

Všeobecné obchodné podmienky servisných 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 služieb podpory, údržby a servisu informačných systémov 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 „objednávateľ“) vydáva tieto Všeobecné obchodné podmienky servisných služieb GAMO a.s. (ďalej aj „VOP“).
- 1.2 Aktuálne všeobecné obchodné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o servise. Ak VOP obsahujú ustanovenia s odlišnou úpravou od ustanovení Zmluvy o servise, majú ustanovenia Zmluvy o servise prednosť pred týmito obchodnými podmienkami s výnimkou bodov 1, 2, 5.5 a 5.6, ďalej 8, 9, 10, 12, 14, 15, 16, 18, 19 týchto VOP. Odlišné alebo dodatočné podmienky Zmluvy o servise sú platné, ak boli dohodnuté písomne.

2. Definície pojmov

- 2.1 **Cenová kalkulácia/cena/cena služieb** je cena služby, t. j. súčet cien všetkých služieb. Cenová kalkulácia je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.
- 2.2 **Dôverná informácia** sú akékoľvek informácie verejne neprístupné, ktoré niektorá zo zmluvných strán označí ako „dôverná informácia“ alebo „obchodné tajomstvo“, alebo s ktorými sa má nakladať vzhľadom na okolnosti známe druhzej zmluvnej strane pri poskytnutí informácií ako s dôvernými, alebo akékoľvek informácie, z povahy ktorých je pochopiteľné, že sú dôverného charakteru, a tiež informácie a skutočnosti tvoriace predmet obchodného tajomstva niektorej zo strán. Dôverná informácia sú najmä akékoľvek technické, obchodné alebo komerčné informácie, špecifikácie, plány, náčrty, modely, vzorky, dáta, počítačové programy, softvér, alebo dokumentácia v akejkoľvek podobe, či už zachytené hmotne alebo ústne poskytnuté, ako aj informácie prijaté od tretej osoby, pokiaľ je táto osoba zaviazaná s nimi nakladať ako s dôvernými.
- 2.3 **Fixný poplatok** – mesačný (prípadne štvrťročný) rozsah služieb, ktoré si objednávateľ objednal u poskytovateľa.
- 2.4 **Hardvér (HW)** je akýkoľvek technický (hmotný) komponent počítača, komunikačných, zobrazovacích, dátových, ovládacích, vstupných, výstupných, sieťových zariadení alebo ich príslušenstva resp. doplnkov.
- 2.5 **Identifikačné údaje objednávateľa** sú pri fyzickej osobe meno, priezvisko, titul, dátum narodenia, adresa trvalého pobytu, pri právnickej osobe názov, sídlo, identifikačné číslo, daňové identifikačné číslo, identifikačné číslo pre DPH, ak je platcom DPH, meno, priezvisko a kontaktné údaje zodpovednej osoby konajúcej v mene spoločnosti.
- 2.6 **Incident** je stav, kedy dochádza k poruche, zníženiu kvality alebo zmene parametrov prevádzkovej služby alebo prostriedkov informačného systému.
- 2.7 **Informačný systém (IS)** Aplikčné programové vybavenie (APV), t.j. aplikácia - softvér (SW), vrátane akýchkoľvek súčastí a modulov, ktoré podľa zmluvy sú predmetom služieb.
- 2.8 **Internetovými stránkami poskytovateľa** sú web stránky spoločnosti GAMO a.s. prístupné na adrese www.gamo.sk.
- 2.9 **Jednotkové ceny (ďalej aj „cenník“)** sú informácie o cenách za jednotlivé služby. Jednotlivé ceny v cenníku sú vždy uvádzané bez DPH.
- 2.10 **Microsoft Online Services** – súbor cloudových služieb spoločnosti Microsoft.
- 2.11 **Monitoring** je jeden z SLO parametrov služby. Je to automatizovaný dohľad nad informačným systémom objednávateľa za účelom

bezprostrednej identifikácie vzniku incidentu a príčin vzniknutého stavu.

- 2.12 **Náhradné diely** sú akékoľvek náhradné diely, komponenty, HW, tovar, resp. materiál dodaný poskytovateľom objednávateľovi na základe požiadavky, ak si ich dodanie charakter služby vyžaduje.
- 2.13 **Núdzová prevádzka** je obnovenie funkcionality prevádzkovej služby alebo riešenia v čo najkratšom čase, a to aj použitím vhodného náhradného riešenia.
- 2.14 **Objednávateľ** je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu s poskytovateľom na základe Zmluvy o servise.
- 2.15 **Oprávnená osoba** je zamestnanec objednávateľa, oprávnený požadovať používateľskú podporu alebo službu zo strany poskytovateľa.
- 2.16 **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“).
- 2.17 **Plná prevádzka** je obnovenie funkcionality prevádzkovej služby alebo riešenia v požadovanom prevádzkovom režime.
- 2.18 **Pohotovosť** je kombinácia dohodnutej reakčnej doby a servisného pokrytia.
- 2.19 **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.
- 2.20 **Používateľská podpora** je jeden z SLO parametrov služby. Je to asistancia pri riešení problému používateľa poskytovaná technikom poskytovateľa oprávnenej osobe objednávateľa.
- 2.21 **Požiadavka** je žiadosť objednávateľa o poskytnutie konkrétnej služby, resp. časti služby.
- 2.22 **Profylaktika HW** je jeden z SLO parametrov služby. Je to pravidelná odborná kontrola určených hardvérových prostriedkov informačného systému objednávateľa za účelom udržania ich optimálneho výkonu a bezporuchového stavu.
- 2.23 **Reakčná doba** je jeden z SLO parametrov služby. Je to čas od vzniku udalosti po prvú reakciu zo strany technika poskytovateľa meraný v rámci dohodnutého servisného pokrytia. Za prvú reakciu sa považuje:
- telefonát technika poskytovateľa oprávnenej osobe objednávateľa za účelom riešenia vzniknutej udalosti;
 - vzdialený prístup technika poskytovateľa na dotknutých prostriedkoch informačného systému objednávateľa za účelom riešenia vzniknutej udalosti;
 - fyzický zásah technika poskytovateľa na dotknutých prostriedkoch informačného systému objednávateľa za účelom riešenia vzniknutej udalosti.
- 2.24 **Servisné pokrytie** je jeden z SLO parametrov služby. Je to zmluvne dohodnuté časové okno, počas ktorého je poskytovateľ povinný zaevidovať udalosť a poskytnúť objednávateľovi používateľskú podporu alebo službu (napr. 8x5, 12x7, 24x7 a pod.).
- 2.25 **SLO parametre služby** je (Service Level Objective). Parametre určujúce úroveň poskytovanej služby, ako čas nástupu na opravu, servisné pokrytie, monitoring zákazníckych systémov, profylaktika zákazníckych systémov, používateľská podpora zákazníckych systémov, konzultačné činnosti.
- 2.26 **Služba alebo služby** sú služby podpory, údržby a servisu informačných technológií a ďalších súvisiacich služieb, ako sú vymedzené podľa druhov, parametrov a rozsahu v zmluve alebo v prílohe zmluvy.
- 2.27 **Správa zákazníckych systémov** je kvalifikovaný mesačný odhad rozsahu služieb poskytovateľ potrebný na nevyhnutnú správu a údržbu informačného systému objednávateľa.
- 2.28 **Technik** je realizačný zamestnanec poskytovateľ, odborne spôsobilý poskytnúť minimálne základnú úroveň podpory oprávnenej osobe objednávateľa.

- 2.29 **Tretie osoby** sú akékoľvek osoby odlišné od zmluvných strán; pre účely ochrany dôverných informácií (bod 9 VOP) sa za tretie osoby nepovažujú materské a dcérske spoločnosti zmluvných strán, poverenci a zástupcovia zmluvných strán, ako aj, no nielen externí poradcovia zmluvných strán, pokiaľ takéto tretie osoby sú viazané povinnosťou mlčanlivosti minimálne v takom rozsahu, ako stanovujú tieto VOP.
- 2.30 **Udalosť** je spoločné pomenovanie operatívnych incidentov a požiadaviek.
- 2.31 **Zákaznícke centrum poskytovateľa (Helpdesk)** je centrum zákazníckej starostlivosti poskytovateľa, ktoré poskytuje objednávateľovi technickú podporu a prijíma nahlásené udalosti, reklamácie, sťažnosti, žiadosti a iné podania.
- 2.32 **Zmluva o servise** (ďalej aj „zmluva“) je písomná zmluva, bez ohľadu na jej presný názov, uzavretá medzi poskytovateľom a objednávateľom, ktorej predmetom je:
- záväzok poskytovateľa poskytovať objednávateľovi služby podpory, údržby a servisu informačných systémov (ďalej len „služby“) bližšie špecifikované v zmluve, a to v rozsahu, spôsobom a za podmienok ďalej dohodnutých zmluvou a VOP;
 - záväzok objednávateľa platiť za služby 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 objednávateľovi.
- Zmluva a prílohy zmluvy môžu byť podľa konkrétnych okolností v papierovej alebo elektronickej forme, pričom obe formy sú vzájomne rovnocenné a záväzné.
- 2.33 **Zmluvnými stranami** sa chápu poskytovateľ a objednávateľ, ktorí uzavreli Zmluvu o servise.
- 2.34 Pojmy a výrazy definované a použité v týchto VOP sa zhodujú s významom pojmov a výrazov vo všetkých záväzkových právnych vzťahoch medzi poskytovateľom a objednávateľom, 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 zmluvy uzatvorenej s objednávateľom. Poskytovateľ a objednávateľ vstupujú do zmluvného vzťahu za podmienok stanovených vo VOP. VOP sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.
- 3.2 Dodávka HW iného ako náhradné diely nie je súčasťou poskytovania služieb, ak nie je v zmluve dohodnuté inak.

4. Uzavretie zmluvy, objednanie služieb

- 4.1 K uzavretiu zmluvy dochádza dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami, prípadne oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 4.2 Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavrieť zmluvu.

5. Práva a povinnosti poskytovateľa, zodpovednosť poskytovateľa

- 5.1 Poskytovateľ je povinný poskytovať dohodnuté služby s odbornou starostlivosťou v rozsahu, spôsobom a za podmienok dohodnutých zmluvou a stanovených vo VOP. Pri poskytovaní služieb je poskytovateľ viazaný všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými v Slovenskej republike.
- 5.2 Poskytovateľ prijíma nahlásenie udalosti zo strany objednávateľa v zmysle definovaného servisného pokrytia podľa zmluvy, resp. príloh č. 1 a 2 zmluvy. Udalosti je možné nahlasovať na telefónne číslo Zákazníckeho centra poskytovateľa +421 48 437 2000 alebo na e-mail helpdesk@gamo.sk, a to prostredníctvom oprávnených osôb objednávateľa. E-mailová adresa a telefónne číslo poskytovateľa sú zverejnené aj na internetovej stránke poskytovateľa. Pri hlásení udalosti je potrebné uviesť popis vzniknutej udalosti, kontaktné údaje oprávnenej osoby a informácie o príslušných prostriedkoch

informačného systému objednávateľa.

- 5.3 Služby poskytovateľ realizuje prostredníctvom telefonickej asistencie, vzdialeného pripojenia alebo fyzickým zásahom na mieste prevádzky informačného systému v zmysle pohotovosti podľa zmluvy, resp. jej príloh č. 1 a 2. Poskytovateľ 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 poskytovateľa.
- 5.4 Ak má poskytovateľ vykonať v rámci plnenia tejto zmluvy akékoľvek činnosti, v dôsledku ktorých by mohli byť ohrozené dáta objednávateľa, ich komplexnosť, konzistentnosť, resp. kvalita, je poskytovateľ povinný pred vykonaním týchto činností upozorniť objednávateľa na potrebu zálohovania príslušných dát.
- 5.5 Poskytovateľ je oprávnený pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie služieb na nevyhnutnú dobu, pokiaľ je poskytovanie služieb znemožnené alebo obmedzené neodvratiteľnou skutočnosťou, ktorú nebolo možné predvídať alebo jej zabrániť (najmä vyššia moc v zmysle bodu 18 VOP a iné okolnosti vylučujúce zodpovednosť v zmysle Obchodného zákonníka). Za skutočnosť podľa predchádzajúcej vety sa považuje aj porucha 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. Poskytovateľ v týchto prípadoch nie je zodpovedný za prerušenie poskytovania služieb objednávateľovi.
- 5.6 Výpadok služieb spôsobený neodvratiteľnou skutočnosťou sa poskytovateľ zaväzuje oznámiť objednávateľovi bezodkladne, hneď ako sa o výpadku a príčinách výpadku dozvie. Poskytovateľ v uvedených prípadoch neoveruje doručenie oznámenia objednávateľovi. Odoslanie oznámenia na kontaktnú e-mailovú adresu objednávateľa je považované za doručenie. Objednávateľ berie túto skutočnosť na vedomie.

6. Práva a povinnosti objednávateľa

- 6.1 Objednávateľ je povinný najneskôr do 10 dní po uzavretí zmluvy oznámiť poskytovateľovi mená oprávnených osôb. V prípade akýchkoľvek zmien je objednávateľ povinný poskytovateľa o novom stave písomne informovať.
- 6.2 Objednávateľ je povinný vopred informovať poskytovateľa o všetkých vlastných zásahoch, ako aj prípadných zásahoch tretích strán, ktoré sa chystá vykonať na svojom informačnom systéme.
- 6.3 Ak zálohovanie dát nie je predmetom zmluvy, je v záujme objednávateľa, aby si zabezpečil ich zálohovanie na vlastné náklady.
- 6.4 Objednávateľ umožní zamestnancom poskytovateľa fyzický prístup do priestorov, v ktorých je prevádzkovaný informačný systém objednávateľa, alebo vzdialený prístup k hardvérovým a softvérovým prostriedkom uvedeným v zmluve, resp. jej prílohách č. 1 a 2, a to počas celej doby nevyhnutnej na poskytnutie služieb podľa zmluvy.
- 6.5 Objednávateľ je povinný byť v rámci svojich možností nápomocný pri zabezpečovaní realizácie predmetu zmluvy, najmä je povinný poskytnúť poskytovateľovi požadovanú alebo inak potrebnú súčinnosť za účelom vyriešenia incidentu, ako aj všetky informácie a materiály nevyhnutné na splnenie povinností poskytovateľa. Poskytovateľ nie je v omeškaní s poskytovaním služieb, ak je objednávateľ v omeškaní s poskytnutím vyžadovanej súčinnosti.
- 6.6 Objednávateľ je povinný uhradiť cenu, poplatky a náhrady za poskytnuté služby riadne a včas podľa zmluvy a VOP.
- 6.7 Objednávateľ je povinný zoznámiť sa pred začatím využívania služby s obsahom VOP a so zmluvou.
- 6.8 Objednávateľ 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 objednávateľ zodpovednosť za vzniknutú škodu.

6.9 Ak nie je v zmluve alebo vo VOP uvedené inak, má objednávateľ možnosť 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.

7. Cena služby/služieb, úroky z omeškania

- 7.1 Cena služieb je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zákona č.18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky č. 87/1996 Z.z. v znení neskorších predpisov. Súčasťou zmluvy je Príloha č. 1, v ktorej je uvedený podrobný rozpis ceny za jednorazový poplatok, fixný poplatok a poplatok podľa spotreby služieb. Cena za služby nad rámec fixného poplatku je stanovená v zmysle cenníka služieb.
- 7.2 Cena všetkých služieb, ako aj suma akýchkoľvek poplatkov a náhrad, je stanovená bez DPH. K zmluvne dohodnutým cenám bude účtovaná DPH vo výške stanovenej v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi účinnými v Slovenskej republike.
- 7.3 V prípade zmeny spôsobu prevádzky alebo rozsahu služieb v súlade s bodom 6.9, bude cena služieb pre ďalšie fakturačné obdobie (mesiac/štvrtrok) stanovená na základe novej prílohy č. 1 zmluvy alebo jej elektronického ekvivalentu.
- 7.4 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.
- 7.5 Cena služieb, poplatkov a náhrad je splatná v mene EUR, bezhotovostným prevodom na účet poskytovateľa, na základe faktúry vystavenej poskytovateľom do 15. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca, s lehotou splatnosti 14 dní odo dňa vystavenia daňového dokladu, pokiaľ v zmluve nie je dohodnuté inak.
- 7.6 Poskytovateľom vystavená faktúra musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle príslušných právnych predpisov. Poskytovateľ faktúru vystaví a objednávateľovi preukázateľne doručí v súlade so zmluvou bez zbytočného odkladu. Uzavretím zmluvy objednávateľ súhlasí s tým, že poskytovateľ môže faktúru vystaviť a doručiť aj elektronicky objednávateľovi.
- 7.7 Objávateľ je povinný skontrolovať správnosť faktúry. Ak je faktúra nesprávne vystavená, je objednávateľ povinný tento problém ihneď oznámiť. V takom prípade bude objednávateľovi plynúť nová lehota splatnosti odo dňa vystavenia opravenej faktúry.
- 7.8 V prípade, že objednávateľ jednostranne ukončí zmluvu v priebehu fakturačného obdobia, fakturovaná suma sa prepočíta alikvotne na počet dní v kalendárnom mesiaci, počas ktorých bola zmluva v platnosti.
- 7.9 V prípade zmeny cien uvedených v cenníku je poskytovateľ povinný o tejto zmene objednávateľa informovať najmenšie 30 dní pre nadobudnutím platnosti nového Cenníka služieb.
- 7.10 Ak dôjde počas poskytovania služieb k zmene SLO parametrov služby alebo rozsahu služieb voči dohodnutým podmienkam tejto zmluvy, s dopadom na cenu služieb za fixný poplatok, zmluvné strany sú povinné upraviť a odsúhlasiť zoznam spravovaných systémov a služieb, na základe ktorého bude aktualizovaná Príloha č. 1 „Predmet zmluvy“.
- 7.11 Dopady zmien platných colných alebo daňových predpisov na cenu služieb za fixný poplatok je poskytovateľ oprávnený premietnuť do fakturovanej ceny v plnom rozsahu, bez predchádzajúceho súhlasu objednávateľa. Uvedené zmeny poskytovateľ na požiadanie hodnoverne zdokladuje.
- 7.12 **Úrok z omeškania.** V prípade omeškania objednávateľa s úhradou akejkoľvek platby alebo jej časti, je poskytovateľ oprávnený uplatňovať voči objednávateľovi 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, resp. jeho zaplatením nie je dotknutý nárok poskytovateľa na náhradu škody voči objednávateľovi.
- 7.13 Podkladom pre uhradenie úroku z omeškania je jeho vyúčtovanie

objávateľom. Úrok z omeškania je splatný do 15 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy poskytovateľa na jeho uhradenie objednávateľovi.

- 7.14 **Prerušenie poskytovania služieb.** V prípade omeškania objednávateľa s úhradou ceny služieb alebo jej časti viac ako 15 dní od jej splatnosti, ak nebude cena služieb uhradená v prospech účtu poskytovateľa ani po písomnom upozornení poskytovateľa v dodatočne poskytnutej lehote 7 dní, je poskytovateľ oprávnený prerušiť na dobu omeškania poskytovanie služieb, a to až do úplnej úhrady dlžnej sumy. Poskytovateľ nie je v omeškani s poskytovaním služieb, ak je objednávateľ v omeškani s úhradou ceny služieb alebo iných zmluvne dohodnutých platieb a poskytovateľ súčasne využil právo prerušiť poskytovanie služieb a túto skutočnosť písomne oznámil objednávateľovi.
- 7.15 Poskytovateľ je oprávnený raz v priebehu každého kalendárneho roku upraviť cenu služieb v rozsahu miery inflácie vyjadrenej prírastkom priemerného ročného indexu spotrebiteľských cien v Slovenskej republike za predchádzajúci kalendárny rok, zverejnenej Štatistickým úradom Slovenskej republiky. Takto upravená cena sa uplatňuje s účinnosťou od prvého dňa mesiaca, nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola jej úprava písomne oznámená Objávateľovi.
- 7.16 Ak sa podľa bodu 7.15 upravuje cenník, resp. jednotkové ceny, bod 7.9 o zmene cenníka sa nepoužije.

8. Ochrana dôverných informácií

- 8.1 Zmluvné strany sa zaväzujú, že dôverné informácie použijú len na účel, na ktorý boli poskytnuté a bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany ich nepostúpia, resp. v žiadnej forme nespřístupnia tretej osobe, ani to neumožnia a ani ich nepoužijú v rozpore s účelom poskytnutia pre svoje potreby.
- 8.2 Zmluvné strany sa zaväzujú prijať a dodržiavať nevyhnutné opatrenia na ochranu dôverných informácií v miere obvyklej pre utajovanie takých informácií, prinajmenšom však v takej miere utajenia ako vo vzťahu k vlastným dôverným informáciám pri zachovaní primeranej odbornej starostlivosti. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby povinnosti uvedené v tomto článku plnili aj všetky osoby na strane poskytovateľa, podieľajúce sa na plnení predmetu zmluvy. Objávateľ 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 povinnosti 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 so 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 druhá zmluvná strana dá na to písomný súhlas,
 - 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 so zmluvou (subdodávateľa).
- 8.4 Povinnosť zachovávať mlčanlivosť trvá neobmedzene aj po ukončení zmluvy.
- 8.5 Ak ktorákoľvek zo zmluvných strán poruší ochranou dôverných informácií podľa tohto článku, druhá zmluvná strana môže účtovať zmluvnú pokutu vo výške 6-násobku ceny za fixný poplatok bez DPH. Uplatnením nároku na zmluvnú pokutu, resp. jej zaplatením nie je dotknutý nárok oprávnenej zmluvnej strany na náhradu škody.
- 8.6 Podkladom pre uhradenie zmluvnej pokuty je jej vyúčtovanie oprávnenou zmluvnou stranou. Zmluvná pokuta je splatná do 15 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy oprávnenej zmluvnej strany na jej uhradenie povinnej zmluvnej strane.

8.7 Zmluvné strany si môžu dohodnúť podmienky ochrany dôverných informácií v osobitnej písomnej dohode, ktorá má prednosť pred ustanoveniami uvedenými v tomto článku VOP. Zmluvné strany vyhlasujú, že zmluva a osobitná písomná dohoda podľa predchádzajúcej vety sú s ohľadom na ich povahu a účel tzv. závislé zmluvy v zmysle § 275 ods. 2 Obchodného zákonníka.

9. Ochrana osobných údajov

9.1 V prípadoch, ak si plnenie predmetu zmluvy bude vyžadovať akékoľvek sprístupnenie osobných údajov klientov objednávateľa, poskytovateľ sa zaväzuje takéto osobné údaje spracovať alebo použiť len spôsobom, ktorý je v súlade s touto zmluvou, a len v rozsahu, ktorý je nevyhnutný na dosiahnutie jej účelu, pričom pri spracúvaní osobných údajov bude postupovať v súlade s príslušnými ustanoveniami GDPR. Poskytovateľovi sa v tejto súvislosti zaväzuje zdržať sa najmä kopírovania, skenovania, zaznamenávania, využívania, uchovávanía, prenášania, poskytovania, sprístupňovania alebo zverejňovania osobných údajov, s ktorými prichádza do styku pri plnení predmetu zmluvy, na iné účely ako je dodávka, inštalácia a implementácia APV či poskytovanie služieb. Poskytovateľ je povinný bezodkladne po naplnení účelu spracovania predmetných osobných údajov, najneskôr však pri skončení zmluvy ukončiť spracúvanie príslušných osobných údajov a osobné údaje zlikvidovať.

9.2 Povinnosť ochraňovať osobné údaje nie je časovo obmedzená.

9.3 Ak ktorákoľvek zo zmluvných strán poruší ochranu osobných údajov podľa tohto článku, druhá zmluvná strana môže účtovať zmluvnú pokutu vo výške 6-násobku ceny za fixný poplatok bez DPH. Uplatnením nároku na zmluvnú pokutu, resp. jej zaplatením nie je dotknutý nárok oprávnenej zmluvnej strany na náhradu škody.

9.4 Podkladom pre uhradenie zmluvnej pokuty je jej vyúčtovanie oprávnenou zmluvnou stranou. Zmluvná pokuta je splatná do 15 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy oprávnenej zmluvnej strany na jej uhradenie povinnej zmluvnej strane.

9.5 Poskytovateľ ako sprostredkovateľ a objednávateľ ako prevádzkovateľ môžu uzatvoriť osobitnú písomnú zmluvu o sprostredkovaní podľa čl. 28 ods. 3 GDPR, ktorá má prednosť pred ustanoveniami uvedenými v tomto článku VOP. Zmluvné strany vyhlasujú, že zmluva a osobitná písomná zmluva o sprostredkovaní sú s ohľadom na ich povahu a účel tzv. závislé zmluvy v zmysle § 275 ods. 2 Obchodného zákonníka.

9.6 Bez ohľadu na iné ustanovenia týchto VOP je poskytovateľ v súlade s platnými právnymi predpismi, najmä zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách doručovať objednávateľovi informácie komerčnej komunikácie, vrátane výkonu priameho marketingu, prostredníctvom správ elektronickej pošty. Účasť na informáciách tohto typu je dobrovoľná a ak objednávateľ záujem o informácie tohto typu nemá, môže dodávateľa kontaktovať a kedykoľvek sa tak z nich odhlásiť.

10. Bezpečnosť informačných systémov

10.1 Poskytovateľ má zavedené vhodné technické a organizačné opatrenia s ohľadom na povahu služieb, ako aj na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou. Poskytovateľ preukazuje vhodnosť technických a organizačných opatrení podľa predchádzajúcej vety zavedeným certifikovaným systémom manažérstva bezpečnosti informácií v súlade s normou ISO 27001:2013.

10.2 V prípade, ak o to objednávateľ požiada, poskytovateľ ako tzv. tretia osoba môže s objednávateľom ako prevádzkovateľom základnej služby uzavrieť zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa § 19 ods. 2 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Uvedené plnenie podlieha samostatnému oceneniu zo strany poskytovateľa.

11. Doba trvania Zmluvy

11.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak nie je v zmluve uvedené inak.

11.2 V prípade, že je zmluva uzatvorená na dobu určitú a žiadna zo zmluvných strán písomne neoznámí druhej zmluvnej strane najneskôr 30 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola zmluva uzatvorená, že trvá na ukončení zmluvy, zmluva ostáva naďalej v platnosti a mení sa doba, na ktorú bola uzatvorená, z doby určitej na dobu neurčitú.

11.3 Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami.

11.4 Podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka v spojení so zákonom č. 211/2000 Z. z. o slobode informácií v znení neskorších predpisov, ak ide o povinne zverejňovanú zmluvu, zmluva je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia podľa uvedených predpisov, ak v zmluve nie je dohodnutý neskorší dátum účinnosti.

11.5 Zmluvné strany sú oprávnené ukončiť zmluvu:

- písomnou dohodou zmluvných strán;
- výpoveďou s dvojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od 1. dňa mesiaca, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane;
- jednostranným odstúpením podľa bodu 11.6, 14.2 a bodu 18.3 VOP.

11.6 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.

11.7 Ak sa zmluva ukončila niektorým z uvedených spôsobov, objednávateľ je povinný poskytovateľovi na základe vystavenej faktúry uhradiť cenu za služby za obdobie až do ukončenia zmluvy, ak sa zmluvné strany nedohodnú písomne inak.

12. Práva duševného vlastníctva

12.1 Pre prípad, že by v dôsledku alebo v rámci poskytovania služieb podľa zmluvy boli vytvorené a/alebo objednávateľovi poskytnuté akékoľvek predmety duševného vlastníctva, najmä databáza, počítačový program, digitálny dizajn (napr. GUI, ikony, symboly a pod.), know-how (ďalej ako „predmety duševného vlastníctva“), zmluvné strany sa dohodli, že súhlas/súhlasy na použitie predmetov duševného vlastníctva (licencia/licencie) bude/budú poskytnutý/poskytnuté poskytovateľom objednávateľovi na základe samostatnej písomnej licenčnej zmluvy (ďalej len „licenčná zmluva“). Do uzavretia licenčnej zmluvy alebo v prípade, ak sa zmluvné strany na uzavretí licenčnej zmluvy nedohodnú alebo k uzavretiu licenčnej zmluvy nedôjde z akýchkoľvek dôvodov, má objednávateľ len právo sám používať predmet duševného vlastníctva pre vlastnú potrebu a výlučne v súlade s účelom jeho vytvorenia, resp. poskytnutia zo strany poskytovateľa, bez toho, aby predmet duševného vlastníctva akokoľvek menil, upravoval, zasahoval doň, licencoval, či inak ním disponoval.

12.2 Ak objednávateľ poruší povinnosti týkajúce sa práv duševného vlastníctva podľa tohto článku, poskytovateľ môže účtovať zmluvnú pokutu vo výške 6-násobku ceny za fixný poplatok bez DPH. Uplatnením nároku na zmluvnú pokutu, resp. jej zaplatením nie je dotknutý nárok poskytovateľa na náhradu škody.

12.3 Podkladom pre uhradenie zmluvnej pokuty je jej vyúčtovanie poskytovateľom. Zmluvná pokuta je splatná do 15 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy poskytovateľa na jej uhradenie objednávateľovi.

12.4 Zmluvné strany vyhlasujú, že zmluva a licenčná zmluva sú s ohľadom na ich povahu a účel tzv. závislé zmluvy v zmysle § 275 ods. 2 Obchodného zákonníka. Vznik zmluvy je podmienkou vzniku licenčnej zmluvy. Odchylné od § 275 ods. 2 Obchodného zákonníka sa však zmluvné strany dohodli, že zánik zmluvy iným

spôsobom než splnením alebo spôsobom nahrádzajúcim splnenie nespôsobuje zánik licenčnej zmluvy; licenčnú zmluvu a poskytnuté licencie je možné ukončiť len spôsobom dohodnutým v licenčnej zmluve.

13. Zodpovednosť za škodu

- 13.1 Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na predchádzanie škodám a na minimalizáciu vzniknutých škôd.
- 13.2 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 zmluvy, o ktorom sa ukáže, že je nepravdivé alebo zavádzajúce, alebo ktoré vzniknú v dôsledku čiastočného alebo úplného nesplnenia alebo porušenia zmluvných záväzkov tejto zmluvnej strany.
- 13.3 Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré dostala od druhej zmluvnej strany.
- 13.4 Poskytovateľ nesie zodpovednosť za stratu údajov z nosičov dát objednávateľa spôsobenú výlučne vlastnou činnosťou. Poskytovateľ však nenesie zodpovednosť za udalosti vzniknuté v dôsledku neodborného zásahu objednávateľa, resp. tretej strany, ktoré si zabezpečil objednávateľ bez vedomia poskytovateľa a ktoré spôsobili zmenu fungovania informačného systému.
- 13.5 Zmluvná strana, ktorá si nárokuje náhradu škody, musí vznik škody druhej zmluvnej strane hodnoverne písomne preukázať.
- 13.6 S ohľadom na povahu služieb poskytovateľ zodpovedá objednávateľovi za škodu podľa bodu 13.2 VOP do úhrnnej výšky 6-násobku ceny za fixný poplatok bez DPH podľa bodu 7.1 VOP.
- 13.7 Poskytovateľ je kontinuálne zodpovedajúcim spôsobom poistený a vo všetkých podstatných smeroch poisťne krytý pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú vlastnou prevádzkovou činnosťou. Všetko poisťné, splatné vo vzťahu k poisťným rizikám, bolo uhradené a nebolo vykonané alebo opomenuté nič, čo by zapríčinilo neplatosť alebo umožnilo uplatniť nárok na určenie neplatosť akejkoľvek poisťnej zmluvy, alebo čo by zbavilo poisťovateľa akejkoľvek povinnosti plniť z takejto poisťnej zmluvy, alebo by mohlo viesť k zvýšeniu poisťného, alebo čo by zbavilo poisťovateľa akejkoľvek inej povinnosti z poisťnej zmluvy. Nebol uplatnený ani nezostal nevybavený žiaden poisťný nárok a neexistujú žiadne okolnosti, ktoré by mohli viesť k uplatneniu takéhoto nároku. Objávateľ je oprávnený z takéhoto poisťného plnenia nahradiť si škodu, ktorá mu poisťnou udalosťou zavinenou poskytovateľom vznikne.
- 13.8 Zmluvná strana je v omeškani s plnením záväzku, ak nespĺni 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.
- 13.9 Zmluvná strana nie je v omeškani, ak druhú zmluvnú stranu 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.
- 13.10 Ak objednávateľ zavini termínové sklzy plnenia poskytovateľa, alebo nútené zastavenie, resp. prerušenie činnosti poskytovateľa na plnení predmetu zmluvy, v tom prípade poskytovateľ nenesie zodpovednosť za časový sklz, a tým ani nie je povinný platiť objednávateľovi zmluvné pokuty.

13.11 Ak bude poskytovateľ vlastným zavinením v omeškani s termínom poskytnutia služieb, objednávateľ môže účtovať zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z ceny za fixný poplatok za každý deň omeškania. Uplatnením nároku na zmluvnú pokutu, resp. jej zaplatením nie je dotknutý nárok objednávateľa na náhradu škody voči poskytovateľovi.

13.12 Podkladom pre uhradenie zmluvnej pokuty je jej vyúčtovanie objednávateľom. Zmluvná pokuta je splatná do 15 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy objednávateľa na jej uhradenie poskytovateľovi.

14. Zmena VOP

- 14.1 Poskytovateľ si vyhradzuje právo na akúkoľvek jednostrannú zmenu VOP v priebehu doby trvania zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje oznámiť objednávateľovi 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.
- 14.2 Objávateľ má právo odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak zmeny VOP neakceptuje. 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 poskytovateľovi. Objávateľ je povinný doručiť svoje oznámenie o odstúpení od zmluvy najneskôr do 10 dní pred dňom, kedy sa nové VOP stanú účinnými.
- 14.3 Zmena VOP sa nepovažuje za porušenie zmluvy zo strany poskytovateľa. Zmena VOP neopravňuje objednávateľa, 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.
- 14.4 Zmluvu je možné meniť len na základe dohody oboch zmluvných strán formou písomného dodatku k zmluve.

15. Reklamačný poriadok a orgán dozoru

- 15.1 Poskytovateľ poskytuje objednávateľovi záruku na predmet plnenia zmluvy v trvaní 6 mesiacov, v ktorej je povinný – v prípade kladnej vybavenej reklamácie – bezodplatne odstrániť reklamované vady a poruchy.
- 15.2 Predmet plnenia zmluvy má vady, najmä ak predmet plnenia zmluvy nebol zhotovený, resp. a dodaný objednávateľovi za podmienok uvedených v zmluve, resp. jej prílohách.
- 15.3 Záruka na vykonané služby sa nevzťahuje na vady a poruchy, ktoré vzniknú vinou nesprávneho alebo nešetrného používania, neoprávneného zásahu do zariadenia alebo vplyvom prírodného živlu.
- 15.4 Ak zálohovanie dát nie je predmetom tejto zmluvy, obnova zničených, stratených alebo poškodených dát sa nepovažuje za záručnú opravu a poskytovateľ ju môže vykonať za úplatu.
- 15.5 Objávateľ je povinný oznámiť formou e-mailu zaslaného na kontaktnú e-mailovú adresu poskytovateľa (helpdesk@gamo.sk) bez zbytočného odkladu všetky reklamované vady a poruchy služieb. E-mailová adresa poskytovateľa je zverejnená aj na internetovej stránke poskytovateľa.
- 15.6 Reklamácia musí obsahovať detailný popis reklamovanej vady alebo 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 objednávateľ 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 objednávateľ právo na vrátenie preplatku z ceny alebo na zníženie ceny.
- 15.7 Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia – inšpektorát pre Banskobystrický kraj; [https://www.soi.sk/sk/Kontakt.soi](https://www soi.sk/sk/Kontakt.soi).

16. Rozhodné právo a riešenie sporov

- 16.1 Všetky ustanovenia zmluvy a VOP sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 16.2 Právne vzťahy výslovne neupravené zmluvou a VOP sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo zmluvy a týchto VOP platí právo Slovenskej republiky aj v prípade, že objednávateľ je cudzinec, zahraničná osoba alebo osoba bez štátnej príslušnosti, ak nie je v zmluve uvedené inak.
- 16.3 Všetky spory vzniknuté z právneho vzťahu na základe zmluvy alebo súvisiacich so zmluvou, vrátane sporov o platnosť, výklad a zánik tejto zmluvy sa objednávateľ a poskytovateľ pokúsia prednostne riešiť dohodou. Ak k dohode nedôjde, bude spor s konečnou platnosťou rozhodovaný súdom príslušným podľa Civilného sporového poriadku.
- 16.4 Ak zmluva neustanovuje inak, všetky nároky vyplývajúce zo zmluvy musia byť voči druhej strane uplatnené písomne.

17. Doručovanie písomností

- 17.1 Písomnosti sa doručujú osobne, kuriérskou službou, poštou alebo elektronickými prostriedkami (napr. e-mail) na dohodnutú adresu, na adresu sídla druhej zmluvnej strany alebo na adresu, ktorú si zmluvné strany za týmto účelom určia.
- 17.2 Za osobné doručenie sa považuje osobné prevzatie písomnosti zmluvnou stranou, resp. osobou poverenou zmluvnou stranou na preberanie písomností.
- 17.3 Odstúpenie od zmluvy a výpoveď podľa článku 11 VOP sa vždy doručuje doporučenou poštovou zásielkou.
- 17.4 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.
- 17.5 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.
- 17.6 Písomnosti doručované elektronickými prostriedkami sa považujú za doručенé nasledujúci deň po ich odoslaní, ak nie je preukázaný skorší termín doručenia.

18. Vyššia moc

- 18.1 Zmluvné strany budú oslobodené od zodpovednosti za neplnenie svojich záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy, pokiaľ takéto neplnenie je zavinené pôsobením vyššej moci. Vyššou mocou sa rozumejú najmä povodne, zemetrasenia, búrky, zásahy blesku, požiare, epidémie, vojny, prepuknutie bojov (bez ohľadu na to, či bola alebo nebola vyhlásená vojna), výtržnosti, štrajky alebo iné pracovné nepokoje, občianske nepokoje, sabotáže, rozsiahle výpadky elektrickej siete, vyvlastnenie zo strany vládnych úradov alebo iné udalosti, ktoré zmluvné strany nemohli za normálnych okolností predvídať, a ktorým nemohli pri použití obvyklých prostriedkov a opatrení zabrániť.
- 18.2 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.
- 18.3 O začatí, ako aj o pominutí pôsobenia vyššej moci sú zmluvné strany povinné sa vzájomne bezodkladne písomne informovať. Oslobodenie

od zodpovednosti za neplnenie predmetu zmluvy trvá po dobu pôsobenia vyššej moci, najviac však 1 mesiac. Po uplynutí tejto doby sa zmluvné strany dohodnú na ďalšom postupe a ak k dohode nedôjde do 10 dní, môže ktorákoľvek zmluvná strana od zmluvy odstúpiť.

19. Záverečné ustanovenia

- 19.1 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.
- 19.2 Objednávateľ 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 objednávateľa 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 objednávateľovi (ďalej ako „nový poskytovateľ“). O prevode/postúpení podľa predchádzajúcej vety je poskytovateľ povinný informovať objednávateľa 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.
- 19.3 Pokiaľ by akékoľvek z ustanovení zmluvy, alebo VOP malo byť alebo sa malo stať neplatným alebo neúčinným, zaväzujú sa objednávateľ a poskytovateľ toto bezodkladne nahradiť ustanovením novým, ktorého zmysel sa bude čo možno najviac blížiť zmyslu a hospodárskemu účelu nahradzovaného ustanovenia.
- 19.4 Doterajšie VOP strácajú platnosť a účinnosť dňom nadobudnutia účinnosti a platnosti týchto VOP, ktoré ich v celom rozsahu nahrádzajú.
- 19.5 VOP sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy a pre objednávateľa a poskytovateľa sa stávajú účinnými a záväznými uzavretím zmluvy alebo využívaním služby.
- 19.6 Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť od dňa 01.04.2022.