

## Všeobecné obchodné podmienky služby IMS spoločnosti 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 služby IMS a ďalších súvisiacich služieb (ďalej aj ako „služba“ alebo „služby“) a právnickými alebo fyzickými osobami, ktoré vstupujú do zmluvných vzťahov so spoločnosťou GAMO a.s. (ďalej aj „používateľ“) vydáva tieto Všeobecné obchodné podmienky služby IMS spoločnosti GAMO a.s. (ďalej aj „VOP“).
- 1.2 Aktuálne všeobecné obchodné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy. Ak všeobecné obchodné podmienky obsahujú ustanovenia odlišné od zmluvy, majú ustanovenia zmluvy prednosť pre týmto obchodnými podmienkami. Ak všeobecné obchodné podmienky obsahujú ustanovenia s odlišnou úpravou od ustanovení zmluvy, majú ustanovenia zmluvy prednosť pred týmto obchodnými podmienkami s výnimkou bodov 1, 2, 5.5 až 5.15, 5.20 a 5.21, ďalej bodov 8, 9, 11 až 14, 16 a 17 týchto VOP. Odlišné alebo dodatočné podmienky zmluvy sú platné, ak boli dohodnuté písomne.

### 2. Definícia pojmov

- 2.1 **Poskytovateľ** je spoločnosť GAMO a.s., so sídlom: Kyjevské námestie 6, 974 04 Banská Bystrica, IČO: 36033987, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, odd.: Sa, vložka č. 550/S.
- 2.2 **Používateľ** je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu s poskytovateľom na základe Zmluvy o poskytovaní služby IMS.
- 2.3 **Záujemca** je osoba, ktorá má záujem uzavrieť Zmluvu o poskytovaní služby IMS s poskytovateľom, a ktorá adresuje poskytovateľovi prejav vôle vo forme objednávky.
- 2.4 **Zmluvnými stranami** sa chápu poskytovateľ a používateľ, ktorí uzavreli Zmluvu o poskytovaní služby IMS.
- 2.5 **Tretie subjekty, tretie osoby** sú akékoľvek iné osoby a subjekty odlišné od poskytovateľa a používateľa, ak nie je v zmluve a týchto VOP ustanovené inak.
- 2.6 **Zmluva o poskytovaní služby IMS** (ďalej aj „zmluva“) je písomná zmluva uzavretá medzi poskytovateľom a používateľom, ktorej predmetom je:
  - záväzok poskytovateľa poskytovať používateľovi služby bližšie špecifikované v zmluve, a to v rozsahu, spôsobom a za podmienok ďalej dohodnutých zmluvou a VOP,
  - záväzok používateľa službu riadne používať a platiť za ňu poskytovateľovi odplatu vo výške, spôsobom a za podmienok ďalej dohodnutých zmluvou a VOP,
  - úprava vzájomných práv a povinností zmluvných strán pri plnení predmetu zmluvy – poskytovaní služieb poskytovateľom používateľovi.
- 2.7 **Služba alebo Služby** je služba IMS a ďalšie súvisiace služby.
- 2.8 **IMS** je služba monitorovania systémov, zariadení a služieb používateľa a obsluha vzniknutých incidentov. Služba je poskytnutá prostredníctvom softvérových a hardvérových produktov, aplikácií, služieb a riešení, ktoré súhrnne umožňujú vyhodnotenie stavov monitorovaných zariadení, systémov a služieb, informovanie o ich stave, vyhodnotenie a obsluhu vzniknutých incidentov automatizovane alebo operátormi zákazníckeho centra poskytovateľa a prístup používateľa ku kontrolným portálom prostredníctvom siete internet

na základe poskytovateľom, resp. používateľom pridelených prihlasovacích údajov.

- 2.9 **Objednaná služba alebo tiež zmluvne dohodnutá služba** je služba objednaná používateľom a poskytovaná poskytovateľom používateľovi na základe platnej a účinnej zmluvy.
- 2.10 **Internet** je verejná dátová sieť umožňujúca prenos dátovej komunikácie medzi koncovými bodmi siete, alebo i iné formy komunikácie.
- 2.11 **Centrálny monitorovací server poskytovateľa** je fyzický alebo virtuálny server, na ktorom sú prevádzkované centrálné systémy a aplikácie používateľa určené pre poskytovanie služby.
- 2.12 **Cenová kalkulácia/cena/cena služieb** je cena objedanej služby, t. j. súčet cien všetkých objednaných služieb. Cenová kalkulácia je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.
- 2.13 **Jednotkové ceny** sú informácie o cenách za jednotlivé služby, za implementáciu služby, o možnosti zľavy z cien za jednotlivé služby a iné súvisiace informácie. Jednotlivé ceny sú vždy uvádzané bez DPH. Ceny sú uvedené v Špecifikácii služby IMS, ktorá je prílohou zmluvy.
- 2.14 **Monitorovanie** je súbor technických a procesných činností vykonávaných poskytovateľom, ktorého cieľom je kontrola stavu zariadení, systémov a služieb používateľa a vykonanie následných činností v zmysle Protokolu o spustení služby IMS.
- 2.15 **Obsluha incidentov** je súbor technických a procesných činností vykonávaných operátormi Zákazníckeho centra poskytovateľa, ktorého cieľom je obsluhovať riešenie incidentov identifikovaných na základe monitorovania v rámci služby.
- 2.16 **Protokol o spustení služby IMS** je papierový alebo elektronický dokument poskytovateľa, v ktorom na základe zmluvy používateľ potvrdí dojednané podrobné technické parametre služby. Protokol slúži ako jediný podklad pre implementáciu služby.
- 2.17 **Implementácia služby** je výkon technických a softvérových činností v zmysle Protokolu o spustení služby IMS, ktorého výsledkom je akceptované spustenie služby podľa Protokolu o spustení služby IMS.
- 2.18 **Kontrolné portály** sú softvérové prostriedky poskytovateľa prístupné cez internet, ku ktorým má používateľ prístup podľa Protokolu o spustení služby IMS.
- 2.19 **Service Level Agreement (ďalej aj „SLA“)** znamená garanciu dostupnosti dohodnutých služieb poskytovaných poskytovateľom v zmysle Protokolu o spustení služby IMS.
- 2.20 **Identifikačné údaje používateľa** sú pri fyzickej osobe meno, priezvisko, titul, obchodné meno, rodné číslo, IČO, adresa trvalého bydliska, miesto podnikania, daňové identifikačné číslo, identifikačné číslo DPH, ak je platcom DPH; pri právnickej osobe názov, sídlo, identifikačné číslo, daňové identifikačné číslo, identifikačné číslo pre DPH, ak je platcom DPH, zodpovedná osoba konajúca v mene spoločnosti.
- 2.21 **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“).
- 2.22 **Internetovými stránkami poskytovateľa** sú web stránky spoločnosti GAMO a.s. prístupné na adrese <https://www.gamo.sk>.
- 2.23 **Technická podpora/Zákaznícke centrum** je centrum zákazníckej starostlivosti poskytovateľa, ktoré poskytuje používateľovi technickú podporu a prijíma jeho reklamácie, sťažnosti, žiadosti a iné podania.

- 2.24 **Dočasné prerušenie poskytovania služby** je úkon poskytovateľa, ktorým dočasne znemožní používateľovi využívanie služby za podmienok ustanovených zmluvou a týmito VOP.
- 2.25 **Individuálna zmluva** je zmluva uzatvorená medzi používateľom (distribútorom) a koncovým zákazníkom.
- 2.26 **Bezpečnostný incident** je škodlivá udalosť, v rámci ktorej došlo k ohrozeniu alebo strate dôvernosti dát, zničeniu dát, prelomeniu integrity systému alebo obmedzeniu či odmietnutiu dostupnosti služby.
- 2.27 Pojmy a výrazy definované a použité v týchto VOP sa zhodujú s významom pojmov a výrazov vo všetkých záväzkových právnych vzťahoch medzi poskytovateľom a používateľom, týkajúcich sa služieb, pokiaľ nie je všeobecne záväzným právnym predpisom ustanovené alebo zmluvnými stranami výslovne písomne dohodnuté inak.

### 3. Podmienky poskytovania služieb

- 3.1 Poskytovateľ poskytuje služby na základe písomnej zmluvy uzatvorenej s používateľom. Poskytovateľ a používateľ vstupujú do zmluvného vzťahu za podmienok stanovených vo VOP. VOP sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.

### 4. Uzavretie zmluvy, Objednanie služieb

- 4.1 K uzavretiu písomnej Zmluvy o poskytovaní služby IMS dochádza dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami, prípadne oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 4.2 Podrobný popis parametrov objednanej služby je stanovený v Špecifikácii služby IMS, ktorá tvorí prílohu zmluvy.
- 4.3 Podkladom pre implementáciu služby je Protokol o spustení služby IMS. Protokol môže byť v papierovej alebo elektronickej forme.
- 4.4 Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavrieť zmluvu.

### 5. Práva a povinnosti poskytovateľa, zodpovednosť poskytovateľa

- 5.1 Poskytovateľ je povinný poskytovať dohodnuté služby v rozsahu, spôsobom a za podmienok dohodnutých zmluvou alebo objednávkou a stanovených vo VOP. Pri poskytovaní služieb je poskytovateľ viazaný všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými v Slovenskej republike.
- 5.2 V rámci plnenia predmetu zmluvy sa poskytovateľ zaväzuje vykonávať pre používateľa primeranú starostlivosť o bezpečnosť a plynulosť prevádzky služieb. Poskytovateľ garantuje nepretržité poskytovanie služieb, ak nie je daný dôvod na ich prerušenie, pozastavenie alebo obmedzenie v zmysle zmluvy alebo VOP.
- 5.3 V prípade výskytu bezpečnostného incidentu súvisiaceho s poskytovaním IMS služby je poskytovateľ povinný bez zbytočného odkladu informovať používateľa o jeho vzniku.
- 5.4 Poskytovateľ je povinný poskytovať používateľovi pomoc a technickú podporu prostredníctvom Zákazníckej zóny na web stránke <https://www.gamo.sk/> a telefónnom čísle +421 48 437 2000 a e-mailom [helpdesk@gamo.sk](mailto:helpdesk@gamo.sk).
- 5.5 Poskytovateľ je oprávnený uskutočniť krátkodobé prerušenie v poskytovaní služieb na nevyhnutne dlhú dobu za účelom údržby a prípadných opráv svojich zariadení.
- 5.6 Poskytovateľ je oprávnený pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie služieb, pokiaľ je poskytovanie služieb znemožnené alebo obmedzené neodvratiteľnou udalosťou, ktorú nebolo možné predvídať alebo jej zabrániť (najmä vyššia moc v zmysle bodu 16 VOP a iné okolnosti vylučujúce zodpovednosť v zmysle Obchodného zákonníka).
- 5.7 Poskytovateľ sa zaväzuje oznámiť používateľovi plánovaný výpadok služieb bez zbytočného odkladu, najmenej však 7 dní vopred. Výpadok služieb spôsobený neodvratiteľnou udalosťou

sa poskytovateľ zaväzuje oznámiť používateľovi bezodkladne, hneď ako sa o výpadku a príčinách výpadku dozvie. Poskytovateľ v uvedených prípadoch neoveruje doručenie oznámenia používateľovi. Odoslanie oznámenia na kontaktnú e-mailovú adresu používateľa je považované za doručenie. Používateľ berie túto skutočnosť na vedomie.

- 5.8 Poskytovateľ je oprávnený dočasne prerušiť či obmedziť poskytovanie služieb v nevyhnutnom rozsahu bez predchádzajúceho upozornenia používateľa, ak sú služby využívané v rozpore so zmluvou, a ak tým dochádza k ohrozeniu funkcie zariadenia poskytovateľa alebo tretích subjektov.
- 5.9 Poskytovateľ je oprávnený jednostranne obmedziť alebo zmeniť funkčnú alebo technickú špecifikáciu služby, alebo vylepšiť používateľské rozhranie na prístup k službe, pokiaľ je táto obmena, zmena alebo vylepšenie v súlade s najnovšími odbornými poznatkami v príslušnom odbore alebo nesporene prispeje k používateľskému komfortu pri využívaní služby.
- 5.10 Poskytovateľ nie je zodpovedný za prerušenie poskytovania služieb používateľovi v prípade, že si používateľ poruchu spôsobil sám, v prípade udalosti podľa bodov 5.5 až 5.9 VOP v prípade zásahu tretích osôb, či vyššej moci alebo v prípade poruchy na zariadení tretích dodávateľov, najmä rozsiahly a dlhodobý výpadok dodávky elektriny, telekomunikačného spojenia alebo výpadku technologickej platformy, prekročenia kapacity, nevyhnutnej opravy alebo reštrukturalizácie technológií a súvisiacich prevádzkových zariadení atď.
- 5.11 Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť poruchy, ktoré neboli spôsobené používateľom alebo osobou, ktorá bola oprávnená konať v mene používateľa.
- 5.12 V prípade, že poskytovateľ odstráni poruchu, ktorú si používateľ spôsobil svojim konaním, je takýto zásah spoplatnený podľa Špecifikácie služby IMS.
- 5.13 Poskytovateľ nezodpovedá za škody alebo ušlý zisk, ktorý používateľovi vznikol používaním služieb.
- 5.14 Poskytovateľ nemá prístup a možnosť kontroly obsahu iných ako prevádzkových a stavových dát zariadení, systémov a služieb používateľa.
- 5.15 Poskytovateľ nie je zodpovedný ani za využívanie služieb používateľom v rozpore s platnými právnymi predpismi SR.
- 5.16 Poskytovateľ garantuje nepretržitú prevádzku služby IMS s dostupnosťou až do 99,95 %, resp. akú si používateľ objedná v službe IMS a dodatočných služieb, ktoré si používateľ objedná.
- 5.17 Garancia dostupnosti podľa bodu 5.16 VOP sa vzťahuje výhradne na výpadky či poruchy, ktoré boli preukázateľne spôsobené zo strany poskytovateľa. Rozhodujúcim je monitoring poskytovateľa. Poskytovateľ nezodpovedá za poruchy spôsobené mimo jeho technológie (teda poruchy tretích strán cestou k používateľovi).
- 5.18 V prípade nedodržania predmetu zmluvy, má používateľ oprávnenie požadovať od poskytovateľa zľavu vo výške podľa bodu 13.3 VOP. Predmetné zníženie bude zohľadnené v nasledujúcej faktúre, ak si používateľ uvedenú zľavu písomne uplatní u poskytovateľa najneskôr do jedného mesiaca po skončení fakturačného obdobia, v ktorom k neposkytnutiu dostupnosti služby došlo.
- 5.19 Garancia dostupnosti sa nevzťahuje na prerušenie služieb z dôvodu nepredvídaných udalostí (napr. povodeň, požiar, zemetrasenie, teroristický útok, vojna a pod.), vplyvom skutočností zapríčinených tretími dodávateľmi (napr. dlhodobý výpadok dodávok energie, výpadkom telekomunikačných služieb poskytovaných treťou stranou) a neoprávneným zásahom tretej osoby do prevádzky hardvérových a softvérových prostriedkov a kontrolných portálov poskytovateľa.

- 5.20 Poskytovateľ nezodpovedá za výpadky spôsobené neodborným zásahom používateľa alebo správcom systému používateľa.
- 5.21 Poskytovateľ je povinný chrániť jemu známe záujmy používateľa, súvisiace so zariadením všetkých náležitostí podľa predmetu zmluvy. Ďalej je povinný riadne a včas oznámiť používateľovi všetky/akékoľvek negatívne okolnosti, ktoré zistil pri plnení predmetu zmluvy. V prípade výskytu bezpečnostného incidentu súvisiaceho s poskytovaním služby IMS je poskytovateľ povinný bez zbytočného odkladu informovať používateľa o jeho vzniku.

## 6. Práva a povinnosti Používateľa, zodpovednosť Používateľa

- 6.1 Používateľ je povinný služby užívať len spôsobom, ktorý je v súlade so zmluvou a VOP, s prípadnými pokynmi poskytovateľa a v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 6.2 Používateľ je povinný uhradiť cenu, poplatky a náhrady za poskytnuté služby riadne a včas podľa zmluvy.
- 6.3 Používateľ je povinný zoznámiť sa pred začatím využívania služby s obsahom VOP a zmluvou.
- 6.4 Ak nie je v zmluve alebo vo VOP uvedené inak, má používateľ možnosť na mesačnej báze po dohode s poskytovateľom zmeniť spôsob prevádzky alebo rozsah objednaných služieb pre ďalšie obdobie, najmä pridaním, či odobratím jednotlivých komponentov služieb, a to v rozsahu, ktorý zodpovedá aktuálnej ponuke služieb poskytovateľa.
- 6.5 Používateľ je povinný telefonicky na číslo +421 48 437 2000 a následne prostredníctvom e-mailu [helpdesk@gamo.sk](mailto:helpdesk@gamo.sk) oznámiť poskytovateľovi akékoľvek poruchy, chyby, či iné nedostatky služby bez zbytočného odkladu. E-mail a telefónne číslo poskytovateľa je zverejnené aj na internetovej stránke poskytovateľa.
- 6.6 Používateľ má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil.
- 6.7 Používateľ je povinný poskytnúť poskytovateľovi požadovanú alebo inak potrebnú súčinnosť za účelom odstránenia chyby alebo iného nedostatku poskytovanej služby.
- 6.8 Používateľ je povinný poskytnúť poskytovateľovi bez zbytočného odkladu potrebnú súčinnosť nevyhnutnú pre poskytovanie služieb, ako aj všetky informácie a materiály nevyhnutné na splnenie povinností poskytovateľa. Poskytovateľ nie je v omeškaní s poskytovaním služieb, ak je používateľ v omeškaní s poskytnutím vyžiadanej súčinnosti.
- 6.9 Používateľ má právo na zľavu z ceny za neposkytnutie dostupnosti služby v čase, ako je dohodnuté v zmluve, a vo výške špecifikovanej v bode 13.3. VOP alebo v zmluve v prípade, že je nedostupnosť služby spôsobená poskytovateľom. Používateľ si uvedenú zľavu musí písomne uplatniť u poskytovateľa najneskôr do jedného mesiaca po skončení fakturačného obdobia, v ktorom k neposkytnutiu dostupnosti došlo.
- 6.10 Používateľ nezískava žiadne práva k zariadeniam alebo softvéru patriacemu poskytovateľovi alebo akejkoľvek tretej strane, ktorej zariadenie môže poskytovateľ používať pri poskytovaní služieb.
- 6.11 Používateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že musí sám zabezpečiť svoje prihlasovacie údaje a ďalšie citlivé informácie mu poskytnuté zo strany poskytovateľa a to tak, aby v maximálnej miere vylúčil ich zneužitie neoprávnenými osobami.
- 6.12 Používateľ je povinný bezprostredne po prijatí svojich prihlasovacích údajov od poskytovateľa zmeniť heslo k prihlasovacím údajom, ktoré získal od poskytovateľa.
- 6.13 Používateľ sa zaväzuje písomne oznámiť poskytovateľovi všetky zmeny svojich identifikačných, fakturačných a kontaktných údajov poskytnutých pri podpise zmluvy do 10 dní od okamihu, keď zmena nastala. V prípade nesplnenia tejto povinnosti nesie

používateľ zodpovednosť za vzniknutú škodu.

## 7. Cena služby/služieb, penále

- 7.1 Cena služieb je stanovená dohodou zmluvných strán.
- 7.2 Podrobný rozpis ceny za objednané služby, poplatky je stanovený v Špecifikácii služby IMS, ktorá tvorí prílohu zmluvy.
- 7.3 V prípade zmeny spôsobu prevádzky alebo rozsahu služieb v súlade s bodom 6.4, bude cena služieb pre ďalší kalendárny mesiac stanovená na základe novej Špecifikácie služby IMS alebo jej elektronického ekvivalentu.
- 7.4 Cena všetkých služieb, ako aj suma poplatkov a náhrad uvedených v tejto zmluve, je stanovená bez DPH. K zmluvne dohodnutým cenám bude účtovaná DPH vo výške stanovenej v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi účinnými v SR.
- 7.5 Úhradou ceny služieb, ako aj úhradou poplatkov a náhrad špecifikovaných v zmluve sa rozumie ich pripísanie v plnej vyúčtovanej výške vrátane DPH v prospech účtu poskytovateľa.
- 7.6 Cena služieb, poplatkov a náhrad je splatná v mene EUR, bezhotovostným prevodom na účet poskytovateľa, na základe faktúry vystavenej poskytovateľom do 15. dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom boli služby poskytnuté, s lehotou splatnosti 15 dní odo dňa vystavenia daňového dokladu.
- 7.7 Rozpis a cena služieb poskytnutých nad rámec služieb stanovených v Špecifikácii služby IMS a služieb, ktorých výsledná mesačná cena závisí od reálneho čerpania, bude poskytovateľom odoslaná na e-mailovú adresu používateľa do 5. dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom boli služby poskytnuté. Voči rozpisu a cene týchto služieb môže používateľ v lehote 3 pracovných dní vzniesť odôvodnenú námietku na e-mailovú adresu poskytovateľa. Ak v tejto lehote používateľ nevznesie námietku, má sa za to, že s rozpisom a cenou poskytnutých služieb súhlasí. V prípade, ak používateľ vznesie odôvodnenú námietku, bezodkladne sa uskutoční medzi poskytovateľom a používateľom zmierovacie konanie. Cena týchto služieb je splatná v mene EUR, bezhotovostným prevodom na účet poskytovateľa, na základe faktúry vystavenej poskytovateľom do 5 dní odo dňa uplynutia lehoty na vznesenie odôvodnenej námietky alebo odo dňa skončenia zmierovacieho konania.
- 7.8 Poskytovateľom vystavená faktúra musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle príslušných právnych predpisov. Poskytovateľ faktúru vystaví a používateľovi preukázateľne doručí v súlade so zmluvou bez zbytočného odkladu. Uzavretím zmluvy používateľ súhlasí s tým, že poskytovateľ môže faktúru vystaviť a doručiť aj elektronicky a to na e-mailovú adresu poskytnutú zo strany používateľa.
- 7.9 Používateľ je povinný skontrolovať správnosť faktúry. Ak je faktúra nesprávne vystavená, je používateľ povinný tento problém ihneď oznámiť. V takom prípade bude používateľovi plný nová 15 dňová lehota splatnosti odo dňa vystavenia opravenej faktúry. Používateľ je povinný uhradiť vystavenú faktúru a poskytnutú službu v plnej výške ceny vrátane DPH do 15 dní, pokiaľ nie je splatnosť na tejto faktúre po dohode medzi používateľom a poskytovateľom písomne upravená inak.
- 7.10 V prípade, že používateľ vypovie zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú v priebehu fakturačného obdobia, nemôže si uplatniť nárok na vrátenie alikvotnej čiastky za služby poskytnuté od dňa doručenia výpovede poskytovateľovi do konca výpovednej lehoty, ak výpoveď nebola odôvodnená porušením zmluvných podmienok zo strany poskytovateľa.
- 7.11 **Úrok z omeškania.** V prípade omeškania používateľa s úhradou

akejkoľvek platby alebo jej časti, je Poskytovateľ oprávnený uplatňovať voči používateľovi úrok z omeškania v dohodnutej výške 0,05 % denne z dlžnej sumy vrátane DPH, a to počnúc prvým dňom omeškania až do zaplatenia. Uplatnením nároku na úrok z omeškania nie je dotknutý nárok poskytovateľa na náhradu škody voči používateľovi.

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

7.13 Poskytovateľ je oprávnený raz v priebehu každého kalendárneho roku upraviť jednotkové ceny alebo 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 používateľovi.

## 8. Ochrana dôverných informácií

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

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

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

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

## 9. Ochrana osobných údajov

9.1 Poskytovateľ spracúva nasledovné osobné údaje:

- identifikačné údaje (meno a priezvisko, obchodné meno,

užívateľské meno a heslo, dátum narodenia);

- kontaktné údaje (e-mailová adresa, telefónne číslo, adresa trvalého bydliska, miesto podnikania);
- údaje o nastaveniach (údaje v účte používateľa);
- údaje z hodnotenia ponúkaných služieb poskytovateľa používateľom;
- údaje súvisiace s využitím Technickej podpory/Zákazníckeho centra alebo návštevou poskytovateľa.

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

- a) spracúvanie na základe súhlasu používateľa so spracúvaním osobných údajov (spracúvanie kontaktných údajov v rozsahu e-mailová adresa používateľa z dôvodu zasielania e-mailov poskytovateľa s marketingovým obsahom, ktorý nesúvisí s tovarmi alebo službami, ktoré si používateľ u poskytovateľa v minulosti objednal alebo ktoré v minulosti využíval);
- b) spracúvanie je nevyhnutné na plnenie zmluvy uzatvorenej medzi poskytovateľom a používateľom (spracúvanie identifikačných a kontaktných údajov, údajov o nastaveniach, údajov súvisiacich s využitím Technickej podpory/Zákazníckeho centra alebo návštevou poskytovateľa z dôvodu plnenia Zmluvy o poskytovaní služby IMS);
- c) spracúvanie je nevyhnutné na splnenie zákonnej povinnosti poskytovateľa (spracúvanie identifikačných a kontaktných údajov z dôvodu dodržiavania najmä nasledujúcich zákonov: zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákoník, zákon č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty, zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve a pod.);
- d) spracúvanie nevyhnutné na účely oprávnených záujmov poskytovateľa napr. zasielanie produktových informácií, najmä:
  - získania informácií, na základe ktorých pre vás budeme môcť naše služby v budúcnosti vylepšiť (zlepšovanie našich služieb pre vás);
  - poskytovania ponúk na mieru a cielenej reklamy, ktorú vám môžeme zobraziť na našom webe (efektívna propagácia našich produktov a služieb);
  - testovanie nových funkcií a aplikácií pred nasadením;
  - ochrany našich právnych nárokov (inak povedané, aby sme mohli v súdnom, mimosúdnom alebo vykonávacom konaní obhajovať vlastné právne nároky), kde je našim oprávneným záujmom zabránenie vzniku škôd;
  - kontrola riadneho plnenia zmluvy (napr. kontrola riadneho poskytovania našich služieb);
  - zaistenia bezpečnosti a ochrany majetku, kde je našim oprávneným záujmom zabezpečenie fyzickej a IT bezpečnosti a tiež ochrana nášho majetku;
  - ponúkание produktov a služieb poskytovateľa;
  - podpora podnikateľských aktivít a marketingu, marketingové prieskumy, prieskumy spokojnosti, zasielanie informácií o novinkách, týkajúcich sa činnosti poskytovateľa a ním poskytovaných služieb.
  - vykonávanie priameho marketingu: direct mail, e-mailový marketing, zásielkové katalógy.

9.3 Poskytovateľ uchováva osobné údaje po nasledovnú dobu:

- pri osobných údajoch spracúvaných na základe bodu 9.2 písm. a) VOP po dobu platnosti súhlasu so spracúvaním osobných údajov používateľa (kým používateľ neodvolá súhlas so spracúvaním jeho osobných údajov), najdlhšie však do lehoty uvedenej v záznamoch o spracovateľských činnostiach poskytovateľa počnúc dňom získania súhlasu;
- pri osobných údajoch spracúvaných na základe bodu 9.2

- písm. b) VOP po dobu trvania zmluvy;
- pri osobných údajoch spracúvaných na základe bodu 9.2 písm. c) VOP po dobu určenú všeobecne záväzným právnym predpisom;
  - pri osobných údajoch spracúvaných na základe bodu 9.2 písm. d) VOP po dobu trvania nášho oprávneného záujmu (napr. po dobu plynutia premlčacích a prekluzívnych lehôt v zmysle platnej právnej úpravy Slovenskej republiky).
- 9.4 Poskytovateľ poskytuje osobné údaje používateľa nasledovným príjemcom:
- partnerom prevádzkujúcim platobné systémy pre potreby zabezpečenia platby;
  - poskytovateľom účtovných služieb;
  - prevádzkovateľom marketingových nástrojov, ako je Google v rámci služby Google Analytics;
  - poskytovateľom cloudových služieb a ďalším dodávateľom technológií a podpory, ako je Microsoft a Google.
- 9.5 Poskytovateľ poskytuje osobné údaje v rámci odovzdania údajov svojim sprostredkovateľom podľa bodu 9.4 VOP do tretích krajín mimo Európskeho hospodárskeho priestoru. Záruky za prenosy údajov sú poskytnuté štandardnými zmluvnými doložkami, ktorými je zaručená ochrana údajov podľa štandardov GDPR.
- 9.6 Používateľ disponuje nasledovnými právami pri spracovaní jeho osobných údajov:
- právo na prístup k osobným údajom týkajúcim sa používateľa;
  - právo na opravu osobných údajov používateľa;
  - právo na vymazanie osobných údajov používateľa;
  - právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov používateľa;
  - právo namietat' proti spracúvaniu osobných údajov používateľa;
  - právo na prenosnosť osobných údajov používateľa;
  - právo podať sťažnosť Úradu na ochranu osobných údajov SR (podať návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov).
- 9.7 Ďalšie informácie o spracúvaní osobných údajov poskytovateľom v zmysle čl. 13 a 14 GDPR sú dostupné na stránke poskytovateľa <https://www.gamo.sk/>.
- 9.8 Používateľ je oprávnený vo všetkých záležitostiach súvisiacich so spracúvaním jeho osobných údajov, či už ide o otázku uplatnenia jeho práva podľa bodu 9.5 VOP, podanie sťažnosti či čohokoľvek iného spojeného so spracúvaním jeho osobných údajov obrátiť sa na Technickú podporu/Zákaznícke centrum poskytovateľa. Aktuálne kontaktné informácie sú dostupné na <https://www.gamo.sk/>.
- 9.9 Používateľ má právo v prípade, pokiaľ sa spracúvanie osobných údajov používateľa zakladá na súhlase používateľa so spracúvaním jeho osobných údajov, tento súhlas kedykoľvek odvolať, a to zaslaním odvolania na adresu [helpdesk@gamo.sk](mailto:helpdesk@gamo.sk).
- 9.10 V prípade, pokiaľ používateľ poskytne poskytovateľovi osobné údaje tretích osôb, používateľ prehlasuje, že od týchto osôb má súhlas s odovzdaním ich osobných údajov poskytovateľovi, príp. je inak oprávnený na poskytnutie osobných údajov poskytovateľovi. Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek škody, ktoré prípadným spracúvaním osobných údajov týchto tretích osôb tretím osobám vzniknú.
- 9.11 Ustanovenia tohto článku VOP sa nevzťahujú na údaje ukladané na virtuálnom serveri poskytovateľa uskutočňované samotným používateľom, nakoľko k obsahu týchto údajov nemá poskytovateľ prístup.
- 9.12 Poskytovateľ má zavedené vhodné technické a organizačné opatrenia s ohľadom na povahu, rozsah, kontext a účely spracúvania, ako aj na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a

závažnosťou pre práva a slobody fyzických osôb. Poskytovateľ preukazuje vhodnosť technických a organizačných opatrení podľa predchádzajúcej vety zavedeným certifikovaným systémom manažérstva bezpečnosti informácií v súlade s normou ISO 27001:2013.

## 10. Doba trvania zmluvy

- 10.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak nie je v zmluve uvedené inak.
- 10.2 V prípade, že je zmluva uzatvorená na dobu určitú a žiadna zo zmluvných strán písomne neoznámí druhej zmluvnej strane najneskôr 30 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola zmluva uzatvorená, že trvá na ukončení platnosti zmluvy, zmluva ostáva naďalej v platnosti a mení sa doba, na ktorú bola uzatvorená, z doby určitej na dobu neurčitú.
- 10.3 Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami.
- 10.4 Podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka v spojení so zákonom č. 211/2000 Z. z. v znení neskorších predpisov, ak sa na túto zmluvu viaže povinné zverejnenie, zmluva je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia podľa uvedených predpisov.
- 10.5 Zmluvné strany sú oprávnené ukončiť účinnosť zmluvy:
- 10.5.1 dohodou zmluvných strán,
  - 10.5.2 výpoveďou s dvojmesačnou výpoveďnou lehotou, ktorá začína plynúť od 1. dňa nasledujúceho mesiaca od doručenia výpovede druhej zmluvnej strane,
  - 10.5.3 jednostranným odstúpením v prípade opakovaného porušovania ustanovení tejto zmluvy jednou zo zmluvných strán. Odstúpenie je účinné dňom doručenia písomného odstúpenia od zmluvy druhej zmluvnej strane. Obidve zmluvné strany akceptujú právo náhrady škody v prípade:
    - a) ak jedna zo zmluvných strán vstúpi do likvidácie,
    - b) ak na majetok jednej zo zmluvných strán bude vyhlásený konkurz,
    - c) ak jedna zmluvná strana bez súhlasu druhej zmluvnej strany postúpi práva a záväzky zo zmluvy na inú osobu.
- 10.6 Každá zmluvná strana je oprávnená písomne odstúpiť od zmluvy v súlade s podmienkami stanovenými zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení jeho neskorších predpisov – z dôvodu podstatného porušenia zmluvných podmienok druhou zmluvnou stranou, avšak až po predchádzajúcom písomnom upozornení druhej zmluvnej strany na porušovanie zmluvných podmienok s poskytnutím 30-dňovej lehoty na vykonanie nápravy, ak druhá zmluvná strana nápravu v tejto lehote nevykonala.
- 10.7 Pokiaľ dôjde zo strany Používateľa k vypovedaniu Zmluvy podľa čl. 10.5.2 VOP uzavretej na dobu určitú pred uplynutím doby, na ktorú bola uzatvorená, uhradí Používateľ sankciu vo výške podľa zmluvy, ak je táto v zmluve uvedená. Ak sankcia nie je v zmluve uvedená, Používateľ uhradí sankciu vo výške ceny za objednané služby, ktoré mali byť podľa Špecifikácie služby IMS poskytnuté do konca doby trvania zmluvy. Doba trvania zmluvy sa predlžuje o dobu, počas ktorej neboli Používateľovi poskytované a účtované služby z dôvodu neuhradenia jeho záväzkov voči Poskytovateľovi.
- 10.8 **Postup po ukončení účinnosti zmluvy.** Ak sa zmluva ukončila niektorým z uvedených spôsobov, používateľ je povinný v dostatočnom časovom predstihu, najneskôr v posledný deň účinnosti zmluvy, dáta/obsah poskytnuté poskytovateľom v súlade so zmluvou, na vlastné riziko a na vlastnú zodpovednosť presunúť do svojej dispozičnej sféry, resp. podľa vlastného uváženia vymazať. Používateľ potvrdzuje/berie podpisom

zmluvy na vedomie, že:

- poskytovateľ ponechá používateľovi dáta k dispozícii po dobu maximálne 14 dní po ukončení účinnosti zmluvy; po uplynutí tejto doby budú dáta vymazané,
- poskytovateľ nezodpovedá v súvislosti s nesplnením povinnosti/nevyužitím práva používateľa za škodu mu týmto spôsobenú,
- poskytovateľ v rámci prevencie osobitne pri uzatváraní zmluvy upozornil používateľa na postup po ukončení účinnosti zmluvy.

## 11. Zodpovednosť za škodu

11.1 S výnimkou prípadov vylúčenia alebo obmedzenia zodpovednosti uvedených vo VOP Zmluvné strany si navzájom zodpovedajú za škodu spôsobenú porušením svojich zákonných alebo zmluvných povinností s výnimkou prípadu, keď porušenie alebo nespĺnenie povinnosti bolo spôsobené prekážkou, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany, a ktorá jej bránila v splnení jej povinnosti. Každá zmluvná strana nahradí druhej zmluvnej strane akékoľvek škody (vrátane akýchkoľvek výdavkov a nákladov, súdnych trov a nákladov na právnu pomoc a pod.), ktoré tejto zmluvnej strane vzniknú v dôsledku akéhokoľvek porušenia zákonnej alebo zmluvnej povinnosti, vyhlásenia poskytnutého druhou zmluvnou stranou v rámci tejto zmluvy, o ktorom sa ukáže, že je nepravdivé alebo zavádzajúce, alebo ktoré vzniknú v dôsledku čiastočného alebo úplného nesplnenia alebo porušenia záväzkov tejto zmluvnej strany vyplývajúcich z tejto zmluvy.

11.2 S ohľadom na povahu služieb poskytovateľ zodpovedá používateľovi za škodu podľa bodu 11.1 VOP do úhrnnej výšky 6-násobku ceny s DPH podľa bodu 7 VOP (6-násobok mesačného poplatku). Do výšky náhrady škody sa započítava aj poskytnutá zľava podľa bodu 13.3 VOP.

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

## 12. Zmena VOP

12.1 Poskytovateľ si vyhradzuje právo na akúkoľvek jednostrannú zmenu VOP v priebehu doby trvania zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje oznámiť používateľovi podstatnú zmenu VOP najmenej 30 dní vopred. Odo dňa účinnosti nových VOP sa tieto VOP budú vzťahovať na všetky zmluvné vzťahy, ktoré im podliehajú a ktoré sú v platnosti v deň ich účinnosti.

12.2 Používateľ má právo odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak zmeny VOP neakceptuje.

12.3 Pokiaľ používateľ nesúhlasí s novým znením VOP, je oprávnený z tohto dôvodu odstúpiť od Zmluvy, pričom účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy poskytovateľovi. Používateľ je povinný doručiť svoje oznámenie o odstúpení od zmluvy najneskôr do 10 dní pred dňom, kedy sa nové VOP stanú účinnými.

12.4 Zmena VOP sa nepovažuje za porušenie zmluvy zo strany

poskytovateľa. Zmena VOP neopravňuje používateľa, aby po nadobudnutí účinnosti nového znenia VOP neplnil riadne a včas svoje záväzky, ktoré boli zmluvou dohodnuté, ako aj záväzky, ktoré pre neho vyplývajú z nového znenia VOP.

12.5 Zmluvu je možné meniť len na základe dohody oboch zmluvných strán formou písomného dodatku k zmluve.

## 13. Reklamačný poriadok

13.1 Používateľ je povinný oznámiť formou e-mailu zaslaného na kontaktnú e-mailovú adresu poskytovateľa [helpdesk@gamo.sk](mailto:helpdesk@gamo.sk) bez zbytočného odkladu všetky poruchy služieb poskytovaných v rámci zmluvy, vrátane potreby všetkých opráv, ktoré má Poskytovateľ vykonať. E-mail poskytovateľa je zverejnený aj na Internetovej stránke poskytovateľa.

13.2 Reklamácia musí obsahovať detailný popis reklamovanej poruchy. Reklamácie sa vybavujú v zákonom stanovenej lehote, podľa ich zložitosti a technickej alebo administratívnej náročnosti. V prípade uplatnenia reklamácie proti výške účtovanej ceny za službu, nemá táto odkladný účinok a používateľ je povinný zaplatiť účtovanú cenu v plnej výške do termínu splatnosti faktúry - daňového dokladu alebo výzvy k platbe. Na základe kladne vybavenej reklamácie proti výške účtovanej ceny za službu má používateľ právo na vrátenie preplatku z ceny alebo na zníženie ceny.

13.3 Zníženie ceny za nedodržanie SLA:

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

## 14. Mimosúdne riešenie sporov

14.1 Všetky ustanovenia zmluvy a VOP sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

14.2 Právne vzťahy výslovne neupravené zmluvou a VOP sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka, zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo zmluvy a týchto VOP platí právo Slovenskej republiky aj v prípade, že používateľ je cudzinec, zahraničná osoba alebo osoba bez štátnej príslušnosti, ak nie je v zmluve uvedené inak.

14.3 Všetky spory vzniknuté z právneho vzťahu vzniknutých na základe zmluvy alebo súvisiacich so zmluvou, vrátane sporov o platnosť, výklad a zánik tejto zmluvy sa používateľ a poskytovateľ pokúsia prednostne riešiť dohodou. Ak k dohode nedôjde, bude spor s konečnou platnosťou rozhodovaný súdom príslušným podľa zákona č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok.

14.4 Ak zmluva neustanovuje inak, všetky nároky vyplývajúce zo zmluvy musia byť voči druhej strane uplatnené písomne.

## 15. Doručovanie písomností

15.1 Písomnosti sa doručujú osobne, kuriérskou službou, poštou alebo elektronickými prostriedkami (e-mail) na dohodnutú adresu, na adresu sídla druhej zmluvnej strany alebo na adresu, ktorú si zmluvné strany za týmto účelom určia.

15.2 Za osobné doručenie sa považuje osobné prevzatie písomnosti zmluvnou stranou, resp. osobou poverenou zmluvnou stranou na preberanie písomností.

15.3 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.

- 15.4 Ak pri doručovaní písomnosti kuriérskou službou adresát odmietne písomnosť prevziať, považuje sa písomnosť za doručení dňom odmietnutia jej prevzatia. Ak adresát písomnosti nie je v mieste jej doručenia zastihnutý, považuje sa písomnosť za doručení tretím dňom od jej odovzdania kuriérovi.
- 15.5 Písomnosti doručované prostredníctvom e-mailu sa považujú za doručené nasledujúci deň po ich odoslaní, ak nie je preukázaný skorší termín doručenia.

## 16. Vyššia moc

- 16.1 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, ktorým nemohli pri použití obvyklých prostriedkov a opatrení zabrániť.
- 16.2 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.

## 17. Záverečné ustanovenia

- 17.1 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.
- 17.2 Pokiaľ by akékoľvek z ustanovení zmluvy, VOP alebo Špecifikácie služby IMS malo byť alebo sa malo stať neplatným alebo neúčinným, zaväzujú sa používateľ a poskytovateľ toto bezodkladne nahradiť ustanovením novým, ktorého zmysel sa bude čo možno najviac blížiti zmyslu a hospodárskemu účelu nahradzovaného ustanovenia.
- 17.3 Doterajšie VOP strácajú platnosť a účinnosť dňom nadobudnutia účinnosti a platnosti týchto VOP, ktoré ich v celom rozsahu nahrádzajú.
- 17.4 VOP sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy a Špecifikácie služby IMS a pre používateľa a poskytovateľa sa stávajú účinnými a záväznými dňom podpisu zmluvy oboma zmluvnými stranami.
- 17.5 Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť od dňa 01. 04. 2022.