

Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti Rackscale, s. r. o.

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Spoločnosť Rackscale, s. r. o., IČO: 46 192 581, so sídlom: Tomášikova 64, 831 04 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sro, vložka č. 73425/B (ďalej aj „Poskytovateľ“), za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností medzi spoločnosťou Rackscale, s. r. o. ako poskytovateľom cloud computing služieb a ďalších súvisiacich služieb (ďalej aj ako „Služba“ alebo „Služby“) a právnickými alebo fyzickými osobami, ktoré vstupujú do zmluvných vzťahov so spoločnosťou Rackscale, s. r. o. (ďalej aj „Užívateľ“/ „Užívatelia“) vydáva tieto Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti Rackscale, s. r. o. na poskytovanie cloud computing služieb (ďalej aj „VOP“).
- 2.1 Aktuálne všeobecné obchodné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy. Ak všeobecné obchodné podmienky obsahujú ustanovenia odlišné od Zmluvy, majú ustanovenia Zmluvy prednosť pre týmito obchodnými podmienkami. Odlišné alebo dodatočné podmienky Zmluvy sú platné, ak boli dohodnuté písomne.

2. Definícia pojmov

- 2.1 **Poskytovateľ** je spoločnosť Rackscale, s. r. o., IČO: 46 192 581, so sídlom: Tomášikova 64, 831 04 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sro, vložka č. 73425/B.
- 2.2 **Užívateľ** je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom na základe Zmluvy o poskytovaní cloud computing služieb.
- 2.3 **Záujemca** je osoba, ktorá má záujem uzavrieť Zmluvu o poskytovaní cloud computing služieb s Poskytovateľom a ktorá adresuje Poskytovateľovi prejav vôle vo forme Objednávky
- 2.4 **Zmluvnými stranami** sa rozumejú Poskytovateľ a Užívateľ, ktorí uzavreli Zmluvu o poskytovaní cloud computing služieb.
- 2.5 **Tretie subjekty, tretie osoby** sú akékoľvek iné osoby a subjekty odlišné od Poskytovateľa a Užívateľa, ak nie je v Zmluve a týchto VOP ustanovené inak.
- 2.6 **Zmluva o poskytovaní cloud computing služieb** (ďalej aj „Zmluva“) je písomná zmluva uzavretá medzi Poskytovateľom a Užívateľom, ktorej predmetom je:
 - záväzok Poskytovateľa poskytovať Užívateľovi objednané Služby bližšie špecifikované v Zmluve, a to v rozsahu, spôsobom a za podmienok dohodnutých Zmluvou a VOP
 - záväzok Užívateľa objednané Služby riadne užívať a platiť za ne Poskytovateľovi odplatu vo výške, spôsobom a za podmienok dohodnutých Zmluvou a VOP
 - úprava vzájomných práv a povinností Zmluvných strán pri plnení predmetu Zmluvy – poskytovaní Služieb Poskytovateľom Užívateľovi.
- 2.7 **Služba alebo Služby** sú cloud computing služby a ďalšie súvisiace služby.
- 2.8 **Cloud computing služba** predstavuje poskytnutie Služby, ktorá umožňuje náhradu klasického fyzického servera za virtuálny. Služba predstavuje vymedzený diskový priestor s priradeným počtom CPU (procesorom) s garantovaným výkonom, pamäťou RAM a ďalšími doplnkovými službami na serveroch Poskytovateľa ktorý slúži ako miesto pre umiestnenie a prevádzku požadovaných softvérových produktov, aplikácií a riešení v kombinácii s užívateľskými dátami, ktoré Užívateľ využíva pre svoje účely a na ktoré pristupuje vzdialene.
- 2.9 **Objednávka** je objednávka cloud computingovej služby, ktorá môže nahradiť Zmluvu.
- 2.10 **Objednaná Služba alebo tiež Zmluvne dohodnutá Služba** je Služba objednaná Užívateľom a poskytovaná Poskytovateľom Užívateľovi na základe platnej a účinnej Zmluvy alebo Objednávky.
- 2.11 **Internet** je verejná dátová sieť umožňujúca prenos dátovej komunikácie medzi koncovými bodmi siete, alebo i iné formy komunikácie.

- 2.12 **Diskovým priestorom** sa rozumie diskový priestor s kapacitou zodpovedajúcou bežnému užívateľskému štandardu pre konkrétny typ Užívateľa s prihliadnutím na možnosti Poskytovateľa a zachovanie plynulosti prevádzky zariadení Poskytovateľa. Na požiadanie môže Poskytovateľ zvýšiť diskovú kapacitu bez dodatočného navýšenia Ceny s prihliadnutím na jeho možnosti a zachovanie plynulosti prevádzky zariadení Poskytovateľa. Poskytovateľ si vyhradzuje právo odmietnuť opakované zvýšenie diskovej kapacity pre Užívateľa v prípade ohrozenia plynulej prevádzky serveru.
- 2.13 **Serverom Poskytovateľa** sa rozumie fyzický server, na ktorom sú prevádzkované virtuálne servery zákazníka.
- 2.14 **CPU** je procesor, ktorý zabezpečuje výpočtový výkon.
- 2.15 **Cenová kalkulácia/Cena/Cena Služieb** je cena Objednanej Služby/ súčet cien všetkých Objednaných Služieb. Cenová kalkulácia je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy alebo Objednávky.
- 2.16 **Jednotkové ceny (ďalej aj „Cenník“)** obsahuje informácie o cenách za jednotlivé Služby, o zriaďovacom poplatku, o možnosti zľavy z cien za jednotlivé Služby a iné súvisiace informácie.. Jednotlivé ceny v Cenníku sú vždy uvádzané bez DPH.
- 2.17 **Service Level Agreement (ďalej aj „SLA“)** – garancia dostupnosti Služieb poskytovaných Poskytovateľom.
- 2.18 **Identifikačné údaje Užívateľa** sú u fyzickej osoby meno, priezvisko, titul, rodné číslo, adresa trvalého bydliska, zamestnanie, u právnickej osoby názov, sídlo, identifikačné číslo, daňové identifikačné číslo, identifikačné číslo pre DPH ak je platcom DPH, zodpovedná osoba konajúca v mene spoločnosti.
- 2.19 **Osobné údaje** sú údaje definované podľa zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov.
- 2.20 **Internetovými stránkami Poskytovateľa** sa rozumejú web stránky spoločnosti Rackscale, s. r. o. prístupné na adrese <http://www.rackscale.sk>.
- 2.21 **Poštou** sa v týchto VOP rozumie poštový podnik podľa ustanovení zákona č. 507/2001 Z.z. v znení neskorších predpisov najmä podľa ustanovení § 5 tohto predpisu.
- 2.22 **Technická podpora/Help Desk** označuje centrum zákazníckej starostlivosti Poskytovateľa, ktoré poskytuje Užívateľovi technickú podporu a prijíma jeho reklamácie, sťažnosti, žiadosti a iné podania.
- 2.23 **Dočasné prerušenie poskytovania Služby** je úkon Poskytovateľa, ktorý dočasne znemožní Užívateľovi využívanie Služby za podmienok ustanovených Zmluvou a týmito VOP.
- 2.24 Pojmy a výrazy definované alebo použité v týchto VOP sa použijú a majú zhodný význam vo všetkých záväzkových právnych vzťahoch medzi Poskytovateľom a Užívateľom, týkajúcich sa Služieb, pokiaľ nie je všeobecne záväzným právnym predpisom ustanovené alebo Zmluvnými stranami výslovne písomne dojednané inak.

3. Podmienky poskytovanie Služieb

- 3.1 Poskytovateľ poskytuje Služby na základe písomnej Zmluvy uzatvorenej s Užívateľom alebo jeho Objednávky. Poskytovateľ a Užívateľ vstupujú do zmluvného vzťahu za podmienok stanovených vo VOP. VOP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 3.2 Súčasťou poskytovania Služieb nie je dodávka koncového telekomunikačného zariadenia, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak.

4. Uzavretie Zmluvy, Objednanie Služieb

- 4.1 K uzavretiu písomnej Zmluvy o poskytovaní Cloud computing služieb dochádza dňom jej podpísania oboma Zmluvnými stranami, prípadne oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán.
- 4.2 Záujemca je svojou Objednávkou viazaný po dobu 30 dní odo dňa jej doručenia Poskytovateľovi. 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 Užívateľa primeranú starostlivosť o bezpečnosť a plynulosť prevádzky Služieb. Poskytovateľ garantuje nepretržité poskytovanie Služieb.
- 5.3 Poskytovateľ je povinný poskytovať Užívateľovi pomoc a technickú podporu prostredníctvom Help Desku na web stránke <http://helpdesk.rackscale.sk>
- 5.4 Poskytovateľ je oprávnený uskutočniť krátkodobé prerušenie v poskytovaní Služieb na nevyhnutne dlhú dobu za účelom údržby a prípadných opráv svojich zariadení.
- 5.5 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 a iné okolnosti vylučujúce zodpovednosť v zmysle Obchodného zákonníka).
- 5.6 Poskytovateľ sa zaväzuje oznámiť Užívateľovi plánovaný výpadok Služieb bez zbytočného odkladu, najmenej však 7 dní vopred. Výpadok Služieb spôsobený neodvratiteľnou udalosťou sa Poskytovateľ zaväzuje oznámiť Užívateľovi bezodkladne, hneď ako sa o výpadku a príčinách výpadku dozvie. Poskytovateľ v uvedených prípadoch neoveruje doručenie oznámenia Užívateľovi. Odoslanie oznámenia na kontaktnú e-mailovú adresu Užívateľa je považované za doručenie. Užívateľ berie túto skutočnosť na vedomie.
- 5.7 Poskytovateľ je oprávnený dočasne prerušiť či obmedziť poskytovanie Služieb v nevyhnutnom rozsahu bez predchádzajúceho upozornenia Užívateľa, ak sú Služby využívané v rozpore so Zmluvou, a ak tým dochádza k ohrozeniu funkcie zariadenia Poskytovateľa alebo tretích subjektov.
- 5.8 Poskytovateľ je oprávnený dočasne obmedziť veľkosť vyhradeného diskového priestoru pre Užívateľa, prenosovú rýchlosť pre Užívateľa alebo iné činnosti Užívateľa na zariadeniach Poskytovateľa na určitú hranicu, ak by doterajšou činnosťou Užívateľa dochádzalo k ohrozeniu alebo podstatnému obmedzeniu plynulosti alebo funkčnosti prevádzky zariadení Poskytovateľa alebo činností ostatných užívateľov;
- 5.9 Poskytovateľ je oprávnený jednostranne obmedziť alebo zmeniť funkčnú alebo technickú špecifikáciu Služby, alebo vylepšiť užívateľské rozhranie na prístup k Službe, pokiaľ je táto obmena, zmena alebo vylepšenie v súlade s najnovšími odbornými poznatkami v príslušnom odbore alebo nesporne prispieje k užívateľskému komfortu pri využívaní Služby;
- 5.10 Poskytovateľ nie je zodpovedný za prerušenie poskytovania Služieb Užívateľovi v prípade, že si Užívateľ poruchu spôsobil sám, v prípade zásahu tretích osôb, či vyššej moci (povodeň, požiar, vietor, vojna, zemetrasenie a pod.) alebo v prípade poruchy na zariadení tretích dodávateľov, najmä rozsiahly a dlhodobý výpadok dodávky elektriny, telekomunikačného spojenia atď.), pokiaľ týmto skutočnostiam preukázateľne nebolo možné zabrániť alebo neboli spôsobené nedbalosťou Poskytovateľa alebo boli spôsobené neodvratiteľnou udalosťou nemajúcou pôvod v prevádzke Služby.
- 5.11 Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť poruchy, ktoré neboli spôsobené Užívateľom alebo osobou, ktorá bola oprávnená konať v mene Užívateľa.
- 5.12 V prípade, že Poskytovateľ odstráni poruchu, ktorú si Užívateľ spôsobil svojim konaním, je takýto zásah spoplatnený podľa aktuálneho cenníka práce technika.
- 5.13 Poskytovateľ nezodpovedá za škody alebo ušlý zisk ktorý vznikol používaním Služieb.
- 5.14 Poskytovateľ nemá prístup k obsahu a nemá možnosť kontroly obsahu uložených dát Užívateľa. Poskytovateľ nie je zodpovedný za obsahovú stránku uložených/ zálohovaných dát na diskovom

- priestore, ktorý Užívateľ využíva na svoje účely v rámci Služby. Poskytovateľ nie je zodpovedný ani za využívanie Služieb Užívateľom v rozpore s platnými právnymi predpismi SR.
- 5.15 Poskytovateľ nie je v súvislosti s ukladanými dátami zodpovedný za prípadné porušenie práv duševného vlastníctva na virtuálnom serveri, web stránkach a e-mailových schránkach Užívateľa, ktorého sa dopustí Užívateľ používaním a šírením materiálov, na použitie ktorých nemá potrebný súhlas ich autorov. Poskytovateľ tiež nezodpovedá za prípadné porušenie práv k názvu domény, na ktoré sa vzťahuje ochrana obchodného mena, ochrannej známky alebo iná ochrana právom duševného vlastníctva.
 - 5.16 Poskytovateľ garantuje nepretržitú prevádzku s dostupnosťou 99,97% resp. 99,7% (v rámci kalendárneho mesiaca) služieb Cloud Servera a ich dodatočných služieb, ktoré si Užívateľ k nim objedná. Poskytovateľ garantuje prístup na server pomocou protokolu Remote Desktop Protocol (RDP) cez zabezpečený kryptovaný tunel IPSec medzi poskytovateľom a užívateľom.
 - 5.17 Uvedená Garancia 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 Užívateľovi).
 - 5.18 Poskytovateľ sa zaväzuje obnoviť funkčnosť Služby počas bežnej pracovnej doby (pracovné dni od 8.00 do 18.00 hod), najneskôr do 2 hodín po tom, ako bude Technická podpora Užívateľom k tomu vyzvaná telefonicky. Je potrebné, aby Užívateľ bez zbytočného odkladu po tejto výzve zaslal aj výzvu na emailovú adresu support@rackscale.sk. Poskytovateľ sa zaväzuje poruchy uvedené v bode 5.2. odstrániť do 24 hodín po začatí prác.
 - 5.19 V prípade, ak bude Poskytovateľ vyzvaný k obnoveniu funkčnosti Služby mimo bežnú pracovnú dobu Poskytovateľa, je povinný obnoviť funkčnosť Služby najneskôr do 6 hodín po tom, ako bude Technická podpora Užívateľom k tomu vyzvaná telefonicky. Je potrebné, aby Užívateľ bez zbytočného odkladu po tejto výzve zaslal aj výzvu na e-mailovú adresu support@rackscale.sk. Poskytovateľ sa zaväzuje poruchy uvedené v bode 5.2 odstrániť do 24 hodín po začatí prác.
 - 5.20 V prípade nedodržania povinností uvedených v bodoch 5.3 a 5.4, má Užívateľ oprávnenie požadovať od Poskytovateľa zľavu vo výške podľa sankčnej tabuľky. Predmetné zníženie bude zohľadnené v nasledujúcej faktúre, ak si Užívateľ uvedenú zľavu písomne uplatní u Poskytovateľa najneskôr do 1 mesiaca po skončení fakturačného obdobia, v ktorom k neposkytnutiu dostupnosti došlo.
 - 5.21 Garancia dostupnosti sa nevzťahuje na prerušenie Služieb z dôvodu nepredvídaných udalostí (napr. povodeň, požiar, zemetrasenie, teroristický útok, vojna...), vplyvom skutočností zapríčinených tretími dodávateľmi (napr. dlhodobý výpadok dodávok energií, výpadkom telekomunikačných služieb poskytovaných treťou stranou) a neoprávneným zásahom treťou osobou do prevádzky serverov.
 - 5.22 Poskytovateľ nezodpovedá za výpadky spôsobené neodborným zásahom Užívateľa alebo správcom systému Užívateľa.
 - 5.23 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť reštart virtuálneho servera na požiadanie Užívateľa 5-krát do mesiaca v pracovnom čase bez poplatku. Viac ako 5-krát do mesiaca alebo mimo pracovného času sa reštart spolplatňuje hodinovou sadzbou servisného technika podľa aktuálneho cenníka v prípade ak nie je reštart súčasťou predplatených doplnkových služieb. Poskytovateľ sa zaväzuje na požiadanie Užívateľa v lehote najneskôr do 1 hodiny v pracovnom čase a do 2 hodín mimo pracovného času zabezpečiť reštartovanie virtuálneho servera.
- 6. Práva a povinnosti Užívateľa, zodpovednosť Užívateľa**
- 6.1 Užívateľ je povinný Služby užívať len spôsobom, ktorý je v súlade so Zmluvou, VOP, s prípadnými pokynmi Poskytovateľa a v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
 - 6.2 Užívateľ je povinný uhradiť Cenu, poplatky a náhrady za poskytnuté Služby riadne a včas podľa Zmluvy.
 - 6.3 Užívateľ je povinný zoznámiť sa pred začatím využívania Služby s obsahom VOP a Zmluvou.

- 6.4 Ak nie je uvedené inak, má Užívateľ možnosť kedykoľvek 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 Užívateľ nie je oprávnený prevádzkovať v rámci Služieb na svojom Serveri (Virtuálnom serveri) obsah, ktorý je v rozpore:
- s právnym poriadkom Slovenskej republiky
 - s normami príslušných orgánov Európskej únie, Európskych spoločenstiev, Európskeho hospodárskeho spoločenstva, pokiaľ sa na základe prístupu Slovenskej republiky k Európskej únii priamo aplikujú tiež na teritórium Slovenskej republiky,
 - s medzinárodnou Zmluvou, ktorou je Slovenská republika viazaná a ktorá bola publikovaná v Zbierke zákonov alebo v Zbierke medzinárodných zmlúv,
 - s dobrými mravmi
 - so zásadami poctivého obchodného styku
 - so zvyklosťami alebo s rozhodnutím súdu alebo právnymi obyčajami daného jazykového teritória.
- 6.6 Užívateľ nesie v plnom rozsahu zodpovednosť za obsah svojho Virtuálneho servera. Poskytovateľ nemá prístup k obsahu a nemá možnosť kontroly obsahu uložených dát Užívateľa.
- 6.7 Užívateľ zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti Internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielením nevyžiadanych správ alebo iným zneužívaním prístupu do siete Internet alebo iným neoprávneným konaním.
- 6.8 Užívateľ v plnom rozsahu zodpovedá za prípadné porušenie práv tretích osôb k počítačovým programom, resp. softvérovým produktom a dielam, ktoré sa nachádzajú na jeho virtuálnom serveri.
- 6.9 Užívateľ je povinný telefonicky a následne prostredníctvom e-mailu oznámiť Poskytovateľovi akékoľvek poruchy, chyby či iné nedostatky Služby bez zbytočného odkladu. E-mail a telefónne číslo Poskytovateľa je zverejnené na Internetovej stránke Poskytovateľa.
- 6.10 Užívateľ má právo na bezplatné odstránenie porúch v Poskytovaní Služby, ktoré nezavinil.
- 6.11 Užívateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi vyžadovanú alebo inak potrebnú súčinnosť za účelom odstránenia chyby alebo iného nedostatku poskytovanej Služby.
- 6.12 Užívateľ má právo na poskytnutie zľavy z Ceny za neposkytnutie dostupnosti Služby v čase, ako je dohodnuté v Zmluve, a vo výške špecifikovanej v Zmluve (Špecifikácia zľavy za nedodržanie SLA) v prípade, že je spôsobené Poskytovateľom, ak si uvedenú zľavu písomne uplatní u Poskytovateľa najneskôr do 1 mesiaca po skončení fakturačného obdobia, v ktorom k neposkytnutiu dostupnosti došlo.
- 6.13 Užívateľ nezískava žiadne práva k zariadeniam alebo softwaru patriacemu Poskytovateľovi alebo akejkoľvek tretej strane, ktorej zariadenie môže Poskytovateľ používať pri poskytovaní Služieb.
- 6.14 Užívateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že musí sám zabezpečiť svoje prihlasovacie údaje a ďalšie citlivé informácie poskytnuté mu zo strany Poskytovateľa a to tak, aby v maximálnej miere vylúčil ich zneužitie neoprávnenými osobami. V rámci zaistenia vyššieho stupňa bezpečnosti je Užívateľ oprávnený sám niektoré zo svojich prístupových údajov meniť podľa svojho uváženia.
- 6.15 Užívateľ 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 Užívateľ 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, poplatkov a náhrad je uvedený v Zmluve (Cenová kalkulácia).
- 7.3 Úhradou Ceny Služieb, poplatkov a náhrad sa rozumie ich pripísanie v plnej vyúčtovanej výške vrátane DPH v prospech účtu Poskytovateľa.
- 7.4 Cena Služieb, poplatkov a náhrad je splatná v mene EUR, bezhotovostným prevodom na účet Poskytovateľa, na základe daňového dokladu vystaveného Poskytovateľom k prvému dňu mesiaca, v ktorom sa Služby poskytujú, s lehotou splatnosti 30 dní odo dňa vystavenia daňového dokladu.
- 7.5 Poskytovateľom vystavená faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu v zmysle príslušných právnych predpisov. Poskytovateľ vystaví a Užívateľovi preukázateľne doručí daňový doklad v súlade s Zmluvy bez zbytočného odkladu.
- 7.6 Užívateľ je povinný skontrolovať správnosť faktúry. Ak je faktúra nesprávne vystavená, je Užívateľ povinný tento problém ihneď oznámiť. V takom prípade bude Užívateľovi plynúť nová 14 dňová lehota splatnosti odo dňa vystavenia opravenej faktúry. Užívateľ je povinný uhradiť vystavenú faktúru na poskytnutú Službu v plnej výške Ceny vrátane DPH uvedenej do 14-tich dní, pokiaľ nie je splatnosť na tejto faktúre po dohode medzi Užívateľom a Poskytovateľom písomne upravená inak.
- 7.7 V prípade, že Užívateľ vypovie Zmluvu v priebehu fakturačného obdobia, nemôže si uplatniť nárok na vrátenie alikvotnej čiastky za poskytovanie Služby/Služieb do konca fakturačného obdobia, pokiaľ k tejto výpovedi neprišlo z dôvodu porušenia zmluvných podmienok zo strany Poskytovateľa.
- 7.8 **Zmluvná pokuta.** V prípade omeškania Užívateľa s úhradou akejkoľvek platby alebo jej časti je Poskytovateľ oprávnený uplatňovať voči Užívateľovi zmluvnú pokutu v dohodnutej výške, a to až do výšky 0,05% denne z dlžnej sumy vrátane DPH, počnúc prvým dňom omeškania, až do zaplatenia. Uplatnením nároku na zmluvnú pokutu nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na náhradu škody voči Užívateľovi.
- 7.9 **Prerušenie poskytovania Služieb.** V prípade omeškania Užívateľa s úhradou Ceny Služieb alebo jej časti viac ako 15 kalendárnych dní od jej splatnosti, ak nebude Cena Služieb uhradená v prospech Poskytovateľa ani po písomnom upozornení Poskytovateľa v dodatočne poskytnutej lehote 7 kalendárnych dní, je Poskytovateľ oprávnený prerušiť na dobu omeškania poskytovanie zmluvne dohodnutých Služieb, a to až do úplnej úhrady dlžnej sumy. Poskytovateľ nie je v omeškaní s poskytovaním Služieb, ak je Užívateľ v omeškaní s úhradou Ceny Služieb alebo iných zmluvne dohodnutých platieb a Poskytovateľ súčasne využil právo prerušiť poskytovanie Služieb a toto písomne oznámil Užívateľovi.

8. Ochrana dôverných informácií

- 8.1 Každá zo Zmluvných strán je povinná udržiavať v tajnosti voči tretím stranám údaje, ktoré sa dozvedela v rámci Zmluvy a Cenníku (napr. dátové médiá, záznamy, dokumenty, výsledky meraní, vzorky a akýkoľvek druh informácií získaných ústnou alebo písomnou formou). Pre účely tohto ustanovenia nie sú zamestnanci, iní spolupracovníci a poradcovia ktorejkoľvek zo Zmluvných strán, ktorí používajú informácie určené pre činnosti súvisiace s plnením predmetu Zmluvy, považovaní za tretiu stranu. Každá zo Zmluvných strán sa zaväzuje, pokiaľ ešte podobné zmluvné ustanovenia neexistujú, svojich zamestnancov, ich spolupracovníkov a poradcov, rovnako ako ovládajúce a ovládané spoločnosti, zaviazat' k zachovávaniu diskretnosti tak, ako je stanovené príslušnými ustanoveniami Zmluvy.

- 8.2 Povinnosť zachovávať diskretnosť neplatí, pokiaľ príslušné informácie boli v okamihu ich oznámenia druhej strane:
- už verejne známe,
 - známe oslovenej Zmluvnej strane alebo boli tejto Zmluvnej strane neskôr oznámené treťou stranou bez akéhokoľvek záväzku diskretnosti,
 - s ohľadom na zákonné požiadavky ich musí oslovená Zmluvná strana zverejniť. V takomto prípade je oslovená Zmluvná strana pred zverejnením takýchto dôverných informácií povinná bez zbytočného odkladu informovať druhú Zmluvnú stranu o svojej povinnosti a dohodnúť sa na ďalšom postupe,
 - oslovenou Zmluvnou stranou získané alebo budú nezávisle získané touto Zmluvnou stranou v budúcnosti.

9. Doba trvania Zmluvy

- 9.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú ak nie je v Zmluve uvedené inak.
- 9.2 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.
- 9.3 Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť okamihom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami.
- 9.4 Zmluvné strany sú oprávnené ukončiť účinnosť Zmluvy na základe písomnej dohody Zmluvných strán.
- 9.5 Každá Zmluvná strana je oprávnená písomne vypovedať Zmluvu z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota pre obe Zmluvné strany predstavuje 2 kalendárne mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca po jej preukázateľnom doručení druhej Zmluvnej strane.
- 9.6 Každá Zmluvná strana je oprávnená písomne odstúpiť od Zmluvy v súlade s podmienkami stanovenými zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník - 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.
- 9.7 **Postup po ukončení účinnosti Zmluvy.** Užívateľ je povinný v dostatočnom časovom predstihu, najneskôr v posledný deň účinnosti Zmluvy, dáta/obsah pôvodne uložený na svojom Serveri (Virtuálnom serveri) poskytnutom Poskytovateľom v súlade so Zmluvou, na vlastné riziko a na vlastnú zodpovednosť presunúť do svojej dispozičnej sféry resp. podľa vlastného uváženia vymazať. Užívateľ potvrdzuje/berie podpisom Zmluvy na vedomie, že:
- Poskytovateľ je oprávnený a súčasne povinný akékoľvek dáta/obsah ponechaný počnúc prvou sekundou po zániku účinnosti Zmluvy, pôvodne uložený na pridelenom Serveri (Virtuálnom serveri), vymazať,
 - Poskytovateľ nie je povinný po zániku účinnosti Zmluvy poskytnúť Užívateľovi žiadnu/akúkoľvek dodatočnú lehotu na umožnenie prenosu dát/obsahu pôvodne uloženého na Serveri (Virtuálnom serveri) poskytnutom Poskytovateľom v súlade so Zmluvou,
 - Poskytovateľ nezodpovedá v súvislosti s nesplnením povinnosti/nevyužitím práva Užívateľa za škodu mu týmto spôsobenú,
 - Poskytovateľ v rámci prevencie osobitne pri uzatváraní Zmluvy upozornil Užívateľa na postup po ukončení účinnosti Zmluvy.

10. Zmena VOP

- 10.1 Poskytovateľ si vyhradzuje právo na akúkoľvek jednostrannú zmenu VOP v priebehu doby trvania Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje oznámiť Užívateľovi podstatnú zmenu VOP najmenej 30 dní vopred, pričom informuje Užívateľa o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny Užívateľ neakceptuje.
- 10.2 V prípade, že sa menia VOP v zmysle bodu 11.1 VOP, je dohoda o zmene týchto dokumentov platná okamihom prvého využitia Služby Užívateľom za účinnosti zmenených VOP, s ktorými bol Účastník riadne oboznámený podľa bodu 11.1 VOP, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny VOP, pokiaľ nedošlo k platnému ukončeniu Zmluvy.
- 10.3 Zmluvu je možné meniť len na základe dohody oboch Zmluvných strán formou písomného dodatku k Zmluve.

11. Reklamačný poriadok

- 11.1 Užívateľ je povinný oznámiť formou e-mailu zaslaného na kontaktnú e-mailovú adresu Poskytovateľa bez zbytočného odkladu všetky nedostatky v rámci poskytovaných Služieb a Zmluvy, vrátane potreby všetkých opráv, ktoré má Poskytovateľ vykonať. E-mail Poskytovateľa je zverejnený na Internetovej stránke Poskytovateľa.
- 11.2 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 Užívateľ 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 Užívateľ právo na vrátenie preplatku z Ceny alebo na zníženie Ceny.
- 11.3 Zníženie ceny za nedodržanie SLA:

Mesačná dostupnosť služby v %	Zľava z mesačného paušálu
99,97%-95,00%	15%
94,99%-90,00%	20%
menej ako 90,00%	90%

12. Mimosúdne riešenie sporov

- 12.1 Všetky ustanovenia Zmluvy a VOP sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 12.2 Právne vzťahy Zmluvou a VOP výslovne neupravené sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka Slovenskej republiky a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a týchto VOP platí právo Slovenskej republiky aj v prípade, že Užívateľ je cudzinec, zahraničná osoba alebo osoba bez štátnej príslušnosti, ak nie je v Zmluve uvedené inak.

- 12.3 Všetky spory vzniknuté z právneho vzťahu založeného Zmluvou sa Užívateľ a Poskytovateľ pokúsia prednostne riešiť dohodou. Ak k dohode nedôjde, bude spor s konečnou platnosťou rozhodovaný súdom príslušným podľa Občianskeho súdneho poriadku.

Ak Zmluva neustanovuje inak, všetky nároky vyplývajúce zo Zmluvy musia byť voči druhej strane uplatnené písomne, a to doporučeným listom alebo odovzdané osobne. V prípade poštového styku sa za deň uplatnenia nároku považuje deň doručenia doporučeného listu poštovým úradom na adresu uvedenú v Zmluve, a v prípade, že v budúcnosti dôjde k zmene adresy Zmluvnej strany, tak na adresu Zmluvnej strany uvedenú v danom čase v príslušnom obchodnom registri. Účinky doručenia písomných podaní sú na účely Zmluvy splnené aj vtedy, ak príjemca príslušného podania si toto nevyzdvihol v odbernej lehote, alebo jeho prevzatie bezdôvodne odmietol.

13. Záverečné ustanovenia

- 13.1 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.
- 13.2 Pokiaľ by akékoľvek z ustanovení Zmluvy, VOP alebo Cenníka malo byť alebo sa malo stať neplatným alebo neúčinným, zaväzujú sa Užívateľ a Poskytovateľ toto bezodkladne nahradiť ustanovením novým, ktorého zmysel sa bude čo možno najviac blížiť zmyslu a hospodárskemu účelu nahradzovaného ustanovenia tak, že by bolo možné predpokladať, že by ho strany použili, keby vedeli o neplatnosti alebo neúčinnosti ustanovenia nahradzovaného. Ostatné ustanovenia, týmto nedotknuté ostávajú v platnosti v plnom rozsahu.
- 13.3 VOP strácajú platnosť a účinnosť dňom nadobudnutia účinnosti a platnosti nových VOP.
- 13.4 VOP sa vyhotovujú v 2 (dvoch) rovnopisoch. Po podpise Zmluvy obdrží Užívateľ a Poskytovateľ po 1 (jednom) ich rovnopise, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak.
- 13.5 VOP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy a Cenníka a pre Užívateľa a Poskytovateľa sa stávajú účinnými a záväznými dňom podpisu Zmluvy oboma Zmluvnými stranami.
- 13.6 Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.09.2019.