

Všeobecné obchodné podmienky

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len "VOP") obsahujú všeobecné dojednania pri poskytovaní služieb alebo zhotovenia diela (ďalej len Dielo) na základe ponúk, objednávok, Zákazníckych zmlúv, zmlúv o dielo alebo Servisných zmlúv (ďalej len Zmluva), ktoré uzatvára spoločnosť EFG Slovakia, s.r.o. , Račianska 66, Bratislava, IČO: 362 244 64, IČ DPH: SK2020172682, zapísaná v OR OS BA I, oddiel Sro, vložka č. 22764/B (ďalej len ako Zhotoviteľ), a stanovuje podrobnú úpravu práv a povinností zmluvných strán v rámci ich spolupráce. Tieto VOP sa vzťahujú aj na prípady, keď predmetom zmluvy (alebo len častí predmetu zmluvy) zo strany Zhotoviteľa je dodávka tovaru a zmluvný vzťah by bolo možné posúdiť ako kúpnu zmluvu a Zhotoviteľ vystupuje v týchto zmluvných vzťahoch ako predávajúci.
- 1.2. Neoddeliteľnou súčasťou týchto VOP sú Podmienky servisnej a systémovej podpory a Licenčná zmluva, ktoré sú uvedené v prílohe týchto podmienok.
- 1.3. Tieto VOP sa použijú pre úpravu zmluvných vzťahov v prípade, že na ne odkazuje príslušná Zmluva a použijú sa podporne, teda výnimkou prípadov, keď zo samotnej zmluvy vyplýva odlišná úprava práv a povinností zmluvných strán.

2. Uzatvorenie zmluvy

- 2.1. Návrh na uzavretie zmluvy môže mať formu ponuky. Doručená ponuka druhej zmluvnej strane je návrhom na uzavretie zmluvy. Ponuka musí byť písomná, doručená druhej strane prostredníctvom pošty, emailu alebo fyzickým odovzdaním osobe oprávnenej konať.
- 2.2. Objednávateľ berie na vedomie, že prijatím ponuky alebo akceptáciou skutočnosti, že Zhotoviteľ začne vykonávanie Diela, potvrdzuje svoj súhlas týmito VOP.
- 2.3. Zmluvný vzťah, resp. zmluva, vzniká v okamihu bezvýhradnej akceptácie ponuky Objednávateľom doručenej Zhotoviteľovi späť a potvrdené podpisom alebo elektronicky, a to v lehote uvedenej v ponuke. Ak Objednávateľ neakceptuje ponuku bezvýhradne, zmluvný vzťah nevzniká. V prípade, že Objednávateľ pripojí k ponuke, resp. návrhu zmluvy, svoje protinávhrhy, vzniká zmluvný vzťah až v okamihu potvrdenia týchto protinávhrhov Zhotoviteľom. Ak Objednávateľ akceptuje, že Zhotoviteľ začne s plnením Diela, má sa za to, že ponuku bezvýhradne akceptoval.
- 2.4. Zmluva je uzatvorená aj vtedy, ak dôjde medzi Objednávateľom a Zhotoviteľom k ústnemu (napr. aj telefonickému) rokovaniu o ponuke a jej následnej realizácii alebo konkludentnému uzavretiu zmluvy, čím Objednávateľ potvrdzuje svoj súhlas s použitím a obsahom týchto VOP. V týchto prípadoch sa Objednávateľ a Zhotoviteľ

zaväzujú takéto ústne alebo konkludentné uzavretie zmluvy v lehote do 30. kalendárnych dní potvrdiť písomne. Ak tak Objednávateľ neurobí, môže Zhotoviteľ prerušiť vykonávanie a dodávku Diela a nie je povinný Dielo dokončiť.

3. Predmet zmluvy a vykonávanie diela, zmeny zmluvy

- 3.1. Predmetom Zmluvy je záväzok Zhotoviteľa vykonať na vlastné náklady a nebezpečenstvo a za podmienok uvedených v Zmluve Dielo a tomu zodpovedajúci záväzok Objednávateľa riadne a včas dokončené Dielo prevziať a zaplatiť Zhotoviteľovi dohodnutú zmluvnú cenu.
- 3.2. Ak dôjde pri vykonávaní Diela k zisteniu, že na predmete Diela alebo v súvislosti s vykonávaním Diela sú potrebné ďalšie práce alebo dodať ďalšie veci určené pre vykonanie Diela v ponuke alebo v zmluve neuvedené, dôjde medzi stranami k rokovaniu o zmene a doplnení predmetu Diela , event. bude o takom rozšírenom predmete Diela dojednaný dodatok alebo bude uzavretá nová zmluva. Za písomnú zmenu Zmluvy týkajúcu sa predmetu Diela sa tiež považuje, keď Zhotoviteľ podľa návrhu Objednávateľa rozšírený alebo zmenený predmet Diela vykoná alebo dodá ďalšie veci určené na vykonanie Diela, a tieto práce a veci uvedie v zákazkovom liste pri dokončení diela, ktorý bude podpísaný všetkými účastníkmi zmluvy.
- 3.3. Zhotoviteľ je povinný bez zbytočného odkladu upozorniť Objednávateľa na nevhodnú povahu vecí prevzatých od Objednávateľa v rámci vykonávania Diela, oznámiť mu charakter týchto nedostatkov a dohodnúť sa s Objednávateľom buď na dodaní náhradných či alternatívnych vecí alebo navrhnuť Objednávateľovi alternatívny spôsob vykonávania. V tomto prípade sa lehoty na vykonanie Diela predlžujú o dobu prerušením vyvolanú. Zhotoviteľ nezodpovedá za vady Diela alebo za nemožnosť dokončenia Diela spôsobené nevhodnými vecami alebo pokynmi od Objednávateľa, ak tento na ich použitie pri vykonávaní Diela písomne či ústne trval.
- 3.4. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť Zhotoviteľovi také podmienky, aby Zhotoviteľ mohol vykonávať Dielo, zvlášť je povinný zabezpečiť pre Zhotoviteľa prístup k predmetu Diela, vstup a vjazd do miesta plnenia predmetu Diela, a ďalej poskytnúť alebo zapožičať podklady potrebné pre vykonanie Diela. V prípade nesplnenia tejto povinnosti sa primerane o túto dobu posunie termín dokončenia Diela a Zhotoviteľ sa nedostane do omeškania a nezodpovedá za žiadne škody spôsobené porušením uvedenej povinnosti Objednávateľa.
- 3.5. Zhotoviteľ sa zaväzuje vykonať Dielo v primeranom čase s prihliadnutím na povahu Diela, najmä s prihliadnutím na skutočne zistenému stavu vecí, na ktoré je vykonávaný predmet Diela. Termín vykonania diela je závislý na kapacitných možnostiach Zhotoviteľa a dostupnosti náhradných dielov ich výrobcov alebo ich ďalších dodávateľov. Ak Zhotoviteľ stanovuje termíny na vykonanie a

- dokončenie Diela, tieto majú len informatívny charakter a Zhotoviteľ nezodpovedá za prípadné omeškanie spôsobené okolnosťami, ktoré nemôže sám ovplyvniť. Zhotoviteľ však vynaloží všetko primerané úsilie, aby bolo Dielo zhotovené a dokončené v termínoch, ktoré oznámil. Zhotoviteľ môže vykonať aj čiastkové dodávky a Objednávateľ je povinný tieto prijať. V prípade prekážok alebo prerušenia obchodnej činnosti Zhotoviteľa z dôvodov zásahu vyššej moci alebo z iného dôvodu mimo kontrolu a vplyv Zhotoviteľa, alebo v prípade prekážok alebo prerušenia obchodnej činnosti zmluvného partnera Zhotoviteľa, môžu byť dodávky podľa už uzavretej Zmluvy po dobu trvania takéhoto prerušenia úplne, prípadne čiastočne pozastavené. Zhotoviteľ nezodpovedá za stratu na zisku alebo za vznik priamych, nepriamych alebo následných škôd, ktoré boli spôsobené týmito okolnosťami a tieto okolnosti tiež nemajú a nebudú mať vplyv na cenu Diela.
- 3.6. V prípade zistenia existencie skrytých väd alebo skrytých prekážok je Zhotoviteľ povinný bez zbytočného odkladu tieto oznámiť Objednávateľovi, vysvetliť ich závažnosť a charakter a navrhnúť alternatívne riešenie. V tomto prípade sa lehoty na vykonanie Diela predlžujú.
- 3.7. Ak je dohodnuté poskytnutie zálohovej platby alebo zálohových platieb, nie je Zhotoviteľ povinný k plneniu predmetu zmluvy pred poskytnutím takejto platby alebo platieb.
- 3.8. Vlastnícke právo k Dielu, najmä k veciam určených na vykonanie Diela dodávaných Zhotoviteľom, prechádza na Objednávateľa prevzatím Diela. Rovnakým okamihom prechádza na Objednávateľa aj nebezpečenstvo škody na veciach, ktoré sú predmetom Diela.
- 3.9. Ak nie je dohodnuté inak, pre prípad prepravy tovaru k Objednávateľovi je platná dodacia doložka Incoterms EXW (zo závodu).
- 4. Odovzdanie a prevzatie diela**
- 4.1. Odovzdanie a prevzatie Diela bude uskutočnené na základe zápisu v montážnom (stavebnom) denníku, preberacieho protokolu, servisného, zákazkového alebo dodacieho listu s tým, že odovzdanie Diela môže Zhotoviteľ odoprieť až do uhradenia faktúry splatnej pred dokončením Diela. V tomto prípade nevzniká omeškanie na strane Zhotoviteľa a Zhotoviteľ nezodpovedá za prípadné škody Objednávateľovi. Objednávateľ prevezme predmet Diela aj v prípade, že Dielo vykazuje drobné vady a nedorobky nebrániace jeho užívaniu a dosahovanie požadovaných výkonových parametrov, čím sa Dielo považuje za dokončené. Tieto vady a nedorobky budú v rámci odovzdania spísané v preberacom protokole s uvedením spôsobu a termínu ich odstránenia. Odstránenie týchto požiadaviek vykoná Zhotoviteľ na vlastné náklady. Výskyt drobných väd a nedorobkov na Diela nebrániace jeho riadnemu užívaniu nemá vplyv na oprávnenie Zhotoviteľa vystaviť konečnú faktúru a na jeho nárok na zaplatenie ceny Diela.
- 4.2. Objednávateľ je povinný osobne sa zúčastniť odovzdania a prevzatia Diela, o ktorého termíne bude Zhotoviteľ Objednávateľa informovať, a ak dôjde k odovzdaniu a prevzatíu Diela túto skutočnosť riadne potvrdiť v preberacom protokole. Ak neprevezme Objednávateľ Dielo za situácie, kedy je toto Zhotoviteľom dokončené a pripravené na odovzdanie alebo odoprie jeho prevzatie, považuje sa toto za prevzaté Objednávateľom v deň, keď tento jeho prevzatie svojim konaním či pasivitou zmaril.
- 4.3. Objednávateľ je oprávnený odoprieť prevzatie Diela len v prípade zistenia takých väd a nedorobkov, ktoré bránia Objednávateľovi v užívaní predmetu Diela. Zmluvné strany vyhlasujú, že považujú Dielo za chybné, ak by jeho vykonanie, nezodpovedajúce jeho špecifikácii, bránilo v jeho užívaní, tak ako to zodpovedá bežnému užívaniu takéhoto zariadenia.
- 4.4. Za odovzdanie Diela sa taktiež považuje okamih, kedy Zhotoviteľ aj Objednávateľ podpisom potvrdí na zákazkovom liste súpis vykonaných prác a dodaných vecí určených na vykonanie Diela alebo zápis o predvedenie Diela. Potvrdením zákazkového listu obe strany potvrdzujú riadne vykonanie Diela v dohodnutom rozsahu. Zákazkový list má k dispozícii Zhotoviteľ a uvádza do neho súpis vykonaných prác a dodaných materiálov a vecí určených na vykonanie Diela. V prípadoch uvedených v odseku 4.2. k odovzdaniu Diela postačí, ak podpíše zákazkový list alebo preberací protokol iba Zhotoviteľ a uvedie v ňom okolnosť, pre ktorú Objednávateľ tento nepodpísal.
- 4.5. Ak nie je dohodnuté inak, je Zhotoviteľ oprávnený požadovať zaplatenie príslušnej čiastkovej časti ceny Diela po splnení takejto čiastkovej dodávky.
- 4.6. Preberací protokol môže byť potvrdený písomne, pomocou elektronickej pošty alebo technických prostriedkov.
- 5. Cena diela a platobné podmienky**
- 5.1. Ak nie je možné pri uzatvorení zmluvy, resp. akceptácii ponuky, dojednať cenu pevnou sumou z dôvodu nemožnosti zistenia potreby všetkých prác a ich časovej náročnosti, napríklad z dôvodu nemožnosti predvídateľnosti rozsahu predmetu Diela pred začatím vykonávania Diela, potom je cena stanovená odhadom. Za podstatné prekročenie ceny Diela sa považuje jej zvýšenie o viac ako 20% a v prípade podstatného prekročenia je na to Zhotoviteľ povinný Objednávateľa bez zbytočného odkladu písomne či ústne upozorniť a oznámiť mu novo určenú cenu. Konečná cena Diela bude počítaná podľa skutočne vykonaných prác a dodaného materiálu po realizácii Diela.
- 5.2. Ceny sú uvedené bez DPH, ktorá bude pripočítaná vo výške podľa platných právnych predpisov v čase plnenia. V cene tiež nie sú zahrnuté ďalšie náklady podľa cenníka služieb (čas strávený na ceste, práca realizovaná mimo bežné pracovné dni) a náklady na dopravné, ktoré budú účtované podľa skutočne prejedného počtu km.

- 5.3. V prípade, že nastane situácia uvedená v odseku 3.2. a Zhotoviteľ pri vykonávaní Diela zistí potrebu iných prác alebo potrebu opravy alebo dodanie iných častí vecí určených pre predmet Diela, oznámi Objednávateľovi ich predpokladanú cenu a v rámci rokovaní o zmene predmetu Diela dôjde medzi stranami k dohode o zmene ceny Diela. Do doby dosiahnutia dohody o zmene predmetu a ceny Diela je zhotoviteľ oprávnený prerušiť vykonávanie prác a o túto dobu sa nedostane do omeškania.
- 5.4. Ak sa nemôže vykonať predmet Diela z dôvodov technologických alebo prevádzkových prekážok na strane Objednávateľa, je účtovaná minimálna sadzba zahŕňajúca náklady na dopravu a sadzba za servisnú prácu podľa skutočného času, ktorý pracovníci Zhotoviteľa strávia na ceste a výkonom práce u Zhotoviteľa alebo Objednávateľa.
- 5.5. Objednávateľ a Zhotoviteľ sa dohodli na platbách ceny Diela tak, že platbu za materiál (tj veci určené na vykonávanie Diela) dodaný Zhotoviteľom môže Zhotoviteľ požadovať na základe faktúry vystavenej ihneď po jeho dodaní, splatnej do 30 dní od vystavenia. Konečná faktúra s vyčíslením zostávajúcej celkovej sumy s pripočítaním skutočných nákladov bude vystavená po dokončení Diela so splatnosťou faktúry do 30 dní od vystavenia.
- 5.6. Pokiaľ nie je pri Dieli určená zmluvná cena, bude Zhotoviteľ účtovať podľa aktuálneho cenníka tovaru a služieb.
- 5.7. Zhotoviteľ je oprávnený vykonávanie Diela prerušiť po dobu, kedy bude Objednávateľ v omeškani s úhradou už splatných akýchkoľvek pohľadávok Zhotoviteľa. O túto dobu sa predlžuje termín vykonania Diela. Termín vykonania Diela sa tiež predlžuje o dobu, kedy Zhotoviteľ nemohol Dielo vykonávať z dôvodov vzniknutých na strane Objednávateľa, alebo z dôvodov, ktoré vznikli nezávisle na vôli Zhotoviteľa a bráni mu v splnení povinnosti.
- 5.8. Omeškanie s platením ceny Diela je podstatným porušením zmluvy, pre ktorý je Zhotoviteľ oprávnený od tejto odstúpiť. Taktiež je v tomto prípade Zhotoviteľ oprávnený odstúpiť od všetkých ďalších zmlúv uzavretých s Objednávateľom alebo odmietnuť plnenie z iných zmlúv až do úplného zaplatenia všetkých pohľadávok po splatnosti vrátane príslušenstva.
- 5.9. Ak je cena dohodnutá v inej mene a ak vznikne v dôsledku omeškania Objednávateľa s jej zaplatením Zhotoviteľovi škoda tým, že zaplatená suma prepočítaná na EUR podľa kurzu devízového trhu vyhláseného NBS medzi EUR a zmluvne dohodnutou menou v deň zaplatenia je nižšia ako zaplatená suma prepočítaná na EUR podľa uvedeného kurzu medzi EUR a zmluvne dohodnutou menou v deň splatnosti príslušnej faktúry, je Zhotoviteľ oprávnený požadovať od Objednávateľa uhradenie takto vzniknutého rozdielu.

6. Kvalita, záručné podmienky, zodpovednosť za vady diela a náhrada škody

- 6.1. V prípade, že Objednávateľ uhradí Zhotoviteľovi úplnú cenu Diela riadne a včas, poskytuje Zhotoviteľ záruku 24 mesiacov na Dielo, okrem spotrebného materiálu, akumulátorov a identifikátorov, kde je záruka 6 mesiacov a 6 mesiacov záruky na vykonané servisné práce, opravy a na dodané diely v rámci týchto opráv. Záruka začína plynúť odovzdaním Diela. Záruka je platná iba v prípade včasnej a úplnej úhrady ceny diela Objednávateľom podľa podmienok stanovených v týchto VOP a vo faktúre vystavenej Zhotoviteľom a v prípade, že Zhotoviteľ za Objednávateľom neeviduje žiadnu inú pohľadávku po splatnosti.
- 6.2. Zhotoviteľ nezodpovedá za vady Diela, ku ktorým došlo na základe závady zavinenia vonkajším zásahom, úmyselne, vyššou mocou alebo neodborného zásahu obsluhy Objednávateľa. Zodpovednosť Zhotoviteľa za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka za kvalitu, nevzniká, ak tieto vady boli spôsobené po prechode nebezpečenstva škody na tovaru vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich Dodávateľ alebo osoby, s ktorých pomocou Zhotoviteľ plnil svoj záväzok.
- 6.3. V prípade vady Diela zistené v záručnej dobe má Objednávateľ právo požadovať a Zhotoviteľ povinnosť bezplatne vadu odstrániť. Objednávateľ je povinný reklamovať vady diela písomne, bez zbytočného odkladu po zistení vady. Zjavné vady je Objednávateľ povinný oznámiť najneskôr do 10 pracovných dní, skryté vady bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr však do konca záručnej doby. Od okamžiku zistenia vady do posúdenia oprávnenosti reklamácie, alebo do doby vybavenia reklamácie, nesmie Objednávateľ robiť nič, čo by malo za následok zhoršenie stavu diela. Zhotoviteľ sa zaväzuje vady odstrániť bez zbytočného odkladu a vzhľadom k charakteru vady, dostupnosti náhradných dielov a reakciou dodávateľa náhradných dielov, alebo technologickým a prevádzkovým podmienkam Objednávateľa.

7. Sankcie

- 7.1. V prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny Diela alebo jeho časti je Zhotoviteľ oprávnený požadovať za každý deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 0,05% denne z celkovej ceny Diela, maximálne však 10% celkovej ceny Diela.
- 7.2. V prípade omeškania Zhotoviteľa s dokončením diela je Objednávateľ oprávnený požadovať za každý deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 0,05% denne z celkovej ceny Diela, maximálne však 10% celkovej ceny Diela.

8. Záverečné ustanovenie

- 8.1. Tieto podmienky tvoria spolu s dokumentom, ktorého sú prílohou a prílohami tohto dokumentu, úplnú zmluvu a nahrádzajú akékoľvek predchádzajúce dohody medzi zmluvnými

stranami, týkajúce sa predmetu tohto zmluvného vzťahu.

- 8.2. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré majú vzťah k obchodným prípadom, ktoré zmluvné strany uzatvárajú.
- 8.3. Zhotoviteľ je oprávnený meniť tieto podmienky. Zhotoviteľ je o tejto zmene povinný Objednávateľa informovať. Objednávateľ je oprávnený do 10 dní odo dňa doručenia oznámenia tieto zmeny odmietnuť a tieto podmienky vypovedať s výpovednou lehotou najviac 30 dní.
- 8.4. Objednávateľ prijatím týchto VOP dáva Zhotoviteľovi podľa zákona o DPH a Smernice Rady č. 2006/112/ES súhlas k elektronickej fakturácii.
- 8.5. Všetky práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajú zo zmluvného vzťahu, ktorý medzi stranami vznikol, sa riadia právom Slovenskej republiky.
- 8.6. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa **10.5.2018.**

Podmienky servisnej a systémovej podpory

1. Úvodné informácie

Tento dokument upravuje všeobecné podmienky poskytovania Servisnej a Systémovej podpory pre Produkty dodávané firmou EFG Slovakia, s.r.o. v prípadoch, kedy tieto podmienky neupravuje zmluva alebo iné zmluvné dojednania, uzatvorené medzi Zhotoviteľom a Objednávateľom a definuje rozsah služieb, ktorých cieľom je zabezpečiť plynulú a bezproblémovú prevádzku týchto produktov a eliminovať riziká spojené s rýchlym vývojom, predovšetkým v oblasti informačných technológií.

Služby Servisnej a Systémovej podpory sú poskytované za úhradu na základe príslušných zmlúv a objednávok.

2. Vymedzenie pojmov

Aktualizácia – poskytovanie verzií pre programové vybavenie

Havarijný stav – je taká porucha, kedy je Produkt úplne alebo čiastočne mimo prevádzku, neplní svoju základnú funkciu a nemožno ho uviesť ani do čiastočnej alebo náhradnej prevádzky

Implementácia – je proces pre nasadenie Produktov, prispôsobenie sa špecifickým potrebám Užívateľa, vytvorenie dokumentácie a zaškolenie užívateľov

Objednávateľ – má priamy zmluvný vzťah s Dodávateľom

Partner – spoločnosť, ktorá je preškolená k inštalácii a implementácii Produktov

Požiadavka – žiadosť o Servis alebo Technickú podporu

Predajca – má zmluvný vzťah s Užívateľom

Produkt – zariadenie a programové vybavenie dodávané spoločnosťou EFG Slovakia, s.r.o.

Pracovná doba – v pracovné dni od 8:00 do 16:00 hod.

PSSP – podmienky servisnej a systémovej podpory

Servis – zahŕňa služby dané cenníkom služieb

Servisná podpora – zahŕňa služby podpory v oblasti servisu

Systém – funkčný celok, vytvorený z Produktov

Systémová podpora – zahŕňa služby podpory prevádzky systému

Technická podpora – je služba pre riešenie požiadaviek prostredníctvom HotLine, HelpDesk, email a vzdialeného prístupu

Užívateľ – koncový užívateľ Produktov

Vada – produkt neplní funkcie uvedené v dokumentácii alebo dodáva chybné výsledky

Vzdialený prístup – je služba, pri ktorej sa pracovník zhotoviteľa spojí bezpečným pripojením na pracovnú stanicu a/alebo server Užívateľa

Webový portál – online internetové zákaznicke centrum podpory na adrese: www.ecare.cz

Zhotoviteľ – spoločnosť EFG CZ spol. s r.o.

Žiadateľ – pracovník poverený zadaním Požiadavky

3. Pravidlá a podmienky Servisnej a Systémovej podpory

- 3.1. Servisná podpora obsahuje služby súvisiace so servisným riešením Požiadavky, ako je Garancia zahájenia riešenia, služba Expressservis, Expresoprava, Doprava na revízie a prehliadky zadarmo a Čas technika na ceste zadarmo.
- 3.2. Systémovou podporou sa rozumie vykonávanie pravidelných Revízií, Prehliadok a funkčných skúšok, poskytovanie Aktualizácie a Technickej podpory.
- 3.3. Zákazník má nárok pre daný Systém na Technickú podporu zadarmo, pokiaľ má platnú službu Revízia, Prehliadka alebo Aktualizácia, alebo keď je systém v záruke.
- 3.4. V cene služieb Servisnej a Systémovej podpory nie sú zahrnuté náklady na materiál, opravy zariadení, repasy, servisné práce či práce navyše. Cena za tieto práce bude určená podľa cenovej ponuky alebo platného cenníka servisných služieb.
- 3.5. Požiadavka na musí byť konkrétna a musí obsahovať údaje umožňujúce odpovedať. V prípade potreby musí Objednávateľ poskytnúť súčinnosť v rozsahu potrebnom k vyriešeniu Požiadavky (zaistenie prístupu do určených priestorov, vzdialené pripojenie, zaslanie potrebných súborov, apod.).
- 3.6. Odovzdanie Požiadavky je možné prostredníctvom:
 - webového portálu na adrese: www.ecare.cz
 - zaslaním emailu na helpdesk@aktion.eu
 - telefonického spojenia na čísle: 02 338 890 43
 Prednosťou je odovzdanie Požiadavky prostredníctvom webového portálu. V prípade Havarijného stavu mimo Pracovnú dobu musí byť odovzdanie aj telefonicky.
- 3.7. Za čas prevzatia Požiadavky sa považuje okamih odovzdania, pokiaľ bolo potvrdené Zhotoviteľom, alebo telefonické spojenie Žiadateľa a Zhotoviteľa. Odovzdanie musí byť v Pracovnej dobe Zhotoviteľa, pre Zákazníkov s Garanciou riešenia Požiadaviek i mimo Pracovnú dobu musí byť v dobe od 6:00 do 22:00 hod., inak sa za čas prevzatia Požiadavky považuje najbližší začiatok uvedených časových období.
- 3.8. Doba pre potvrdenie prevzatia Požiadavky je do 4 hodín od odovzdania. V prípade, že Zhotoviteľ nepotvrdí prevzatie Požiadavky v uvedenom čase, je Žiadateľ povinný sa telefonicky spojiť so Zhotoviteľom.
- 3.9. Zhotoviteľ neručí za Požiadavky neodovzdané z technických dôvodov. Pokiaľ sa preukáže, že za nepotvrdeným prevzatím Požiadavky nie je technická vada, platí za čas prevzatia okamih odovzdania. Inak je týmto okamihom telefonické spojenie Žiadateľa a Zhotoviteľa.
- 3.10. Za účelom diagnostiky Vád alebo Technickej podpory umožní Objednávateľ pracovníkom Zhotoviteľa Vzdialený prístup do systému podľa jeho špecifikácie. Pokiaľ tento prístup neumožní, je

povinný niest' všetky náklady s tým spojené, pokiaľ sa vykonávali iným dohodnutým spôsobom.

- 3.11. Pokiaľ je k riešeniu Požiadavky nutná účasť pracovníkov Zhotoviteľa v mieste inštalácie, tak je to možné len na základe zmluvy alebo objednávky. Zhotoviteľ nemá povinnosť niest' tieto náklady.
- 3.12. Za čas zahájenia riešenia Požiadavky sa považuje čas, kedy sa pracovník zhotoviteľa dostavil na miesto plnenia predmetu zmluvy alebo zahájil kroky k vyriešeniu Požiadavky (vzdialená správa, oprava software apod.)
- 3.13. Za čas odstránenia vady sa považuje čas odovzdania alebo nahlásenie ukončenia prác zástupcovi Objednávateľa.
- 3.14. Doba riešenia Požiadavky je závislá na rade faktorov, z nich niektoré nie sú Zhotoviteľom ovplyvniteľné. Snaha Zhotoviteľa je požiadavky riešiť spravidla v ten istý deň, kedy bolo riešenie zahájené.
- 3.15. Zhotoviteľ neposkytuje na Produkt Servisnú a Systémovú podporu Užívateľovi, pokiaľ s ním nemá zmluvný vzťah alebo pokiaľ nie je stanovené inak. Užívateľovi je povinný poskytnúť podporu Predajca.
- 3.16. Služby Servisnej a Systémovej podpory sú hradené na základe vystavených faktúr podľa podmienok daných zmluvou alebo objednávkou.

4. Parametre Servisnej a Systémovej podpory

- 4.1. **Garancia zahájenia riešenia** – je to doba, kedy alebo dokedy bude zahájené riešenie Požiadavky od jej prevzatia. Služba je štandardne poskytovaná v týchto variantoch:

DNES – zahájenie riešenia v deň prevzatia Požiadavky pri splnení podmienky, že sa tak stalo do 12:00 hodín, inak je riešenie zahájené ďalší deň (Garancia aj mimo Pracovnú dobu)

ZAJTRA – zahájenie riešenia ďalší pracovný deň v pracovnej dobe od prevzatia Požiadavky

TÝŽDEŇ – zahájenie riešenia do 7 dní od prevzatia Požiadavky

X/5 – zahájenie riešenia v pracovné dni do X hodín od prevzatia požiadavky (Garancia aj mimo Pracovnú dobu)

X/7 – zahájenie riešenia do X hodín od prevzatia Požiadavky (Garancia aj mimo pracovnú dobu)

Zahájenie riešenia požiadavky môže oprávnený zástupca Objednávateľa pri menej závažných závadách (ktoré vyslovene nebránia prevádzke či užívaniu zariadenia) dohodnúť s pracovníkom Zhotoviteľa aj v inom termíne.

- 4.2. **Expresservis** – v prípade Havarijného stavu sú kroky k odstráneniu vady zahájené do 6 hodín od prevzatia Požiadavky.
- 4.3. **Expresoprava** – odstránenie vady alebo uvedenie zariadenia do náhradnej prevádzky do 7 dní od zahájenia riešenia Požiadavky, a to formou výmeny dielu alebo zapožičaním ekvivalentného. Pre Havarijný stav je termín uvedenia do prevádzky 48 hodín. Expresoprava sa použije v prípade, kedy by

oprava zariadenia trvala dlhšie ako sú uvedené termíny.

- 4.4. **Revízie** – jedná sa o elektrickú revíziu zariadenia, ktorej frekvencia vykonávania sa určí na základe príslušných noriem a požiadaviek Objednávateľa.
- 4.5. **Prehliadka** – jedná sa o prehliadku a funkčnú skúšku zariadenia, ktorej frekvencia vykonávania sa určí na základe odporúčenia Zhotoviteľa a požiadaviek Objednávateľa.
- 4.6. **Aktualizácia** – je poskytnutie aktualizovanej alebo novej verzie programového vybavenia prostredníctvom webového portálu, alebo iným dohodnutým spôsobom. Táto služba nezahŕňa inštaláciu programového vybavenia.

Verzie software predovšetkým obsahujú:

- legislatívne zmeny
- priebežne aktualizované a rozširované štandardné funkcie
- rozšírenú funkcionality všeobecného charakteru podľa plánu vývoja
- úpravy v dôsledku zmien v informačných technológiách
- opravy odstraňujúce konkrétne vady

Aktualizácia je povinnou súčasťou programového vybavenia po celú dobu jeho užívania. Objednáva sa na dobu neurčitú spoločne s licenciou software. Platnosť Aktualizácie je od dátumu aktivácie licencie (vystavenia daňového dokladu). V prípade neuhradenia poplatku bude pozastavená do doby jej úhrady.

Pri obnovení služby Aktualizácie, kedy nebola platná viac ako 12 mesiacov, bude k cene služby pripočítaný poplatok za prechod programového vybavenia na aktuálnu verziu podľa platného cenníka a nová platnosť služby bude od dátumu vystavenia daňového dokladu.

Službu je možné ukončiť na základe žiadosti Objednávateľa ku koncu obdobia, na ktoré je služba uhradená.

Zhotoviteľ sa zbavuje zodpovednosti za funkčnosť programového vybavenia, ako i za jeho správnu kompatibilitu s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi v prípade, že Objednávateľ službu Aktualizácie vypovie alebo nesplní dohodnuté platobné podmienky.

- 4.7. **Technická podpora zadarmo** – je poskytovaná zadarmo podľa bodu 3.3 týchto podmienok a je určená pre riešenie štandardných Požiadaviek, ktoré sa týkajú bežnej prevádzky a užívania Produktov alebo Systémov (ďalej len produkt).

Patrí sem predovšetkým:

- konzultačné služby, ktoré sa týkajú rutínnej práce s Produktom
- pomoc pri zmenách a nastaveniach Produktu
- pomoc s metodikou práce
- pomoc pri riešení problémov s funkčnosťou, inštaláciou a konfiguráciou Produktu

Služba nie je určená pre:

- implementáciu Produktu
- školenie osôb

- tvorbu analýz, riešenia štruktúry a architektúry systému a integráciu s ostatným software a zariadeniami
- optimalizáciu a ladenie výkonu
- konfiguráciu PC užívateľov, serverov a sieťového prostredia
- servisné a programátorské práce

Zhotoviteľ nemá povinnosť poskytovať Technickú podporu zadarmo v prípade, že:

- Vada bola odstránená vydaním novej verzie Programového vybavenia, ktorú Užívateľ nenainštaloval
- Žiadateľ nemá základné znalosti práce s Produktom
- Žiadateľ nemá zodpovedajúce školenie a certifikáciu
- bol vykonaný neoprávnený zásah do Produktu, alebo boli použité nesprávne parametre či nastavenie produktu
- chyby v obsluhu alebo pri použití Produktu boli v rozpore s dokumentáciou

Služba je poskytovaná v Pracovnej dobe v mieste Zhotoviteľa prostredníctvom:

- webového portálu (HelpDesk)
- zaslanie emailu
- telefonického spojenia (služba HotLine)
- prostriedkami vzdialeného prístupu na počítače alebo servery Užívateľa

Pokiaľ sa behom alebo po vyriešení Požiadavky Požiadavky preukáže, že tento nespadá do podmienok pre poskytovanie Technickej podpory zadarmo, bude spoplatnený na základe celkovej doby riešenia za každých začatých 30 minút podľa platného cenníka služieb.

Poskytovateľ si vyhradzuje právo ukončiť poskytovanie Aktualizácií pre akúkoľvek verziu Softwarového produktu s výnimkou poslednej vydanej, či pre použitie Softwarového produktu v spojení s inými ako aktuálnymi verziami operačných a databázových systémov, webových prehliadačov a iného software tretích strán.

5. Ochrana osobných údajov a kódex správania

- 5.1. Spoločnosť EFG Slovakia s.r.o., IČO 36224464 spracováva osobné údaje subjektov v súlade s NARIADENÍM EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 (GDPR) o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov.
- 5.2. Osobné údaje sú spracovávané výhradne za účelom
 - plnenia úkonov spojených s obchodným stykom,
 - plnenie povinností služieb obchodných, servisnej a systémovej podpory,
 - odosielania obchodných, marketingových a technických správ a informácií o produktoch, nových verziách SW, či iných službách výhradne súvisiacich s činnosťou zhotoviteľa. K odosielaniu správ pomocou e-mailu môže EFG Slovakia s.r.o. využiť služby tretích strán. Tretej strane bude k tomuto účelu poskytnutá len e-mailová adresa subjektu,

- sledovanie a vyhodnocovanie prístupov užívateľov na webové portály a aplikácie prevádzkované firmou EFG Slovakia s.r.o. za účelom ich vývoja a zlepšovania funkcionality.

- 5.3. Osobné údaje sú uložené u spracovateľa na zabezpečenom serveri materskej spoločnosti EFG CZ spol. s r.o., Na Jarově 4, 130 00, Praha 3, zapísané u MS Praha 3, odd. C, zn. 58052, IČ 25649876. Spracovanie a uloženie dát užívateľov služby Aktion CLOUD je uvedené v prílohe č.3. VOP čl. 7.
- 5.4. Osobné údaje sú spracovávané v rozsahu meno, priezvisko, e-mailová adresa, telefónne číslo, pracovná pozícia. K evidencii je určený portál www.ecare.cz
- 5.5. Osobné údaje sú uchovávané po dobu trvania vzájomného vzťahu až do doby vysporiadania všetkých vzájomných vzťahov, alebo do doby potrebnej archivácie dát. Dáta budú vymazané najneskôr o 2 roky od ukončenia plnenia vzájomných vzťahov. Z dôvodu bezpečnosti budú prihlasovacie účty eCare automaticky vymazané za 2 roky od posledného prihlásenia.
- 5.6. Osobné údaje vkladané užívateľovi pri registrácii do portálu www.ecare.cz majú užívatelia možnosť kontrolovať, upraviť alebo vymazať svoje údaje na portáli eCare v sekcii Osobné údaje. Tu je taktiež dostupná ich história spracovania. Vymazaním dát je automaticky odobraný súhlas s ich spracovávaním. Pokiaľ nebude vymazanie technicky možné, alebo si užívateľ (subjekt údajov) nie je istý, aké ďalšie jeho osobné údaje sú spracovávané, môže požiadať o ich kontrolu, prípadne vykonať odvolanie súhlasu na spracovanie na adrese technickej podpory. V prípade žiadosti o výmaz alebo odvolanie súhlasu so spracovávaním budú osobné údaje z produkčných systémov zhotoviteľa vymazané najneskôr do 1 mesiaca. Dáta z DB záloh budú z technických dôvodov vymazané najneskôr do 12 mesiacov.
- 5.7. Pokiaľ objednávateľ vloží do portálu eCare osobné údaje iných subjektov údajov – svojich zákazníkov alebo partnerov, prípadne pokiaľ sa užívatelia zaregistrujú pod subjekt objednávateľa sami, stáva sa objednávateľ správcom týchto údajov. Spoločnosť EFG Slovakia s.r.o. v tomto prípade má právo spracovávať tieto údaje rovnakým spôsobom a v rovnakom rozsahu ako údaje objednávateľa.
- 5.8. Spoločnosti EFG Slovakia s.r.o. a EFG CZ spol. s r.o. majú právo spracovávať osobné údaje osôb obsiahnutých v produkčných alebo testovacích databázach svojich SW produktov, ktoré prevádzkujú v rámci poskytovania služieb (Aktion CLOUD) alebo v lokálnych systémoch, ku ktorým mu objednávateľ, alebo užívateľ umožní prístup (miestne, VPN, TeamViewer a pod.). V prípade kópie dát z lokálneho servera užívateľa na server spoločnosti EFG Slovakia s.r.o. alebo EFG CZ spol. s r.o. budú, pokiaľ nebude dohodnuté inak, dáta prenášané v pseudonymizovanej podobe. Spracovanie osobných údajov spočíva v ich
 - zbere,

- automatizovanom spracovaní pre účely správcu,
- uchovávanie pre potreby analýz, poradenstva a servisu,
- prenosu do výstupov a prehľadov pre potreby užívateľa,
- zákazkové úpravy,
- riešenie chýb, vylepšenie vlastností produktov,
- iné činnosti súvisiace s produktom.

Dáta budú vymazané do 1 mesiaca po ukončení dôvodu pre ich spracovanie. EFG Slovakia s.r.o. sa zaväzuje:

- neoznamovať získané osobné údaje tretím osobám, jedine ak bude mať vopred výslovný pokyn objednávateľa alebo užívateľa,
- nepoverovať spracovaním osobných údajov ďalšie osoby (ďalší spracovatelia), okrem servisnej materskej organizácie uvedenej v čl.5.3,
- spracovávať osobné údaje len za účelom výslovne definovaným v týchto podmienkach a v žiadnom prípade ich nebude spracovávať pre vlastné účely,
- spracovávať osobné údaje len v súlade s doloženými pokynmi objednávateľa, vrátane v otázkach odovzdania osobných údajov do tretej zeme alebo medzinárodnej organizácii,
- poskytovať objednávateľovi alebo správcovi všetku potrebnú súčinnosť, ktorú môže potrebovať pre uskutočnenie konzultácií s Úradom pre ochranu osobných údajov či s inými správnym či kontrolnými orgánmi,
- poskytnúť objednávateľovi všetky informácie, ktoré objednávateľ môže potrebovať k preukázaniu plnenia svojich povinností v roli správcu či spracovateľa osobných údajov.

5.9. Kontaktná osoba zhotoviteľa pre oznámenie porušenia zabezpečenia osobných údajov a ďalšia súvisiaca komunikácia, je uvedená na adrese www.efgslovakia.sk/sk/kontakty.html.

6. Ostatné a záverečné ustanovenia

- 6.1. Objednávateľ sa zaväzuje v dôsledku vývoja programových prostriedkov aktualizovať parametre technického vybavenia a používaných softwarových platforiem tak, aby vyhovovali požadovaným technickým parametrom a podporovaným platformám, ktoré sú definované v aktuálnej dokumentácii príslušného programového vybavenia.
- 6.2. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou je Zhotoviteľ oprávnený poskytovanie služieb pozastaviť.
- 6.3. Zmluvné strany sú oprávnené plniť svoje záväzky prostredníctvom tretích osôb bez písomného dovolenia druhej strany, pritom však zodpovedajú, ako by plnili sami.

Licenčné dojednanie

1. Úvodné ustanovenie

- 1.1. Licenčná zmluva je zmluva medzi koncovým užívateľom (ďalej len Užívateľ) Softvérového produktu a spoločnosťou EFG Slovakia s.r.o., IČO: 36224464, so sídlom Račianska 66, 831 02 Bratislava, zapísanú v OR OS BA I., oddiel Sro, vložka 22764/B a je držiteľom Technickej licencie č. PT 002324, vydaná KRPZ v Bratislave pod číslom: KRZP-BA-B-63-029/2016-LIC (ďalej len Poskytovateľ), v súlade s § 40 a násl. Zákonom č. 618/2003 Zb. (autorský zákon), v aktuálnom znení. Poskytovateľ je výhradným držiteľom autorských a vlastníckych práv k Softvérovému produktu, ktorého obchodný názov je Aktion.
- 1.2. Licenčná zmluva je uzatvorená inštaláciou alebo registráciou Softwarového produktu alebo prevodom licencie, a to tým okamihom, ktorý nastane najskôr.
- 1.3. Uzatvorením Licenčnej zmluvy vyjadruje súhlas s podmienkami tejto zmluvy a podmienkami tohto licenčného dojednania. Ak s týmito podmienkami nesúhlasí, nie je oprávnený tento softvérový produkt používať.

2. Udelenie licencie, súvisiace ustanovenia

- 2.1. Poskytovateľ udeľuje nevýhradné právo užívať Softwarový produkt po celú dobu platnosti Licenčnej zmluvy.
- 2.2. Rozsah licencie, jej možné využívanie, prípadné časové aj funkčné obmedzenia sú definované v doklade k licencii pri jej zakúpení. Užívateľ má právo k inštalácii a užívaniu v definovanom rozsahu. Nákup licencie nie je predaj Softwarového produktu, ale právo na jeho používanie. Používanie Softwarového produktu nad rámec obmedzení je nelegálne a proti takémuto konaniu môže byť postupované v súlade s právnym poriadkom.
- 2.3. Užívateľ si zakupuje právo využívať Softwarový produkt v takom rozsahu a možnostiach, aké Softwarový produkt obsahuje v deň zakúpenia. Zakúpením práva využívať Softvérový produkt nevzniká Užívateľovi žiadny nárok na zmeny Softwarového produktu vydané po dátume zakúpenia.
- 2.4. Programové vybavenie a počítačové systémy, na ktorých má byť Softvérový produkt nainštalovaný, musí byť v súlade s technickou špecifikáciou podmienok inštalácie Softwarového produktu, uvedenú na internetových stránkach Poskytovateľa. Nesmú tu byť inštalované programy či zariadenia, ktoré by mohli mať vplyv na funkčnosť a stabilitu Softwarového produktu a musia byť inštalované, spravované, obsluhované a používané personálom so zodpovedajúcimi znalosťami a schopnosťami. Implementovať Softvérový produkt môže len certifikovaná osoba.
- 2.5. Softwarový produkt sa aktivuje pomocou Kódu produktu, ktorý je súčasťou každej zakúpenej licencie a je pre ňu jedinečný po celú dobu

užívania. V softvérovom produkte sú obsiahnuté technologické prostriedky, ktoré boli navrhnuté s cieľom zabrániť jeho použitie bez licencie. Poskytovateľ použije tieto prostriedky na potvrdenie, že Používateľ používa Softwarový produkt legálne.

- 2.6. Softwarový produkt môže pre svoju prevádzku vyžadovať občasné spojenie s aktivačným/licenčným serverom pre účely reportingu použitia licencie alebo aktualizácie parametrov licencie.
- 2.7. Licencia je bez výslovného súhlasu Poskytovateľa neprenositeľná.

3. Servisná a Systémová podpora

- 3.1. Systémovou podporou sa rozumie poskytovanie služby Aktualizácia softvérového produktu a možnosť využívania štandardnej Technickej podpory zadarmo podľa "Podmienok servisnej a systémovej podpory", ktoré sú k dispozícii na internetových stránkach Poskytovateľa a sú neoddeliteľnou súčasťou Licenčnej zmluvy.
- 3.2. Služba Servisná a Systémová podpora môže byť pre niektoré typy licencií povinná po dobu užívania Softwarového produktu. Jej cena je stanovená na základe platného cenníka Poskytovateľa..

4. Súhlas na uchovanie a prenos osobných údajov

- 2.9. Užívateľ týmto udeľuje oprávnenie Poskytovateľovi, aby v súvislosti s realizáciou práv z tejto licencie prenášal, spracovával a uchovával údaje, ktoré ho môžu identifikovať. Poskytovateľ nebude bez vedomia užívateľa počas uvedeného procesu z počítačových systémov získavať žiadne osobné údaje ďalších osôb. Pokiaľ bude potrebné získať údaje pre účely servisnej činnosti (úprava, opravy či vylepšenie SW produktu) budú získavané v pseudonymizovanej podobe a bude sa nimi zaoberať podľa zásad Ochrany osobných údajov a kódexu správania uvedených v prílohe č.1 VOP v čl. 5.
- 4.2. Užívateľ súhlasí, aby Poskytovateľ svojimi prostriedkami kontroloval, či používa Softwarový produkt v súlade s touto licenciou. Taktiež súhlasí, že po dobu komunikácie Softwarového produktu s počítačovými systémami Poskytovateľa, môžu byť prenášané údaje, ktoré majú za účel zabezpečiť funkčnosť a oprávnenosť využívania Softwarového produktu.
- 4.3. Užívateľ súhlasí, že Poskytovateľ, resp. predajca, môžu zbierať a využívať technické informácie získané akýmkoľvek spôsobom ako súčasť prípadných poskytovaných služieb podpory Softwarového produktu súvisiacich so Softwarovým produktom.

5. Záručné podmienky

- 5.1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že sa Softwarový produkt zhoduje vo svojich podstatných aspektoch s funkčnými vlastnosťami, ktoré sú špecifikované v používateľskej dokumentácii.
- 5.2. Absencia alebo rozdielnosť vlastností či funkcií oproti používateľskej dokumentácii sa nepovažuje za chybu a Užívateľovi nevznikajú z tohto dôvodu žiadne nároky zo zodpovednosti za vady ani nárok na odstúpenie od Licenčnej zmluvy.
- 5.3. Podmienkou vzniku nároku na záruku je registrácia Užívateľa na internetových stránkach Poskytovateľa. Poskytovateľ zodpovedá iba za funkčnosť aktuálnych verzií softvérového produktu, ku ktorým majú prístup iba registrovaní Užívateľia po uhradení ceny licencií, resp. Servisnej a systémovej podpory. Na Softwarový produkt je poskytovaná záruka po celú dobu, po ktorú Používateľ prostredníctvom služby Aktualizácia aktualizuje pravidelne Softwarový produkt na jeho aktuálnu verziu. Poskytovateľ nezodpovedá za chyby starších verzií softvérového produktu, ani za ich prípadnú nekompatibilitu s novými softvérovými či hardvérovými prostriedkami. Poskytovateľ nie je povinný vykonávať Technickú podporu, vývoj ani údržbu starších verzií Softvérového produktu.
- 5.4. Nároky zo záruky nevzniknú, pokiaľ bola vada Softvérového produktu spôsobená vyššou mocou, nehodou, zlým alebo nesprávnym používaním či používaním na nevhodnom či zavírovanom hardvéri, alebo v kombinácii s iným softvérom, ktorý negatívne ovplyvňuje správanie Softvérového produktu, alebo že je Softwarový produkt používaný na počítači spolu s programami iných výrobcov, ktoré svojou funkciou či podstatou bránia korektnému správaniu softvérový produkt, alebo že je prevádzkovaný na chybné nakonfigurovanom počítači či v prostredí chybné nastavenej počítačovej siete.
- 5.5. Užívateľ je povinný pravidelne vykonávať zálohy dát a ich archivovanie, vrátane kontroly bezchybnosti vytvorenej zálohy. Poskytovateľ nezodpovedá za stratu či poškodenie dát, ktoré neboli správne zálohované.
- 5.6. Záruka sa nevzťahuje na bezodplatne distribuované verzie Softvérového produktu.

6. Zodpovednosť za škody

- 6.1. Poskytovateľ nesie zodpovednosť za preukázanú škodu, ktorú zaviní porušením svojich povinností. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za ušlý zisk Vlastníka licencie. Poskytovateľ nesie zodpovednosť za skutočnú škodu maximálne do výšky ceny za Softvérový produkt uhradenej pri nadobudnutí licencie.

7. Kontrola plnenia záväzkov

- 7.1. Uzatvorením Licenčnej zmluvy pri inštalácii a / alebo registráciou Softvérového produktu udeľuje Užívateľ súhlas k tomu, aby Poskytovateľ v čase od uzavretia Licenčnej zmluvy do jej ukončenia

zhromaždil a spracoval údaje o plnení záväzkov Užívateľa z Licenčnej zmluvy, príp. zmlúv súvisiacich.

- 7.2. Potvrdením Licenčnej zmluvy udeľuje Užívateľ súčasne súhlas k zasielaniu informácií týkajúcich sa Softvérového produktu a súvisiacich služieb a produktov, a to ako v písomnej, tak aj v elektronickej podobe, formou obchodnej komunikácie. Tento súhlas môže Užívateľ kedykoľvek odvolať.

8. Ukončenie licencie

- 8.1. Licenčnú zmluvu možno zrušiť dohodou medzi Poskytovateľom a Užívateľom. V prípade porušenia tejto zmluvy Užívateľom je Poskytovateľ oprávnený od tejto zmluvy písomne odstúpiť. Odstúpenie nadobúda účinnosť okamihom jeho doručenia Užívateľovi. Odstúpením od Licenčnej zmluvy nie je dotknuté právo Poskytovateľa na zaplatenie ceny licencie, ak bola licencia poskytnutá úplatne, ani nárok na náhradu škody.
- 8.2. Dňom ukončenia Licenčnej zmluvy končia všetky práva použitia Softvérového produktu poskytnuté Užívateľovi. V takom prípade musí Užívateľ najneskôr v deň ukončenia práva na použitie zo všetkých svojich počítačov úplne odstrániť všetky inštalácie Produktu.

9. Záverečné ustanovenia

- 9.1. Licenčná zmluva podlieha právnomu poriadku Slovenskej republiky a uzatvára sa podľa Obchodného zákonníka, Autorského zákona a ďalších súvisiacich predpisov. V prípade sporu, rozhoduje slovenský súd podľa slovenského práva.
- 9.2. Podmienky Licenčnej zmluvy a tohto licenčného dohovoru sa vzťahujú aj na aktualizácie, doplnky, prípadné súčasti a súčasti servisných služieb softvérového produktu, ak na aktualizácii, doplnkoch, prídavných súčastiach a súčastiach servisných služieb nie je uvedené inak.
- 9.3. Softwarový produkt dodaný s týmto Licenčným dojednaním je majetkom Poskytovateľa. Softwarový produkt je chránený zákonmi Slovenskej republiky o autorskom práve, ustanoveniami medzinárodných zmlúv a všetkými ďalšími príslušnými právnymi predpismi.

Podmienky poskytovania služba Aktion CLOUD

1. Úvodné ustanovenie

- 1.1. Poskytovanie služby Aktion CLOUD (ďalej len „Služba“) je upravené Všeobecnými zmluvnými podmienkami, ktoré sú nedeliteľnou súčasťou Zmluvy, uzatvorenej medzi spoločnosťou EFG Slovakia, s.r.o., IČO 36224464, so sídlom Račianska 66, 831 02 Bratislava, zapísanou v OR OS BA I, oddiel Sro, vložka č. 22764/B (ďalej len Poskytovateľ), ktorá poskytuje služby pod obchodnou značkou Aktion, a právnickou alebo fyzickou osobou či akýmkoľvek verejnoprávnym či súkromnoprávnym subjektom, ktorý je v objednávkovom formulári uvedený ako zákazník (ďalej len „Zákazník“). Spoločne sú definovaní ako „Strany“.
- 1.2. Tieto Podmienky upravujú práva a povinnosti Služby k Všeobecným obchodným podmienkam Poskytovateľa (ďalej len „VOP“), ktoré sú k dispozícii v aktuálnom znení na internetových stránkach www.efgslovakia.sk, pričom v prípade rozporu v úprave rovnakej otázky majú tieto Podmienky prednosť pred všeobecnou úpravou VOP.
- 1.3. Objednaním Služby sa zákazník, rovnako ako Poskytovateľ zaväzujú, riadiť sa nižšie uvedenými Podmienkami rovnako, ako by boli tieto Podmienky vytlačené a podpísané vo forme zmluvy.
- 1.4. Ďalšie dojednania medzi Poskytovateľom a Zákazníkom sa vo veciach tu výslovne neupravených riadia VOP a ich prílohami č. 1 a 2.

2. Vymedzenie pojmov

- 2.1. Objednávkový formulár – proces, v ktorom Zákazník uvedie všetky požadované údaje a odošle Poskytovateľovi prostredníctvom Webových stránok www.firemnadochadzka.sk, prípadne ktoré Zákazník podpíše a odošle iným spôsobom zaručujúcim identifikáciu a nezameniteľnosť Zákazníka, predstavuje formálnu žiadosť o riadenie Služby.
- 2.2. Služba Aktion CLOUD – služba poskytovaná Poskytovateľom, ktorá umožňuje Zákazníkovi využívať softvér informačného systému, zahŕňa pravidelné upgrady softvéru, automatické zálohy dát a technickú podporu.
- 2.3. Aktivácia služby – pokyn k vygenerovaniu prvej faktúry a uvedenie k trvalej činnosti Služby
- 2.4. Deaktivácia služby – trvalé zrušenie Služby (účtu)
- 2.5. Aktívna služba – Služba plne funkčná po dobu zvoleného obdobia
- 2.6. Neaktívna služba – dočasné zastavenie funkčnosti Služby. Môže byť využité v prípade, že Zákazník neplní riadne svoje finančné záväzky, alebo závažným spôsobom porušuje Podmienky.
- 2.7. Dôverné informácie – informácie týkajúce sa Poskytovateľa alebo stanovené či klasifikované

Poskytovateľom ako vyhradené alebo dôverné. Za dôverné informácie sa považujú najmä (nie však výlučne a len) všetky informácie a údaje o činnostiach, parametroch, konfiguráciách a technických informáciách týkajúcich sa Služby, cenové ponuky, auditné alebo bezpečnostné správy či plány vývoja Služby.

3. Predmet zmluvy

- 3.1. Predmetom Zmluvy je poskytovanie za účelom technických a finančných podmienok, ktoré sú platné vo chvíli uzatvorenia Zmluvy, ktoré sú obsahom tejto zmluvy.

4. Uzatvorenie zmluvy

- 4.1. K uzatvoreniu Zmluvy dochádza Aktiváciou Služby alebo odoslaním Objednávkového formulára.
- 4.2. Uzatvorením Zmluvy Zákazník prijíma VOP a tieto Podmienky poskytovania Služby Aktion CLOUD.
- 4.3. Službu je možné behom 30 dňovej lehoty Aktivovať alebo Deaktivovať. Pokiaľ sa tak nestalo, Aktivácia Služby prebehne automaticky po 30-tich dňoch od objednania, teda od zaslania Objednávkového formulára.

5. Cenové dojednanie a spôsob platenia

- 5.1. Cena je stanovená platným cenníkom Aktion CLOUD, ktorý je uvedený na webe www.firemnadochadzka.sk, alebo zákazníkom portáli www.ecare.cz.
- 5.2. Poskytovateľ je oprávnený meniť Podmienky a Ceny poskytovaných služieb z dôvodu zavedenia novej funkčnosti Služby alebo inflácie.
- 5.3. Prvú platbu za Službu hradí zákazník následne po Aktivácii. Služba sa stáva Aktívna jej zaplatením (v zmysle pripísania peňažných prostriedkov na účet Poskytovateľa).
- 5.4. Ďalšie platby za Službu sa Zákazník zaväzuje hradiť v rámci svojho pravidelného vyúčtovania služieb.
- 5.5. Prvá platba za Službu a ďalšie platby sa hradia vždy na dané obdobie dopredu. Dĺžka takéhoto obdobia predstavuje 1 mesiac alebo 1 rok.
- 5.6. Zákazník je povinný uhradiť Služby voči doručeným daňovým dokladom, ktoré vystaví Poskytovateľ (ak nie je vopred stanovené inak) na účet poskytovateľa najneskôr do dátumu splatnosti, ktorý je uvedený na daňovom doklade. Zákazník je povinný uviesť platný variabilný symbol, ktorý je uvedený na daňovom doklade.
- 5.7. Uvedením chybného variabilného symbolu môže byť platba považovaná za nevykonanú. Za škody spôsobené uvedením chybného variabilného symbolu zodpovedá v plnom rozsahu Zákazník.
- 5.8. Ak nie je platba za Službu uhradená, alebo pripísaná na účet do 10-tich kalendárnych dní os dátumu splatnosti, je táto skutočnosť považovaná

za vážne porušenie zmluvných podmienok a prevádzkovaná Služba môže byť pozastavená a stáva sa tak Neaktívnou službou.

- 5.9. Obnovenie poskytovania Služby je možné len po preukázanom uhradení všetkých dlžných čiastok.
- 5.10. Obnovenie poskytovania Služby je spolplatnené jednorazovým poplatkom 40,- EUR bez DPH.
- 5.11. Služba je Deaktivovaná po viac ako 365 dňoch Neaktívnej služby.

6. Licencia a vlastnícke vzťahy

- 6.1. Softvér dodávaný v rámci Služby patrí Poskytovateľovi. Zákazník má v rámci Služby len právo na užívanie dodaného softvéru a to v súlade s týmito VOP. Po ukončení poskytovania Služby a ukončení Zmluvy sú dáta, ktoré sú Zákazníkom zálohované, jeho majetkom.
- 6.2. Počas trvania Služby je možné kedykoľvek meniť veľkosť licencie. Zmena veľkosti licencie je vyúčtovaná ku dňu zmeny, a to podľa zvoleného obdobia. Cena licencie sa riadi platným Cenníkom, pozri bod 5.1. Podmienky.

7. Dostupnosť služby

- 7.1. Služba je poskytovaná nepretržite (24 hodín denne, 365 dní v roku). Poskytovateľ sa zaväzuje, že minimálna dostupnosť Služby je 99,9% prevádzkovej doby.
- 7.2. Poskytovateľ nie je zodpovedný za 100%-nú dostupnosť Služby v sieti internet vzhľadom ku skutočnosti, že táto sieť je decentralizovaná a bez záruk tretích strán. Služba môže byť náchylná na limity, oneskorenie a ostatné problémy spôsobené využívaním internetu a elektronických komunikácií. Poskytovateľ nie je zodpovedný za tieto oneskorenia, chyby v prevádzke systému alebo ostatné poškodenia vychádzajúce z týchto limitov.
- 7.3. Do dostupnosti Služby sa nezapočítava doba údržby, ktorá je prednostne vykonávaná mimo pracovnú dobu (obvykle medzi 18:00-6:00) spravidla 1x mesačne. V rámci údržby si dodávateľ vyhradzuje právo na technické odstávky servera alebo aplikácií v rozsahu do 12 hod.
- 7.4. Do dostupnosti Služby sa rovnako započítava výpadok internetového pripojenia zo strany Zákazníka alebo tretích strán.
- 7.5. V dobe údržby môže byť Služba nedostupná.

Dáta zákazníka

- 7.6. Poskytovateľ je Spracovateľom osobných údajov v zmysle spracovania uložených dát pre jednotlivých správcov dochádzkových a prístupových používajúcich Aktion CLOUD. Poskytovateľ garantuje, že dáta uložené v systéme, sú spravované výhradne v rámci členských zemí EU a pomocou technických nástrojov v súlade s GDPR. Systém Aktion CLOUD je prevádzkovaný na platforme Microsoft Azure: <https://www.microsoft.com/en-us/TrustCenter/CloudServices/Azure/GDPR>

- 7.7. Poskytovateľ sa zaväzuje, že najneskôr do 30 dní od ukončenia Služby vymaže všetky dáta Zákazníka.
- 7.8. Zákazník môže pre Deaktiváciu služby požadovať export svojich dát. Poskytovateľ vykoná Zákazníkovi taký export dát, ktorý je technicky realizovateľný.
- 7.9. V prípade, že sa jedná o výpoveď Služby zo strany Zákazníka, môže Zákazník požiadať o export dát najneskôr pri výpovedi Služby. Export dát bude vykonaný k dátumu ukončenia služieb.
- 7.10. V prípade, že sa jedná o výpoveď Služby zo strany Poskytovateľa, môže Zákazník požiadať o export dát najneskôr do 30 dní pred ukončením Služieb. Export dát bude vykonaný k dátumu ukončenia služieb.
- 7.11. Poskytovateľ môže za export dát požadovať finančné plnenie.

8. Ochrana osobných údajov

- 8.1. Poskytovateľ postupuje pri spracovaní osobných údajov v súlade s NARIADENÍM EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 (GDPR) o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov.
- 8.2. Kódex správania pri spracovaní osobných údajov je uvedený v prílohe č. 1 VOP v čl.5.8.
- 8.3. V prípade použitia biometrie (snímača) poskytovateľ garantuje, že biometrický systém neukladá na CLOUD server žiadne daktyloskopické údaje – snímky odtlačkov prstov, prípadne skeny tváre alebo iné biometrické identifikačné údaje osôb. Systém pracuje výhradne na princípe prevodu biometrických údajov na číselné vyjadrenie „tzv. číselné šablóny“, za účelom vytvorenia unikátneho číselného identifikátora, ktorý nemôže byť zneužitý inou osobou. Prevod na číselné vyjadrenie prebieha vždy v rámci technologického senzora priamo na snímači, ktorý neumožňuje spätnú rekonštrukciu na biometrický údaj. Šablóny nie sú v DB, kde sa uchovávajú aj ďalšie údaje osôb, voľne čitateľné.
- 8.4. Poskytovateľ v systéme Aktion CLOUD umožňuje správcovi ukladať jednotlivé záznamy osôb v pseudonymizovanej podobe. Tzn., že osoba s vygenerovaným identifikátorom podľa šablóny odtlačku prsta môže byť v SW uložená bez mena a priezviska, napr. len pod číselným kódom.

9. Podpora a technické poradenstvo

- 9.1. Technická podpora, ktorá je súčasťou služby, je dostupná v Pracovnej dobe na telefónnom čísle +421 233 889 043, alebo na e-mail podpora@efg.cz.
- 9.2. Ďalšie možnosti podpory sú uvedené v Podmienkach servisnej a systémovej podpory, príloha č. 1 VOP.

10. Dĺžka trvania zmluvy

10.1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú s tým, že zmluvné Strany majú právo Zmluvu ukončiť z dôvodov a spôsobmi špecifikovanými v článku 12.

11. Prerušenie služby

11.1. Poskytovateľ je oprávnený Deaktivovať službu v prípade, že Zákazník neplní svoje finančné záväzky (podľa odstavca 5.6). Služba bude opäť aktivovaná, pokiaľ pominú dôvody, pre ktoré bola deaktivovaná.

12. Ukončenie služby

12.1. Zákazník má právo kedykoľvek vypovedať Zmluvu bez udania dôvodov. K ukončeniu Zmluvy dôjde k poslednému dňu mesiaca, kedy došlo k doručeniu výpovede. Poskytovateľ v takom prípade nevracia uhradenú platbu za predplatené obdobie.

12.2. Poskytovateľ má právo Zmluvu vypovedať bez uvedenia dôvodov s výpovednou lehotou 3 mesiace. Výpovedná lehota začne plynúť prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom došlo k doručeniu výpovede. Poskytovateľ v takom prípade, vráti pomernú časť uhradenej platby za obdobie, v ktorom Služba nebola poskytovaná, a to najneskôr do 30 dní od ukončenia Služby.

13. Záverečné ustanovenie

13.1. Zákazník súhlasí, že Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené vyššou mocou či udalosťou, ktorú nemôže objektívne ovplyvniť, vrátane konania tretích osôb.