

Tieto všeobecné podmienky pre poskytovanie služieb v sieti internet (ďalej len "všeobecné podmienky") vydáva ZUTOM s.r.o. so sídlom Záhradnícka 74, Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35740019 (ďalej len "ZUTOM"). Spoločnosť ZUTOM s.r.o. je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. I 6672/B.

### I. Základné ustanovenia a definícia pojmov

- I.1. Tieto všeobecné podmienky vrátane všetkých zmluvných dokumentov uzavretých medzi spoločnosťou ZUTOM a fyzickou alebo právnickou osobou upravujú vzájomné povinnosti a záväzky pri poskytovaní a využívaní služieb (ďalej len „**všeobecné podmienky**”).
- I.2. ZUTOM je poskytovateľom služieb v sieti internet (ďalej len „**poskytovateľ**”).
- I.3. Zmluva o poskytovaní služieb, ktorú uzavrela fyzická alebo právnická osoba s poskytovateľom v záujme využívať služby poskytovateľa, je dokument, ktorý definuje spôsob, rozsah, cenu a všetky podmienky vzájomnej spolupráce (ďalej len „**zmluva**”).
- I.4. Internet je verejná celosvetová počítačová sieť (ďalej len „**sieť internet**”).
- I.5. Užívateľ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu s poskytovateľom na základe zmluvy a je koncovým odberateľom služieb (ďalej len „**užívateľ**”).
- I.6. Cenník je zoznam poskytovaných služieb vrátane ich bližšej špecifikácie, cien a platobných podmienok (ďalej len „**cenník**”).
- I.7. Poskytovanie služieb na technológií poskytovateľa, ktoré sú dostupné prostredníctvom siete internet, ako napríklad serverový priestor, je hosting (ďalej len „**hosting**”). Súčasťou hostingu môže byť aj inštalovaný softvér a užívateľské dáta.
- I.8. Štandardizované zdieľané služby definované konkrétnymi parametrami a dostupné prostredníctvom siete internet vo forme infraštruktúry, platformy alebo softvéru je cloud computing (ďalej ako „**cloud computing**”). Súčasťou cloud computingu môže byť aj inštalovaný softvér a užívateľské dáta.
- I.9. Činnosť poskytovateľa v oblasti hostingu a/alebo cloud computingu vykonávaná pre užívateľa na základe zmluvy je služba (ďalej len „**služba**“ alebo „**služby**”).
- I.10. Inštalovaný softvér sú počítačové programy umiestnené na zariadeniach poskytovateľa, resp. ním povereného dodávateľa, za účelom poskytovania služby a/alebo za účelom využívania služby (ďalej len „**inštalovaný softvér**”).
- I.11. Technické zariadenia, ktoré poskytovateľ využíva na poskytovanie služby na ukladanie, prenos, zálohovanie a kontrolu dát sú technológiou poskytovateľa (ďalej len „**technológia poskytovateľa**”).

- 1.12. Užívateľské dáta sú všetky dáta, ktoré poskytovateľ získa od užívateľa prostredníctvom využívania služby (ďalej len „**užívateľské dáta**“).
- 1.13. Osobné údaje sú akékoľvek informácie v rámci užívateľských dát alebo vymieňané medzi poskytovateľom a užívateľom pri poskytovaní služieb týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby, ktorú možno identifikovať priamo alebo nepriamo (ďalej len „**osobné údaje**“).
- 1.14. Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len „**GDPR**“).
- 1.15. Zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov (ďalej len „**ZOOÚ**“).
- 1.16. Platobné obdobie je časový úsek za ktorý je splatná jednorazovo platba za poskytované služby (ďalej len „**platobné obdobie**“).
- 1.17. E-mail je elektronická správa zasielaná odosielateľom určená prijímateľovi prostredníctvom siete internet, softvérov a protokolov na to určených (ďalej len „**e-mail**“). Formát e-mailu je definovaný štandardom RFC2822 a ďalšími súvisiacimi rozšíreniami.
- 1.18. E-mailová adresa je jedinečný identifikátor prijímateľa/odosielateľa e-mailov (ďalej len „**e-mailová adresa**“).
- 1.19. Za SPAM je považovaný e-mail ktorý nebol príjemcom vyžiadaný, resp. vykazuje typické znaky nevyžiadaného e-mailu (ďalej len „**SPAM**“).
- 1.20. Dostupnosť služby je stav, kedy sú v prevádzke podstatné funkcie predmetnej služby a služba je prístupná v sieti internet najmenej z jednej siete s iným autonómnym systémom (AS) ako je AS siete v ktorej sú prevádzkované predmetné služby poskytovateľa (ďalej len „**dostupnosť**“).

## 2. Služby a technické podmienky

- 2.1. Poskytovateľ zriadi a poskytne užívateľovi služby v súlade a v rozsahu so špecifikáciou služieb uvedenými v zmluve.
- 2.2. Presná špecifikácia technických podmienok pre využívanie služieb sú súčasťou konfiguračného protokolu a/alebo sú uvedené na www stránke poskytovateľa. Prístupové mená a heslá sú súčasťou konfiguračného protokolu vydaného k službe, ktorý odovzdá poskytovateľ užívateľovi.
- 2.3. Technické zariadenia neuvedené v zmluve, ani vo všeobecných podmienkach, nie sú predmetom ustanovení zmluvy.

## 3. Ceny a platobné podmienky

- 3.1. Cenník je súčasťou zmluvy alebo tvorí prílohu zmluvy.
- 3.2. Poskytovateľ bude účtovať užívateľovi jednorazový zriaďovací poplatok za zriadenie služieb a pravidelný poplatok za poskytovanie služieb vo výške uvedenej v zmluve, resp. cenníku. Platobné obdobie je dojednané v zmluve, resp. v cenníku, v opačnom prípade je platobné obdobie jeden

kalendárny mesiac. Poskytovateľ má právo požadovať za poskytované služby od užívateľa platbu vopred.

- 3.3. Celkové účtované ceny v zmysle ods. 3.2 bude užívateľ uhrádzať na základe daňového dokladu - faktúry a samotné úhrady bude realizovať bankovým prevodom zo svojho bankového účtu v prospech bankového účtu poskytovateľa.
- 3.4. Faktúru za jednorazový zriaďovací poplatok za zriadenie služby zmysle ods. 3.2 vyhotoví poskytovateľ ihneď po nadobudnutí platnosti tejto zmluvy alebo v najbližšej faktúre za poskytovanie služieb. Splatnosť faktúry je minimálne 10 kalendárnych dní.
- 3.5. Všetky ceny za poskytnuté služby v zmysle ods. 3.2 bude poskytovateľ vyúčtovávať užívateľovi v periodicite stanovenou platobným obdobím a formou faktúry odosielať v jednom vyhotovení užívateľovi.
- 3.6. Za deň zaplatenia bude považovaný ten deň, v ktorom dôjde k pripísaniu fakturovanej ceny z bankového účtu užívateľa v prospech bankového účtu poskytovateľa.
- 3.7. Poskytovateľ je oprávnený započítať akékoľvek zálohy, záväzky poskytovateľa z vystavených dobropisov a preplatky užívateľa s jeho existujúcimi záväzkami voči poskytovateľovi, vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už premlčané.
- 3.8. V prípade omeškania zaplatenia splatného peňažného záväzku si môže poskytovateľ uplatniť voči užívateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý započatý kalendárny deň omeškania začínajúc prvým kalendárnym dňom po dni splatnosti.

#### 4. Práva a povinnosti poskytovateľa a užívateľa

##### 4.1. Poskytovateľ má právo:

- a) na zaplatenie ceny za poskytované služby v zmysle zmluvy;
- b) dočasne obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb z dôvodu jej zneužívania (napr. rozposielanie SPAMu), a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie, alebo z dôvodu nezaplatenia splatnej ceny za služby v lehote splatnosti, a to až do jej zaplatenia alebo zániku zmluvy, alebo z dôvodu porušenia zmluvných podmienok zo strany užívateľa;
- c) na úhradu nákladov spojených s vypracovávaním a zasielaním upomienok a vymáhaním splatných pohľadávok užívateľa voči poskytovateľovi;
- d) prerušiť poskytovanie služieb za účelom vykonania pravidelnej údržby technológie poskytovateľa a inštalovaného softvéru v minimálnom nutnom časovom rozsahu, pričom táto údržba je vykonávaná obvykle 1. a 3. pondelok v mesiaci v čase 22.00-02.00 hod;
- e) odmietnuť uzavrieť zmluvu so záujemcom o uzavretie zmluvy.

##### 4.2. Užívateľ má právo na:

- a) poskytnutie služieb v rozsahu a za cenu dohodnutú v zmluve;
- b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil;

c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade jeho zavinenia poskytovateľom.

4.3. Poskytovateľ a užívateľ sú povinní:

- a) zabezpečiť, aby svoje prístupové práva nemohli byť zneužívané neoprávnenými osobami;
- b) neprevádzkovať v sieti internet činnosti, ktoré sú v rozpore s právnymi a technickými predpismi na území krajín sídiel poskytovateľa a užívateľa a sú v rozpore s morálnymi a etickými zásadami.

4.4. Poskytovateľ je povinný:

- a) poskytovať všetky dohodnuté služby v rozsahu definovanom zmluvou a v súlade so všeobecne záväznými štandardami;
- b) zabezpečiť neprerušené prevádzkovanie všetkých služieb, ktoré sú predmetom zmluvy, okrem prípadov určených všeobecnými podmienkami a zmluvou na nutnú pravidelnú údržbu.

4.5. Užívateľ je povinný:

- a) používať služby v súlade so zmluvou a všeobecnými podmienkami;
- b) platiť cenu za poskytovanie služieb podľa zmluvy;
- c) na vlastné náklady si zabezpečiť vhodné technické a programové prostriedky a prípadné súhlasy tretích osôb potrebné pre plnenie predmetu zmluvy;
- d) poskytnúť súčinnosť pri identifikácii a odstraňovaní porúch pri poskytovaní služieb.

5. Zodpovednosť za vady a škody

5.1. Poskytovateľ nesie zodpovednosť za kvalitu poskytovaných služieb.

5.2. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za kvalitu elektronických komunikačných sietí a zariadení, prostredníctvom ktorých užívateľ využíva služby a za nefunkčnosť spôsobenú nesprávnou konfiguráciou a používaním služieb.

5.3. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obsah dát, ochranu dát pred zneužitím a bezpečnosť dát prenášaných užívateľom v sieti internet.

5.4. Poskytovateľ a užívateľ sú plne samostatne zodpovední za svoju činnosť v sieti internet a za používanie svojich prístupových práv.

5.5. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za škody alebo ušlý zisk, ktorý vznikol užívateľovi využívaním služieb.

5.6. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za škody spôsobené prípadným porušením práv duševného vlastníctva, ktoré súvisia s uložením užívateľských dát.

5.7. Užívateľ v plnom rozsahu zodpovedá za licenčné práva k ním inštalovanému softvéru a užívateľským dátam využívaných pri službách.

5.8. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za škody spôsobené chybami inštalovaného softvéru.

6. Doba trvania zmluvy

6.1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ nie je v zmluve dohodnuté inak.

6.2. Zmluva môže byť ukončená:

- a) výpoveďou užívateľa voči poskytovateľovi alebo poskytovateľa voči užívateľovi,
- b) odstúpením od zmluvy zo strany poskytovateľa bez časového podmienenia v zmysle ods. 6.3 všeobecných podmienok,
- c) odstúpením od zmluvy zo strany užívateľa bez časového podmienenia v zmysle ods. 6.4 všeobecných podmienok,
- d) dohodou zmluvných strán.

6.3. Poskytovateľ môže odstúpiť od zmluvy v zmysle ods. 6.2.b) z jedného z nasl. dôvodov:

- a) v prípade preukázateľného porušenia záväzkov vyplývajúcich pre užívateľa z ods. 4.3 a 4.5 všeobecných podmienok;
- b) v prípade, že užívateľ nezaplatil za poskytované služby 45 dní po splatnosti;
- c) v prípade, že užívateľ opakovane porušuje zmluvu.

6.4. Užívateľ môže odstúpiť od zmluvy v zmysle ods. 6.2.c) z jedného z nasl. dôvodov:

- a) poskytovateľ opakovane ani po reklamácii neposkytuje služby v zmysle zmluvy alebo ich poskytuje s podstatnými vadami;
- b) poskytovateľ opakovane neodstráni reklamovanú vadu v určenom čase.

6.5. Výpoveď alebo odstúpenie od zmluvy musia byť predložené druhej zmluvnej strane v písomnej forme. Zmluva o pripojení môže byť vypovedaná aj bez uvedenia dôvodov. Výpovedná lehota je dvojmesačná a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane. Výpovedná lehota je považovaná za ukončenú uplynutím posledného kalendárneho mesiaca výpovede.

6.6. Zmluva zaniká smrťou užívateľa, resp. jeho vyhlásením za mŕtveho.

6.7. Ukončenie platnosti zmluvy nemá vplyv na vzájomné splnenie existujúcich peňažných a nepeňažných záväzkov.

## 7. Ochrana osobných údajov a užívateľských dát

7.1. Užívateľské dáta poskytovateľ použije výhradne na poskytovanie služieb pre užívateľa v súlade so zmluvou, nebude tieto dáta spracovávať na iné účely, nebude ich modifikovať a dopĺňať a ani ich zverejňovať. Užívateľ má všetky práva a nároky na užívateľské dáta.

7.2. Užívateľské dáta poskytnuté užívateľom v rámci technickej podpory k prevádzkovaným službám budú použité výhradne na účely technickej podpory.

7.3. V zmysle článku 28 GDPR v spojení s § 34 ZOOÚ a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení poskytovateľ a užívateľ uzatvárajú sprostredkovateľskú a/alebo sub-sprostredkovateľskú zmluvu (ďalej len „GDPR zmluva“), ktorej znenie tvorí Prílohu č. I všeobecných podmienok (ďalej len „GDPR podmienky“).



## 8. Reklamačný poriadok

- 8.1. Užívateľ je oprávnený reklamovať správnosť fakturovanej ceny za poskytnuté služby a kvalitu poskytovanej služby.
- 8.2. Reklamáciu je užívateľ oprávnený uplatniť osobne v sídle poskytovateľa alebo písomne poštou na adresu sídla poskytovateľa v lehote najneskôr 30 dní odo dňa doručenia faktúry, resp. odo dňa, kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie kvality poskytovanej služby.
- 8.3. Poskytovateľ reklamáciu prešetrí a oznámi užívateľovi do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, v obzvlášť zložitých prípadoch do 60 dní odo dňa jej uplatnenia.
- 8.4. Reklamácia nemá odkladný účinok na úhradu za poskytnuté, resp. poskytované služby.
- 8.5. V prípade uznania reklamácie vo veci neposkytovania služby zo strany poskytovateľa má užívateľ právo na vrátenie pomenej časti ceny za čas neposkytovania služby, pričom toto právo musí užívateľ uplatniť u poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby osobne v sídle poskytovateľa alebo písomne poštou na adresu sídla poskytovateľa.

## 9. Doručovanie

- 9.1. Písomnosti bude poskytovateľ doručovať užívateľovi na adresu bydliska alebo sídla spoločnosti, pokiaľ nie je v zmluve uvedené inak. Užívateľ bude doručovať písomnosti na adresu sídla poskytovateľa, pokiaľ nie je v zmluve uvedené inak.
- 9.2. Pre doručovanie písomností poštou platia ustanovenia poštového poriadku. Písomnosť sa v prípade doručovania poštou považuje za doručенú dňom, kedy bolo odopreté jej prevzatie alebo dňom uplynutia odbernej lehoty.
- 9.3. Poskytovateľ je oprávnený zasielať písomnosti aj v elektronickej forme elektronickou poštou na e-mailovú adresu užívateľa uvedenej v zmluve. Písomnosť v elektronickej forme sa považuje za doručенú dňom jej preukázateľného odoslania na e-mail užívateľa.

## 10. Ustanovenia k prenájmu softvérových licencií

- 10.1. Tieto ustanovenia sa vzťahujú na všetky softvéry, resp. softvérové licencie ktoré sú prenajaté poskytovateľom užívateľovi na základe zmluvy (ďalej len „prenajatý softvér“).
- 10.2. Užívateľ je povinný používať prenajatý softvér v súlade s licenčnými podmienkami jeho výrobcu a súhlasom s týmito všeobecnými podmienkami ich akceptuje.
- 10.3. Užívateľ je oprávnený inštalovať a využívať prenajatý softvér výhradne na zariadeniach a softvéroch na ktorých poskytovateľ poskytuje služby v zmysle zmluvy, resp. pokiaľ si to povaha prenajatého softvéru vyžaduje, na nevyhnutný rozsah iných zariadení a softvérov (napr. časť prenajatého softvéru je softvérový klient potrebný pre prístup zo zariadenia používateľa).

- 10.4. Užívateľ je povinný strpieť audit poskytovateľa alebo výrobcu prenajatého softvéru, resp. ním povereného zástupcu, ktorý má právo vykonať kontrolu využívania prenajatého softvéru. Užívateľ sa zaväzuje poskytnúť pri takomto audite plnú súčinnosť. Súčasne sa zaväzuje, že uhradí všetky dodatočné náklady, ktoré budú požadované výrobcom prenajatého softvéru a budú súvisieť s prípadným využívaním v rozpore s touto zmluvou alebo licenčnými podmienkami výrobcu, ktoré budú výsledkom auditu.

## 11. Ostatné ustanovenia

- 11.1. Užívateľ používa služby v sieti internet na vlastné riziko a na vlastnú zodpovednosť s vedomím, že tieto služby sú spojené s určitými rizikami, ktoré vyplývajú zo samotnej podstaty siete internet.
- 11.2. Výber, obstaranie, inštalovanie a prevádzkovanie technického a programového vybavenia u užívateľa, ktoré je potrebné pre využívanie služieb a nie je v zmluve špecifikované, nie je súčasťou poskytovaných služieb.
- 11.3. Poskytovateľ a užívateľ sa zaväzujú, že akékoľvek odborné a obchodné informácie, ktoré si vzájomne poskytnú, použijú výhradne len pre účely plnenia tejto zmluvy a neposkytnú ich iným právnickým alebo fyzickým osobám, pokiaľ nie sú pre nich určené.
- 11.4. V prípade dočasného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služieb na základe ods. 4.1.b) všeobecných podmienok užívateľ nemá nárok na zľavu z mesačného poplatku uvedeného v zmluve.
- 11.5. Poskytovateľ je oprávnený jednostranne zmeniť všeobecné podmienky, prílohy kvšeobecným podmienkam a cenník. Poskytovateľ je povinný zverejniť, alebo informovať užívateľa zaslaním oznámenia na e-mailovú adresu užívateľa o zmenených všeobecných podmienkach a/alebo cenníku minimálne 15 dní pred nadobudnutím ich platnosti. Užívateľ má právo na odstúpenie od zmluvy ku dňu nadobudnutia platnosti zmenených všeobecných podmienok pokiaľ neakceptuje ich zmenené znenie.

## 12. Záverečné ustanovenia

- 12.1. Zmluva nadobudne platnosť a účinnosť dňom podpísania štatutárnymi orgánov zmluvných strán.
- 12.2. Akékoľvek zmeny alebo doplnky k obsahu zmluvy musia byť vyhotovené v písomnej forme ako dodatky k zmluve v rovnakom množstve rovnopisov, ako je základná zmluva, pričom platnosť nadobudnú až po podpise štatutárnymi orgánov zmluvných strán.
- 12.3. Tieto všeobecné podmienky sú vydané 9. mája 2018 a nadobúdajú účinnosť 25. mája 2018.
- 12.4. Tieto všeobecné podmienky nahrádzajú všetky predchádzajúce všeobecné podmienky pre poskytovanie služieb v sieti internet.