

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

v zmysle ustanovenia § 269 ods. 2 a § 273 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov
v spojení s ustanoveniami zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov

Tieto VOP upravujú zmluvné vzťahy medzi Poskytovateľom a Objednávateľom, ktorým je podnikateľ, najmä prevádzkovateľ e-shopu, ktorý si objednáva Služby Poskytovateľa. Tieto VOP sa nevzťahujú na spotrebiteľov.

1. DEFINÍCIE POJMOV

- 1.1. Pokiaľ nie je v týchto VOP uvedené niečo iné, pojmy začínajúce veľkým písmenom majú pre účely týchto VOP nasledovný význam:
- 1.1.1. „**API**“ je aplikačné rozhranie Poskytovateľa určené na prepojenie systémov Poskytovateľa so systémami Objednávateľa alebo tretích strán.
 - 1.1.2. „**Autorský zákon**“ je zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.
 - 1.1.3. „**Cenník**“ je aktuálny cenník Poskytovateľa, ak je zverejnený alebo individuálne oznámený Objednávateľovi a ak cena nie je dohodnutá priamo v Objednávke.
 - 1.1.4. „**Človekodeň (Man Day = MD)**“ – pozostáva z ôsmich (8) konzultačných hodín práce jedného pracovníka Poskytovateľa, ktoré budú odpracované počas Prevádzkovej doby.
 - 1.1.5. „**Dashboard**“ je administračné rozhranie Poskytovateľa sprístupnené Objednávateľovi na správu Služieb, Recenzií, Q&A obsahu, používateľských oprávnení, nastavení, reportov a súvisiacich funkcionalít.
 - 1.1.6. „**Dôverné informácie**“ sú všetky informácie obchodnej, technickej, prevádzkovej, bezpečnostnej, finančnej, organizačnej alebo inej povahy týkajúce sa Poskytovateľa, Objednávateľa, ich zákazníkov, dodávateľov, zmluvných partnerov, systémov, softvéru, cien, know-how, dokumentácie, konfigurácií, integrácií, databáz, obchodných plánov a iných údajov, ktoré nie sú verejne dostupné; dôvernými informáciami nie sú informácie, ktoré Poskytovateľ zverejňuje z titulu poskytovania Služieb a na účely poskytovania Služieb.
 - 1.1.7. „**GDPR**“ je nariadenie 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.
 - 1.1.8. „**Objednávateľ**“ je podnikateľ, najmä prevádzkovateľ e-shopu, ktorý si objednáva Služby Poskytovateľa.
 - 1.1.9. „**Objednávka**“ je písomný alebo elektronický návrh Objednávateľa na poskytnutie Služieb, obsahujúci najmä identifikáciu Objednávateľa, rozsah požadovaných Služieb, cenu alebo spôsob jej určenia, dobu trvania, prípadne zvolený balík Služieb, rozsah integrácie, kontaktné osoby a iné podmienky plnenia.
 - 1.1.10. „**Obsah Objednávateľa**“ sú všetky údaje, texty, recenzie, otázky, odpovede, obrázky, označenia, obchodné mená, ochranné známky, logá, feedy, produktové dáta, exporty, importy, konfigurácie, dokumenty a iné podklady alebo výstupy, ktoré Objednávateľ alebo jeho zákazníci vložili, odošli, sprístupnili alebo použijú v súvislosti so Službami.
 - 1.1.11. „**Odmena**“ je cena dohodnutá v potvrdenej Objednávke, v Cenníku alebo v inej osobitnej cenovej dohode, ktorú je povinný Objednávateľ zaplatiť Poskytovateľovi za poskytnuté Služby.
 - 1.1.12. „**Platforma**“ je softvérová platforma, Dashboard, Widget, API, administračné rozhranie, integračné riešenie a iné technické prostriedky prevádzkované alebo sprístupňované Poskytovateľom na účely poskytovania Služieb.
 - 1.1.13. „**Poskytovateľ**“ je Rewora s. r. o., so sídlom Prešovská 40A, 821 02 Bratislava - mestská časť Ružinov, Slovenská republika, IČO: 50 647 652, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 116449/B, kontaktné údaje dostupné na webovom sídle Poskytovateľa; webové sídlo: <https://rewora.com/sk/>
 - 1.1.14. „**Pracovný deň**“ – každý deň v roku, okrem sobôt, nedeľ a zákonom stanovených dní pracovného pokoja v Slovenskej republike.

- 1.1.15. **„Prevádzková doba“** – doba, počas ktorej sú Poskytovateľom poskytované služby podpory riešenia problémov v SP kategórie C (ostatné) = každý utorok v danom mesiaci, ktorý je Pracovným dňom v čase od 9:00 do 17:00 stredo európskeho času. Pokiaľ má mesiac viac ako 4 utorok, ktoré sú Pracovnými dňami, Poskytovateľ je oprávnený jednostranne určiť, ktoré 4 utorok bude poskytovať službu podpory riešenia problémov v kategórii C (ostatné).
- 1.1.16. **„Q&A obsah“** sú otázky zákazníkov Objednávateľa, odpovede Objednávateľa a súvisiace textové alebo dátové výstupy spracúvané alebo zobrazované prostredníctvom Platformy.
- 1.1.17. **„Recenzia“** je hodnotenie, komentár, známka, text, údaj alebo iný výstup týkajúci sa produktu, služby alebo nákupnej skúsenosti zákazníka Objednávateľa, ktorý je prostredníctvom Platformy získaný, uložený, zobrazený, moderovaný, zverejnený alebo inak spracúvaný.
- 1.1.18. **„Služby“** sú najmä služby poskytovania platformy Rewora pre zber, prijímanie, uchovávanie, spracúvanie, moderáciu, správu a zverejňovanie produktových Recenzií, recenzií obchodu a Q&A obsahu na stránkach Objednávateľa, vrátane výziev na hodnotenie produktov a služieb, Dashboardu, Widgetov, integrácií, importu a exportu dát, reportovacích, analytických, prekladových, podporných a konzultačných služieb, prípadne iných objednaných služieb, ak sú dohodnuté v Objednávke.
- 1.1.19. **„Služba podpory alebo SP“** je technická a prevádzková podpora poskytovaná Poskytovateľom v rozsahu dohodnutom v Zmluve, Objednávke, VOP alebo Cenníku.
- 1.1.20. **„VOP“** sú tieto všeobecné obchodné podmienky Poskytovateľa.
- 1.1.21. **„Widget“** je technický prvok, skript, iframe, API výstup, modul alebo iné riešenie Poskytovateľa určené na zber, zobrazovanie alebo správu Recenzií, Q&A obsahu a súvisiacich výstupov na stránkach Objednávateľa.
- 1.1.22. **„Zákazník“** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá nakúpila u Objednávateľa alebo inak prišla do kontaktu s jeho produktmi alebo službami a ktorá zanecháva Recenziu alebo kladie otázku prostredníctvom Platformy alebo prostredníctvom stránok Objednávateľa využívajúcich Platformu.
- 1.1.23. **„Zmluva“** je zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Objednávateľom, ktorý vzniká potvrdením Objednávky Poskytovateľom alebo iným preukázateľným spôsobom akceptácie zo strany Poskytovateľa; neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú tieto VOP, potvrdená Objednávka, Cenník a prípadná Zmluva o spracúvaní.
- 1.1.24. **„Zmluva o spracúvaní“** je osobitná zmluva uzatvorená medzi Zmluvnými stranami podľa článku 28 GDPR a prípadne podľa § 34 zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.
- 1.1.25. **„ZoEO“** je zákon č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z.
- 1.1.26. **„ZoOOÚ“** je zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.
- 1.2. Pojmy uvedené v týchto VOP v jednotnom čísle zahŕňajú aj tvary v množnom čísle a opačne.
- 1.3. Nadpisy a pomenovania jednotlivých článkov týchto VOP sú určené len na orientáciu a nemajú vplyv na výklad týchto VOP.

2. PREAMBULA A CHARAKTER SLUŽBY

- 2.1. Poskytovateľ poskytuje právnickým osobám a fyzickým osobám – podnikateľom technickú platformu Rewora na zber, prijímanie, uchovávanie, spracúvanie, moderáciu a zverejňovanie Recenzií a Q&A obsahu.
- 2.2. Základnou Službou je poskytovanie platformy Rewora, prostredníctvom ktorej Zákazník Objednávateľa zanechá Recenziu alebo položí otázku. Poskytovateľ takýto obsah technicky prijme a spracuje podľa nastavení Platformy a následne sa Recenzia alebo Q&A obsah zobrazia na stránkach Objednávateľa.

- 2.3. Z pohľadu užívateľského rozhrania a navonok voči Zákazníkovi prebieha interakcia spravidla na stránke, v prostredí alebo v komunikačných kanáloch Objednávateľa; Rewora poskytuje najmä technické, integračné, databázové, analytické, moderátorské a zobrazovacie funkcie.
- 2.4. Tieto VOP upravujú výlučne vzťah medzi podnikateľskými subjektami, a teda Poskytovateľom ako právnickou osobou a Objednávateľom ako právnickou osobou alebo fyzickou osobou podnikateľom. Ak je určitý právny režim vyvolaný tým, že výstupy zo Služieb sú určené alebo prístupné spotrebiteľom, splnenie povinností voči spotrebiteľom zaťažuje výlučne Objednávateľa, ak kogentný právny predpis alebo osobitná dohoda neustanoví inak.
- 2.5. Poskytovateľ nevystupuje ako predávajúci/poskytovateľ/obchodník voči Zákazníkom Objednávateľa, nezodpovedá za produkty, služby, dodanie, reklamačné procesy ani iné povinnosti Objednávateľa voči jeho zákazníkovi.

3. UZATVORENIE ZMLUVY A PORADIE DOKUMENTOV

- 3.1. Objednávateľ zašle Poskytovateľovi Objednávku v písomnej alebo elektronickej forme; pri elektronickej forme môže Objednávateľ Objednávku zaslať na e-mailovú adresu Poskytovateľa alebo cez portál na webovej stránke Poskytovateľa.
- 3.2. Zmluva je uzatvorená okamihom, keď Poskytovateľ Objednávku výslovne potvrdí, a to písomne alebo elektronicke; pre vylúčenie pochybností Objednávateľ berie na vedomie, že potvrdenie prijatia Objednávky nie je potvrdením Objednávky, potvrdenie Objednávky musí byť vykonané výslovne. Samotné doručenie Objednávky Poskytovateľovi neznamená prijatie Objednávky ani vznik Zmluvy; Objednávateľ berie na vedomie a súhlasí, že na potvrdenie objednávky Poskytovateľom nie je právny nárok a v prípade nepotvrdenia Objednávky Poskytovateľom Zmluva nevznikne.
- 3.3. Poskytovateľ je oprávnený Objednávku odmietnuť, a to buď celkovo alebo čiastočne alebo navrhnúť jej zmenu, najmä ak požadované plnenie nie je technicky, kapacitne, bezpečnostne alebo právne vhodné, alebo ak Objednávateľ neposkytol potrebnú súčinnosť alebo pravdivé údaje.
- 3.4. Tieto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou každej Zmluvy. Objednávateľ potvrdzuje, že sa s nimi pred uzatvorením Zmluvy oboznámil a súhlasí s nimi.
- 3.5. V prípade rozporu medzi jednotlivými dokumentmi platí nasledovné poradie prednosti:
 - 3.5.1. individuálne dojednania uvedené v Objednávke potvrdenej Poskytovateľom, následne
 - 3.5.2. Zmluva o spracúvaní, následne
 - 3.5.3. samostatná SLA, ak bola uzatvorená, následne
 - 3.5.4. tieto VOP, následne
 - 3.5.5. Cenník.
- 3.6. Obchodné podmienky, nákupné podmienky alebo iné jednostranné dokumenty Objednávateľa sa neuplatnia, aj keby na ne Objednávateľ v Objednávke alebo inom dokumente odkázal, ak ich Poskytovateľ výslovne a písomne neprijme.

4. PREDMET A ROZSAH SLUŽIEB

- 4.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi Služby v rozsahu dohodnutom v Objednávke.
- 4.2. Služby zahŕňajú najmä:
 - 4.2.1. sprístupnenie Dashboardu a používateľských účtov,
 - 4.2.2. implementáciu Widgetu, Skriptu, pluginu alebo API,

- 4.2.3. prijímanie a spracúvanie Recenzií a Q&A obsahu,
 - 4.2.4. moderáciu a správu obsahu podľa týchto VOP a nastavení Platformy,
 - 4.2.5. zobrazovanie výstupov na stránkach Objednávateľa,
 - 4.2.6. základné reporty, štatistiky a exporty,
 - 4.2.7. technickú podporu, ak je dohodnutá,
 - 4.2.8. iné Služby dohodnuté v Objednávke.
- 4.3. Poskytovateľ poskytuje Služby v rozsahu svojich technických a prevádzkových možností. Pokiaľ nebolo výslovne dohodnuté inak, Poskytovateľ neposkytuje vývoj na mieru, migráciu historických dát, integráciu s každou treťou stranou, individuálnu právnu kontrolu jednotlivých Recenzií alebo Q&A obsahu, ani nepreberá povinnosti call centra, reklamačného oddelenia alebo zákazníckej podpory Objednávateľa.
- 4.4. Poskytovateľ je oprávnený použiť pri poskytovaní Služieb tretie osoby, subdodávateľov, cloudové a infraštruktúrne služby, integračných partnerov a ďalších odborných dodávateľov; za ich plnenie zodpovedá v rozsahu, ako keby plnil sám, ak kogentný právny predpis neustanovuje inak.
- 4.5. Poskytovateľ je oprávnený meniť technické parametre Platformy, používateľské rozhranie, štruktúru Dashboardu, spôsob integrácie a funkcionality, pokiaľ tým podstatne nezníži dohodnutý rozsah Služieb.

5. IMPLEMENTÁCIA A TECHNICKÉ PREDPOKLADY

- 5.1. Poskytovanie Služieb môže byť podmienené implementáciou Widgetu, Skriptu, pluginu, API alebo iného integračného riešenia na stránky, do systémov alebo do komunikačných tokov Objednávateľa.
- 5.2. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť, najmä prístupy, technickú dokumentáciu, kľúče, testovacie účty, súbory, údaje o objednávkach, produktové dáta, označenia a iné podklady potrebné na implementáciu a riadne poskytovanie Služieb.
- 5.3. Ak Objednávateľ neposkytne riadnu a včasnú súčinnosť, Poskytovateľ nie je v omeškaní a lehoty na plnenie sa primerane predlžujú o dobu trvania prekážky a o dobu nevyhnutnú na znovuoobnovenie plnenia.
- 5.4. Poskytovateľ je oprávnený požadovať primerané testovanie a schválenie implementácie pred ostrým nasadením. Ak Objednávateľ začne Platformu alebo jej časť používať v produkčnej prevádzke alebo umožní zobrazenie Widgetu na svojich stránkach, implementácia sa považuje za prevzatú bez výhrad, pokiaľ Objednávateľ bezodkladne a preukázateľne nenamietne vadu, ktorá bráni riadnemu používaniu dohodnutej funkcionality.
- 5.5. Objednávateľ zodpovedá za kompatibilitu svojich vlastných systémov, šablón, plug-inov, marketplace riešení, CDN, cache vrstiev a iných technických komponentov s implementáciou Poskytovateľa, pokiaľ Poskytovateľ výslovne a písomne neprevzal zodpovednosť za konkrétnu integráciu.
- 5.6. Objednávateľ je oprávnený využívať Služby len vo vzťahu k e-shopu alebo webovej doméne, ktorú preukázateľne prevádzkuje a za ktorú zodpovedá a ktorá bola predmetom objednaných Služieb.
- 5.7. Objednávateľ vyhlasuje, že na stránkach e-shopu má riadne a pravdivo uvedené identifikačné a kontaktné údaje vyžadované právnymi predpismi (najmä obchodné meno/názov, sídlo, IČO, kontaktný e-mail a telefón), a že tieto údaje bude počas trvania Zmluvy udržiavať aktuálne.
- 5.8. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť zriadenie alebo aktiváciu Služieb pre e-shop, ktorý nespĺňa požiadavky podľa bodov 5.6 až 5.7 alebo pri ktorom má Poskytovateľ dôvodné podozrenie, že by používanie Služieb viedlo k porušeniu právnych predpisov alebo práv tretích osôb.

6. OSOBITNÉ PRAVIDLÁ PRE RECENZIE

- 6.1. Recenzie môžu byť získavané najmä prostredníctvom formulárov, Widgetov, API, priameho zadania na stránke Objednávateľa, cez Dashboard alebo iným dohodnutým technickým spôsobom.
- 6.2. Ak je súčasťou Služby mechanizmus odosielania výziev na hodnotenie po nákupe, Objednávateľ je povinný zabezpečiť, aby Poskytovateľ dostával údaje len o skutočne realizovaných alebo relevantných objednávkach v rozsahu potrebnom na odoslanie výzvy a aby nedochádzalo k selektívnemu zasielaniu výziev len vybraným zákazníkom s cieľom skresliť výsledné hodnotenie.
- 6.3. Objednávateľ nie je oprávnený akýmkoľvek spôsobom narúšať objektivnosť alebo pravdivosť Recenzií, najmä
 - 6.3.1. ovplyvňovaním výberu zákazníkov, ktorí majú byť oslovení, ak je súčasťou Služby zber hodnotení po vykonanom nákupe,
 - 6.3.2. vytváraním alebo zadávaním falošných Recenzií,
 - 6.3.3. nabádaním zákazníkov výlučne k pozitívnemu hodnoteniu,
 - 6.3.4. podmieňovaním zľavy, výhody alebo iného plnenia pozitívnym hodnotením bez jasného a zákonného označenia,
 - 6.3.5. odstraňovaním alebo skrývaním negatívnych Recenzií bez legitímneho dôvodu podľa týchto VOP alebo podľa právnych predpisov.
- 6.4. Objednávateľ nie je oprávnený zákazníka akokoľvek postihovať za zanechanie negatívnej Recenzie, najmä odmietnutím ďalšieho predaja, zhoršením podmienok alebo iným odvetným opatrením, pokiaľ mu to výslovne neumožňuje právny predpis a takýto postup nesúvisí so samotnou negatívnou Recenziou.
- 6.5. Poskytovateľ je oprávnený podľa vlastného uváženia a podľa pravidiel Platformy označiť Recenziu ako overenú, neoverenú, čakajúcu na spracovanie, zamietnutú, odstránenú alebo inak klasifikovanú.
- 6.6. Pokiaľ Objednávateľ pri svojej prezentácii voči spotrebiteľom uvádza alebo zobrazuje informáciu, že Recenzie pochádzajú od zákazníkov, ktorí produkt alebo službu skutočne použili alebo kúpili, je Objednávateľ povinný zabezpečiť, aby takáto informácia bola pravdivá a aby mal zavedené primerané mechanizmy overovania; Poskytovateľ zodpovedá len za tie overovacie mechanizmy, ktoré výslovne uvádza ako súčasť svojej Služby a ktoré sú riadne implementované a používané v súlade s dokumentáciou.
- 6.7. Poskytovateľ nezodpovedá za obchodné tvrdenia Objednávateľa, ktorými Objednávateľ nesprávne alebo zavádzajúco prezentuje spôsob zberu, overenia alebo zverejnenia Recenzií.
- 6.8. Objednávateľ zodpovedá v plnej miere za informovanie svojich Zákazníkov o tom, že Poskytovateľ získava a spracúva ich údaje na účely poskytovania Služieb.
- 6.9. Ak je súčasťou Služby odosielanie výziev na hodnotenie po nákupe, Objednávateľ je povinný implementovať do svojho objednávkového procesu technický prvok určený Poskytovateľom (napr. Skript, API volanie alebo iný integračný spôsob) tak, aby Poskytovateľ dostal údaje potrebné na odoslanie výzvy bezodkladne po vytvorení objednávky alebo v inom dohodnutom okamihu.
- 6.10. Na účely bodu 6.9 Objednávateľ odovzdáva Poskytovateľovi len údaje v rozsahu nevyhnutnom na odoslanie výzvy a správne priradenie Recenzie k objednávke alebo produktu (najmä e-mail, identifikátor objednávky, dátum objednávky a identifikátory zakúpených produktov), ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

- 6.11. Objednávateľ týmto splnomocňuje Poskytovateľa, aby výzvy na hodnotenie odosielať Zákazníkom v mene Objednávateľa alebo ako technický sprostredkovateľ komunikácie, a to spôsobom a v časovaní podľa nastavení Platformy a dokumentácie.
- 6.12. Pre vylúčenie pochybností platí, že Poskytovateľ je oprávnený upraviť šablónu, predmet a technické parametre výziev tak, aby zabezpečil doručiteľnosť, bezpečnosť a súlad s technickými štandardmi, pričom obsah výzvy musí zostať vecne zameraný na získanie spätnej väzby (Recenzie).
- 6.13. Objednávateľ je povinný nastaviť svoje procesy tak, aby Zákazník mal primeranú možnosť odmietnuť zasielanie výziev na hodnotenie, ak to vyžaduje právny predpis alebo ak je to potrebné vzhľadom na zvolený právny základ spracúvania.
- 6.14. Objednávateľ nie je oprávnený odovzdať Poskytovateľovi na účely odoslania výzvy e-mailový kontakt Zákazníka, ktorý preukázateľne u Objednávateľa odmietol takúto komunikáciu alebo uplatnil námietku, ak sa na daný prípad vzťahuje takáto možnosť.
- 6.15. Poskytovateľ je oprávnený viesť zoznam e-mailových adries, ktoré odmietli ďalšie zasielanie výziev (zoznam odhlásených), a Objednávateľ berie na vedomie, že na tieto adresy nebude možné výzvy odosielať.
- 6.16. Aj pri splnení technických a procesných podmienok na strane Objednávateľa Poskytovateľ nie je povinný odoslať výzvu na hodnotenie každému Zákazníkovi ani zverejniť každú Recenziu, a to najmä z dôvodu ochrany kvality, bezpečnosti, prevencie zneužitia, dodržiavania právnych predpisov, interných pravidiel Platformy alebo ochrany práv tretích osôb.
- 6.17. Objednávateľ sa zaväzuje, že nebude zverejňovať, zadávať ani obstarávať Recenzie týkajúce sa vlastného e-shopu, spriaznených osôb alebo konkurenčných subjektov prostredníctvom svojich zamestnancov, dodávateľov, agentúr alebo iných tretích osôb, ani nebude zabezpečovať nákup alebo generovanie podvodných hodnotení.
- 6.18. Ak Platforma umožňuje Objednávateľovi reagovať na Recenziu, Objednávateľ je oprávnený zverejniť reakciu k príslušnej Recenzii, pričom za obsah reakcie zodpovedá Objednávateľ.
- 6.19. Reakcia nesmie obsahovať osobné údaje Zákazníka alebo tretích osôb nad rámec toho, čo už Zákazník sám zverejnil v Recenzii, a nesmie vzbudzovať dojem, že ide o stanovisko Poskytovateľa.
- 6.20. Poskytovateľ je oprávnený reakciu primerane moderovať alebo nezverejniť, ak je v rozpore s týmito VOP, s právnym predpisom alebo s pravidlami Platformy.
- 6.21. Ak Poskytovateľ vyhodnotí Recenziu alebo zber Recenzií ako podozrivý (napr. opakujúce sa vzorce, zjavné podvodné hodnotenie, konflikt záujmov, hromadné hodnotenia), je oprávnený vyžiadať od Objednávateľa primerané podklady na preverenie pravosti (napr. preukázanie existencie objednávky, časové súvislosti, logy, anonymizované doklady); za pravosť poskytnutých Recenzií je však v každom prípade zodpovedný Objednávateľ.
- 6.22. Objednávateľ je povinný poskytnúť vyžiadanú súčinnosť v primeranej lehote určenej Poskytovateľom; ak Objednávateľ súčinnosť neposkytne, Poskytovateľ je oprávnený Recenzie nezverejniť, označiť ich ako neoverené, dočasne skryť alebo odstrániť.
- 6.23. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť zverejnenie Recenzie aj v prípade, ak nie je možné primerane overiť jej pôvod alebo ak existuje dôvodné podozrenie, že ide o podvodné hodnotenie.

7. OSOBITNÉ PRAVIDLÁ PRE Q&A

- 7.1. Platforma môže umožňovať, aby Zákazník položil otázku týkajúcu sa produktu, služby, dodania alebo iného aspektu ponuky Objednávateľa a aby Objednávateľ na takúto otázku odpovedal prostredníctvom Platformy.
- 7.2. Poskytovateľ poskytuje iba technické prostredie pre odoslanie, správu, moderáciu a zobrazenie Q&A obsahu, pokiaľ nie je výslovne dohodnuté inak.
- 7.3. Za obsah otázok a najmä za obsah odpovedí, ich vecnú správnosť, aktuálnosť, úplnosť, zákonnosť a súlad s právami tretích osôb zodpovedá Objednávateľ, ak ich vytvoril, schválil, autorizoval alebo nechal zverejniť.
- 7.4. Objednávateľ je povinný zabezpečiť, aby odpovede v rámci Q&A neobsahovali klamlivé, nekalosúťažné, diskriminačné, protiprávne, urážlivé alebo inak nevhodné tvrdenia a aby neporušovali práva duševného vlastníctva, ochranu osobnosti, ochranu spotrebiteľa ani predpisy o reklame.
- 7.5. Poskytovateľ je oprávnený nezobraziť, skryť alebo odstrániť otázku alebo odpoveď, ak je v rozpore s týmito VOP, s technickými alebo obsahovými pravidlami Platformy alebo s právnym predpisom.
- 7.6. Poskytovateľ nie je povinný moderovať diskusiu ani žiadny obsah zverejnený v rámci Q&A. Objednávateľ je povinný zabezpečiť, aby boli splnené všetky podmienky v zmysle ZoEO; Objednávateľ je poskytovateľom služieb informačnej spoločnosti, keďže Poskytovateľ poskytuje iba platformu pre vzájomnú komunikáciu Objednávateľa so Zákazníkom Objednávateľa.

8. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

- 8.1. Objednávateľ je povinný poskytovať Poskytovateľovi pravdivé, úplné, presné a aktuálne údaje a bez zbytočného odkladu oznámiť každú ich zmenu.
- 8.2. Objednávateľ zodpovedá v plnom rozsahu za Obsah Objednávateľa a za to, že jeho vloženie, použitie, spracúvanie a zverejnenie prostredníctvom Služieb je v súlade s právnymi predpismi, dobrými mravmi a právami tretích osôb.
- 8.3. Objednávateľ je povinný mať ku všetkému Obsahu Objednávateľa všetky potrebné práva, súhlasy, oprávnenia, právne tituly a interné schválenia potrebné na riadne poskytovanie Služieb Poskytovateľom. Ak je potrebné vyžiadať na využívanie a spracúvanie Obsahu Objednávateľa súhlas Zákazníka alebo inej tretej osoby, je Objednávateľ povinný takýto súhlas zabezpečiť.
- 8.4. Objednávateľ je povinný riadne nastaviť svoje dokumenty a procesy voči Zákazníkom, najmä informačné povinnosti, zásady spracúvania osobných údajov, pravidiel zverejňovania Recenzií a interné procesy vybavovania sťažností a reklamácií, pokiaľ sa na daný proces vzťahujú.
- 8.5. Objednávateľ je povinný používať Platformu len spôsobom zodpovedajúcim Zmluve, dokumentácii Poskytovateľa a účelu, na ktorý bola sprístupnená.
- 8.6. Objednávateľ nesmie:
 - 8.6.1. obchádzať technické alebo bezpečnostné opatrenia Platformy,
 - 8.6.2. reverzne analyzovať, dekompilovať alebo inak neoprávnene zasahovať do softvéru Poskytovateľa,
 - 8.6.3. používať Platformu spôsobom ohrozujúcim jej bezpečnosť, stabilitu alebo dostupnosť,
 - 8.6.4. používať Platformu na rozosielanie spamu, škodlivého kódu alebo na iné zneužitie,
 - 8.6.5. využívať výsledky Služieb spôsobom, ktorý je zavádzajúci vo vzťahu k spotrebiteľom alebo obchodným partnerom.

- 8.7. Objednávateľ je povinný určiť aspoň jednu kontaktnú osobu, ktoré budú oprávnené komunikovať s Poskytovateľom v rozsahu potrebnom na plnenie Zmluvy.
- 8.8. Objednávateľ je povinný bez zbytočného odkladu informovať Poskytovateľa o akomkoľvek nároku tretej osoby, sťažnosti, výzve orgánu verejnej moci, bezpečnostnom incidente, porušení ochrany osobných údajov alebo inom prípade, ktorý môže mať vplyv na poskytovanie Služieb alebo na reputáciu a dobré meno Poskytovateľa.
- 8.9. Prístup do Dashboardu je viazaný na prihlasovacie údaje (najmä e-mail/užívateľské meno) a autentifikačné prostriedky (heslo, prípadne 2FA), ktoré Poskytovateľ sprístupní Objednávateľovi.
- 8.10. Objednávateľ zodpovedá za ochranu prihlasovacích údajov, za nastavenie primeranej úrovne oprávnení používateľov, ako aj za každé použitie Dashboardu osobami, ktorým prístup umožnil, alebo ku ktorých prístupu došlo v dôsledku nedostatočného zabezpečenia na strane Objednávateľa.
- 8.11. Objednávateľ je povinný bezodkladne zmeniť kompromitované prihlasovacie údaje a informovať Poskytovateľa, ak vznikne dôvodné podozrenie zo zneužitia účtu alebo neoprávneného prístupu.

9. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA

- 9.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby odborne, riadne a v rozsahu dohodnutom v Zmluve.
- 9.2. Poskytovateľ je oprávnený požadovať od Objednávateľa všetku súčinnosť nevyhnutnú na riadne poskytovanie Služieb.
- 9.3. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť, nezobraziť, odložiť zverejnenie, skryť, moderovať, odstrániť alebo zablokovať Obsah Objednávateľa alebo jeho časť, ak má dôvodné podozrenie, že takýto obsah je protiprávny, zjavne nepravdivý, urážlivý, podvodný, porušuje práva tretích osôb, je v rozpore s týmito VOP alebo ohrozuje Poskytovateľa, Objednávateľa, Zákazníkov alebo tretiu osobu.
- 9.4. Poskytovateľ nie je povinný vykonávať všeobecný aktívny dohľad nad všetkým Obsahom Objednávateľa a nad všetkými Recenziami alebo otázkami, pokiaľ takú povinnosť neukladá právny predpis alebo individuálna dohoda Zmluvných strán
- 9.5. Poskytovateľ je oprávnený uchovávať technické logy, auditné záznamy, systémové záznamy, bezpečnostné a prevádzkové informácie v rozsahu potrebnom na riadne poskytovanie Služieb, ochranu svojich práv a plnenie zákonných povinností.
- 9.6. Poskytovateľ je oprávnený zaviesť primerané limity na počet požiadaviek, počet zobrazení, veľkosť prenosov, počet používateľských účtov, počet domén, počet projektov alebo iné technické limity, ak vyplývajú z dohodnutého balíka Služieb, Cenníka alebo z objektívnej potreby ochrany Platformy.

10. DOSTUPNOSŤ SLUŽBY, ÚDRŽBA A PODPORA

- 10.1. Pokiaľ nie je medzi Objednávateľom a Poskytovateľom výslovne dohodnuté, Poskytovateľ neposkytuje garantovanú dostupnosť služby, garantovanú reakčnú dobu, garantovanú dobu odstránenia incidentu ani iné servisné úrovne, ak z týchto VOP nevyplýva niečo iné.
- 10.2. Poskytovateľ je oprávnený vykonávať plánovanú údržbu, aktualizácie, opravy, zmeny infraštruktúry, bezpečnostné zásahy a iné technické úkony potrebné na riadne fungovanie Platformy. Ak je to primerane možné, Poskytovateľ o plánovanej údržbe Objednávateľa vopred informuje.
- 10.3. Poskytovateľ nezodpovedá za výpadky, oneskorenia alebo zníženie kvality Služieb spôsobené internetovou konektivitou, hostingom, DNS, CDN, cloudovou službou, službou tretích strán, zásahom

Objednávateľa, zmenou na strane prehliadačov, operačných systémov, nákupných systémov, marketplace riešení alebo inou okolnosťou mimo primeranej kontroly Poskytovateľa.

- 10.4. Objednávateľ je povinný nahlasovať vady, incidenty a požiadavky na podporu spôsobom určeným Poskytovateľom. Poskytovateľ je oprávnený vyžadovať, aby hlásenie obsahovalo minimálne popis problému, čas vzniku, dotknuté URL, screenshot, log alebo inú primeranú dokumentáciu.
- 10.5. Poskytovateľ nezodpovedá za nefunkčnosť alebo zníženú funkčnosť Platformy spôsobenú tým, že Objednávateľ použil nepodporovanú verziu svojho systému, neautorizovaný zásah do kódu, nekompatibilný plugin alebo nerešpektoval dokumentáciu Poskytovateľa.
- 10.6. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok stanovených v týchto VOP riadne a včas poskytovať Objednávateľovi služby podpory na SP.
- 10.7. Služby podpory zahŕňajú v rámci paušálnej ceny najmä:
 - 10.7.1. profylaxiu a reporting (zmeny týkajúce sa SP, očakávané aktualizácie a pod.);
 - 10.7.2. zber incidentov pomocou systému Poskytovateľa;
 - 10.7.3. riešenie vzniknutých incidentov za podmienok stanovených v týchto VOP;
- 10.8. Poskytovateľ na žiadosť Objednávateľa poskytne služby podpory v rozsahu odstránenia najviac dvoch (2) problémov úrovni A (kritická) a B (závažná) v danom mesiaci. Poskytovateľ na žiadosť Objednávateľa poskytne služby podpory v rozsahu maximálne 2 MD za každý mesiac za riešenie problémov úrovne C (ostatné). Nevyčerpané služby podpory podľa tohto bodu sa neakumulujú, t. j. ak sa v danom mesiaci nevyužijú, považujú sa za vyčerpané a neprenášajú sa do ďalšieho mesiaca. Poskytovateľ poskytne služby podpory nad rámec podľa tohto bodu len na základe osobitnej dohody s Objednávateľom.
- 10.9. Poskytovateľ sa zaväzuje riešiť problémy úrovni A a B na základe požiadaviek Objednávateľa počas Pracovných dní v čase od 9:00 do 17:00 stredoeurópskeho času, s limitom podľa bodu 10.8.
- 10.10. Poskytovateľ sa zaväzuje riešiť problémy úrovne C na základe požiadaviek Objednávateľa počas Prevádzkovej doby. Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek zadávať požiadavky prostredníctvom systému Prevádzkovateľa; tieto požiadavky sa kumulujú a riešia počas Prevádzkovej doby.
- 10.11. Problémy sú členené do týchto kategórií:
 - 10.11.1. Úroveň A (kritická vada) – problémy znemožňujúce používanie Služieb alebo podstatnej súčasti, t. j. spôsobujúce „zamrznutie“ alebo „zrútenie“ Platformy v priebehu normálneho používania,
 - 10.11.2. Úroveň B (závažná vada) – problémy obmedzujúce používanie niektorej časti Platformy alebo Služieb,
 - 10.11.3. Úroveň C (bežné užívateľské vady – ostatné) – problémy, ktoré komplikujú využívanie Služieb, ale nemajú negatívny vplyv na využívanie Služieb ani Platformy.
- 10.12. Kategorizáciu problémov uskutočňuje Objednávateľ pri nahlásení. Ak Objednávateľ problém nezaradí, je na rozhodnutí Poskytovateľa, do ktorej kategórie ho zaradí.
- 10.13. Poskytovateľ sa zaväzuje po nahlásení problému začať prácu na odstránení problému a odstrániť problém podľa nasledovnej tabuľky:
 - 10.13.1. Úroveň A (kritická): Reakčná doba 6 hodín, Doba vyriešenia bez zbytočného odkladu
 - 10.13.2. Úroveň B (závažná): Reakčná doba 6 hodín, Doba vyriešenia 5 dní

- 10.13.3. Úroveň C (ostatná): Reakčná doba počas Prevádzkovej doby, Doba vyriešenia v dohodnuté termíny
- 10.14. Lehoty podľa bodu 10.13 plynú od riadneho nahlásenia problému prostredníctvom systému Poskytovateľa, za podmienky, že nahlásenie je vykonané v Pracovných dňoch v čase od 09:00 do 17:00. Ak Objednávateľ nahlási problém mimo tohto času, lehoty začínajú plynúť od 9:00 nasledujúceho Pracovného dňa.
- 10.15. Objednávateľ je povinný na požiadanie Poskytovateľa poskytnúť plnú súčinnosť a všetky požadované podklady a prístupy, o ktoré Poskytovateľ požiada (napr. log súbory, prípadne iné dátové súbory a informácie).
- 10.16. Ak termín dokončenia odstránenia problému kategórie A alebo B spadá mimo Pracovné dni, termín sa automaticky posúva na najbližší ďalší Pracovný deň, ak sa Objednávateľ a Poskytovateľ nedohodnú inak.
- 10.17. Ak termín dokončenia odstránenia problému kategórie C spadá mimo Prevádzkovú dobu, termín sa automaticky posúva na najbližší ďalší začiatok Prevádzkovej doby, ak sa Objednávateľ a Poskytovateľ nedohodnú inak.
- 10.18. Poskytovateľ rieši nahlásené vady a pripomienky podľa priorít dohodnutých medzi Objednávateľom a Poskytovateľom a podľa rýchlosti reakcie podľa týchto VOP; pri kumulovanom počte vád rôznych kategórií bude postup riešenia určený dohodou. Poskytovateľ nezodpovedá za oneskorené poskytnutie či neposkytnutie riešenia, pokiaľ je to zavinené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť alebo neposkytnutím súčinnosti zo strany Objednávateľa.

11. ODMENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 11.1. Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi Odmenu za poskytnuté Služby, a teda cenu dohodnutú v potvrdenej Objednávke, v Cenníku alebo v inej osobitnej cenovej dohode. V prípade rozporu medzi zverejneným alebo oznámeným Cenníkom a cenou za Služby dohodnuté v Objednávke, má prednosť cena za Služby dohodnutá v Objednávke.
- 11.2. Cena môže byť dohodnutá najmä ako jednorazový implementačný poplatok, pravidelný mesačný alebo ročný paušál, poplatok podľa počtu objednávok, počtu odoslaných výziev, počtu spracovaných Recenzií, počtu zobrazení Widgetu, počtu domén alebo iného merateľného parametra.
- 11.3. Ak nie je výslovne uvedené inak, všetky ceny sú uvedené bez DPH a bez bankových, transakčných alebo obdobných poplatkov.
- 11.4. Poskytovateľ je oprávnený vystavovať faktúry elektronicky a doručovať ich na e-mailovú adresu oznámenú Objednávateľom v Objednávke, alebo iným vhodným spôsobom.
- 11.5. Objednávateľ je oprávnený využiť na objednanie Služieb taktiež samoregistráciu na Platforme Poskytovateľa. Ak Objednávateľ využije samoregistráciu na Platforme a aktivuje Služby formou predplatného prostredníctvom platobného mechanizmu integrovaného na Platforme (napr. platobná brána/platobný poskytovateľ), Zmluvné strany sa dohodli, že (i) objednávka a uzatvorenie Zmluvy sa uskutočňuje potvrdením objednaných Služieb (predplatného) Objednávateľom na Platforme a zaplatením ceny za Služby, a teda momentom vykonania Objednávky a zaplatením ceny za Služby je Zmluva uzatvorená, (ii) úhrada ceny prebieha automaticky podľa zvoleného predplatného, a to periodicky (napr. mesačne/ročne) formou autorizovanej platby z platobného prostriedku Objednávateľa alebo iným obdobným spôsobom podľa podmienok platobného mechanizmu, (iii) za riadne uhradenie ceny sa považuje pripísanie platby v prospech Poskytovateľa a (iv) Poskytovateľ je oprávnený sprístupniť Objednávateľovi daňový doklad (faktúru/účtovný doklad) v elektronickej forme

v rámci Platformy a/alebo ho doručiť elektronicky na e-mail Objednávateľa; ustanovenia bodu 11.4 tým nie sú dotknuté. Zmluvné strany sa dohodli, že pri takto uzatvorenej Zmluve sa ustanovenie bodu 3.2 neuplatní. Zmluvné strany sa dohodli, že pri takto uzatvorenej Zmluve je Poskytovateľ oprávnený do 5 kalendárnych dní odo dňa zaslania Objednávky prostredníctvom Platformy odstúpiť od Zmluvy, a to aj bez udania dôvodu, a to buď písomne na adresu sídla Objednávateľa, písomne elektronicky na e-mailovú adresu Objednávateľa uvedenú pri vytváraní Objednávky alebo písomne prostredníctvom Platformy v prípade, ak Objednávateľ má na Platforme vytvorený účet. V takom prípade zmluva zaniká od počiatku, a to momentom doručenia odstúpenia Objednávateľovi. Zmluvné strany sú povinné vrátiť si navzájom poskytnuté plnenia. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností berú Zmluvné strany na vedomie, že pri nezaplatení akejkoľvek mesačnej platby predplatného v lehote stanovenej pri vytváraní Objednávky, nie je Poskytovateľ povinný poskytnúť Objednávateľovi akékoľvek Služby.

- 11.6. Splatnosť faktúr je štrnásť (14) kalendárnych dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi, ak nie je medzi Poskytovateľom a Objednávateľom dohodnuté inak.
- 11.7. Objednávateľ je povinný uhradiť faktúru v plnej výške a bez jednostranného zníženia, zápočtu, zadržania alebo zrážky, ak kogentný právny predpis neustanovuje inak alebo ak Poskytovateľ s takýmto postupom vopred písomne nesúhlasil.
- 11.8. Ak faktúra neobsahuje zákonom požadované náležitosti alebo obsahuje nesprávne údaje, Objednávateľ je oprávnený namietat tieto vady bez zbytočného odkladu, najneskôr do troch (3) pracovných dní od doručenia faktúry; tým nie je dotknutá povinnosť uhradiť nespornú časť fakturovanej sumy.
- 11.9. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou splatnej pohľadávky Poskytovateľa je Poskytovateľ oprávnený požadovať úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania.
- 11.10. Ak je Objednávateľ v omeškaní s úhradou akejkoľvek splatnej pohľadávky Poskytovateľa dlhšie ako 15 dní, je Poskytovateľ oprávnený obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb až do úplného zaplataenia všetkých splatných záväzkov Objednávateľa.
- 11.11. Poskytovateľ je oprávnený jednostranne primerane upraviť Cenník, najmä z dôvodu inflácie, rastu nákladov na infraštruktúru, rozšírenia funkcií alebo zmeny nákladov tretích strán; voči už uzatvoreným Zmluvám na dobu neurčitú sa takáto zmena uplatní najskôr po uplynutí 60 dní od oznámenia Objednávateľovi.
- 11.12. Objednávateľ a Poskytovateľ sa pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností a vzájomných sporov dohodli, že v prípade, ak vznikne medzi Objednávateľom a Poskytovateľom spor alebo pochybnosť o lehote splatnosti Odmeny alebo akýchkoľvek iných peňažných plnení stanovených v Zmluve prináležiacich Objednávateľovi alebo Poskytovateľovi alebo pre dané peňažné plnenie nebude v Zmluve stanovená príslušná lehota splatnosti, sú tieto iné peňažné plnenia prináležiace Objednávateľovi alebo Poskytovateľovi splatné vždy do štrnástich (14) kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry zo strany Poskytovateľa alebo Objednávateľa (strane požadujúcej uhradenie príslušného peňažného plnenia). Objednávateľ a Poskytovateľ sa dohodli a súhlasia, že všetky faktúry vystavené na základe Zmluvy a/alebo v súvislosti so Zmluvou môžu byť vystavované a zasielané aj elektronicky na e-mailovú adresu oznámenú druhému účastníkovi pri vytváraní alebo potvrdení Objednávky; e-mailová adresa sa považuje za oznámenú aj v prípade, ak Objednávateľ alebo Poskytovateľ používal túto e-mailovú adresu pri vytváraní alebo potvrdení Objednávky.

12. VADY SLUŽIEB

- 12.1. Objednávateľ je povinný skontrolovať funkčnosť Služieb bez zbytočného odkladu po ich sprístupnení alebo po vykonaní zmeny, ktorú Poskytovateľ vykonal na základe Zmluvy.

- 12.2. Vadu Služby je Objednávateľ povinný vytknúť bez zbytočného odkladu po tom, čo ju zistil alebo pri vynaložení odbornej starostlivosti mohol zistiť, najneskôr však do 5 pracovných dní od jej zistenia, pokiaľ ide o vadu zistiteľnú pri bežnej prevádzke.
- 12.3. Vytknutie vady musí obsahovať aspoň identifikáciu Objednávateľa, popis vady, čas výskytu, dopad vady na prevádzku, dotknuté URL alebo funkcionality a primerané dôkazy alebo podklady umožňujúce vadu reprodukovať alebo analyzovať.
- 12.4. Poskytovateľ odstráni vadu v primeranej lehote podľa jej povahy, závažnosti a svojich prevádzkových možností.
- 12.5. Za vadu Služby sa nepovažuje stav spôsobený nesprávnym používaním Platformy, zásahom Objednávateľa alebo tretej osoby, výpadkom tretej strany, nekompatibilitou, nesprávnymi vstupnými dátami, neúplnou súčinnosťou, testovacou prevádzkou alebo okolnosťou mimo primeranej kontroly Poskytovateľa.
- 12.6. Ak sa preukáže, že nahlásená vada nebola vadou na strane Poskytovateľa, je Poskytovateľ oprávnený vyúčtovať Objednávateľovi čas a náklady primerane vynaložené na diagnostiku podľa aktuálneho Cenníka alebo podľa individuálne dohodnutej hodinovej sadzby.

13. DUŠEVNÉ VLASTNÍCTVO A LICENCIA

- 13.1. Všetky práva duševného vlastníctva k Platforme, Widgetu, API, Dashboardu, softvéru, databázam, zdrojovým kódom, dokumentácii, analytickým modelom, dizajnu, know-how a ďalším výstupom Poskytovateľa patria a zostávajú Poskytovateľovi a/alebo jeho licenčným partnerom a neprechádzajú na Objednávateľa.
- 13.2. Uzatvorením Zmluvy neprechádza na Objednávateľa vlastnícke právo ani výhradná licencia k Platforme alebo k iným výstupom Poskytovateľa, ak nie je výslovne písomne dohodnuté inak.
- 13.3. Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi na dobu trvania Zmluvy nevýhradnú, neprevoditeľnú, odvolateľnú a účelovo obmedzenú licenciu na používanie Platformy, Widgetu a súvisiacich výstupov len v rozsahu nevyhnutnom na riadne využívanie Služieb podľa Zmluvy.
- 13.4. Objednávateľ nie je oprávnený udeľovať sublicencie, prevádzať licenciu, sprístupniť Platformu tretím osobám, odstraňovať označenia Poskytovateľa, ak sú súčasťou Služby a ich odstránenie nebolo výslovne povolené, ani komerčne využívať Platformu nad rámec Zmluvy.
- 13.5. Objednávateľ udeľuje Poskytovateľovi na dobu trvania Zmluvy nevýhradné oprávnenie používať Obsah Objednávateľa, jeho obchodné meno, logo, ochranné známky, produktové dáta a ďalšie podklady v rozsahu nevyhnutnom na implementáciu, zobrazovanie, spracúvanie, moderáciu, analýzu, technickú prevádzku, testovanie, archiváciu, zálohovanie a poskytovanie Služieb.
- 13.6. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený aj po skončení Zmluvy uchovávať, spracúvať a používať anonymizované dáta odvodené z Obsahu Objednávateľa a zo spracúvania v rámci poskytovania Služieb (najmä agregované štatistiky, metriky, modelové výstupy, reporty, benchmarky, kategorizácie a iné odvodené dátové súbory), a to bezodplatne (t. j. v rámci odplaty uhradenej počas trvania Zmluvy), na účely (i) vytvárania a rozvoja znalostnej bázy a nových funkcionalít Platformy, (ii) zlepšovania a vývoja Služieb a Platformy, (iii) zabezpečenia kvality, bezpečnosti a prevencie zneužitia, (iv) analytiky a štatistických vyhodnotení a (v) komerčného využitia, vrátane sprístupnenia alebo poskytnutia takýchto anonymizovaných dát (alebo výstupov z nich vytvorených) tretím osobám za odplatu. Za anonymizované dáta sa považujú len také dáta, ktoré boli upravené spôsobom, že už nepredstavujú osobné údaje a nie je možné ich priradiť ku konkrétnej fyzickej osobe ani pri vynaložení

primeraného úsilia; Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby anonymizácia bola vykonaná pred akýmkoľvek sprístupnením alebo poskytnutím tretím osobám. Ustanovenia o nakladaní s osobnými údajmi a ich výmaza tým nie sú dotknuté. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že k dátam uvedeným v tomto bode Objednávateľ udeľuje Poskytovateľovi bezodplatnú licenciu/oprávnenie na takéto užívanie dát aj po skončení Zmluvy.

- 13.7. Pokiaľ Služba zahŕňa zobrazenie hodnotenia, skóre, štítku alebo iného označenia generovaného Platformou, je Objednávateľ oprávnený používať takéto označenie len v rozsahu, forme a počas doby, ktoré sú dovolené Zmluvou a pravidlami Poskytovateľa. Po zániku Zmluvy je Objednávateľ povinný bezodkladne prestať takéto označenia používať a odstrániť ich zo svojich stránok, marketingových materiálov a komunikačných kanálov.
- 13.8. Poskytovateľ je oprávnený používať anonymizované, agregované a štatistické dáta odvodené z používania Platformy na interné analytické účely, rozvoj Služieb, benchmarking a bezpečnostné účely, pokiaľ tým neporuší dôvernosť, ochranu osobných údajov dotknutých osôb alebo obchodné tajomstvo Objednávateľa.
- 13.9. V prípade, že Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi Obsah Objednávateľa, údaje Zákazníkov, recenzie alebo akékoľvek iné údaje získané alebo zbierané iným poskytovateľom pre Objednávateľa alebo iným poskytovateľom pre inú tretiu osobu, je Objednávateľ povinný zabezpečiť, aby mal k takýmto údajom licenčné alebo akékoľvek iné práva, ktoré sú na spracúvanie takýchto údajov a dát potrebné a tieto práva previedol taktiež na Poskytovateľa za účelom poskytnutia Služieb. Poskytovateľ nezodpovedá za žiadnu škodu Objednávateľovi ani inej tretej osobe v prípade, ak Obsah Objednávateľa, údaje Zákazníkov, recenzie alebo akékoľvek iné údaje boli získané v rozpore s právnymi predpismi. V prípade, ak Objednávateľ požiadal/poveril Poskytovateľa získaním Obsahu Objednávateľa, údajov Zákazníkov, recenzií alebo akýchkoľvek iných údajov od tretej osoby, je povinný zabezpečiť, aby mal Objednávateľ k takýmto údajom licenčné alebo akékoľvek iné práva, ktoré sú na spracúvanie takýchto údajov a dát potrebné a tieto práva previedol taktiež na Poskytovateľa za účelom poskytnutia Služieb. V prípade porušenia tohto ustanovenia zodpovedá Objednávateľ Poskytovateľovi za akúkoľvek škodu, ktorá Poskytovateľovi vznikne; škodou sa rozumie skutočná škoda, ušlý zisk, akákoľvek sankcia uložená Poskytovateľovi orgánom verejnej moci a/alebo akákoľvek suma, ktorú musel Poskytovateľ zaplatiť inej tretej osobe z titulu náhrady škody alebo z titulu náhrady nemajetkovej ujmy.
- 13.10. Objednávateľ sa zaväzuje, že po uzavretí Zmluvy neposkytne tretej osobe nevýhradnú licenciu, výhradnú licenciu a ani akékoľvek iné práva k Obsahu Objednávateľa ani k iným údajom a/alebo dátam, ktoré používa Poskytovateľ pri poskytovaní Služieb.
- 13.11. Objednávateľ zodpovedá za porušenie autorského práva, práv z priemyselného alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, ak k nemu došlo v príčinnej súvislosti s činnosťou smerujúcou k využívaniu Služieb Poskytovateľom.
- 13.12. Objednávateľ a Poskytovateľ sa dohodli, že v prípade, ak pri plnení Zmluvy, v súvislosti s touto Zmluvou a/alebo v rámci poskytovania Služieb Poskytovateľom Poskytovateľ vytvorí dizajn alebo spolupodieľa sa na vytvorení dizajnu, nie je Poskytovateľ povinný previesť na Objednávateľa žiadny takýto dizajn a ani žiadne práva prislúchajúce k Dizajnu.

14. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV A DÁT

- 14.1. Zmluvné strany berú na vedomie, že pri plnení Zmluvy môže dochádzať k spracúvaniu osobných údajov podľa GDPR a ZoOOÚ.
- 14.2. Ak bude Poskytovateľ pri poskytovaní Služieb spracúvať osobné údaje v mene Objednávateľa ako sprostredkovateľ alebo ďalší sprostredkovateľ, Zmluvné strany uzatvoria Zmluvu o spracúvaní.

Poskytovateľ nie je povinný začať poskytovať plnenia, pri ktorých má vystupovať ako sprostredkovateľ, pokiaľ uzatvorenie takejto zmluvy vyžaduje právny predpis a zmluva nebola riadne uzatvorená; tým nie je dotknutá povinnosť Objednávateľa mať uzatvorenú takúto zmluvu s Poskytovateľom v zmysle GDPR a ZoOOÚ, a teda Objednávateľ je povinný zabezpečiť, aby Poskytovateľ a Objednávateľ mali uzatvorenú Zmluvu o spracúvaní.

- 14.3. Objednávateľ zodpovedá za to, že vo vzťahu k Zákazníkom disponuje príslušným právnym základom spracúvania osobných údajov, splnil informačné povinnosti a všetky ďalšie povinnosti stanovené GDPR, ZoOOÚ a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 14.4. Ak spracúvanie osobných údajov prebieha na stránke alebo v prostredí Objednávateľa alebo sú tam takéto osobné údaje zverejnené, Objednávateľ je povinný zabezpečiť, aby takéto prostredie obsahovalo zodpovedajúce informácie o použití Platformy, o zbere a zverejňovaní Recenzií a o spracúvaní osobných údajov Poskytovateľom.
- 14.5. Poskytovateľ je oprávnený používať ďalších sprostredkovateľov a subdodávateľov v rozsahu potrebnom na poskytovanie Služieb, ak sú splnené podmienky GDPR, ZoOOÚ a Zmluvy o spracúvaní.
- 14.6. Poskytovateľ prijme primerané technické a organizačné opatrenia na ochranu osobných údajov a iných dát spracúvaných v rámci poskytovania Služieb, primerané povahe Služieb a rizikám spracúvania, a to v rozsahu spracúvania osobných údajov Poskytovateľom pri poskytovaní Služieb.
- 14.7. Ak dôjde vo sfére Poskytovateľa k porušeniu ochrany osobných údajov alebo k bezpečnostnému incidentu týkajúcemu sa dát spracúvaných pre Objednávateľa, Poskytovateľ oznámi takúto skutočnosť Objednávateľovi bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o nej dozvie, v rozsahu primeranom okolnostiam prípadu a svojim zákonným povinnostiam.
- 14.8. Po skončení Zmluvy Poskytovateľ naloží s osobnými údajmi a inými dátami podľa Zmluvy o spracúvaní, týchto VOP, svojich zákonných retenčných povinností a interných politík zálohovania a bezpečnosti.

15. PRAVIDLÁ PRE PROTIPRÁVNY OBSAH A MODERÁCIU OBSAHU

- 15.1. Objednávateľ berie na vedomie, že Recenzie, otázky, odpovede a iný používateľský obsah môžu predstavovať obsah tretích osôb. Poskytovateľ je oprávnený obmedziť, odstrániť alebo znepřístupniť obsah, ktorý je alebo môže byť protiprávny, porušujúci tieto VOP alebo zjavne škodlivý.
- 15.2. Za zakázaný obsah sa na účely týchto VOP považuje najmä obsah:
 - 15.2.1. porušujúci právne predpisy alebo rozhodnutia orgánov verejnej moci,
 - 15.2.2. porušujúci práva duševného vlastníctva alebo osobnostné práva,
 - 15.2.3. hanlivý, vulgárny, diskriminačný, nenávisťný alebo násilný,
 - 15.2.4. obsahujúci škodlivý kód, spam alebo podvodné schémy,
 - 15.2.5. obsahujúci zjavne nepravdivé alebo zavádzajúce tvrdenia, ktorých zverejnenie by bolo spôsobilé privodiť ujmu,
 - 15.2.6. obsahujúci osobné údaje v rozpore s právnymi predpismi.
- 15.3. Poskytovateľ je oprávnený zriadiť mechanizmus nahlásovania obsahu a určovať proces jeho preverenia. Objednávateľ je povinný poskytovať Poskytovateľovi bezodkladnú súčinnosť pri preverovaní nahláseného obsahu.
- 15.4. Poskytovateľ je oprávnený dočasne skryť alebo nezobraziť nahlásený obsah do času jeho preverenia, ak je to primerane potrebné na ochranu práv Poskytovateľa, Objednávateľa, Zákazníkov alebo tretích osôb.

15.5. Ak tretia osoba uplatní voči Poskytovateľovi nárok v súvislosti s obsahom zverejneným prostredníctvom Platformy, je Objednávateľ povinný na výzvu Poskytovateľa bezodkladne poskytnúť všetky informácie, podklady, stanoviská a súčinnosť a podľa potreby zabezpečiť úpravu, doplnenie alebo odstránenie sporného obsahu.

16. POVINNOSŤ MLČANLIVOSTI

16.1. Každá Zmluvná strana sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých Dôverných informáciách, ktoré sa dozvedela v súvislosti so Zmluvou alebo s plnením podľa nej.

16.2. Dôverné informácie je Zmluvná strana oprávnená použiť výlučne na účely plnenia Zmluvy a v rozsahu nevyhnutnom na riadne uplatnenie svojich práv a splnenie svojich povinností.

16.3. Povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje na informácie:

16.3.1. ktoré boli v čase ich sprístupnenia verejne známe,

16.3.2. ktoré sa stali verejne známymi inak než porušením povinnosti mlčanlivosti,

16.3.3. ktoré musí Zmluvná strana sprístupniť na základe právneho predpisu alebo rozhodnutia orgánu verejnej moci,

16.3.4. ktoré sprístupní svojim advokátom, audítorom, bankám, poisťovniam, investorom alebo iným odborným poradcom viazaným mlčanlivosťou,

16.3.5. ktoré boli sprístupnené Poskytovateľovi alebo zverejnené Poskytovateľom na účely poskytovania Zmluvy.

16.4. Povinnosť mlčanlivosti trvá počas celej doby trvania Zmluvy a po dobu piatich (5) rokov po jej skončení.

16.5. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak Objednávateľ poruší povinnosti stanovené v tomto článku, je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa uhradenie zmluvnej pokuty vo výške 5.000,- EUR (slovom: päťtisíc eur) za každé porušenie povinnosti jednotlivo. Zaplatenie zmluvnej pokuty nemá vplyv na nárok Poskytovateľa na náhradu škody v plnom rozsahu.

17. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU, NÁROKY TRETÍCH OSÔB A VYHLÁSENIA

17.1. Objednávateľ zodpovedá Poskytovateľovi za škodu, náklad, pokutu, sankciu, nárok tretej osoby alebo inú ujmu, ktorá Poskytovateľovi vznikne v dôsledku:

17.1.1. porušenia Zmluvy Objednávateľom,

17.1.2. nezákonnosti, nepravdivosti alebo porušenia práv tretích osôb Obsahom Objednávateľa, Recenziami alebo Q&A obsahom, za ktoré zodpovedá Objednávateľ,

17.1.3. absencie právneho titulu na spracúvanie alebo zverejnenie údajov,

17.1.4. nesprávneho alebo zavádzajúceho používania výstupov Platformy voči spotrebiteľom,

17.1.5. porušenia predpisov o ochrane spotrebiteľa, reklame, nekalej obchodnej praktike alebo ochrane osobných údajov na strane Objednávateľa, alebo porušenia iných všeobecne záväzných právnych predpisov.

17.2. Objednávateľ je povinný nahradiť Poskytovateľovi všetky preukázateľne vynaložené náklady spojené s obranou proti nárokom tretích osôb podľa predchádzajúceho bodu, vrátane nákladov právneho zastúpenia v skutočne vynaloženej výške.

17.3. Poskytovateľ nezodpovedá za ušlý zisk, stratu príležitosti, stratu goodwillu, stratu zákazníkov, stratu dát, ktoré si Objednávateľ mohol primerane zálohovať alebo exportovať, ani za nepriame alebo následné škody, ak kogentný právny predpis neustanovuje inak.

- 17.4. Poskytovateľ nezodpovedá za obsah Recenzií, otázok, odpovedí, obchodných tvrdení, produktových informácií alebo iných výstupov, ktoré vytvoril, schválil alebo poskytol Objednávateľ alebo jeho Zákazníci, ak ich Poskytovateľ sám nevytvoril ako samostatnú službu na základe osobitnej dohody.
- 17.5. Poskytovateľ nezodpovedá za to, že prostredníctvom Služieb bude získaný určitý počet Recenzií, určitá miera odpovedí, konkrétne skóre, obchodný výsledok, vyššia návštevnosť, konverzia alebo akýkoľvek ekonomický efekt.
- 17.6. Ak kogentný právny predpis neustanovuje inak, celková súhrnná zodpovednosť Poskytovateľa za všetky nároky Objednávateľa vzniknuté zo Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, ak taká zodpovednosť Poskytovateľa vznikne, je obmedzená najviac do výšky ceny skutočne uhradenej Objednávateľom Poskytovateľovi za posledných 12 mesiacov pred vznikom škodovej udalosti.
- 17.7. Obmedzenie zodpovednosti podľa bodu 17.6 sa neuplatní v rozsahu, v akom nemožno zodpovednosť vylúčiť alebo obmedziť podľa kogentného právneho predpisu.
- 17.8. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na predchádzanie vzniku škôd a na minimalizáciu už vzniknutých škôd.
- 17.9. Pokiaľ nie je v týchto VOP na inom mieste uvedené inak, Zmluvná strana nezodpovedá za porušenie povinnosti, ak preukáže, že jej v splnení povinnosti dočasne alebo trvalo zabránila okolnosť vylučujúca zodpovednosť podľa § 374 Obchodného zákonníka.

18. POZASTAVENIE POSKYTOVANIA SLUŽIEB A UKONČENIE ZMLUVY

- 18.1. Zmluva sa uzatvára na dobu určenú v Objednávke; ak doba trvania nie je určená, Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Pre Zmluvu uzatvorenú prostredníctvom Platformy a zaplatenú v momente vytvorenia Objednávky (predplatné) sa doba, na ktorú si Objednávateľ predplatil Služby považuje za dobu, na ktorú je Zmluva uzatvorená.
- 18.2. Každá Zmluvná strana je oprávnená vypovedať Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú aj bez uvedenia dôvodu s výpovednou dobou jeden (1) mesiac, ktorá začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci doručenia výpovede druhej Zmluvnej strane. Ustanovenie tohto bodu sa neuplatní v prípade, ak si Objednávateľ objednal Služby prostredníctvom Platformy poskytovateľa a platí za tieto služby mesačný poplatok v zmysle bodu 11.5 tejto Zmluvy; v takom prípade je Objednávateľ oprávnený prestať platiť mesačné predplatné, čím dôjde k ukončeniu poskytovania Služieb uplynutím doby, na ktorú bolo predplatné zaplatené. Ustanovenie tohto bodu sa neuplatní v prípade, ak si Objednávateľ objednal Služby prostredníctvom Platformy poskytovateľa a platí za tieto služby ročný poplatok v zmysle bodu 11.5 tejto Zmluvy; v takom prípade je Objednávateľ oprávnený prestať platiť ročné predplatné, čím dôjde k ukončeniu poskytovania Služieb uplynutím doby, na ktorú bolo predplatné zaplatené.
- 18.3. Poskytovateľ je oprávnený dočasne pozastaviť poskytovanie Služieb, ak:
- 18.3.1. je to nevyhnutné z dôvodu údržby, bezpečnosti alebo ochrany Platformy,
 - 18.3.2. je to potrebné z dôvodu podozrenia na zneužitie alebo protiprávne použitie Služieb,
 - 18.3.3. Objednávateľ porušuje Zmluvu,
 - 18.3.4. Objednávateľ je v omeškaní s úhradou za poskytnuté Služby,
 - 18.3.5. ďalšie poskytovanie Služieb by bolo v rozpore s právnym predpisom, rozhodnutím orgánu verejnej moci alebo oprávneným záujmom Poskytovateľa.
- 18.4. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy s okamžitou účinnosťou najmä v prípade, ak:
- 18.4.1. Objednávateľ je v omeškaní s úhradou splatnej pohľadávky viac ako tridsať (30) dní,

- 18.4.2. Objednávateľ poruší Zmluvu podstatným spôsobom,
 - 18.4.3. Objednávateľ používa Služby v rozpore s právnymi predpismi alebo spôsobom ohrozujúcim práva alebo právom chránené záujmy Poskytovateľa alebo tretej osoby,
 - 18.4.4. Objednávateľ neposkytne ani v dodatočnej primeranej lehote potrebnú súčinnosť,
 - 18.4.5. Objednávateľ vstúpil do konkurzu, reštrukturalizácie alebo likvidácie, alebo bolo voči Objednávateľovi začaté akékoľvek insolvenčné alebo iné obdobné konania.
- 18.5. Za podstatné porušenie Zmluvy zo strany Objednávateľa sa považuje najmä porušenie povinností podľa článkov 6, 7, 8, 11, 13, 14, 15, 16 a 17 týchto VOP.
- 18.6. Poskytovateľ je oprávnený pozastaviť poskytovanie Služieb aj v prípade, ak Objednávateľ opakovane porušuje pravidlá objektívnosti Recenzií, zverejňuje alebo obstaráva podvodné Recenzie alebo neposkytne súčinnosť podľa bodu 6.21 týchto VOP.
- 18.7. Ukončením Zmluvy nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na zaplatenie ceny za Služby poskytnuté do dňa ukončenia Zmluvy, ani nároky na úroky z omeškania, náhradu škody, odškodnenie, mlčanlivosť, ochranu dôverných informácií, ochranu osobných údajov, práva duševného vlastníctva a ďalšie ustanovenia, ktoré majú podľa svojej povahy trvať aj po skončení Zmluvy.

19. DÔSLEDKY UKONČENIA ZMLUVY

- 19.1. Po skončení Zmluvy je Objednávateľ povinný bez zbytočného odkladu ukončiť používanie Platformy, odstrániť Widget, skripty, pluginy, API prepojenia a iné prvky Poskytovateľa zo svojich stránok a systémov, ak ich ďalšie používanie nie je výslovne povolené Zmluvou.
- 19.2. Poskytovateľ je oprávnený po skončení Zmluvy deaktivovať používateľské účty, API prístupy, Widgets a ďalšie funkcionality poskytované v rámci Služieb.
- 19.3. Ak nie je v Zmluve alebo v Zmluve o spracúvaní dohodnuté inak, Poskytovateľ môže umožniť Objednávateľovi jednorazový export určitých dát v primeranom formáte a lehote; Poskytovateľ však nie je povinný udržiavať exportné rozhrania alebo uchovávať všetky historické dáta po neobmedzený čas.
- 19.4. Ak Objednávateľ po skončení Zmluvy naďalej používa výstupy Poskytovateľa, hodnotiace označenia, Widget alebo iné prvky Platformy bez právneho titulu, ide o neoprávnené používanie práv duševného vlastníctva Poskytovateľa a Objednávateľ zodpovedá za akúkoľvek škodu, ktorá takýmto užívaním vznikla Poskytovateľovi.

20. DORUČOVANIE

- 20.1. Doručovaním akýchkoľvek oznámení podľa Zmluvy sa rozumie ich doručenie poštou, kuriérom, osobne alebo elektronicky na kontaktné údaje oznámené druhou Zmluvnou stranou.
- 20.2. Za deň doručenia poštovej zásielky sa považuje aj deň, keď adresát jej prevzatie odmietol, alebo tretí (3.) deň odo dňa jej uloženia, ak sa zásielka vráti ako neprevzatá v odbernej lehote.
- 20.3. Pri doručovaní e-mailom sa správa považuje za doručeníu 2. pracovný deň po jej odoslaní, pokiaľ odosielateľ neobdrží správu o technickom nedoručení skôr.
- 20.4. Každá Zmluvná strana je povinná bez zbytočného odkladu oznámiť druhej Zmluvnej strane zmenu svojich kontaktných údajov; inak znáša následky nesplnenia tejto povinnosti.

21. ZMENY VOP A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 21.1. Poskytovateľ je oprávnený tieto VOP jednostranne meniť alebo dopĺňať. Nové znenie VOP je účinné dňom určeným Poskytovateľom, nie však skôr ako dňom jeho zverejnenia alebo oznámenia Objednávateľovi.
- 21.2. Na už uzatvorené Zmluvy na dobu neurčitú sa nové znenie VOP použije najskôr po uplynutí 30 dní odo dňa jeho oznámenia Objednávateľovi. Ak Objednávateľ so zmenou nesúhlasí, je oprávnený Zmluvu vypovedať najneskôr do dňa nadobudnutia účinnosti zmeny VOP.
- 21.3. Práva a povinnosti neupravené Zmluvou sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, Občianskeho zákonníka, Autorského zákona, GDPR, ZoOOÚ a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 21.4. Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť akékoľvek spory prednostne rokovaním v dobrej viere. Ak sa spor nepodarí vyriešiť do tridsiatich (30) dní odo dňa doručenia písomnej výzvy na rokovanie, spor bude riešený všeobecnými súdmi Slovenskej republiky.
- 21.5. Ak sa ktorékoľvek ustanovenie Zmluvy alebo týchto VOP stane neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, nemá to vplyv na platnosť, účinnosť a vykonateľnosť ostatných ustanovení. Zmluvné strany sa zaväzujú takéto ustanovenie nahradiť novým ustanovením, ktoré sa svojím účelom bude čo najviac približovať pôvodnému ustanoveniu.
- 21.6. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňa 19.5.2026.