

# Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti NOPRINT, s.r.o. pre poskytovanie služieb

## Článok I.

### Úvodné ustanovenia a vymedzenie základných pojmov

Spoločnosť NOPRINT, s.r.o., IČO: 46832572, so sídlom Medený Hámor 830/11, 974 01 Banská Bystrica, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, odd. Sro, vložka č. 22903/S (ďalej len „Poskytovateľ“) je najmä poskytovateľom reklamných a marketingových služieb, počítačových služieb a služieb súvisiacich s počítačovým spracovaním údajov (ďalej aj „služby“).

Záujemcom je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má záujem o služby Poskytovateľa a ktorá požiadala Poskytovateľa o poskytovanie služieb na základe objednávky alebo požiadala Poskytovateľa o uzavretie zmluvy.

Klientom je fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzavrela s Poskytovateľom zmluvu a/alebo ktorá potvrdila Záväznú objednávku.

Predmetom týchto všeobecných obchodných podmienok Poskytovateľa (ďalej len „VOP“) je najmä úprava podmienok poskytovania služieb Poskytovateľa Klientom, ako aj úprava vzájomných práv a povinností Poskytovateľa a Klienta.

Návrhom Zmluvy pre účely týchto VOP sa rozumie prejav vôle Poskytovateľa smerujúci k uzavretiu určitej zmluvy s Poskytovateľom najmä zmluvy o dielo, licenčnej zmluvy, zmluvy o poskytovaní služieb alebo zmluvy o spolupráci. Návrhom Zmluvy sa rozumie aj potvrdenie Poskytovateľa o prijatí objednávky vrátane uvedenia navrhovanej ceny a lehoty na poskytnutie objednaných služieb Poskytovateľom (ďalej aj „Návrh Zmluvy“).

Objednávka sa stáva pre Záujemcu záväznou okamihom vyjadrenia súhlasu Záujemcu s navrhovanou cenou a lehotou na poskytnutie objednaných služieb uvedenou v rámci potvrdenia Poskytovateľa o prijatí objednávky (ďalej len „Záväzná objednávka“).

Zmluvou sa rozumie akákoľvek zmluva v listinnej podobe, uzavretá medzi Poskytovateľom a Klientom. V prípade, ak Poskytovateľ poskytuje služby Klientovi na základe Záväznej objednávky bez toho, aby bola medzi Poskytovateľom a Klientom uzavretá určitá zmluva v listinnej podobe, za zmluvu medzi Poskytovateľom a Klientom sa považuje Záväzná objednávka vrátane akýchkoľvek ďalších dojednaní medzi Poskytovateľom a Klientom.

Zmluva je uzavretá dňom jej podpísania zmluvnými stranami. Zmluva môže byť uzavretá aj na diaľku dňom Záväznej Objednávky Záujemcu, doručenej Poskytovateľovi e-mailom alebo iným preukázateľným spôsobom. Uzavretím zmluvy vzniká medzi Poskytovateľom a Klientom zmluvný vzťah so vzájomnými právami a povinnosťami.

Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Klientom sa riadia najmä zmluvou, týmito VOP, ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení (ďalej len „Obchodný zákonník“), zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“) a inými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

Cenníkom sa rozumie sadzobník cien Poskytovateľa za poskytované služby.

Na účely riadneho plnenia zmluvných povinností je Klient povinný oznámiť Poskytovateľovi kontaktnú osobu, ktorá bude v mene Klienta s Poskytovateľom komunikovať a ktorej bude

Poskytovateľ doručovať písomnosti. Klient sa zaväzuje bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi každú zmenu kontaktnej osoby.

## Článok II. Objednanie Služieb

### 1. Jednorazové služby

Záujemca si môže u Poskytovateľa objednať služby, ktoré Poskytovateľ ponúka na svojej webovej stránke. Klient si môže u Poskytovateľa objednať aj iné služby, a to po predchádzajúcej vzájomnej dohode Záujemcu a Poskytovateľa.

Záujemca si môže objednať služby u Poskytovateľa emailom na adrese: [info@ppmm.sk](mailto:info@ppmm.sk). Záujemca si môže objednať služby u Poskytovateľa aj písomne zaslaním objednávky na adresu sídla spoločnosti alebo vyplnením formulára na webovej stránke Poskytovateľa.

Každá objednávka Záujemcu musí obsahovať: v prípade fyzickej osoby meno a priezvisko, adresu bydliska, emailovú adresu a telefonický kontakt, dátum objednávky a uvedenie služieb, o ktorých poskytovanie má záujem vrátane dátumu realizácie predmetných služieb; v prípade právnickej osoby obchodné meno, sídlo, fakturačnú adresu, IČO, DIČ a IČ DPH v prípade ak je právnická osoba platiteľom DPH, meno a priezvisko kontaktnej osoby a jej emailovú adresu a telefonický kontakt, dátum objednávky a uvedenie služieb, o ktorých poskytovanie má záujem vrátane dátumu realizácie predmetných služieb.

Poskytovateľ potvrdí Záujemcovi doručenie objednávky písomne alebo emailom, a to bez zbytočného odkladu, najneskôr do dvoch pracovných dní od doručenia objednávky a súčasne oznámi Záujemcovi navrhovanú cenu a lehotu na poskytnutie objednaných služieb..

Poskytovateľ je oprávnený kedykoľvek po odoslaní Návrhu zmluvy Záujemcovi Záujemcu kontaktovať telefonicky alebo e-mailom za účelom overenia objednávky alebo doplnenia prípadných požadovaných informácií.

Klient je oprávnený zrušiť Záväznú objednávku písomne alebo emailom na adresu [info@ppmm.sk](mailto:info@ppmm.sk), avšak musí tak urobiť najneskôr do 24 hodín odo dňa zaslania objednávky Poskytovateľovi. Po overení splnenia podmienok zrušenia Záväznej objednávky Poskytovateľ potvrdí Klientovi storno Záväznej Objednávky, a to telefonicky alebo e-mailom. V prípade, že už bola cena alebo jej časť za objednané služby Klientom uhradená, Poskytovateľ uhradenú sumu Klientovi vráti späť na bankový účet Klienta alebo iným spôsobom, na ktorom sa vzájomne dohodnú.

Poskytovateľ si vyhradzuje právo zrušiť alebo odmietnuť Záväznú objednávku, a to celkom alebo z časti, a to v prípade, ak nie je zo strany Poskytovateľa možné objednanú službu alebo jej časť poskytnúť; v tom prípade Poskytovateľ Klientovi vráti Klientom uhradenú sumu za služby, ktoré Poskytovateľom nebudú poskytnuté, alebo Klientovi ponúkne poskytnutie iných služieb prípadne iné riešenie za predpokladu, že s tým Klient súhlasí. Poskytovateľ je oprávnený zrušiť Záväznú objednávku aj v prípade, ak sa nemôže s Klientom skontaktovať z dôvodov na strane Klienta.

### 2. Paušálne služby

V prípade prejavenia záujmu Záujemcu o služby Poskytovateľa na pravidelnej báze, Poskytovateľ vypracuje Návrh zmluvy. V prípade súhlasu Záujemcu s Návrhom zmluvy je Záujemca povinný tento súhlas zaslať Poskytovateľovi písomne alebo emailom, a to bez zbytočného odkladu. Okamihom vyjadrenia súhlasu Záujemcu s Návrhom zmluvy sa vypracuje Zmluva o marketingovej spolupráci medzi zmluvnými stranami. V prípade, ak Záujemca s Návrhom zmluvy nesúhlasí, Záujemca je povinný túto skutočnosť oznámiť Poskytovateľovi písomne alebo emailom; v danom prípade je na dohode strán, či budú ďalej rokovať o podmienkach uzavretia zmluvy.

Na základe Zmluvy o marketingovej spolupráci vznikne medzi Poskytovateľom a Klientom zmluvný vzťah, z ktorého zmluvným stranám vyplývajú vzájomné práva a povinnosti. Na základe Zmluvy o marketingovej spolupráci je Klient povinný za ním objednané služby zaplatiť cenu vo výške a lehote dojednanej medzi stranami.

Klient zodpovedá za pravdivosť a správnosť údajov ním uvedených v objednávke alebo Závaznej objednávke.

V prípade uzavretia zmluvy medzi Poskytovateľom a Klientom v listinnej forme, budú sa vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán riadiť touto zmluvou, týmito VOP, ustanoveniami Obchodného zákonníka, ustanoveniami Občianskeho zákonníka a inými všeobecne záväznými právnymi predpismi, pričom v prípade, ak práva a povinnosti zmluvných strán budú v zmluve dojednané odlišne od týchto VOP, majú ustanovenia zmluvy prednosť pred týmito VOP.

### Článok III.

#### Zmluva a podmienky jej uzatvorenia

Uzavretím zmluvy s Poskytovateľom Klient vyjadruje súhlas s týmito VOP a je nimi viazaný. V prípade odlišných dojednaní v zmluve alebo Závaznej objednávke a v týchto VOP majú zmluvné dojednania alebo dojednania v Závaznej objednávke prednosť.

Klient je povinný predložiť Poskytovateľovi všetky dokumenty a poskytnúť mu všetky informácie, o ktoré Klienta Poskytovateľ požiada a ktoré sú potrebné pre uzatvorenie zmluvy.

Poskytovateľ je oprávnený za účelom uzatvorenia zmluvy s Klientom overiť si zákonným spôsobom pravdivosť údajov poskytnutých Klientom na základe predloženia dokladov zo strany Klienta, ako aj Klientom poskytnutých identifikačných a iných údajov. Osoba konajúca v mene Klienta alebo Klientom uvedená kontaktná osoba je povinná preukázať svoju totožnosť, ako aj oprávnenie konať v mene Klienta.

Zmluva uzavretá medzi Poskytovateľom a Klientom v listinnej podobe nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu obidvoma zmluvnými stranami, ak v zmluve nie je uvedené inak. Zmluva uzavretá medzi Poskytovateľom a Klientom na diaľku na základe Závaznej objednávky nadobúda platnosť a účinnosť dňom doručenia Závaznej objednávky Poskytovateľovi.

### Článok IV.

#### Rozsah, spôsob a miesto poskytovania služieb

Rozsah, spôsob a miesto poskytovania služieb vrátane lehoty na poskytovanie služieb sú uvedené v zmluve alebo v Závaznej objednávke.

Podmienkou nevyhnutnou pre poskytovanie služieb zo strany Poskytovateľa v zmluvne dojednanom rozsahu a kvalite je zabezpečenie najmä technických a administratívnych podmienok zo strany Klienta a poskytnutie súčinnosti Poskytovateľovi zo strany Klienta potrebnej na poskytovanie služieb ako aj súčinnosti, o ktorej poskytnutie Poskytovateľ Klienta požiada.

Počas doby, kedy je Klient v omeškaní so splnením podmienok uvedených v bode 3 tohto článku VOP alebo s poskytnutím súčinnosti potrebnej na poskytovanie služieb ako aj súčinnosti, o poskytnutie ktorej Poskytovateľ Klienta požiadal, Poskytovateľ nie je v omeškaní s plnením si svojich zmluvných povinností

## Článok V.

### Lehota na poskytnutie služieb

Lehoty na poskytnutie služieb sú upravené v zmluve alebo Závaznej objednávke.

Poskytovateľ je oprávnený jednostranne predĺžiť lehotu na poskytnutie služieb, a to aj opakovane. Predĺženie lehoty na poskytnutie služieb Poskytovateľ oznámi bezodkladne Klientovi, a to písomne alebo emailom. pričom v prípade nesúhlasu Klienta s predĺžením lehoty na poskytnutie služieb je Klient oprávnený od zmluvy alebo záväznej objednávky odstúpiť.

Poskytovateľ oznámi Klientovi poskytnutie služieb písomne alebo emailom, a to zaslaním správy (reportu), pričom uvedeným oznámením sa služby považujú za poskytnuté..

## Článok VI.

### Ceny za poskytovanie služieb a platobné podmienky

Poskytovateľ poskytuje služby Klientovi za cenu dohodnutú v zmluve alebo Závaznej objednávke a v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Cena za poskytovanie služieb je uvedená bez dane z pridanej hodnoty (ďalej len „DPH“).

K cene za poskytovanie služieb bude účtovaná DPH v súlade s platnými právnymi predpismi.

Ak nie je medzi Poskytovateľom a Klientom v zmluve alebo Závaznej objednávke dohodnuté inak, Poskytovateľ vystaví Klientovi faktúru za poskytovanie služieb spravidla k začiatku fakturačného obdobia so splatnosťou 7 dní od vystavenia. Fakturačným obdobím je spravidla jeden kalendárny mesiac, ktorý začína vždy v prvý deň kalendárneho mesiaca a končí sa v posledný deň kalendárneho mesiaca. V prípade, že sa s poskytovaním služieb začne alebo skončí v priebehu fakturačného obdobia, cena za poskytovanie služieb sa vyúčtuje ako alikvotná časť za dané fakturačné obdobie.

Poskytovateľ je oprávnený vystaviť Klientovi zálohovú faktúru na úhradu ceny služieb aj pred začatím fakturačného obdobia, ak sa na tom s Klientom vopred dohodne alebo ak má

Poskytovateľ pochybnosti o tom, že Klient uhradí Poskytovateľovi cenu za poskytovanie služieb riadne a včas.

Cena za poskytovanie služieb alebo akýkoľvek peňažný záväzok Klienta voči Poskytovateľovi sa považuje za uhradený okamihom pripísania finančných prostriedkov na účet Poskytovateľa.

Poskytovateľ je oprávnený vyzvať Klienta v prípade jeho omeškania s úhradou splatnej faktúry za poskytovanie služieb alebo akéhokoľvek iného splatného peňažného záväzku formou upomienky, za ktorú je Poskytovateľ oprávnený účtovať poplatok vo výške 10 EUR.

V prípade omeškania Klienta so zaplatením akéhokoľvek splatného peňažného záväzku Klienta voči Poskytovateľovi má Poskytovateľ nárok na zaplatenie úrokov z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania. Nárok Poskytovateľa na náhradu škody nie je zaplatením úroku z omeškania dotknutý.

## Článok VII.

### Práva a povinnosti Poskytovateľa

Poskytovateľ je povinný poskytovať služby riadne a včas a v požadovanej kvalite v súlade so zmluvou alebo Záväznou objednávkou, predkladať Klientovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie služieb, spracúvať osobné údaje Klientov podľa Článku X. týchto VOP, poskytovať služby v súlade so zmluvou alebo Záväznou objednávkou, informovať Klienta o zmenách majúci vplyv na poskytovanie služieb, zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa v súvislosti s poskytovaním služieb Klientovi dozvedel.

Poskytovateľ má najmä právo na zaplatenie ceny za poskytnutie služieb Klientovi riadne a včas, na náhradu škody spôsobenej Poskytovateľovi Klientom, na overenie pravdivosti údajov poskytnutých Klientom na základe predloženia dokladov zo strany Klienta a identifikačných údajov Klienta, vystaviť Klientovi zálohovú faktúru ešte pred začatím fakturačného obdobia, uvádzať obchodné meno Klienta vo svojich propagačných a marketingových materiáloch, prípadne na webovej prezentácii svojich služieb a Klient uzavretím zmluvy s Poskytovateľom poskytuje Poskytovateľovi súhlas na uvedenie jeho obchodného mena na uvedené účely, prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb v súlade s článkom XIV. týchto VOP.

## Článok VIII.

### Práva a povinnosti Klienta

Klient je najmä povinný užívať poskytované služby výlučne v súlade so zákonom, zmluvou a VOP, dodržiavať zásady správneho užívania služieb, dodržiavať princípy dobrých mravov a verejného poriadku, uhrádzať cenu za poskytovanie služieb riadne a včas v súlade so zmluvou alebo Záväznou objednávkou a týmito VOP, oznamovať Poskytovateľovi písomne alebo e-mailom všetky zmeny kontaktných osôb a ich kontaktných údajov a všetky informácie, ktoré môžu mať vplyv na plnenie zmluvných povinností a na požiadanie Poskytovateľa predložiť doklad preukazujúci takéto zmeny, poskytovať Poskytovateľovi súčinnosť, potrebnú na plnenie zmluvných povinností ako aj súčinnosť, o ktorú Klienta Poskytovateľ požiada,

vykonať všetky potrebné opatrenia na zamedzenie možného zneužitia poskytovaných služieb tretími osobami.

Klient má právo na poskytovanie služieb riadne a včas a za dohodnutú cenu, v rozsahu a podľa špecifikácie dohodnutej v zmluve alebo Závaznej objednávke, na bezodplatné odstránenie väd poskytovaných služieb v prípade a za podmienok uvedených v článku týchto VOP, na primeranú zľavu z ceny za poskytovanie služieb v prípade a za podmienok uvedených v článku XIII. týchto VOP, na ukončenie zmluvy v prípade a za podmienok uvedených v článku XV. týchto VOP.

## Článok IX.

### Prevádzkové údaje

Prevádzkové údaje sú údaje vzťahujúce sa na Klienta a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie.

Poskytovateľ je oprávnený spracúvať prevádzkové údaje Klienta na účely poskytovania služieb Klientovi alebo fakturácie.

Ak ďalej nie je uvedené inak, Poskytovateľ je oprávnený prevádzkové údaje Klienta spracúvať na základe zákona o elektronických komunikáciách aj bez súhlasu Klienta na účely poskytovania služby, jej vyúčtovania a fakturácie, zodpovedania otázok Klienta, vybavovania reklamácií, zisťovania protiprávnych konaní a poskytovania súčinnosti oprávneným orgánom štátu podľa príslušných ustanovení zákona o elektronických komunikáciách alebo iných právnych predpisov.

Poskytovateľ je oprávnený spracúvať prevádzkové údaje Klienta bez jeho súhlasu aj na iné účely a v inom rozsahu, ak to dovoľuje alebo stanovuje zákon o elektronických komunikáciách alebo iný právny predpis.

Poskytovateľ je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu spracúvať a uchovávať prevádzkové údaje počas platnosti a účinnosti zmluvy, ako aj po jej ukončení, ak je to nevyhnutné na dosiahnutie účelu spracúvania, najmä na účely fakturácie, prijímania a evidencie platieb, evidencie, vymáhania a postupovania pohľadávok, vybavovania sťažností a reklamácií Klienta, ako aj na uplatnenie práv alebo plnenie povinností stanovených právnymi predpismi. Poskytovateľ je oprávnený aj uchovať prevádzkové údaje v nevyhnutnom rozsahu až do uplynutia lehoty, v priebehu ktorej je možné právne napadnúť vyúčtovanie služby alebo si uplatniť nárok na úhradu za služby Poskytovateľom. V prípade začatia reklamácie, mimosúdneho riešenia sporu príslušným úradom alebo súdneho konania o vyúčtovanie služby alebo o kvalitu poskytnutej služby, prípadne ak ide o spory týkajúce sa prepojenia sietí, je Poskytovateľ oprávnený v nevyhnutnom rozsahu uchovávať prevádzkové údaje až do právoplatného ukončenia uvedených konaní a do uplynutia lehôt na využitie opravných prostriedkov proti rozhodnutiam vydaným v týchto konaniach.

Poskytovateľ môže spracúvať prevádzkové údaje Klienta na účely marketingu, služieb alebo na účely zabezpečenia služieb s pridanou hodnotou len s jeho predchádzajúcim súhlasom, pričom je povinný informovať Klienta pred získaním jeho súhlasu o druhu prevádzkových údajov, účele spracúvania prevádzkových údajov a o čase spracúvania týchto údajov. Klient

môže svoj súhlas, ktorý dal na spracúvanie prevádzkových údajov na uvedené účely, kedykoľvek odvolať.

Spracovávať prevádzkové údaje môžu len osoby konajúce z poverenia alebo na základe plnomocenstva Poskytovateľa v rozsahu nevyhnutnom na účely zabezpečenia riadenia prevádzky siete, služby, alebo siete a služby, fakturácie, vybavovania otázok užívateľa, odhaľovania protiprávnych konaní, poskytovania súčinnosti iným orgánom štátu, marketingu služieb alebo poskytovania služby s pridanou hodnotou.

## Článok X.

### Ochrana osobných údajov

Osobnými údajmi sú na účely týchto VOP najmä meno, priezvisko, adresa bydliska, sídlo, dátum narodenia, identifikačné číslo, číslo identifikačného dokladu, emailová adresa a telefónne číslo, IP adresa. Klient ktorý je fyzickou osobou, uzavretím zmluvy potvrdzuje, že osobné údaje poskytol Poskytovateľovi dobrovoľne a že ním poskytnuté osobné údaje sú presné a pravdivé. Zaujemca, ktorý je fyzickou osobou, odoslaním objednávky potvrdzuje, osobné údaje poskytol Poskytovateľovi dobrovoľne a že ním poskytnuté osobné údaje sú presné a pravdivé.

Poskytovateľ zhromažďuje, spracúva, uchováva a vymazáva všetky osobné údaje poskytnuté mu zo strany Klienta alebo Zaujemcu v súlade s ustanoveniami zákona č. 18/2018 z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a Nariadením Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „GDPR“).

Poskytovateľ sa zaväzuje spracúvať osobné údaje Klienta alebo Zaujemcu len pre účely poskytovania služieb.

Klient uzavretím zmluvy s Poskytovateľom a Zaujemca odoslaním objednávky udeľuje Poskytovateľovi súhlas so spracúvaním, zhromažďovaním a uchovávaním jeho osobných údajov na účely uzavretia zmluvy, vykonania nevyhnutných opatrení predchádzajúcich uzavretiu zmluvy, poskytovania služieb v súlade so zmluvou, vybavovania objednávky Klienta alebo Zaujemcu, komunikácie s Klientom alebo Zaujemcom, súvisiacej s poskytovaním služieb, plnenia zmluvných a zákonných povinností, ako aj ďalšie úkony neoddeliteľne spojené s objednanými alebo poskytovanými službami.

Poskytovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje nad rozsah alebo účel uvedený v týchto VOP len a) na základe predchádzajúceho súhlasu poskytnutého Klientom dobrovoľne a na vopred stanovený účel, rozsah a dobu. Klient má právo takto udelený súhlas kedykoľvek písomne odvolať. Odvolanie súhlasu je účinné dňom jeho doručenia Poskytovateľovi osobne, poštou alebo emailom alebo b) povinnosti vyplývajúcej zo všeobecne záväzného právneho predpisu alebo rozhodnutia orgánu verejnej moci.

Klient alebo Zaujemca ako dotknutá osoba má právo požadovať od Poskytovateľa prístup k osobným údajom týkajúcich sa dotknutej osoby, právo na opravu osobných údajov, právo na vymazanie osobných údajov alebo právo na obmedzenie osobných údajov, právo namietať spracúvanie osobných údajov, ako aj právo na prenosnosť osobných údajov..

Poskytovateľ je oprávnený použiť osobné údaje poskytnuté mu zo strany Klienta aj na účely vlastného marketingu v rozsahu uvedenia obchodného mena Klienta v referenciách, v ponukových materiáloch, prezentáciách a na svojej webovej stránke, a to na základe predchádzajúceho súhlasu Klienta.

Poskytovateľ je povinný chrániť spracúvané osobné údaje pred ich poškodením, zničením, stratou, zmenou, neoprávneným prístupom a sprístupnením, poskytnutím alebo zverejnením, ako aj pred akýmkoľvek inými protiprávnymi spôsobmi spracúvania.

Poskytovateľ je povinný neposkytnúť osobné údaje tretím osobám, nepoužiť osobné údaje na iný než dohodnutý účel, nezneužiť pre svoj prospech alebo prospech tretej osoby a nenakladať s osobnými údajmi v rozpore s týmto článkom VOP.

Poskytovateľ je povinný vymazať osobné údaje bez zbytočného odkladu po tom, ako sa splnil účel ich spracúvania alebo uchovávanía, a to najmä po ukončení všetkých zmluvných vzťahov medzi Klientom a Poskytovateľom, po zániku všetkých záväzkov Klienta voči Poskytovateľovi, po vybavení všetkých reklamácií, žiadostí a nárokov Klienta voči Poskytovateľovi, po uplynutí lehoty, počas ktorej je Poskytovateľ povinný uchovávať osobné údaje v súlade s GDPR.

Klient alebo Zaujemca udeľuje Poskytovateľovi súhlas so spracúvaním osobných údajov a zasielaním obchodných informácií na dobu neurčitú, pričom tento súhlas môže kedykoľvek písomne odvolať. Odvolanie súhlasu je účinné dňom jeho doručenia Poskytovateľovi osobne, poštou alebo emailom.

## Článok XI.

### Záväzok mlčanlivosti

Poskytovateľ, Klient aj Zaujemca sa zaväzujú, že nezneužijú a budú zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, informáciách a údajoch, o ktorých sa dozvedeli v súvislosti s poskytovaním služieb na základe zmluvy alebo objednávky, ako aj o obsahu zmluvy alebo objednávky a chrániť tieto pred ich zneužitím zo strany tretích osôb a zároveň sa zaväzujú, že nesprístupnia žiadnu dokumentáciu týkajúcu sa predmetu zmluvy alebo objednávky tretej osobe, a to až dovtedy, kým sa informácie chránené podľa tejto zmluvy alebo objednávky nestanú verejne prístupnými právne dovoľeným spôsobom. Poskytovateľ, Klient aj Zaujemca vrátane svojich zamestnancov a/alebo zmluvných partnerov, ktorí sa podieľajú na plnení zmluvy alebo objednávky, nesmú tieto informácie, skutočnosti a údaje použiť v rozpore s ich účelom, pre svoje potreby alebo pre potreby tretích osôb v rozpore so zmluvou alebo objednávkou a všeobecne záväznými právnymi predpismi.

## Článok XII.

### Zodpovednosť za škodu a jej náhrada

Poskytovateľ a Klient zodpovedajú za škodu spôsobenú porušením niektorej z ich povinností im vyplývajúcich z ich záväzkového vzťahu založeného zmluvou a z platných právnych predpisov. V prípade porušenia svojej povinnosti zo záväzkového vzťahu jednou stranou



(Poskytovateľom alebo Klientom), je tento povinný nahradiť škodu tým spôsobenú druhej strane (Poskytovateľovi alebo Klientovi), ibaže preukáže, že porušenie povinností bolo 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 (napr. vojna, požiar, povodeň, zemetrasenie, štrajk, výpadok elektrického prúdu, rozhodnutie orgánu verejnej správy a pod.).

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, dokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto účinky spojené.

Poskytovateľ zodpovedá za škodu Klientovi vzniknutú porušením jeho povinnosti poskytovať služby v rozsahu, štandarde a kvalite podľa zmluvy a povinnosti odstrániť riadne a včas reklamované vady iba v prípade, že Poskytovateľ porušenie svojej povinnosti zaviniť, pričom v takomto prípade je Poskytovateľ povinný nahradiť Klientovi týmto vzniknutú škodu maximálne do výšky ceny služby, ktorú je Poskytovateľ oprávnený v zmysle zmluvy vyúčtovať Klientovi za kalendárny mesiac, v ktorom došlo k zavinenému porušeniu povinnosti Poskytovateľa alebo do výšky ceny dojednanej v zmluve za konkrétnu službu.

### Článok XIII.

#### Odstraňovanie porúch a Reklamačný poriadok

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Klientovi služby v dojednanom rozsahu a kvalite.

Klient má právo na bezplatné odstránenie porúch poskytnutých služieb, ktoré sa vyskytli bez zavinenia Klienta.

Klient je povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi všetky poruchy poskytovaných služieb, a to telefonicky na číslo, uvedené na webovej stránke Poskytovateľa. Nahlásenie poruchy musí okrem popisu problému obsahovať aj identifikáciu Klienta, meno spoločnosti a IČO, ako aj meno kontaktnej osoby a jej mobilné telefónne číslo pre účely čo najskoršieho odstránenia nahlásenej poruchy.

Klient je povinný následne potvrdiť nahlásenie poruchy aj e-mailom, a to bez zbytočného odkladu po telefonickom nahlásení poruchy podľa bodu 3. tohto článku VOP. Písomné nahlásenie poruchy musí obsahovať okrem popisu problému obsahovať aj identifikáciu Klienta, meno spoločnosti a IČO, ako aj meno kontaktnej osoby a jej mobilné telefónne číslo.

V prípade, že Klient nepotvrdí nahlásenie poruchy emailom podľa bodu 4. tohto článku VOP, Poskytovateľ nezodpovedá za neodstránenie poruchy.

Nahlásením poruchy v súlade s bodmi 3. a 4. tohto článku VOP začína plynúť lehota na odstránenie. V rámci tejto lehoty je Poskytovateľ povinný vykonať nevyhnutné opatrenia na odstránenie poruchy. Lehota na odstránenie poruchy je 48 hodín, pokiaľ bola porucha nahlásená počas pracovných dní v čase od 8,00 h. do 15,00 h. Pokiaľ bola porucha nahlásená mimo časov a dní uvedených v predchádzajúcej vete, doba odstránenia poruchy začne plynúť

nasledujúci deň po dni nahlásenia poruchy a to od 8,00 h., pokiaľ nie je v zmluve dohodnuté inak.

Porucha sa považuje za odstránenú okamihom obnovenia funkčnosti poskytovaných služieb alebo okamihom obnovenia dohodnutej úrovne ich kvality. Odstránenie poruchy Poskytovateľ oznámi Klientovi

V prípade poruchy je Klient povinný umožniť pracovníkom Poskytovateľa, resp. ním povereným osobám prístup k zariadeniam alebo k sieti za účelom odstránenia poruchy.

Klient je oprávnený reklamovať poskytnuté služby, na ktorých bola nahlásená porucha, a to v prípade, že Klientom nahlásené poruchy podľa tohto článku VOP nebudú Poskytovateľom odstránené v lehote na odstránenie poruchy.

Reklamáciu je Klient povinný podať písomne, najneskôr v lehote do 30 dní odo dňa uplynutia lehoty na odstránenie poruchy, pričom uplatnenie reklamácie nezbavuje Klienta povinnosti uhradiť fakturovanú sumu za poskytovanie služieb v lehote Reklamácia musí obsahovať identifikačné údaje Klienta, kontaktnú osobu, číslo zmluvy a zrozumiteľným spôsobom popísaný predmet reklamácie. V prípade, že si Klient svoje právo v stanovenej lehote neuplatní, toto jeho právo uplynutím lehoty zanikne.

Reklamácie budú vybavované v lehote, zodpovedajúcej zložitosti a technickej či administratívnej náročnosti uplatnenej reklamácie, a to do 15 dní, ak sa bude jednať o jednoduchý prípad reklamácie, do 30 dní, ak sa bude jednať o zložitejší prípad reklamácie.

Poskytovateľ je povinný Klienta písomne informovať o vybavení reklamácie, a to do 30 dní odo dňa doručenia reklamácie.

V prípade, že Poskytovateľ uzná reklamáciu uplatnenú Klientom za opodstatnenú z dôvodu, že porucha vznikla vinou Poskytovateľa, Klientovi vznikne nárok na zľavu z ceny za poskytnuté služby vo výške 2%, pokiaľ nie je v zmluve uvedené inak. Peňažný nárok Klienta z dôvodu reklamácie uznanej Poskytovateľom bude Klientovi zúčtovaný vo fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná za opodstatnenú a v prípade jednorazovej služby bude na sumu vo výške nároku Klientovi vystavený dobropis v lehote 30 dní odo dňa uznania reklamácie za opodstatnenú.

#### Článok XIV.

##### Obmedzenie a prerušenie poskytovania služieb

Poskytovateľ je oprávnený obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb z dôvodu (i) zneužívania poskytovaných služieb (ii) používania poskytovaných služieb na podporu, vytvorenie možností alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo aktivity v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií (iii) poskytovanie služieb tretím osobám bez písomnej dohody Poskytovateľom (iv) v prípade omeškania Klienta so zaplatením splatnej ceny za poskytované služby viac ako 7 dní od doručenia písomného upozornenia Klientovi zo strany Poskytovateľa (ďalej len „upomienka“) (v) v prípade podstatného porušenia inej zmluvnej povinnosti Klienta aj

napriek písomnému upozorneniu Klienta na podstatné porušenie zmluvnej povinnosti zaslaného zo strany Poskytovateľa.

V prípade obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služieb Poskytovateľom z dôvodov uvedených v bode 1. tohto článku VOP Poskytovateľ obnoví poskytovanie služieb po odpadnutí dôvodov, pre ktoré bolo poskytovanie služieb obmedzené alebo prerušené, a v prípade obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služieb Poskytovateľom z dôvodu podľa bodu 1. (iv) tohto článku VOP tohto Poskytovateľ obnoví poskytovanie služieb až po úhrade splatnej sumy za poskytované služby.

## Článok XV.

### Trvanie a ukončenie Zmluvy

Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom uvedeným v Závaznej objednávke alebo v zmluve a uzatvára sa na dobu, na ktorej sa zmluvné strany dohodnú. Zmluvnú strany sa môžu dohodnúť na uzavretí zmluvy aj na dobu neurčitú.

Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú možno ukončiť (i) dohodou zmluvných strán (ii) písomnou výpoveďou z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota sú 3 kalendárne mesiace a začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

Zmluvu uzavretú na dobu určitú možno ukončiť (i) dohodou zmluvných strán (ii) písomnou výpoveďou z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu avšak jedine v prípade, ak služba ešte nebola poskytnutá. Výpovedná lehota je jeden kalendárny mesiac a začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

Zmluvu uzavretú na dobu určitú končí (i) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá (ii) splnením účelu na ktorý bola uzavretá.

Zmluvu možno ukončiť aj písomným odstúpením od zmluvy niektorou zo zmluvných strán.

Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade jej podstatného porušenia zo strany Klienta, a to najmä ak Klient (i) nezaplatil cenu za poskytnuté služby ani do 30 dní po dni jej splatnosti i napriek predchádzajúcej písomnej výzve na zaplatenie (ii) používa služby spôsobom, ktorý je v rozpore so zmluvou alebo týmito VOP (iii) opakovane porušuje zmluvu alebo VOP (najmä opakované omeškanie s úhradou ceny služby, zneužívanie poskytovanej služby a pod.).

Klient je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií v prípade že (i) si Poskytovateľ neplní svoje povinnosti v zmysle Zmluvy aj napriek tomu, že bol na túto skutočnosť písomne upozornený (ii) Klient neakceptuje podstatné zmeny VOP, pričom v tomto prípade je Klient oprávnený odstúpiť najneskôr do 30 dní odo dňa, kedy mu boli podstatné zmeny VOP oznámené zo strany Poskytovateľa (iii) Poskytovateľ neoznámí Klientovi podstatnú zmenu VOP, pričom v tomto prípade je Klient oprávnený odstúpiť od zmluvy najneskôr do 30 dní odo dňa, odkedy sa o podstatnej zmene VOP dozvedel, najneskôr však do 3 mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny VOP; Klient nemá právo odstúpiť od zmluvy podľa bodu 7 (ii) a (iii) tohto článku VOP, ak podstatná zmena VOP je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou

všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie (iv) Poskytovateľ ani po opakovane uznanej reklamácií Klienta neposkytuje služby v kvalite a rozsahu podľa zmluvy, pričom v takom prípade je Klient oprávnený odstúpiť od zmluvy do 30 dní odo dňa doručenia oznámenia o vybavení opakovanej reklamácie jej uznaním, avšak iba v prípade, že porušenie povinností Poskytovateľa podľa tohto bodu 7. (iv) stále pretrváva(v) Poskytovateľ neoznámí Klientovi výsledok vybavenia reklamácie podľa bodu 12. článku VOP, v tomto prípade je Klient oprávnený odstúpiť od zmluvy do 30 dní odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú dňom doručenia písomného odstúpenia druhej zmluvnej strane.

## Článok XVI.

### Dielo a licencia

1. Poskytovateľ týmto udeľuje Klientovi Súhlas na používanie Diela (licenciu) a to za podmienok ďalej špecifikovaných v tomto článku Zmluvy (ďalej len „Súhlas“).
2. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ udeľuje Klientovi Súhlas na všetky, v čase uzatvorenia Zmluvy známe, spôsoby použitia Diela. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ udeľuje Klientovi Súhlas na:
  - a. vyhotovenie rozmnoženiny Diela,
  - b. spracovanie, preklad a adaptáciu Diela,
  - c. zaradenie Diela do súborného Diela,
  - d. verejné vystavenie Diela,
  - e. verejné vykonanie Diela,
  - f. verejný prenos Diela alebo
  - g. iný v čase uzavretia Zmluvy známy spôsob použitia Diela.

Klient je oprávnený používať Dielo len takým spôsobom, aby tým nezasahoval do osobnostných práv autora, najmä nesmie používať Dielo hanlivým spôsobom alebo inak zasahovať do nedotknuteľnosti Diela.

3. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ udeľuje Klientovi Súhlas na celú dobu trvania autorských práv k Dielu. To neplatí, ak pred uplynutím doby trvania autorských práv k Dielu dôjde k zániku Zmluvy o marketingovej spolupráci alebo inej Zmluvy o spolupráci na základe Závaznej objednávky.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ udeľuje Klientovi Súhlas na použitie Diela v územne a časovo neobmedzenom rozsahu.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že Súhlas na používanie Diela, ktorý Poskytovateľ udeľuje Klientovi má povahu nevýhradnej licencie. Udelením Súhlasu ako nevýhradnej licencie

nie je dotknuté právo Poskytovateľa používať Dielo v rozsahu už udeleného Súhlasu ani právo udeľovať Súhlas tretím osobám v rozsahu už udeleného Súhlasu.

6. Zmluvné strany sa dohodli, že Klient je oprávnený prostredníctvom sublicencie udeliť tretej osobe súhlas na použitie Diela v rozsahu udelenej licencie podľa tejto Zmluvy.
7. Zmluvné strany sa dohodli, že Klient je oprávnený postúpiť licenciu podľa tejto Zmluvy tretej osobe.

## Článok XVII.

### Riešenie sporov

Klient sa zaväzuje všetky prípadné spory vzniknuté medzi Klientom a Poskytovateľom z právnych vzťahov založených zmluvou alebo v súvislosti s ňou, vrátane sporov o platnosť, výklad, realizáciu alebo zánik zmluvy riešiť prednostne mimosúdnym rokovaním s Poskytovateľom. V prípade, že ani do 30 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy na mimosúdne rokovanie Poskytovateľovi sa nedôjde k vzájomnej dohode o urovnaní sporu, je Klient oprávnený riešiť vec súdnou cestou.

Zmluvné strany sa dohodli, že všetky prípadné spory budú prednostne riešiť dohodou zmluvných strán. Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú na mimosúdnom urovnaní sporu, budú tieto spory rozhodované príslušnými všeobecnými slovenskými súdmi.

## Článok XVIII.

### Zmena zmluvy, VOP a Cenník

Akékoľvek zmeny a doplnky zmluvy môžu byť vykonané len po dohode zmluvných strán, vo forme písomných dodatkov k zmluve, pokiaľ nie je uvedené inak.

Poskytovateľ je oprávnený počas trvania zmluvy jednostranne meniť tieto VOP alebo Cenník.

Poskytovateľ sa zaväzuje oznámiť Klientovi každú podstatnú zmenu VOP, Cenníka v lehote 7 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti takejto zmeny.

Poskytovateľ oznámi zmenu VOP alebo Cenníka na webovej stránke Poskytovateľa, čím si súčasne splní oznamovaciu povinnosť voči Klientovi.

## Článok XIX.

### Spoločné a záverečné ustanovenia

VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom ich zverejnenia na webovej stránke Poskytovateľa.

Uzavretím zmluvy alebo potvrdením Záväznej objednávky Klient potvrdzuje, že sa oboznámil s VOP a súhlasí s nimi. Tieto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.

Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, založené zmluvou alebo Záväznou objednávkou, ktoré však zmluva alebo Záväzná objednávka výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami zákona a iných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.

V prípade odlišnej úpravy ustanovení zmluvy alebo Záväznej objednávky a týchto VOP alebo Cenníkom platí, že ustanovenia zmluvy alebo Záväznej objednávky majú prednosť pred ustanoveniami VOP alebo Cenníka.

Ak sa preukáže, že niektoré z ustanovení zmluvy je neplatné alebo neúčinné, takáto neplatnosť alebo neúčinnosť nemá za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení zmluvy, alebo samotnej zmluvy. V takomto prípade sa obe zmluvné strany zaväzujú bezodkladne nahradiť takéto ustanovenie novým tak, aby bol zachovaný účel, sledovaný príslušným neplatným či neúčinným ustanovením v čase jeho prijatia, resp. uzavretia tejto zmluvy.