



## Úvodné ustanovenia

Článok I.

- 1.1 Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) bližšie vymedzujú základné obchodné podmienky, práva, povinnosti a vzťahy medzi spoločnosťou KROS a.s., so sídlom A. Rudnaya 21, Žilina, 010 01 Žilina, IČO: 31635903, zapísanou v obchodnom registri vedenom na Okresnom súde v Žiline, oddiel Sa, vložka č. 10564/L (ďalej len „Poskytovateľ“) a jej zákazníkmi (ďalej len v jednotnom čísle „Zákazník“) v oblasti nasadzovania a používania ekonomického softvéru ONIX (ďalej aj „Program“).
- 1.2 Vzťahy neupravené VOP sa riadia uzatvorenou zmluvou o používaní programu ONIX – zmluva o dielo a licenčná zmluva (ďalej len „Zmluva“) medzi Poskytovateľom a Zákazníkom, zákonom č. 513/1991 Z. z., Obchodný zákonník v platnom znení, ustanoveniami zákona č. 185/2015 Z. z., Autorský zákon v platnom znení a právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 1.3 Zmluvné strany berú na vedomie, že na základe zmluvy dodaný predmet plnenia podľa VOP vrátane jeho následných úprav a zmien, je dielo v zmysle ustanovení zákona č. 185/2015 Z.z. Autorský zákon, a teda toto dielo požíva ochranu v zmysle ustanovení tohto zákona. Všetky práva duševného vlastníctva prislúchajú Poskytovateľovi.
- 1.4 **Kontaktné údaje:**  
Poštová adresa: KROS a.s., A. Rudnaya 21, 010 01 Žilina  
Telefón: 041/707 10 20  
E-mail: onix@kros.sk  
IBAN: SK02 0200 0000 0022 9078 9159



## Vymedzenie pojmov

Článok II.

- 2.1 **Poskytovateľom** sa chápe spoločnosť KROS a.s. so sídlom A. Rudnaya 21, 010 01 Žilina, IČO: 31635903, zapísaná v obchodnom registri vedenom na Okresnom súde v Žiline, oddiel Sa, vložka č. 10564/L.
- 2.2 **Zákazníkom** sa chápe právnická osoba alebo fyzická osoba, ktorej bola udelená licencia na používanie počítačového programu pre činnosti súvisiace s podnikaním Zákazníka od spoločnosti KROS a.s. alebo od jej registrovaného predajcu.
- 2.3 **Licenčnou zmluvou** sa chápe zmluva uzatvorená medzi Poskytovateľom a Zákazníkom, ktorej predmetom je najmä udelenie licencie na používanie počítačového programu ONIX.
- 2.4 **Cenovou ponukou** sa rozumie návrh na dodanie služieb a/alebo Diela od Poskytovateľa Zákazníkovi s definovanou cenou, rozsahom a prípadnými ďalšími podmienkami. Cenová ponuka sa vyhotovuje vždy v textovej podobe a spravidla sa zasiela elektronicky. Pod akceptovanou cenovou ponukou sa rozumie súhlas Zákazníka s jej obsahom. Zákazník súhlas vyjadruje spravidla elektronicky a to odpoveďou na Cenovú ponuku.
- 2.5 **Akceptačnými kritériami** sa rozumejú jednoznačne vymenované požiadavky, ktoré musia byť splnené, aby mohol byť Program nasadený u Zákazníka.
- 2.6 **Dodačím listom** sa rozumie súhrn s podrobným rozpisom dodaných služieb od Poskytovateľa Zákazníkovi, ktorý je určený pre fakturáciu podľa článku V. týchto VOP.
- 2.7 **Balíkom podpory** sa rozumie súhrn služieb, ktoré sú určené pre Zákazníka k používaniu Programu. Počas trvania Zmluvy je nevyhnutné mať platný Balík podpory. Balík podpory je dostupný vo viacerých variantoch a na obdobia podľa ustanovení VOP.
- 2.8 **Tiketovacím systémom** sa rozumie aplikácia, ktorá je určená na zadávanie, riešenie a komunikáciu k otázkam, problémom

a požiadavkám Zákazníka pri používaní Programu. Poskytovateľ poskytne Zákazníkovi prístup do tejto aplikácie.

- 2.9 **Webovým sídlom** sa chápe internetová stránka Poskytovateľa [www.kros.sk](http://www.kros.sk) a [onix.kros.sk](http://onix.kros.sk).
- 2.10 **Neodstrániteľnou vadou** v Programe sa rozumie taká vada, ktorú Poskytovateľ nevie odstrániť z dôvodov znalostných alebo technických, alebo ktorej odstránenie by bolo pre Poskytovateľa výrazne ekonomicky neefektívne.



## Informácie o rozsahu a cene služieb

Článok III.

- 3.1 Poskytovateľ ponúka Zákazníkovi nasledovné služby k Programu (ďalej aj ako „Služba“ alebo „Služby“):
- a. zisťovanie potrieb a návrh vhodného riešenia pre ich naplnenie (ďalej len „Implementačná analýza“),**
- Služba zahŕňa stretnutie so Zákazníkom za účelom analýzy súčasného stavu a konzultácie k očakávanému riešeniu. Výsledkom Implementačnej analýzy je spísanie všetkých požiadaviek formou Akceptačných kritérií a návrh na uzatvorenie Zmluvy. Možné sú nasledovné výsledky Implementačnej analýzy:
    - Ak Program vyhovuje všetkým akceptačným kritériám, návrh na uzatvorenie Zmluvy s upresnenou Cenovou ponukou na základe úloh vyplývajúcich z Implementačnej analýzy.
    - Ak Program v jeho základnej konfigurácii nevyhovuje kľúčovým akceptačným kritériám, návrh na uzatvorenie Zmluvy je s úpravou Cenovej ponuky o individuálne úpravy.
    - Ak Program nevyhovuje kľúčovým akceptačným kritériám a nie je možné ich individuálnymi úpravami pokryť, Poskytovateľ navrhne Zákazníkovi nepokračovať v procese nasadenia a používania Programu u Zákazníka.
  - Trvanie Implementačnej analýzy (od získavania očakávaní, cez vypracovanie Implementačnej analýzy, až po jej akceptáciu Zákazníkom) môže trvať v rozsahu 1 až 12 mesiacov v závislosti od náročnosti požiadaviek Zákazníka a miery jeho spolupráce s Poskytovateľom.
  - Rozsah Implementačnej analýzy je odhadnutý v Cenovej ponuke, ktorú obdrží Zákazník od Poskytovateľa. Zákazníkovi bude vyfakturovaná suma podľa skutočne odpracovaného času a cestovných kilometrov na Implementačnú analýzu (výsledná cena sa môže líšiť od ceny v Cenovej ponuke). Hodinová sadzba je určená podľa aktuálne platného Cenníka služieb dostupného na webovom sídle Poskytovateľa. Zákazník má povinnosť zaplatiť za poskytnuté služby v rámci Implementačnej analýzy aj v prípade, ak sa proces nasadenia a používania Programu ukončí pred jeho začatím.
- b. nasadenie Programu u Zákazníka**
- Služba zahŕňa inštaláciu programového vybavenia na serveri a pracovných staniciach Zákazníka, konfigurácia databázy v rozsahu definovanom v Implementačnej analýze. Súčasťou konfigurácie je nastavenie obchodného cyklu, nastavenie predvolených hodnôt a kontrol na zadávanie hodnôt, úprava formulárov, nastavenie automatických pripomienok, automatických stavov na dokladoch, interné rozúčtovanie, používateľské práva a iné nastavenia modulov, ktoré vyplývajú z úloh definovaných v Implementačnej analýze. Súčasťou nasadenia Programu je aj zaškolenie používateľov Programu Zákazníka v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Implementačnej analýze alebo cenovej ponuke.
  - Pre nasadenie a správne fungovanie Programu je Zákazník povinný zabezpečiť na vlastné náklady primerané hardvérové a softvérové vybavenie svojich počítačov vrátane sieťovej infraštruktúry a prípadných doplnkových hardvérov (napríklad pokladnice a ďalšie), ktoré bude Program využívať. Podrobná špecifikácia požiadaviek je uvedená na webovom sídle Poskytovateľa.

- iii. Rozsah nasadenia programu je odhadnutý na základe Implementačnej analýzy. Zákazníkovi bude vyfakturované podľa skutočne odpracovaného času Poskytovateľom na nasadenie programu (výsledná cena sa môže líšiť od ceny v Cenovej ponuke). Hodinová sadzba je určená podľa aktuálne platného Cenníka služieb dostupného na webovom sídle Poskytovateľa. Pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodli v Zmluve inak, nasadenie Programu môže trvať najviac 6 mesiacov od podpisu Zmluvy. Ak obdobie 6 mesiacov bude prekročené z dôvodu nedodržania termínov alebo nespolupráce zo strany Zákazníka, má Poskytovateľ právo dofakturovať nespotrebované hodiny alebo v prípade predplatených hodín ich považovať za vyčerpané.

## c. zakúpenie licencií Programu

- i. Zákazník môže používať Program, len ak má zakúpený príslušný rozsah licencií. Licencie sa udeľujú pri uzavretí Zmluvy. Počas platnosti Zmluvy si môže Zákazník licencie rozšíriť. Poskytovateľ udeľuje Zákazníkovi nasledovné druhy licencií:

- **Licencia Programu server** – Základná licencia Programu pre server, na ktorom je nainštalovaný Program.
- **Licencia Programu používateľ** – Licencia, ktorú potrebuje každý používateľ Programu. Licencia obsahuje moduly predaj, nákup, skladové hospodárstvo, riadenie záskazy, analýzy business intelligence, kalendár a úlohy. Všetky databázové číselníky sú bez obmedzenia počtu záznamov. Prístup do jednotlivých modulov je možné riadiť prostredníctvom používateľských práv.
- **Licencia WEB API modul** – Licencia pre modul, ktorý umožňuje prístup do Programu cez Web API rozhranie. Súčasťou je aj 1 používateľ.
- **Licencia WEB API používateľ** – Licencia, ktorú potrebuje každý používateľ Programu, ktorý potrebuje pristupovať do Programu cez Web API rozhranie.
- **Licencia počet firiem** – Licencia pre príslušný počet firiem, ktoré budú v Programe evidované.

- ii. Cena za zakúpenie licencií je uvedená v Zmluve. Ak nie je uvedená cena za rozšírenie licencií v Zmluve, určí sa na vyžiadanie podľa Cenovej ponuky od Poskytovateľa Zákazníkovi.

## d. používanie Programu a poradenstvo k Programu (ďalej len „Balík podpory“)

- i. Zákazník môže používať Program len, ak má stále platný Balík podpory. Balík podpory je dostupný v 3 variantoch a obsahuje nasledovné služby:

Služba/Balík podpory	Mini	Štandard	Prémium
Používanie programu	✓	✓	✓
Servisné aktualizácie	✓	✓	✓
Legislatívne aktualizácie		✓	✓
SMS brána (počet správ ročne)		500	1000
Podpora k programu (1 používateľ)	✓	✓	✓
Podpora k programu (všetci používatelia)		✓	✓
Inštalácia programu			✓
Úvodné školenie (počet ročne)		2	5
Individuálne školenie (počet ročne)		1	2
Individuálna konzultácia s business konzultantom (počet ročne)		1	2
Zľavy na služby		-15%	-25%

- ii. **Služba Používanie programu** je základnou službou v Balíku podpory, bez nej nie je možné Program spúšťať a využívať. Túto službu nie je možné zakúpiť jednotlivo mimo Balíka podpory.
- iii. **Služba Servisné aktualizácie** zahŕňa programovú údržbu a aktualizáciu implementovaných modulov Programu pri situáciách, ktoré nie sú vyvolané zmenami legislatívy. Túto službu nie je možné zakúpiť jednotlivo mimo Balíka podpory.
- iv. **Služba Legislatívne aktualizácie** zahŕňa programovú údržbu implementovaných modulov pri zmene súvisiacej legislatívy.

Ak dôjde k zmene legislatívy a Zákazník nemá platnú službu Legislatívne aktualizácie, má Poskytovateľ právo požadovať úhradu za takto zapracovanú legislatívu podľa aktuálne predloženej Cenovej ponuky Zákazníkovi.

- v. **Služba SMS brána** sprístupňuje Zákazníkovi odosielanie SMS správ z Programu a zahŕňa príslušný počet správ, ktoré je ročne oprávnený Zákazník bezplatne odoslať. Za odosielanie SMS správ mimo tejto služby alebo nad jej rámec, má Poskytovateľ právo požadovať úhradu podľa aktuálneho Cenníka služieb dostupného na webovom sídle Poskytovateľa.
- vi. **Služba Podpora k programu** zahŕňa poradenstvo pre Zákazníka k otázkam v Programe počas pracovných dní v čase od 8:00 do 15:30 na kontaktoch Poskytovateľa pre HOTLINE zverejnených na jeho webovom sídle prostredníctvom telefónu, emailu a tiketovacieho systému. Služba je určená len na nahlásenie a riešenie otázok a problémov k implementovaným modulom, pričom nezahŕňa školenia, vzdialené prístupy a ostatné služby. Podľa zvoleného variantu službu ju môže na strane Zákazníka využívať len 1 zvolený konkrétny používateľ, ktorý je jedinou kontaktnou osobou pre služby podpory (zbiera a zasiela otázky a podnety od všetkých používateľov Programu u Zákazníka a zároveň prijíma odpovede od Poskytovateľa, ktoré následne postupuje všetkým používateľom Programu), alebo ju môžu využívať všetci používatelia Programu. Službu Podpora k programu nie je možné zakúpiť samostatne bez Balíka podpory.
- vii. **Služba Inštalácia programu** zahŕňa nainštalovanie Programu vrátane akejkoľvek jeho aktualizácie na server Zákazníka. Službu je možné poskytnúť aj ako individuálny servisný zásah mimo Balíka podpory podľa aktuálneho Cenníka služieb dostupného na webovom sídle Poskytovateľa.
- viii. **Služba Úvodné školenie** zahŕňa praktické predvedenie základných funkcií Programu, ako je práca v jednotlivých evidenciách, filtrovanie údajov, tlač, práca s číselníkovými záznamami a skladom. Školenie trvá najviac 4 hodiny a je určené pre najviac 6 účastníkov. Zákazník môže službu využívať podľa zvoleného rozsahu v Balíku podpory. Školenie je možné vykonať vzdialene alebo osobne. V prípade, ak je vykonané osobne mimo sídla Poskytovateľa, má Poskytovateľ právo požadovať úhradu cestovných nákladov podľa aktuálne platného Cenníka služieb dostupného na webovom sídle Poskytovateľa. Službu Úvodné školenie mimo Balíka podpory alebo nad jeho rámec, je možné zakúpiť podľa aktuálneho Cenníka služieb dostupného na webovom sídle Poskytovateľa.
- ix. **Služba Individuálne školenie** zahŕňa praktické školenie v Programe podľa požiadaviek Zákazníka s dĺžkou najviac 4 hodiny a pre najviac 6 účastníkov. Individuálne školenie je spravidla zamerané na špecifiká Zákazníka a jeho interné podnikové procesy. Školenie prebieha formou konkrétnych prípadov použitia Programu na jednotlivých pracovných pozíciách. Zákazník môže službu využívať podľa zvoleného rozsahu v Balíku podpory. Školenie je možné vykonať vzdialene alebo osobne. V prípade, ak je vykonané osobne mimo sídla Poskytovateľa, má Poskytovateľ právo požadovať úhradu cestovných nákladov podľa aktuálne platného Cenníka služieb dostupného na webovom sídle Poskytovateľa. Službu Individuálne školenie mimo Balíka podpory alebo nad jeho rámec, je možné zakúpiť podľa aktuálneho Cenníka služieb dostupného na webovom sídle Poskytovateľa.
- x. **Služba Individuálna konzultácia s Business konzultantom** zahŕňa konzultáciu s odborným pracovníkom Poskytovateľa s dĺžkou najviac 4 hodiny. Spravidla sa riešia a navrhujú spôsoby smerujúce k vylepšeniu používania Programu u Zákazníka alebo zefektívneniu procesov a systému práce prostredníctvom Programu u Zákazníka. Zákazník môže službu využívať podľa zvoleného rozsahu v Balíku podpory. Službu je možné vykonať vzdialene alebo osobne. V prípade, ak je vykonaná osobne mimo sídla Poskytovateľa, má Poskytovateľ právo požadovať úhradu cestovných nákladov podľa aktuálne platného Cenníka služieb dostupného na

webovom sídle Poskytovateľa. Službu Individuálna konzultácia s Business konzultantom mimo Balíka podpory alebo nad jeho rámec, je možné zakúpiť podľa aktuálneho Cenníka služieb dostupného na webovom sídle Poskytovateľa.

- xi. **Služba Zľavy na služby** zahŕňa percentuálnu zľavu pre Zákazníka na všetky služby uvedené v aktuálnom Cenníku služieb dostupnom na webovom sídle Poskytovateľa s výnimkou služieb Cestovné, Implementačná analýza a Nasadenie programu. Túto službu nie je možné zakúpiť jednotlivito mimo Balíka podpory.
- xii. Služby uvedené v Balíku podpory je možné čerpať len počas doby platnosti daného variantu Balíka podpory. Ak rozsah niektorej služby v Balíku podpory sa uvádza na dlhšie obdobie, ako je zakupované obdobie platnosti Balíka podpory, čerpá sa alikvotne alebo tak, aby v danom dlhšom období nepresiahla stanovený rozsah. Nevyčerpané služby a výhody nie je možné vrátiť, preniesť do ďalšieho obdobia alebo zameniť za inú službu.
- xiii. Balík podpory je možné zakupovať na obdobie 1 kalendárneho mesiaca alebo 1 roka. Zákazník môže prejsť na vyšší Balík podpory pri jeho obnove alebo kedykoľvek počas jeho platnosti. Pri prechode počas ešte platného Balíka podpory, sa platnosť jeho doterajšieho Balíka podpory nezmení, doplatí sa len rozdiel medzi vyšším a súčasným Balíkom podpory na zostávajúce obdobie platnosti. Ak sa Zákazník rozhodne znížiť si Balík podpory, pričom ho nemal súvisle platný aspoň 12 mesiacov, má Poskytovateľ právo požadovať úhradu doplatku, aký by bol v doterajšom vyššom balíku za chýbajúce obdobie do 12 mesiacov.
- xiv. Platnosť Balíka podpory na prvé obdobie začína plynúť od 1. dňa v kalendárnom mesiaci nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bol deň sprístupnenia licencií (ďalej aj „Aktivácia licencií“) pre Zákazníka v Programe.
- xv. Pre správne fungovanie Programu je, okrem Balíku podpory, potrebné, aby Zákazník priebežne udržiaval primerané hardvérové a softvérové vybavenie počítačov vrátane sieťovej infraštruktúry a prípadných doplnkových hardvérov (napríklad pokladnice a ďalšie), na ktorých je Program využívaný. Vždy aktuálna podrobná špecifikácia požiadaviek je uvedená na webovom sídle Poskytovateľa.

## e.garantovaná servisná starostlivosť (ďalej aj ako „SLA“)

- i. Služba garantovaná servisná starostlivosť SLA zahŕňa prémiovú starostlivosť nad rámec služieb Balíka podpory, ktorú Poskytovateľ dodáva Zákazníkovi s garanciou. Služba je dostupná v 3 variantoch a obsahuje nasledovné služby, pričom žiadnu zo služieb nie je možné zakúpiť samostatne.

Služba/Garantovaná servisná starostlivosť	Základná	Rozšírená	Extra
Pridelený osobný business konzultant	✓	✓	✓
Uprednostnenie pri individuálnych požiadavkách	✓	✓	✓
Servisné zásahy (mesačne)	2 h	4 h	6 h +prenos
Preventívna servisná prehliadka (ročne)	1	1	2
Garantovaná reakčná doba	8 h	4 h	1 h
Odstránenie kritickej chyby	48 h	36 h	24 h
Odstránenie podstatnej chyby	7 dní	5 dní	3 dni
Odstránenie drobnej chyby	90 dní	60 dní	30 dní
Bonus pre zákazníka pri nedodržaní lehôt		1 000 €	3 000 €

- ii. **Služba pridelený osobný business konzultant** zahŕňa kontakt na konkrétneho konzultanta u Poskytovateľa, s ktorým Zákazník rieši predovšetkým konzultácie a návrhy na vylepšenie používania softvéru, alebo doimplementáciu modulov, ktorá nie je zahrnutá v Podpore programu zahrnutej v Balíku podpory. Pridelený business konzultant

pozná procesy Zákazníka a vie sa komplexne pozrieť na systém práce a interne nastavené procesy.

- iii. **Služba Uprednostnenie pri individuálnych požiadavkách** zahŕňa prednostné vybavenie požiadaviek Zákazníka u Poskytovateľa pred požiadavkami iných Zákazníkov bez služby SLA.
- iv. **Služba Servisné zásahy** zahŕňa príslušný počet hodín mesačne spravidla na riešenie a návrhy spôsobov smerujúcich k vylepšeniu používania Programu u Zákazníka alebo zefektívneniu procesov a systému práce prostredníctvom Programu u Zákazníka. Zákazník môže službu využívať podľa zvoleného rozsahu v SLA. Nevyčerpané hodiny zo služby Servisné zásahy vo variante Extra je možné preniesť do ďalšieho mesiaca, pričom maximálne je možné v danom mesiaci mať 3 násobok počtu hodín, teda najviac 18 hodín. Službu je možné vykonať vzdialene alebo osobne. V prípade, ak je vykonaná osobne mimo sídla Poskytovateľa, má Poskytovateľ právo požadovať úhradu cestovných nákladov podľa aktuálne platného Cenníka služieb dostupného na webovom sídle Poskytovateľa. Službu Servisné zásahy business konzultantom nad rámec SLA, je možné zakúpiť podľa aktuálneho Cenníka služieb dostupného na webovom sídle Poskytovateľa.
- v. **Služba Preventívna servisná prehliadka** zahŕňa kontrolu konfigurácie systému, optimalizáciu postupov práce, posúdenie hardvéru, optimalizáciu databázy, školenie zamestnancov, úpravu tlačových výstupov a vlastných polí na formulároch. Službu je možné vykonať vzdialene alebo osobne spolu v rozsahu 14 hodín niekoľkokrát do roka podľa variantu služby SLA. V prípade, ak je vykonaná osobne mimo sídla Poskytovateľa, má Poskytovateľ právo požadovať úhradu cestovných nákladov podľa aktuálne platného Cenníka služieb dostupného na webovom sídle Poskytovateľa. Službu Preventívna servisná prehliadka nad rámec SLA, je možné zakúpiť podľa aktuálneho Cenníka služieb dostupného na webovom sídle Poskytovateľa.
- vi. **Služba Garantovaná reakčná doba** predstavuje záväzok Poskytovateľa voči Zákazníkovi do akej doby jeho otázky a požiadavky nahlásené v rámci služby Podpora k programu vyrieši alebo pri náročnejších prípadoch do akej doby začne s ich riešením. Uvedené doby plnú počas hodín, kedy je poskytovaná služba Podpora k programu Plus podľa vybraného balíka SLA.
- vii. **Služba odstránenie kritickej chyby** predstavuje záväzok Poskytovateľa voči Zákazníkovi do akej doby od nahlásenia chyby prostredníctvom služby Podpora k programu, bude chyba odstránená alebo bude Zákazníkovi sprístupnené náhradné riešenie. Uvedená doba plyní počas hodín, kedy je poskytovaná služba Podpora k programu. Pod kritickeou chybou sa rozumie chyba, ktorá znemožňuje používanie Programu k jeho primárnemu účelu. Chyba sa považuje za kritickú iba v prípade, že neexistuje náhradné riešenie, a neumožňuje používateľské používanie Programu ani po konzultácii s Podporou k programu, resp. nie je možné ju týmto spôsobom odstrániť, alebo zmenou pracovného postupu nahradiť.
- viii. **Služba odstránenie podstatnej chyby** predstavuje záväzok Poskytovateľa voči Zákazníkovi do akej doby od nahlásenia chyby prostredníctvom služby Podpora k programu, bude chyba odstránená alebo bude Zákazníkovi sprístupnené náhradné riešenie. Uvedená doba plyní počas hodín, kedy je poskytovaná služba Podpora k programu. Pod podstatnou chybou sa rozumie chyba, ktorá znemožňuje používanie častí Programu, ale je možné ju obísť alebo prekonať pomocou náhradného riešenia, a to prípadne aj so súčinnosťou na Podpore k programu.
- ix. **Služba odstránenie drobnej chyby** predstavuje záväzok Poskytovateľa voči Zákazníkovi do akej doby od nahlásenia chyby prostredníctvom služby Podpora k programu, bude chyba odstránená alebo bude Zákazníkovi sprístupnené náhradné riešenie. Uvedená doba plyní počas hodín, kedy je poskytovaná služba Podpora k programu. Pod drobnou chybou sa rozumie chyba, ktorá nebráni v používaní Programu alebo jeho častí a je možné ju bez problémov obísť alebo

prekonať. Jedná sa o najmä vizuálne chyby a drobné nefunkčnosti, pričom používanie je možné zabezpečiť po konzultácii na Podpore k programu.

- x. **Služba bonus pre zákazníka pri nedodržaní lehôt** predstavuje záväzok Poskytovateľa odškodniť Zákazníka, ak neboli dodržané lehoty zo strany Poskytovateľa pri plnení služby odstránenie kritické chyby alebo služby odstránenie podstatnej chyby. Bonus je možné poskytnúť len raz za 12 mesiacov a nie je ho možné pri nevyčerpaní preniesť do ďalšieho obdobia SLA.
- xi. Služby uvedené v SLA je možné čerpať len počas doby platnosti daného variantu služby. Nevyčerpané služby a výhody okrem služby Servisné zásahy vo variante Extra, nie je možné vrátiť, preniesť do ďalšieho obdobia alebo zameniť za iné služby.
- xii. Službu Garantovaná servisná starostlivosť je možné zakupovať na obdobie 1 roka s viazanosťou. Zákazník môže prejsť na vyšší variant služby SLA pri jej obnove alebo kedykoľvek počas jej platnosti. Pri prechode počas ešte platnej služby SLA, sa viazanosť jej doterajšej služby SLA nezmení, doplatí sa len rozdiel medzi vyšším a súčasným variantom SLA na zostávajúce obdobie platnosti viazanosti. Ak sa Zákazník rozhodne zrušiť alebo znížiť si službu SLA, pričom ju nemal súvisle platnú aspoň 12 mesiacov alebo nemá skončenú viazanosť služby, má Poskytovateľ právo požadovať úhradu doplatku, aký by bol v doterajšej službe SLA za chýbajúce obdobie do 12 mesiacov. Po skončení viazanosti sa služba automaticky predlži o viazanosť na ďalších 12 mesiacov, pokiaľ Zákazník Poskytovateľovi uhradí faktúru za službu SLA na nasledujúce obdobie novej viazanosti alebo ak neoznámí svoju vôľu nepokračovať so službou SLA písomne Poskytovateľovi najneskôr 30 dní pred koncom jej pôvodnej viazanosti.

#### f. prispôbenie a doplnenie Programu podľa požiadaviek Zákazníka (ďalej aj ako „Individuálne úpravy“)

- i. Služba zahŕňa úpravu základnej funkčnosti programu o nové funkcie, alebo zmenu správania sa existujúcich funkcií na základe zákazníkom definovaných požiadaviek.
- ii. Rozsah služby Individuálne úpravy je odhadnutý na základe Implementačnej analýzy alebo Cenovej ponuky. Zákazníkovi bude vyfakturované podľa skutočne vykázaného času Poskytovateľom na vykonanie Individuálnych úprav, pričom výsledná cena sa môže líšiť od vopred oznámenej ceny. Ak vychádza cena podľa skutočne odpracovaného času vyššia o 20 alebo viac %, zašle Poskytovateľ Zákazníkovi aktualizovanú cenovú ponuku na schválenie. Hodinová sadzba je určená podľa aktuálne platného Cenníka služieb dostupného na webovom sídle Poskytovateľa. Individuálne úpravy môžu mať vplyv na výšku Balíka podpory a Garantovanej servisnej starostlivosti SLA, o čom je Zákazník informovaný v cenovej ponuke.

#### g. iné individuálne služby, ktoré si Zmluvné strany dohodnú

- i. Zákazník a Poskytovateľ sa môžu dohodnúť aj na iných službách, ako sú uvedené v týchto VOP a aktuálnom Cenníku služieb dostupnom na webovom sídle Poskytovateľa.

3.2 Služby uvedené v článku III v ods. 1 bode a. až d. VOP sú povinné pre nasadenie a používanie Programu u Zákazníka. Pre služby uvedené v článku III v ods. 1 bode e. až g. VOP sa môže Zákazník rozhodnúť.

3.3 Rozsahy a ceny služieb si Zmluvné strany dohodnú v Zmluve a prípadných Cenových ponukách. Počas trvania Zmluvy sa môžu Zmluvné strany dohodnúť na zmene rozsahu poskytovaných služieb uvedených v článku III v ods. 1 bode c. až g. VOP. Zmluvné strany súhlasia, že v takom prípade netrvajú na potvrdení formou dodatku k Zmluve, ale postačuje im Zákazníkom elektronicky akceptovaná Cenová ponuka na zmenu rozsahu služby.

4.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať plnenie podľa týchto VOP a Zmluvy v rozsahu a spôsobom stanoveným v týchto VOP, Zmluve a jej prílohách.

4.2 Poskytovateľ sa zaväzuje, že dodá a poskytne dohodnuté Služby v požadovanej kvalite a v dohodnutých termínoch.

4.3 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať súčinnosť a informovať Zákazníka o postupe prác potrebných pre začatie používania Programu u Zákazníka, o priebežných výsledkoch, ako aj priebežne komunikovať svoje odporúčania Zákazníkovi.

4.4 Zákazník sa zaväzuje prevziať od Poskytovateľa Služby podľa Zmluvy a VOP a zaplatiť dohodnutú cenu uvedenú v Zmluve a akceptovaných Cenových ponukách.

4.5 Zákazník sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť v rozsahu VOP.

4.6 Ak je potrebné, aby Poskytovateľ kontaktoval Zákazníka v súvislosti s plnením podľa VOP a Zmluvy, použije kontaktné údaje uvedené v Zmluve.

4.7 Ak je potrebné, aby Zákazník kontaktoval Poskytovateľa v súvislosti s plnením podľa VOP a Zmluvy, použije kontaktné údaje uvedené v Zmluve.

4.8 Písomné materiály, ktoré vzniknú pri plnení Zmluvy a VOP, bude Zákazník používať dohodnutým spôsobom a pre svoju potrebu a nebude takéto materiály poskytovať tretím stranám bez písomného súhlasu Poskytovateľa.

4.9 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli najmä v súvislosti s rokovanim o uzavretí Zmluvy, s realizáciou Zmluvy, a to aj na čas po zániku zmluvného vzťahu založeného Zmluvou a VOP v zmysle ust. § 351 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany sa rovnako zaväzujú zaviazť mlčanlivosťou minimálne v rozsahu týchto VOP svoje spolupracujúce osoby a svojich zamestnancov. V prípade porušenia povinnosti mlčanlivosti má poškodená zmluvná strana nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 12 mesačných poplatkov za Balík podpory za každé jednotlivé porušenie tejto zabezpečenej povinnosti. Týmto nie je dotknuté právo na náhradu škody a ušlého zisku z dôvodu porušenia povinností mlčanlivosti uvedenej v tomto bode.

4.10 Zákazník nie je oprávnený postúpiť alebo previesť právo na používanie Programu na akýkoľvek účel na tretie osoby bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa. V prípade porušenia uvedenej povinnosti má Poskytovateľ právo na zaplatenie jednorazovej zmluvnej pokuty vo výške 12 mesačných poplatkov za Balík podpory za každý jednotlivý prípad porušenia tejto povinnosti Zákazníka. Týmto nie je dotknuté právo na náhradu škody a ušlého zisku z dôvodu porušenia povinností uvedených v tomto bode.

4.11 Zákazník nebude bez písomného súhlasu Poskytovateľa zasahovať do aplikačného programového vybavenia alebo robiť priamy zápis a čítanie databázových súborov Programu a neumožní takýto zásah tretím stranám. V prípade porušenia uvedenej povinnosti má Poskytovateľ právo na vypovedanie zmluvy a náhradu škody spôsobenej odstraňovaním vzniknutých problémov v Programe, alebo prislúchajúcich databázových súboroch.

4.12 Poskytovateľ nezodpovedá za čiastočné alebo úplné neplnenie povinností podľa Zmluvy a týchto VOP v prípade, ak toto neplnenie nastalo v dôsledku vyššej moci.

4.13 Za vyššiu moc - vis maior (ďalej len „Vyššia moc“) sa na účely týchto VOP považujú okolnosti, ktoré nastali nezávisle od vôle Poskytovateľa, bez jeho zavinenia, sú nepredvídateľné, prípadne



## Práva a povinnosti Zmluvných strán

Článok IV.



- predvídateľné avšak neovplyvniteľné, pričom majú vplyv na plnenie Zmluvy a týchto VOP, najmä:
- a. prírodné udalosti ako požiar, povodeň, zemetrasenie, blesk, krupobitie, silný vietor, veterná smršť, snehová víchrica, extrémny mráz a pod.,
  - b. štrajk, mobilizácia, vojna, núdzový stav, výnimočný stav,
  - c. obchodné, menové, politické, prípadne iné opatrenia orgánov verejnej moci.
- 4.14 Pokiaľ okolnosti Vyššej moci netrvať dlhšie ako tri mesiace, Poskytovateľ a Zákazník sú povinní naďalej plniť svoje povinnosti zo zmluvy a týchto VOP, pričom lehota plnenia sa predlžuje o dobu trvania vyššej moci, okrem povinnosti Zákazníka uhradiť cenu za produkty a služby Poskytovateľa.
- 4.15 V prípade, že sa Poskytovateľ odvoláva na Vyššiu moc, je povinný to oznámiť Zákazníkovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 7 dní, vznik okolností vyššej moci spolu s oznámením možného času plnenia Zákazníkovi. Rovnakým spôsobom oznámi Poskytovateľ Zákazníkovi ukončenie okolností Vyššej moci.
- 4.16 V prípade, ak okolnosti Vyššej moci trvajú dlhšie ako tri mesiace, je Poskytovateľ, proti ktorému pôsobí Vyššia moc, oprávnený odstúpiť od Zmluvy a týchto VOP, bez toho, aby bol Zákazníkovi povinný poskytnúť náhradu škody.
- 4.17 V prípade, ak Poskytovateľ nebude schopný plniť Zmluvu a VOP v stanovených termínoch z dôvodov Vyššej moci, čas plnenia sa primerane predlžuje o čas trvania dôvodov Vyššej moci. Ak sa v dôsledku Vyššej moci stane plnenie Poskytovateľa nemožným, jeho povinnosť plniť Zákazníkovi zaniká.
- 4.18 Zákazník poskytne Poskytovateľovi súčinnosť požadovanú Poskytovateľom pre plnenie jeho záväzkov podľa týchto VOP a Zmluvy a to najmä:
- a. vymenovanie zodpovednej osoby, ktorá bude za Zákazníka garantom nasadenia Programu do pilotnej aj ostrej prevádzky a taktiež garantom Programu pre rutinnú prevádzku a neskôr bude okrem iného zabezpečovať aj komunikáciu s Poskytovateľom,
  - b. personál Zákazníka sa zúčastní školení v stanovených termínoch,
  - c. Zákazník je zodpovedný za včasné zaistenie technického vybavenia, ktoré je pre zhotovenie a následné použitie Programu podľa Zmluvy a VOP nevyhnutné. Špecifikácia požiadaviek na technické vybavenie je dostupná na webovom sídle Poskytovateľa.
  - d. Zákazník zaistí v rozsahu primeranému potrebám Diela a služieb podľa Zmluvy a VOP pre personál Poskytovateľa prístup k zamestnancom Zákazníka a na pracovisko Zákazníka, prístup k technickým prostriedkom, na ktorých je inštalovaný Program a k systémom, kde sú umiestnené používané dátové údaje priamo, alebo prostredníctvom vzdialeného prístupu z určených pracovísk Zákazníka alebo Poskytovateľa.
- 4.19 Zákazník uznáva a berie na vedomie, že neposkytnutie riadnej súčinnosti môže viesť k nedodržaniu termínov plnenia Zmluvy a VOP a zároveň k zvýšeným nákladom Poskytovateľa. Zákazník sa zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi takto vzniknuté zvýšené náklady. Predĺženie termínov dodania Poskytovateľom môže byť dlhšie, ako oneskorenie spôsobené Zákazníkom.
- 4.20 Zákazník po zistení podozrenia na chybu kontaktuje Podporu k programu. Zákazník je povinný požiadať o opravu chyby emailom alebo cez tiketovací systém. Je potrebné uviesť najmä popis chyby, kedy a ako sa chyba prejavila a meno používateľa, u ktorej sa chyba prejavila. Poskytovateľ potvrdí prijatie požiadavky.
- 4.21 Zákazník je povinný poskytnúť súčinnosť Poskytovateľovi, ktorá je potrebná k identifikácii príčin chyby, realizácii náhradného riešenia alebo k definitívnemu odstráneniu chyby. Zákazník sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi všetky vyžiadané podklady, ktoré sú potrebné k identifikácii príčin chyby, realizácii náhradného riešenia alebo k definitívnemu odstráneniu chyby.
- 4.22 Kategóriu chýb pre účely SLA podľa ustanovenia článku III ods. 1 bod e. VOP stanovuje Poskytovateľ na základe informácií od Zákazníka.
- 4.23 Poskytovateľ sa zaväzuje odstraňovať chyby v Programe v lehotách podľa svojich prevádzkových kapacít. V prípade, že má Zákazník platnú službu Garantovaná servisná starostlivosť SLA, tak sa Poskytovateľ zaväzuje, odstrániť chyby do doby zahrnutej v tejto službe, pričom sa do nej nezapočítava čas, kým nie sú dodané vyžiadané podklady alebo súčinnosť od Zákazníka.
- 4.24 Opravou chyby sa rozumie sprístupnenie novej verzie Programu s opravenou chybou, alebo úprava Programu, ktorá umožní preadanie chyby definovanej v článku III ods. 1 bod e. VOP z kritickej na podstatnú, z kritickej na drobnú alebo z podstatnej na drobnú. Opravou sa rozumie aj poukázanie na skutočnosť, že ide o chybu vyvolanú nekorektným zmeneným správaním sa komponentov dodaných treťou stranou u Zákazníka (napríklad dodávateľ hardvéru, systémového hardvéru alebo softvéru).
- 4.25 Za chybu nie sú považované také požiadavky, ktoré možno charakterizovať ako požiadavky na zmenu, dovývoj a/alebo nové nastavenie Programu.
- 4.26 Oprava chýb bude prednostne realizovaná pomocou vzdialeného prístupu. O tom, či danú činnosť je alebo nie je možné realizovať vzdialeným prístupom, rozhoduje Poskytovateľ. Po vzájomnej dohode Zákazník umožní Poskytovateľovi vzdialený prístup na dobu nevyhnutnú k vykonaniu dohodnutej činnosti.
- 4.27 Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek oneskorené poskytnutie, či neposkytnutie riešenia alebo služby v rámci týchto VOP a zmluvy, ak toto bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť Poskytovateľa.
- 4.28 **Licenčné podmienky:**
- a. Poskytovateľ sa zaväzuje, že má riadne upravené, resp. si riadne a včas (t.j. bezodkladne) upraví, právne vzťahy so všetkými osobami, ktorých duševná tvorivá činnosť bola alebo kedykoľvek v budúcnosti bude využitá pri zhotovovaní, úprave, spracovaní alebo akomkoľvek inom nakladaní s Programom (t.j. s autormi alebo spoluautormi Programu alebo autormi alebo spoluautormi vylepšení) tak, aby počas účinnosti VOP a samostatnej Zmluvy Poskytovateľ výlučne vo svojom mene a na svoj účet vykonával všetky majetkové práva autorov alebo spoluautorov Programu alebo inej osoby, ktorá bude mať iné práva z priemyselného alebo duševného vlastníctva k Programu, resp. k tým jeho častiam, ktoré budú predmetom autorského práva alebo iného práva duševného vlastníctva, a aby bol Poskytovateľ oprávnený uzavrieť Zmluvu a vykonávať práva a povinnosti z nej bez akéhokoľvek obmedzenia alebo ohrozenia práv Zákazníka.
  - b. Poskytovateľ akceptovaním cenovej ponuky, alebo podpisom Zmluvy poskytuje Zákazníkovi licenciu na používanie diela v súlade s účelom, za podmienok a v rozsahu dohodnutých vo VOP. Licencia sa udeľuje ako nevýhradná, neprevoditeľná a časovo obmedzená počas obdobia platnosti Zmluvy. Toto právo môže Poskytovateľ Zákazníkovi kedykoľvek odobrať, ak Zákazník poruší ustanovenia dojednané vo VOP. Zákazník sa zaväzuje, že nebude používať dielo na iný účel než je účel sledovaný v týchto VOP.



## Platobné podmienky

Článok V.

- 5.1 Zmluvné strany sa dohodli, že za poskytnuté služby a licencie bude Zákazník platiť mesačne Poskytovateľovi dohodnutú odmenu. Poskytovateľ do 5 kalendárnych dní po skončení kalendárneho mesiaca zašle Zákazníkovi Dodací list v súvislosti s poskytnutými službami podľa článku III VOP (okrem služieb Balík podpory a Garantovaná servisná starostlivosť SLA). Zákazník

môže do 5 kalendárnych dní zaslať k nemu svoje pripomienky. Následne Poskytovateľ vystaví faktúru so splatnosťou 14 dní.

- 5.2 Ak sa Zmluvné strany nedohodli v Zmluve inak, má Poskytovateľ právo vystaviť Zákazníkovi faktúru so splatnosťou 14 dní za služby Zakúpenie licencií Programu, službu Nasadenie programu a službu Individuálne úpravy hneď po podpísaní Zmluvy oboma Zmluvnými stranami.
- 5.3 Pri službách Balík podpory a Garantovaná servisná starostlivosť vystaví Poskytovateľ Zákazníkovi faktúru so splatnosťou 14 dní minimálne 14 dní pred začiatkom obdobia platnosti služby.
- 5.4 Poskytovateľ má právo vyžadovať platbu za služby vopred formou preddavkovej faktúry, ak sa tak Zmluvné strany dohodli v akceptovanej Cenovej ponuke. V tom prípade Poskytovateľ poskytne službu Zákazníkovi až po pripísaní platby na bankový účet.
- 5.5 Sumy v eurách podľa Zmluvy a VOP nezahŕňujú daň z pridanej hodnoty (DPH), ktorá bude Poskytovateľom fakturovaná a Zákazníkom uhradená v súlade s aktuálne platnými právnymi predpismi v Slovenskej republike.
- 5.6 Ceny Balíku podpory a služby Garantovaná servisná starostlivosť SLA sú závislé od rozsahu licencií a individuálnych úprav Programu. Ceny Balíku podpory na prvé obdobie a v prípade záujmu aj služby Garantovaná servisná starostlivosť SLA, sú uvedené v Zmluve. Ak počas používania Programu dôjde k rozšíreniu licencií a individuálnym programovým úpravám, ceny Balíka podpory a služby Garantovaná servisná starostlivosť SLA sa upravujú, o čom je o tom Zákazník informovaný v obdržanej Cenovej ponuke na rozšírenie licencií alebo individuálne úpravy Programu.
- 5.7 Poskytovateľ má právo valorizovať raz ročne cenu za Balík podpory a Garantovanú servisnú starostlivosť SLA. Valorizácia sa určí ako najvyššia kladná hodnota percent z posledných známych percentuálnych hodnôt za kalendárny rok zaokrúhlených na 2 desatinné miesta z nasledovných ukazovateľov: Priemerná mesačná mzda v odvetví Informácie a komunikácia v SR (percentuálna miera nárastu za posledné 2 roky), Hrubá nominálna mzda pri špecialistoch v SR alebo Žilinskom kraji (percentuálna miera nárastu za posledné 2 roky) a Ročná miera inflácie HICP za služby, sezónne neočistenej (za posledný rok) zverejnenými Štatistickým úradom Slovenskej republiky a Národnou bankou Slovenska.
- 5.8 V prípade omeškania Zákazníka s platením faktúr od Poskytovateľa, je Poskytovateľ oprávnený požadovať úrok z omeškania vo výške 0,1 % z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania.
- 5.9 V prípade omeškania Zákazníka s platením faktúr o viac ako 30 dní, je Poskytovateľ oprávnený odobrať licencie a znemožniť tak Zákazníkovi používať Program.
- 5.10 Poskytovateľ je povinný dodať Služby podľa harmonogramu, ktorý je uvedený v Zmluve, týchto VOP alebo akceptovanej Cenovej ponuke. Dohodnuté termíny plnenia je možné zmeniť iba dohodou Zmluvných strán.

## Spracúvanie osobných údajov

Článok VI.

- 6.1 Poskytovateľ spracúva osobné údaje Zákazníka, v súlade s ustanoveniami zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „GDPR“). Všetky informácie sú uvedené na internetovej stránke [www.kros.sk](http://www.kros.sk) v časti osobné údaje.



## Trvanie a zánik Zmluvy

Článok VII.

- 7.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ sa zmluvné strany v Zmluve nedohodli na dobe určitej.
- 7.2 Zmluvu je možné ukončiť:
  - a. uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená,
  - b. dohodou Zmluvných strán,
  - c. výpoveďou jednej zo Zmluvných strán, alebo
  - d. jednostranným odstúpením jednej Zmluvnej strany podľa podmienok uvedených vo VOP.
- 7.3 Výpovedná lehota pri Zmluve na dobu určitú aj neurčitú je 3 kalendárne mesiace, ktorá začína plynúť od nasledujúceho kalendárneho mesiaca po doručení výpovede druhej zmluvnej strane. Ak pri Zmluve na dobu určitú do jej konca zostávajú v okamihu doručenia výpovede menej ako 3 mesiace, výpoveď nie je možné uskutočniť a Zmluva sa ukončí pri skončení doby určitej.
- 7.4 Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluva na dobu určitú sa automaticky predlži o ďalší kalendárny rok za predpokladu, že ani jedna zo zmluvných strán neoznámí druhej zmluvnej strane najneskôr 3 mesiace pred koncom platnosti Zmluvy, že nemá záujem o predĺženie platnosti a účinnosti zmluvy. Oznámenie musí byť vyhotovené v textovej podobe a doručené druhej zmluvnej strane riadne a včas na adresu uvedenú v Zmluve.
- 7.5 Poskytovateľ môže od Zmluvy odstúpiť, ak Zákazník neuhradí akýkoľvek finančný záväzok voči Poskytovateľovi uvedený vo VOP a Zmluve ani v dodatočnej určenej lehote stanovenej Poskytovateľom vo výzve (aj elektronickej) na úhradu záväzku. Poskytovateľ môže od Zmluvy odstúpiť aj v prípade, ak Zákazník bude konať v rozpore s udelenou licenciou a/alebo zákonom, v rozpore so Zmluvou alebo týmito VOP, alebo nedodrží potrebnú súčinnosť pri plnení Zmluvy a harmonogramu.
- 7.6 Zákazník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, že dodaný predmet Zmluvy má neodstrániteľnú vadu a nie je spôsobilý slúžiť svojmu určeniu. Zákazník je oprávnený od Zmluvy odstúpiť aj v prípade nesúhlasu so zmenou VOP podľa článku VIII ods. 6.
- 7.7 Ak dôjde k ukončeniu Zmluvy, má Poskytovateľ právo fakturovať a Zákazník má povinnosť bez ohľadu na spôsob ukončenia Zmluvy, zaplatiť za všetky Služby podľa týchto VOP a Zmluvy, ktoré boli dodané a neuhradené k dátumu ukončenia Zmluvy.
- 7.8 V prípade ukončenia Zmluvy, licencia pre Zákazníka na Program od Poskytovateľa zaniká, vrátane ďalších služieb s ňou spojených. Zákazník nesmie po skončení Zmluvy Program naďalej používať. Pri ukončení Zmluvy sa uhradené finančné prostriedky za dodané a ani za predplatené nevyčerpané služby podľa týchto VOP nevracajú.



## Záverečné ustanovenia

Článok VIII.

- 8.1 Tieto VOP sú súčasťou Zmluvy uzatvorenej medzi Poskytovateľom a Zákazníkom, a to v aktuálnom znení, v ktorom sú ku dňu uzavretia Zmluvy uvedené na webovom sídle Poskytovateľa.
- 8.2 V prípade akéhokoľvek rozporu medzi znením Zmluvy a VOP Poskytovateľa, majú prednosť ustanovenia Zmluvy.
- 8.3 Ak sa v týchto VOP a Zmluve uvádza, že je potrebné Zmluvnej strane písomne doručiť nejaký druh informácie, má sa za to, že sa doručí na kontakty uvedené podľa týchto VOP článok IV ods. 6 a 7. Zmluvné strany sú povinné bezodkladne sa navzájom informovať o zmene kontaktných údajov. Za doručeníú informáciu

sa považuje po 2 pracovných dňoch aj odoslaný email, správa v tiketovacom systéme a odoslaná poštová zásielka.

- 8.4 Ak sa Zmluvné strany nedohodli v Zmluve inak, tak sa všetky spory vyplývajúce z uzavretej Zmluvy, týchto VOP a súvisiacich dokumentov, vrátane mimozmluvných nárokov, budú rozhodovať pred Všeobecným Rozhodcovským súdom SR, Dunajská 8, 811 08 Bratislava, s konečnou platnosťou jedným rozhodcom ustanoveným rozhodcovským súdom podľa vnútorných predpisov rozhodcovského súdu s možnosťou súdu v zmysle ust. § 22a ods. 1 zákona č. 244/2002 Z. z., s čím Zmluvné strany výslovne súhlasia.
- 8.5 Zmluvné strany prehlasujú, že Zmluvu uzatvárajú na základe ich slobodnej a vážnej vôle, Zmluvu a tieto VOP si prečítali, s ich obsahmi sa oboznámili, rozumejú im a súhlasia s nimi.
- 8.6 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť jednostranne tieto VOP a cenník služieb a je povinný bez zbytočného odkladu najneskôr však 14 dní pred začiatkom ich účinnosti, zverejniť novú verziu VOP na svojom webovom sídle.
- 8.7 Tieto VOP nadobúdajú účinnosť 15. 12. 2023.

Ing. Jana Haderková  
riaditeľka spoločnosti KROS a.s.