradu ceny diela alebo služby v dohodnutej výške.
- 4.7. Za deň úhrady peňažného záväzku Objednávateľa sa považuje deň pripísania dlžnej sumy v prospech účtu Dodávateľa.

- 4.8. Ak dôjde počas výkonu k zmene parametrov alebo rozsahu služieb voči dohodnutým podmienkam Zmluvy, s dopadom na zmluvnú cenu, zmluvné strany obojstranne odsúhlasia zodpovedajúcu zmenu ceny formou dodatku k Zmluve.
- 4.9. Dopady zmien platných colných alebo daňových predpisov na cenu dodávky uvedenu v Zmluve je Dodávateľ oprávnený premietnuť do fakturovanej ceny v plnom rozsahu, bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa. Uvedené zmeny bude Dodávateľ hodnoverne dokladovať.

5. Omeškanie a sankcie za porušenie zmluvných povinností

- 5.1. Zmluvná strana je v omeškaní s plnením záväzku, ak nesplní riadne a včas svoj záväzok, ktorý pre zmluvnú stranu vyplýva zo Zmluvy, a to až do doby poskytnutia riadneho plnenia alebo do doby, keď záväzok zanikne iným spôsobom. Zmluvná strana nie je v omeškaní, ak požiadala o zmenu termínu plnenia a táto zmena termínu bola písomne akceptovaná druhou zmluvnou stranou. Žiadosť o zmenu termínu plnenia musí byť doručená písomne v dostatočnom čase pred termínom plnenia tak, aby druhej zmluvnej strane nevznikli škody, s uvedením dôvodu a náhradného termínu plnenia. Ak Objednávateľ zaviniť termínové sklzy plnenia Dodávateľa, alebo nútené zastavenie činnosti Dodávateľa na plnení predmetu Zmluvy, v tom prípade Dodávateľ nenesie zodpovednosť za časový sklz, a tým ani nie je povinný platiť Objednávateľovi zmluvné pokuty, ktoré by z tohto dôvodu vznikli.
- 5.2. Ak Objednávateľ neuhradí Dodávateľovi preddavok na úhradu ceny diela alebo služby v zmysle článku 4 týchto VOP v lehote splatnosti, je Dodávateľ oprávnený zmeniť dohodnutý čas vykonania diela alebo poskytnutia služby alebo dočasne prerušiť vykonávanie diela alebo poskytovanie služby, a to až do času, kým Objednávateľ neuhradí celú dlžnú sumu s príslušenstvom alebo neposkytne dostatočnú zábezpeku alebo kým nedôjde k ukončeniu zmluvného vzťahu v súlade so Zmluvou a týmito VOP.
- 5.3. Ak je Objednávateľ v omeškaní s úhradou akejkoľvek dlžnej sumy po dohodnutej lehote splatnosti, je Dodávateľ oprávnený požadovať zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania. Zodpovednosť za škodu spôsobenú omeškáním Objednávateľa týmto nie je dotknutá.
- 5.4. Dodávateľ je v omeškaní, ak dielo dohodnuté v Zmluve nevykonal riadne a včas, alebo neposkytol službu riadne a včas, pokiaľ mu v tom nebránila prekážka, o trvanie ktorej sa predlžuje čas vykonania diela alebo poskytnutia služby.
- 5.5. V prípade omeškania Dodávateľa s vykonaním diela alebo poskytnutím služby je Objednávateľ oprávnený požadovať od Dodávateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z ceny diela alebo služby za každý deň omeškania.
- 5.6. V prípade omeškania Objednávateľa s prevzatím diela alebo služby je Dodávateľ oprávnený požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z dohodnutej ceny diela alebo služby za každý deň omeškania. Zodpovednosť za škodu spôsobenú porušením tejto povinnosti Objednávateľom týmto nie je dotknutá.
- 5.7. Podkladom pre uhradenie zmluvnej pokuty, resp. úroku z omeškania je jej/jeho vyúčtovanie oprávnenou zmluvnou stranou. Zmluvná pokuta, resp. úrok z omeškania je splatná do 14 kalendárnych dní odo dňa doručenia písomnej výzvy oprávnenej zmluvnej strany na ich uhradenie povinnou zmluvnou stranou.

- 5.8. Dodávateľ a Objednávateľ sú pre prípad omeškania druhej zmluvnej strany oprávnení odstúpiť od Zmluvy len v prípadoch uvedených v Zmluve, v týchto VOP alebo v prípadoch stanovených v Obchodnom zákonníku.
- 5.9. Každá zo zmluvných strán zodpovedá za škodu, ktorú spôsobila porušením svojich povinností vyplývajúcich zo Zmluvy a jej súčastí, vrátane týchto VOP, ako aj povinností vyplývajúcich z platných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 5.10. Strana, ktorá škodu spôsobila, je povinná nahradiť poškodenej strane skutočnú škodu a ušlý zisk. Povinnosť nahradiť škodu nemá vplyv na povinnosť zaplatiť dojednanú zmluvnú pokutu.
- 5.11. Bez ohľadu na akékoľvek iné ustanovenia týchto VOP Dodávateľ zodpovedá Objednávateľovi za škodu podľa tohto článku do úhrnnej výšky 6-násobku ceny s DPH podľa článku 4 VOP. Do výšky náhrady škody sa započítava aj akákoľvek prípadne poskytnutá zľava.

6. Odstúpenie od Zmluvy

- 6.1. Okrem zákonom stanovených prípadov môžu zmluvné strany odstúpiť od Zmluvy aj v nasledujúcich prípadoch.
- 6.2. Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak nastane niektorá z nižšie uvedených skutočností:
 - a) ak sa Objednávateľ dostane do omeškania s platbou svojho peňažného záväzku voči Dodávateľovi, pričom v omeškaní bude po dobu dlhšiu ako 15 dní po dni splatnosti,
 - b) ak sa Objednávateľ dostane do omeškania s prevzatím diela alebo služby, pričom v omeškaní bude po dobu dlhšiu ako 15 dní po dni, kedy mal Objednávateľ povinnosť dielo alebo službu prevziať,
 - c) ak je Objednávateľ v omeškaní s prípravou miesta vykonávania diela alebo poskytovania služby alebo s poskytnutím súčinnosti po dobu dlhšiu než 15 dní,
 - d) ak Objednávateľ uviedol nepravdivé informácie alebo zamlčal podstatné informácie, ktoré sú nevyhnutné pre uzatvorenie alebo trvanie zmluvného vzťahu medzi ním a Dodávateľom,
 - e) ak v majetkových pomeroch Objednávateľa nastali také podstatné zmeny, ktoré ohrozujú alebo nepriaznivo vplyvajú na splnenie záväzkov voči Dodávateľovi,
 - f) ak Objednávateľ podstatným spôsobom porušil Zmluvu alebo konal v rozpore s týmito VOP,
 - g) ak Objednávateľ opakovane porušuje Zmluvu aj napriek písomnému upozorneniu.
- 6.3. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak je Dodávateľ v omeškaní s vykonaním diela po dobu dlhšiu ako 15 dní.
- 6.4. Ak je zmluvnou stranou spotrebiteľ, je oprávnený do 14 dní od uzavretia Zmluvy od Zmluvy odstúpiť aj v prípade, ak
 - a) 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
 - b) vykonávanie diela alebo 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 vykonaniu diela alebo poskytnutiu služby.
- 6.5. Odstúpenie od Zmluvy musí byť vykonané v písomnej forme s uvedením dôvodu, pre ktorý k odstúpeniu od Zmluvy dochádza. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom nasledujúcim po dni doručenia odstúpenia druhej zmluvnej strane.
 - 6.6. Odstúpenie od Zmluvy nemá vplyv na existenciu povinnosti uhradiť druhej zmluvnej strane zmluvnú pokutu a náhradu škody, ktorá vznikne v súvislosti s porušením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy a jej súčastí vrátane týchto VOP alebo z platných všeobecne záväzných právnych predpisov.
 - 6.7. Zmluvu možno predčasne ukončiť aj výpoveďou s dvojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť prvým kalendárnym dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci v ktorom bola výpoveď doručená.

7. Zodpovednosť za škodu, vady, záruka za kvalitu

- 7.1. Dodávateľ je povinný vykonať dielo alebo poskytnúť službu riadne a včas, a to najmä v dohodnutom množstve a kvalite.
- 7.2. Dodávateľ zodpovedá za vady diela alebo služby, ktoré má dielo alebo služba v čase odovzdania Objednávateľovi. Ak sa Objednávateľ dostal do omeškania s prevzatím diela alebo služby, Dodávateľ zodpovedá za vady, ktoré malo dielo alebo služba v čase, kedy mal Objednávateľ povinnosť dielo alebo službu prevziať.
- 7.3. Objednávateľ je povinný dielo prezrieť alebo zariadenie jeho prehliadku čo najskôr po jeho prevzatí za účelom kontroly zhody diela s objednávkou. Ak budú pri tejto kontrole zistené vady diela, Objednávateľ je povinný bezodkladne oznámiť tieto vady Dodávateľovi písomnou formou, najneskôr však do 10 dní od prevzatia diela, inak právo Objednávateľa uplatniť si nároky z týchto väd diela zaniká.
- 7.4. Objednávateľ je v prípade poskytnutia služby povinný overiť jej funkčnosť za účelom kontroly zhody s objednávkou. Ak budú pri tejto kontrole zistené vady, Objednávateľ je povinný bezodkladne oznámiť tieto vady Dodávateľovi písomnou formou, najneskôr však do 10 dní od prevzatia služby, inak právo Objednávateľa uplatniť si nároky z týchto väd zaniká.
- 7.5. Skryté vady, ktoré nemohli byť zistené pri prehliadke po prevzatí diela alebo pri overení funkčnosti služby, je Objednávateľ povinný oznámiť Dodávateľovi bezodkladne, najneskôr do 10 dní odo dňa zistenia väd alebo odo dňa, kedy pri vynaložení odbornej starostlivosti mali byť tieto vady zistené. Najneskôr je však Objednávateľ povinný tieto vady oznámiť Dodávateľovi v lehote 12 mesiacov odo dňa prevzatia diela alebo služby Objednávateľom a v prípade, ak sa Objednávateľ dostal do omeškania s prevzatím diela alebo služby, odo dňa, kedy mal Objednávateľ povinnosť dielo alebo službu prevziať, inak právo Objednávateľa uplatniť si nároky z týchto väd zaniká. Ak Objednávateľom je fyzická osoba – spotrebiteľ, predlžuje sa doba na oznámenie väd na dobu 24 mesiacov.
- 7.6. Dodávateľ poskytuje Objednávateľovi záruku, že dielo alebo služba si zachová vlastnosti, ktoré ich robia použiteľnými na dohodnutý, inak obvyklý účel po dobu dohodnutú v Zmluve (záruka za kvalitu).
- 7.7. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia diela alebo služby Objednávateľom. Ak sa Objednávateľ dostal do omeškania s prevzatím diela alebo služby, záručná doba začína plynúť odo dňa, kedy mal Objednávateľ povinnosť dielo alebo službu prevziať.

- 7.8. Vady diela alebo služby, na ktoré sa vzťahuje záruka za kvalitu, je Objednávateľ povinný oznámiť Dodávateľovi bezodkladne, najneskôr do 10 dní odo dňa zistenia týchto väd alebo odo dňa, kedy pri vynaložení odbornej starostlivosti mali byť tieto vady zistené. Najneskôr je však Objednávateľ povinný tieto vady oznámiť Dodávateľovi do uplynutia záručnej doby dohodnutej v Zmluve, inak právo Objednávateľa uplatniť si nároky z týchto väd zaniká.
- 7.9. Dodávateľ zodpovedá len za tie vady, ktoré boli spôsobené porušením jeho povinností.
- 7.10. Dodávateľ nezodpovedá najmä za tie vady, ktoré boli spôsobené bežným opotrebením, poškodením náhodnou skazou alebo náhodným zhoršením, neodborným zaobchádzaním alebo zanedbaním starostlivosti, poškodením nadmerným zaťažovaním, používaním v rozpore s účelom, mechanickým poškodením spôsobeným Objednávateľom alebo treťou osobou, neodborným zásahom alebo zásahom k tomu neoprávnenej osoby, zásahom vonkajších vplyvov (voda, oheň, elektrina a pod.), poškodením neodvratiteľnými alebo nepredvídateľnými udalosťami a v dôsledku vyššej moci.
- 7.11. Po zistení akejkoľvek vyššie uvedenej vady Objednávateľ nie je oprávnený dielo alebo službu alebo ich vadnú časť naďalej používať. V prípade porušenia tejto povinnosti Objednávateľom nezodpovedá Dodávateľ za následné vady spôsobené používaním vadného diela alebo služby alebo ich časti.
- 7.12. Objednávateľ nemá právo uplatniť si nároky z väd, o ktorých bol Dodávateľom v dobe uzatvárania Zmluvy písomne alebo ústne oboznámený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola Zmluva uzatvorená, musel vedieť.
- 7.13. V prípade neoprávneného uplatnenia nárokov z väd (najmä ak sa preukáže, že vady neexistujú alebo že neboli spôsobené porušením povinnosti Dodávateľa vrátane prípadu podľa ods. 7.5) je Objednávateľ povinný uhradiť Dodávateľovi náklady, ktoré mu týmto vznikli.
- 7.14. Uplatnenie nárokov z väd Objednávateľom voči Dodávateľovi neoprávňuje Objednávateľa k oneskorenej úhrade ceny.
- 7.15. Objednávateľ je po uplatnení nárokov z väd povinný poskytnúť Dodávateľovi súčinnosť potrebnú na riadne preskúmanie týchto väd, najmä je povinný poskytnúť mu informácie o vzniku väd, podať vyžadované vysvetlenia, predložiť potrebné doklady.
- 7.16. Záruka na poskytnuté služby sa nevzťahuje na vady a poruchy, ktoré vzniknú vinou nesprávneho alebo nešetrného používania, neoprávneného zásahu do zariadenia alebo vplyvom prírodného živlu.
- 7.17. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré dostala od druhej zmluvnej strany. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za omeškanie spôsobené omeškaním s plnením záväzku druhej zmluvnej strany. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu spôsobenú omeškaním druhej zmluvnej strany s jej vlastným plnením.

8. Nároky z väd a ich uplatnenie

- 8.1. Pri uplatňovaní nárokov z väd a vybavovaní reklamácie sa postupuje podľa platného Reklamačného poriadku.
- 8.2. Objednávateľ má v prípade vzniku väd nároky z väd v zmysle ust. § 564 v spojení s § 436 a nasl. Obchodného zákonníka.

9. Servisné podmienky

- 9.1. Servisné podmienky popisujú záručný, pozáručný servis a upravujú poskytovanie servisných služieb zákazníkom, ktorí s Dodávateľom nemajú uzatvorenú samostatnú servisnú zmluvu upravujúcu poskytovanie servisných služieb nad rámec týchto podmienok.
- 9.2. Dodávateľ zabezpečuje záručné aj pozáručné opravy zariadení, ktoré dodáva priamo alebo cez svoje pobočky. Komunikácia pri servisných požiadavkách zákazníka je zabezpečovaná prostredníctvom dispečingu servisného oddelenia.
- 9.3. Pred opravou zariadenia Dodávateľ odporúča zákazníkovi vykonať zálohu dát, pretože Dodávateľ nezodpovedá za prípadnú stratu údajov zákazníka.
- 9.4. V rámci zabezpečenia služieb záručného a pozáručného servisu si Dodávateľ vyhradzuje právo využívania externých servisných služieb autorizovaných servisných stredísk výrobcov, ak je to potrebné pri opravě zariadení.
- 9.5. Služby poskytované v rámci servisných podmienok:
 - A. Diagnostika
Na identifikáciu problému je vykonávaná diagnostika zariadenia. Každé zariadenie musí byť prijaté servisným dispečingom a následne podrobené diagnostike technikom Dodávateľa. Táto služba je primárne zameraná na identifikáciu problému a následné odstránenie vady.
 - B. Dielenský servis
Táto služba zahrňuje opravy zariadení, ktoré sú vykonávané v servisných strediskách Dodávateľa. Je poskytovaná formou záručnej a pozáručnej opravy. Záručné servisné opravy t. j. reklamácie sú poskytované na zariadenia, ktoré Dodávateľ dodáva priamo alebo prostredníctvom siete svojich pobočiek. Pozáručný servis je poskytovaný na zariadenia bežne dostupných značiek. Možnosť opravy konkrétneho modelu zariadenia alebo značky odporúčame overiť si vopred telefonicky.
- 9.6. Odozva
Služby vykonávané v rámci servisných podmienok Dodávateľa sú vykonávané v nastavenom časovom intervale – odozve. Vo všeobecnosti platí, že cieľový interval odozvy je čas, za ktorý môže zákazník za bežných okolností očakávať reakciu od Dodávateľa na jeho požiadavku v rámci dohodnutej služby. Ak nebude uvedené inak, tak sa za cieľový časový interval bude považovať časový interval v rámci bežnej pracovnej doby a začína sa počítať ako počet bežných pracovných dní od času nahlásenia chyby. Dodávateľ poskytuje servisné služby s dobou odozvy 48 hodín pre služby všeobecného charakteru.
- 9.7. Interval opravy
Interval opravy je čas, za ktorý môže zákazník za bežných okolností očakávať zabezpečenie opravy zariadenia. Interval opravy určený pre záručné opravy detailne opisuje Reklamačný poriadok Dodávateľa, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou týchto VOP. Interval opravy pre pozáručný servis je určený na základe diagnostiky chybného zariadenia. Čas potrebný na obnovenie ľubovoľného softvéru (napr. operačného systému) z originálneho inštalačného CD/DVD dodaného dodávateľom nie je súčasťou záväzného intervalu opravy. V takomto prípade je zákazník povinný dodať spolu so zariadením aj originálny inštalačný CD/DVD disk.
- 9.8. Záručný servis

Dodávateľ poskytuje v rámci záručného servisu nasledovné úrovne služieb, ktoré sa líšia zameraním a rozsahom:

A. Štandardné záručné podmienky

Sú poskytované v rámci predaja zariadenia a sú opísané v Reklamačnom poriadku Dodávateľa. Podmienky platné pre štandardný záručný servis sú platné počas celej záručnej doby zariadenia.

Zo záruky sú plne hradené nasledovné servisné služby:

- o oprava chybnej časti zariadenia – pomocný materiál aj práca;
- o výmena chybnej časti zariadenia, ak nie je možné opravou zabezpečiť jeho pôvodnú funkčnosť;
- o výmena zariadenia.

Služby ako sú inštalácia novej verzie softvéru (BIOS, ovládač zariadenia, service pack) alebo upgrade operačného systému nie sú súčasťou štandardných záručných podmienok Dodávateľa.

B. Rozšírené záručné podmienky

Predstavujú kvalitatívne vyššiu úroveň záručných podmienok. Nárok na služby vyplývajúce z týchto podmienok vzniká zákazníkovi zakúpením zariadenia spolu s príslušnou rozšírenou úrovňou záručných podmienok a/alebo predĺžením časom záručných podmienok, a to v rozsahu a za podmienok týchto služieb.

Zo záruky sú plne hradené nasledovné servisné služby:

- o oprava chybnej časti zariadenia – pomocný materiál aj práca;
- o výmena chybnej časti zariadenia, ak nie je možné opravou zabezpečiť jeho pôvodnú funkčnosť;
- o výmena zariadenia;
- o servisný zásah u zákazníka – ak je súčasťou zakúpenej rozšírenej úrovne záručných podmienok;
- o skrátená doby potrebná na servisný zásah – ak je súčasťou zakúpenej rozšírenej úrovne záručných podmienok.

9.9. Pozáručný servis

Pozáručný servis na zariadení bude vykonaný po dohode so zákazníkom a so zvážením rentability jeho opravy. Dodávateľ garantuje vykonávanie pozáručného servisu na ním predané zariadenia do doby ich životnosti, minimálne 5 rokov. Podmienky pozáručného servisu je možné upraviť podľa potrieb a cenových podmienok uzatvorením servisnej zmluvy medzi Dodávateľom a zákazníkom. Pozáručný servis je platená služba Dodávateľa. Ceny za jednotlivé činnosti sú uvedené v platnom cenníku Dodávateľa.

9.10. Dodávateľ neposkytuje záručný alebo pozáručný servis na počkanie. Každé zariadenie musí byť prijaté servisným dispečingom a musí byť podrobené diagnostike.

9.11. Úspešnosť záručnej a pozáručnej opravy nie je vždy vykonávaná opravou alebo výmenou chybnej časti zariadenia. Za úspešnú opravu v zmysle zabezpečenia plnej funkčnosti zariadenia je považované aj vyčistenie jednotlivých častí zariadenia t.j. profylaktika, ak týmto spôsobom je chyba odstránená. Služba vyčistenia jednotlivých častí t.j. profylaktika je vykonaná za úplatu podľa platného cenníka.

9.12. Pri poskytnutí služby v rámci dielenského servisu nie sú zahrnuté prepravné náklady s ňou spojené. Zákazník môže doručiť chybné zariadenie do servisu Dodávateľa osobne, kuriérskou službou alebo poštou. V prípade záujmu zákazníka Dodávateľ ponúka

zrealizovanie dovozu a odvozu zariadenia do/zo servisného strediska za úplatu podľa platného cenníka.

10. Doručovanie

- 10.1. Písomnosti ohľadom Zmluvy medzi Dodávateľom a Objednávateľom 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.
- 10.2. Za osobné doručenie sa považuje osobné prevzatie písomnosti zmluvnou stranou, resp. osobou poverenou zmluvnou stranou na preberanie písomností.
- 10.3. 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.
- 10.4. 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.
- 10.5. Písomnosti doručované prostredníctvom e-mailu sa považujú za doručенé nasledujúci deň po ich odoslaní, ak nie je preukázaný skorší termín doručenia.

11. Spracúvanie a používanie údajov

- 11.1. Zmluvné strany budú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách získaných pri plnení záväzkov zo Zmluvy. Dôvernými informáciami sú informácie, ktoré niektorá zo zmluvných strán písomne alebo iným preukázateľným spôsobom označila ako dôverné informácie, s výnimkou informácií verejne známych, ako aj informácií získaných oprávnené inak ako od druhej zmluvnej strany. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť trvá neobmedzene aj po ukončení Zmluvy.
- 11.2. Dodávateľ sa zaväzuje dodržiavať ustanovenia Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „GDPR“) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 18/2018 Z. z.“). Dodávateľ vyhlasuje, že si je vedomý povinnosti dodržiavať uvedené právne predpisy. Dodávateľ vyhlasuje, že bol poučený o právach a povinnostiach vyplývajúcich z GDPR a zo zákona č. 18/2018 Z. z., ako aj o následkoch spojených s ich nedodržaním. V prípadoch, ak si plnenie predmetu Zmluvy bude vyžadovať akékoľvek sprístupnenie osobných údajov klientov Objednávateľa, Dodávateľ sa zaväzuje takéto osobné údaje spracúvať alebo použiť len spôsobom, ktorý je v súlade so Zmluvou a len v rozsahu, ktorý je nevyhnutný na dosiahnutie jej účelu. Dodávateľ môže byť v tomto prípade sprostredkovateľom pri spracúvaní osobných údajov. Dodávateľ sa zaväzuje pri takomto spracovaní osobných údajov postupovať v súlade s GDPR a so zákonom č. 18/2018 Z. z. Dodávateľovi sa v tejto súvislosti zakazuje najmä kopírovať, skenovať, zaznamenávať, využívať, uchovávať, prenášať, poskytovať, sprístupňovať alebo zverejniť osobné údaje, s ktorými prichádza do styku pri plnení

Zmluvy, na iné účely ako je dodávka, inštalácia a implementácia programového vybavenia či poskytovanie podpory v zmysle Zmluvy. Dodávateľ je povinný bezodkladne po naplnení účelu spracovania predmetných osobných údajov, najneskôr však po zániku Zmluvy ukončiť spracúvanie príslušných osobných údajov a osobné údaje zlikvidovať. Povinnosť ochraňovať osobné údaje nie je časovo obmedzená. Objednávateľ dobrovoľne udeľuje Dodávateľovi svoj súhlas so zhromaždením údajov, ktoré oznámil či oznámi Dodávateľovi v súvislosti so Zmluvou, ďalej Objednávateľ súhlasí so spracovaním údajov v informačnom systéme Dodávateľa, s ich uchovávaním po celú dobu trvania zmluvného vzťahu a ďalej po dobu potrebnú na ochranu práv Dodávateľa po jeho skončení a s ich využitím za účelom ponúknutia obchodu a služieb Dodávateľa či tretích osôb.

- 11.3. Zmluvné strany budú ochraňovať dôverné informácie druhej zmluvnej strany, a to s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti. Dodávateľ má právo ponechať si projektovú dokumentáciu. Zmluvné strany sa budú bezodkladne písomne informovať o tom, že na základe zákona alebo na základe rozhodnutia príslušného orgánu im vznikla povinnosť zverejniť dôvernú informáciu druhej zmluvnej strany alebo jej časť.
- 11.4. Objednávateľ podpisom Zmluvy udeľuje Dodávateľovi súhlas, aby v prípade kvalifikovaného omeškania s plnením peňažných záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy poskytol jeho identifikačné údaje a údaje o nesplnených záväzkoch informačným centrom poskytujúcim servis o osobách neplniacich svoje splatné záväzky alebo iným subjektom za účelom vymáhania plnenia týchto záväzkov.
- 11.5. Objednávateľ súhlasí s tým, že Dodávateľ je oprávnený uchovávať údaje o Objednávateľovi v elektronickej forme.

12. Vyššia moc

- 12.1. 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 požiar, zemetrasenie, havária, štrajk, embargo, administratívne opatrenia štátu a iné také udalosti, ktoré zmluvné strany nemohli za normálnych okolností predvídať, a ktorým nemohli pri použití obvyklých prostriedkov a opatrení zabrániť.
- 12.2. 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 nevyklučuje 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.

13. Osobitné a záverečné ustanovenia

- 13.1. Ak sa niektoré ustanovenie Zmluvy alebo týchto VOP bez výslovnej vôle oboch zmluvných strán stane neplatným alebo neúčinným, nemá to vplyv na platnosť a účinnosť ostatných

- zmluvných dojednaní. Zmluvné strany sú povinné také ustanovenie nahradiť novým platným a účinným ustanovením tak, aby zostal zachovaný hospodársky a právny účel, ktorý bude zodpovedať čo najviac účelu sledovanému uzatvorením Zmluvy.
- 13.2. Zmluvný vzťah medzi Dodávateľom a Objednávateľom, ako aj úprava týchto VOP sa riadi platným právnym poriadkom Slovenskej republiky a obsah týchto VOP musí byť vykladaný v súlade s ním.
 - 13.3. Práva a povinnosti zmluvných strán, ktoré nie sú výslovne upravené Zmluvou alebo v týchto VOP, riadia sa príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi. 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.
 - 13.4. Zmluvu je možné meniť výlučne písomnými, vzostupne číslovanými dodatkami, podpísanými oboma zmluvnými stranami.
 - 13.5. Zmluvné strany budú prípadné vzájomné spory riešiť prednostne dohodou. Ak medzi zmluvnými stranami nedôjde k dohode, je ktorákoľvek zmluvná strana oprávnená obrátiť sa s návrhom na súd príslušný podľa zákona č. 160/2015 Z. z. Civilného sporového poriadku v platnom znení, ktorý bude spory rozhodovať podľa slovenského práva.
 - 13.6. Dodávateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť VOP, alebo ich nahradiť novým znením. Dodávateľ oboznámi Objednávateľa so zmenou VOP najneskôr v lehote 30 dní pred dňom účinnosti ich nového znenia. 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.
 - 13.7. Pokiaľ Objednávateľ 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 Dodávateľovi. Objednávateľ je povinný doručiť svoje oznámenie o odstúpení od Zmluvy najneskôr do 10 dní pred dňom, kedy sa nové VOP stanú účinnými.
 - 13.8. Zmena VOP sa nepovažuje za porušenie Zmluvy zo strany Dodávateľa. Zmena VOP neoprávňuje Objednávateľa, 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.
 - 13.9. Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek počas trvania zmluvného vzťahu požiadať o poskytnutie nového znenia týchto VOP v listinnej alebo elektronickej forme spolu s uvedením dňa ich platnosti a účinnosti.
 - 13.10. Tieto VOP sú platné a účinné od 01.04.2021.