

# Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti KREA SK s.r.o. pre poskytovanie servisných služieb

## I. Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť KREA SK s.r.o. so sídlom Štúrova 71/A, 949 01 Nitra, IČO: 36 553 433, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel Sro, vložka č. 13970/N (ďalej len poskytovateľ) vydáva tieto Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti KREA SK s.r.o. pre poskytovanie servisných služieb (ďalej len "VOP"). VOP upravujú právne vzťahy medzi poskytovateľom a objednávatelom a sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvného vzťahu.
2. VOP sú záväzné pre všetky zmluvné strany, t.j. účastníkov záväzkového vzťahu a vychádzajú zo všeobecne záväzných právnych predpisov platných v Slovenskej republike, ako napríklad Obchodný zákonník, Občiansky zákonník a medzinárodných zmlúv resp. dohôd a zvyklostí.

## II. Definície pojmov

1. Servisné služby znamenajú práce poskytované alebo vykonávané poskytovateľom pre objednávateľa, iniciované nahlásením incidentu zo strany objednávateľa.
2. Kritický incident je požiadavka nahlásená objednávatelom, ktorá vyžaduje prednostné vybavenie. Dôvodom kritického incidentu je:
  - a. nefunkčnosť produktu,
  - b. nezobrazovanie sa produktu,
  - c. zobrazovanie sa fatálneho chybového hlásenia zabráňujúceho fungovaniu produktu.
3. Nekritický incident je požiadavka nahlásená objednávatelom, ktorá nevyžaduje prednostné vybavenie. Príkladom nekritického incidentu je predovšetkým:
  - a. pomalé fungovanie produktu,
  - b. zobrazenie chybového hlásenia bez obmedzenia fungovania produktu,
  - c. otázka alebo požiadavka objednávateľa týkajúca sa úprav fungovania produktu,
  - d. otázka alebo požiadavka objednávateľa týkajúca sa grafických úprav produktu,
  - e. údržba, upgrade a update produktu,

- f. odborné a technické konzultácie,
  - g. požiadavka na služby spojené so správou a údržbou serveru.
4. Incident znamená kritický alebo nekritický incident.
  5. Produkt znamená konkrétny výsledok práce poskytovateľa alebo tretej strany. Je to najmä webová stránka alebo prezentácia, eshop, počítačový program alebo aplikácia.
  6. Objednávateľ znamená klient poskytovateľa, ktorému sa na základe zmluvy alebo objednávky zaviazal poskytovateľ poskytnúť servisné služby.
  7. Objednávka znamená písomnú objednávku služieb, ktorá má formu a obsahové náležitosti stanovené poskytovateľom.
  8. Zmluva je zmluva o poskytnutí prác a služieb alebo akýkoľvek obdobný zmluvný vzťah medzi poskytovateľom a objednávateľom, uzatvorený v písomnej forme, na základe ktorého poskytovateľ poskytuje objednávateľovi servisné služby.
  9. Zmluvné strany znamenajú poskytovateľa a objednávateľa spoločne.
  10. Zmluvná strana znamená poskytovateľa alebo objednávateľa.
  11. Obchodný zákonník znamená zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.
  12. Občiansky zákonník znamená zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení.
  13. Autorský zákon znamená zákon č. 618/2003 Zb. v platnom znení.
  14. Reakčný čas znamená čas, do kedy sa poskytovateľ začne venovať incidentu.

### III. Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Objednávateľ sa zaväzuje nahlasovať incidenty a zasielať poskytovateľovi požiadavky na servisné služby emailom na adrese [podpora@krea.sk](mailto:podpora@krea.sk).
2. Poskytovateľ sa zaväzuje vybavovať nahlásené incidenty a dodržiavať pri tom reakčné časy dohodnuté v zmluve alebo objednávke, s výnimkou bodu 4. tohto článku.
3. Objednávateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu poskytnúť poskytovateľovi potrebnú súčinnosť.
4. Objednávateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu nahlásiť poskytovateľovi všetky zmeny, ku ktorým v súvislosti s poskytovaním servisných služieb došlo, predovšetkým však prístupových údajov na server, na FTP, do databáz a do systémov ďalších strán, ku ktorým poskytovateľ potrebuje prístup pri poskytovaní servisných služieb. V prípade, ak objednávateľ tieto údaje nenahlási, poskytovateľ

negarantuje zmluvne dohodnuté reakčné časy. Zároveň si poskytovateľ vyhradzuje právo účtovať objednávateľovi čas spojený so získavaním nových prístupových údajov.

5. Poskytovateľ je povinný upozorniť objednávateľa bez zbytočného odkladu na nevhodnú povahu vecí (nevhodný formát obsahu, chýbajúce informácie) prevzatých od objednávateľa a nevhodnosť jeho pokynov, ak poskytovateľ mohol túto nevhodnosť zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti.
6. Objednávateľ prehlasuje, že má vysporiadané všetky autorské práva v zmysle zákona č.618/2003 Z.z. (autorského zákona) pre prípad, že poskytované služby budú obsahovať objednávateľom dodané prvky (textový a obrazový materiál doručený objednávateľom), ktoré sú predmetom ochrany podľa autorského zákona. Túto skutočnosť sa objednávateľ zaväzuje poskytovateľovi na požiadanie preukázať.
7. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadné dôsledky spojené s porušením autorského práva zo strany objednávateľa.
8. Poskytovateľ zodpovedá za prípadné porušenie autorských práv alebo iných práv duševného vlastníctva tretích osôb, ku ktorému dôjde v súvislosti s poskytovaním servisných služieb (s výnimkou materiálov dodaných objednávateľom). V prípade, že dotknutá tretia osoba namietne porušenie svojich autorských práv alebo iných práv duševného vlastníctva voči objednávateľovi, poskytovateľ bude povinný objednávateľovi bez zbytočného odkladu preukázať, že k porušeniu práv tretej osoby nedošlo, a to bez časového obmedzenia. Poskytovateľ bude zároveň povinný nahradiť objednávateľovi všetky škody, ktoré mu v súvislosti s porušením práv tretích osôb (podľa tohto ustanovenia) vzniknú.
9. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať servisné služby v súlade s príslušnými normami a aktuálnymi štandardmi, ako aj s pokynmi a požiadavkami objednávateľa.
10. Ak nepredvídané okolnosti (vis mayor) zabránia poskytovateľovi odovzdať plnenie svojich záväzkov v dohodnutom termíne, je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť to objednávateľovi.
11. Žiadna zmluvná strana nezodpovedá druhej zmluvnej strane za škodu, ktorá vznikne objednávateľovi z nerealizovania zmluvných záväzkov, pokiaľ sa tak stane z dôvodov predstavujúcich okolnosti vylučujúce zodpovednosť podľa § 374 Obchodného zákonníka (zákon č. 513/1991 Zb.).

## IV. Trvanie zmluvy, ukončenie zmluvy

1. Ak nie je uvedené inak, zmluvný vzťah upravený týmito VOP sa uzatvára na dobu neurčitú s účinnosťou odo dňa podpisu zmluvy alebo objednávky oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
2. Ktorákoľvek zmluvná strana môže zmluvný vzťah vypovedať z akýchkoľvek dôvodov, prípadne bez uvedenia dôvodov písomnou výpoveďou, a to vo

výpovednej lehote jedného mesiaca. Výpovedná lehota začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.

3. V prípade, že niektorá zo zmluvných strán podstatným spôsobom poruší svoje povinnosti, je druhá strana oprávnená odstúpiť od zmluvy. Odstúpenie nadobúda účinnosť dňom doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy druhej zmluvnej strane.

## V. Cena a platobné podmienky

1. Cena za servisné služby je uvedená v zmluve alebo objednávke.
2. Cena za servisné služby je splatná na základe faktúry poskytovateľa, doručenej objednávateľovi, so splatnosťou 14 dní odo dňa vystavenia.
3. Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona NR SR č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty, v znení neskorších predpisov.
4. V prípade omeškania objednávateľa s úhradou odmeny, zmluvné strany sa dohodli na úroku z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý deň omeškania.

## VI. Osobné údaje a ochrana dôverných dát

1. Každá zmluvná strana môže obdržať dôverné technické a obchodné informácie a materiály druhej strany. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli v súvislosti s poskytovaním servisných služieb, pričom sa zaväzujú, že tieto skutočnosti nezverejnia, ani ich neposkytnú alebo nesprístupnia tretej osobe. Povinnosť mlčanlivosti trvá i po skončení účinnosti zmluvného vzťahu.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje postupovať plne v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení (ďalej len zákon). Poskytovateľ vyhlasuje, že uskutočnil všetky opatrenia stanovené zákonom, najmä poučil svojich zamestnancov o právach a povinnostiach, ktoré im zo zákona vyplývajú aj o zodpovednosti za ich porušenie, určil zodpovednú osobu, uskutočnil všetky potrebné bezpečnostné opatrenia, aby zabránil zneužitiu, odcudzeniu či strate osobných údajov a pod.

## VII. Všeobecné ustanovenia

1. V prípade, ak sa niektoré ustanovenia VOP stanú celkom alebo sčasti neplatné, neúčinné alebo nevykonateľné, nie je tým dotknutá platnosť a účinnosť ostatných ustanovení. Namiesto neplatných, neúčinných a nevykonateľných ustanovení sa použijú ustanovenia príslušných právnych predpisov.
2. Práva a povinnosti zmluvných strán, ktoré nie sú vo VOP, objednávke alebo

zmluve výslovne upravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami Autorského zákona, Obchodného zákonníka, Občianskeho zákonníka a ďalších právnych predpisov platných v Slovenskej republike.

3. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu a dopĺňanie týchto VOP, pričom o zmenách bezodkladne informuje klientov formou zverejnenia zmien na internetovej stránke [www.krea.sk/vop](http://www.krea.sk/vop) s uvedením dátumu, od ktorého tieto zmeny nadobúdajú účinnosť.
4. VOP nadobúdajú účinnosť najskôr po 5 dňoch odo dňa ich zverejnenia.
5. Odchýlne ustanovenia zmluvy majú prednosť pred týmito VOP. Pôsobnosť týchto VOP alebo ich časti možno vylúčiť iba písomnou dohodou účastníkov Zmluvy.

Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňom 1. januára 2015