

# Obchodné podmienky spoločnosti Servisujem s.r.o.

vydané v zmysle ustanovení § 57 ods. 3, § 105 – § 153 zák. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodné podmienky“)

Spoločnosť Servisujem, s.r.o. so sídlom Pluhová 51, 831 03 Bratislava, IČO: 47 412 534 , DIČ: xxxxxx, zapísaná v Obchodnom registri vedenom pri Okresnom súde Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 50480/B , č. účtu 1228688002 /1111, za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností medzi Servisujem, s.r.o. ako Poskytovateľom (ďalej len „Poskytovateľ“) a právnickými alebo fyzickými osobami (ďalej len „Objednávateľ“), ktoré si objednali Službu, resp. Služby alebo tovar u Poskytovateľa, vydáva tieto Obchodné podmienky.

## ČLÁNOK 1

### PODMIENKY NA UZAVRETIE ZMLUVY, VYMEDZENIE ÚZEMIA A ČASU POSKYTOVANIA SLUŽIEB

1.1 Zmluvou sa pre účely týchto Obchodných podmienok rozumie každá jednotlivá zmluva, resp. dohoda uzatvorená medzi Poskytovateľom a Objednávateľom, resp. rámcová zmluva uzatvorená medzi Poskytovateľom a Objednávateľom a zároveň zmluva uzatvorená na základe akceptácie Objednávky (Ticket) Objednávateľa Poskytovateľom.

1.2 Uzavretím Zmluvy sa zakladá obchodný záväzkovo-právny vzťah medzi Poskytovateľom a Objednávateľom, z ktorého vzniká Poskytovateľovi záväzok poskytovať dohodnuté Služby podľa Zmluvy v dohodnutom rozsahu Objednávateľovi a Objednávateľovi záväzok plniť povinnosti uvedené v Zmluve, týchto Obchodných podmienkach, riadne a včas platiť dohodnutú cenu podľa Zmluvy, Cenníka Poskytovateľa a Obchodných podmienok Poskytovateľa, ktoré sú spravidla prílohou Zmluvy, a s ktorými bol Objednávateľ riadne oboznámený, čo potvrdil svojím podpisom Zmluvy alebo Objednávky, resp. jej odoslaním Poskytovateľovi.

1.3 Pod pojmom Objednávateľ sú zahrnutí i zamestnanci Objednávateľa, prípadne iné osoby, ktoré Objednávateľ poveril vykonávaním svojich činností.

1.4 Poskytovateľ, resp. poverené osoby uzavru Zmluvu s každým Objednávateľom, ktorý splní stanovené podmienky. Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi služby len v prípade včasného a riadneho splnenia všetkých záväzkov stanovených v Obchodných podmienkach a v Zmluve, ibaže je v Obchodných podmienkach alebo v Zmluve stanovené inak.

1.5 Ak z týchto Obchodných podmienok nevyplýva nič iné, Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť poskytnutie Služby, resp. uzavretie Zmluvy v prípade, že:

1.5.1 poskytovanie Služby nie je technicky možné na požadovanom mieste, alebo v požadovanom rozsahu, alebo za podmienok požadovaných Objednávateľom, alebo

1.5.2 Poskytovateľ nemá záruku od Objednávateľa, že bude dodržiavať Zmluvu, najmä vzhľadom k tomu, že (i) Objednávateľ je/bol dlžníkom Poskytovateľa a je dôvodné predpokladať, že Objednávateľ nebude včas a riadne plniť svoje záväzky zo Zmluvy alebo Obchodných podmienok, alebo (ii) Objednávateľ je/bol dlžníkom iného poskytovateľa obdobných služieb alebo niektorý z týchto poskytovateľov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu, alebo

1.5.3 uzavretie Zmluvy by bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi a dobrými mravmi, alebo

1.5.4 Objednávateľ nesúhlasí s Obchodnými podmienkami, alebo

1.5.5 Objednávateľ nevyplní riadne Objednávku, resp. je neurčitá alebo nespĺní povinnosť podľa bodu 1.6 tohto článku, alebo

1.6 Podmienkou na uzavretie Zmluvy je:

1.6.1 Objednávateľ poskytne svoje údaje v nasledujúcom rozsahu: meno, priezvisko/obchodné meno, adresa bydliska/sídla, miesto služby a IČO (ak mu bolo pridelené). Objednávateľ uvedie aj svoj telefonický a e-mailový kontakt za účelom prípadnej ďalšej komunikácie súvisiacej s poskytovanou službou. Za správnosť poskytnutých údajov zodpovedá Objednávateľ,

1.6.2 Objednávateľ predloží na požiadanie Poskytovateľa všetky ním požadované dokumenty, resp. doklady, najmä tie osvedčujúce totožnosť Objednávateľa.

1.7 Poskytovateľ si vyhradzuje právo poskytovania Služby v čase od 8.00 do 20.00 každý deň v týždni.

1.8 Poskytovateľ poskytuje Služby na území Slovenskej republiky (ďalej iba „SR“), a to vo vybraných mestách, ktoré sú uverejnené na internetovej stránke [www.servisujem.sk](http://www.servisujem.sk).

## ČLÁNOK 2

### PREDMET ZMLUVY

2.1 Predmetom Zmluvy je:

2.1.1 záväzok Poskytovateľa poskytnúť Objednávateľovi v dohodnutom čase a na dohodnutom mieste službu (ďalej

iba „Služba“), a splniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v popise Služby na [www.servisujem.sk](http://www.servisujem.sk) alebo v Zmluve alebo v Objednávke; a

2.1.2 záväzok Objednávateľa zaplatiť Poskytovateľovi za poskytnutie Služby, tovaru, resp. použitého náhradného dielu alebo iného materiálu príslušnú cenu a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v týchto Obchodných podmienkach, v Zmluve, alebo ktoré zo Zmluvy vyplývajú.

### **ČLÁNOK 3 OBSAH SLUŽBY**

3.1 Aktuálne informácie o poskytovaných Službách a ich rozsahu sú uvedené na [www.servisujem.sk](http://www.servisujem.sk), resp. v Zmluve. Tam kde sa v súvislosti so Službou dodáva Poskytovateľom Objednávateľovi tovar sa pod Službou rozumie aj dodanie tovaru.

### **ČLÁNOK 4 PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA A OBJEDNÁVATEĽA**

4.1 Poskytovateľ je povinný:

- a) uzavrieť Zmluvu s každým Objednávateľom, ktorý pristúpi na Obchodné podmienky Poskytovateľa a nie je dôvod na jeho odmietnutie podľa týchto Obchodných podmienok Poskytovateľa,
- b) poskytovať Objednávateľovi dohodnuté Služby podľa Zmluvy, resp. týchto Obchodných podmienok v maximálne možnej kvalite,
- c) pokiaľ možno vopred a včas, oznámiť Objednávateľovi vhodným spôsobom zmeny v čase poskytovanej Služby.

4.2 Poskytovateľ má právo:

- a) na zaplatenie ceny Objednávateľom za poskytnuté Služby,
  - b) odmietnuť uzavretie Zmluvy za podmienok uvedených v týchto Obchodných podmienkach,
  - c) odstúpiť od Zmluvy alebo dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb, resp. tovaru bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy z dôvodu:
    1. zneužívania Služieb, a to až do odstránenia ich zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich ich zneužívanie,
    2. nezaplatenia splatnej ceny alebo jej časti za Služby, resp. tovar o viac ako 30 dní po lehote splatnosti, a to až do jej úplného zaplatenia vrátane jej príslušenstva prípadne dohodnutej zmluvnej pokuty,
    3. porušenia podmienok Zmluvy alebo Obchodných podmienok zo strany Objednávateľa,
    4. ak Objednávateľ opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
    5. ak Objednávateľ uviedol v Objednávke nepravdivé údaje týkajúce sa jeho identifikácie ako aj iné údaje, ktoré môžu mať za následok nesprávne poskytovanie Služby,
    6. ak Objednávateľ nesplnil ktorúkoľvek z oznamovacích povinností,
    7. ak je Objednávateľ v úpadku, vstúpil do likvidácie, bol na Objednávateľa vyhlásený konkurz, alebo bol konkurz zamietnutý pre nedostatok majetku, alebo na majetok Objednávateľa bola vyhlásená exekúcia,
    8. v prípade pôsobenia akejkoľvek vyššej moci.
  - d) overiť si zákonným spôsobom osobné a iné údaje uvedené Objednávateľom v dokumentoch požadovaných Poskytovateľom,
  - e) na náhradu škody spôsobenú Objednávateľom,
  - f) na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Objednávateľa potrebnej na riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy,
  - g) ukončiť Zmluvu v súlade so Zmluvou, Obchodnými podmienkami alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi,
  - h) odmietnuť vykonanie alebo dokončenie Služby objednanej Objednávateľom, v prípade ak na tomto zariadení nie je možné vykonať Službu objednanú Objednávateľom alebo ponúkanú Poskytovateľom, najmä ak nie je možné vykonať opravu tohto zariadenia,
  - i) jednostranne predĺžiť dohodnutú dĺžku opravy zariadenia Objednávateľa, resp. vykonania Služby v prípade, že nastanú okolnosti nezavinené Poskytovateľom, najmä v prípade ak Poskytovateľ nevie zabezpečiť včasné dodanie komponentov potrebných opravu zariadenia, resp. vykonanie Služby,
  - j) akúkoľvek vec, resp. zariadenie prevzaté Poskytovateľom od Objednávateľa, neskladovať ďalej a zničiť takúto vec, resp. zariadenie, ak nebolo prevzaté Objednávateľom v lehote 6 mesiacov odo dňa kedy bolo prevzaté Poskytovateľom od Objednávateľa. V takomto prípade Poskytovateľ nezodpovedá Objednávateľovi za spôsobenú škodu, ani inú majetkovú alebo nemajetkovú ujmu. Za prípadné spôsobenie škody tretej osobe, zodpovedá Objednávateľ.
- 4.3 Obmedzenie Služieb môže byť vykonané aj zaslaním oznamu/upomienky faxom, e-mailom, resp. inou formou Objednávateľovi. V prípade odstúpenia od Zmluvy, prerušenia alebo obmedzenia poskytovania Služieb podľa bodu 4.2 Obchodných podmienok, takéto konanie Poskytovateľa nezakladá povinnosť Poskytovateľa zaplatiť akúkoľvek finančnú alebo inú náhradu Objednávateľovi. V prípade opätovného poskytovania Služieb po odpadnutí dôvodu uvedeného v bode 4.2 Obchodných podmienok, Poskytovateľ je oprávnený požadovať úhradu prípadných nákladov s tým spojených. Počas obdobia prerušenia alebo obmedzenia poskytovania Služieb podľa bodu 4.2 Obchodných podmienok, je

Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú cenu v plnej výške.

4.4 Objednávateľ je povinný:

- a) umožniť Technikovi vstup do objektu nahláseného ako miesto výkonu Služby, rovnako ako bezprostredný prístup k predmetu Služby a jeho prípadnú manipuláciu s ním,
  - b) využívať Služby len v súlade s podmienkami stanovenými Zmluvou, Obchodnými podmienkami, platnými právnymi predpismi,
  - c) vykonať riadne všetky potrebné opatrenia, aby žiadnym spôsobom nedošlo k zneužitiu Služieb tretími osobami,
  - d) platiť riadne a včas všetky peňažné záväzky, najmä cenu za poskytnuté Služby a tovar, v súlade s podmienkami Zmluvy, Obchodnými podmienkami Poskytovateľa a Cenníka Poskytovateľa,
  - e) oznámiť Poskytovateľovi mená osôb oprávnených zastupovať Objednávateľa,
  - f) oznamovať po celý čas platnosti Zmluvy písomne Poskytovateľovi najmä:
    1. zmenu zodpovedného zástupcu, konateľa alebo inej osoby oprávnenej konať v mene Objednávateľa, a to najneskôr do 3 dní od takejto zmeny a taktiež je povinný priložiť doklad preukazujúci takéto zmeny,
    2. zmenu svojich identifikačných údajov ako aj osobných údajov a je povinný priložiť doklad preukazujúci takéto zmeny,
  - g) poskytovať Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť, ktorá bude nevyhnutná na plnenie povinností Poskytovateľa,
  - h) dodržiavať všetky povinnosti a opatrenia tak, aby nedošlo k spôsobeniu škody Poskytovateľovi,
  - i) pri úhrade akýchkoľvek peňažných záväzkov uvádzať v platobnom doklade úplne a správne všetky údaje potrebné na identifikáciu konkrétnej platby, a to na základe údajov uvedených vo faktúre,
  - j) používať iba zariadenia spĺňajúce požiadavky všeobecných i osobitných právnych predpisov,
  - k) vrátiť Poskytovateľovi na základe jeho vyžiadania zariadenia, ktoré boli Objednávateľovi poskytnuté ako náhradné za účelom dočasného riešenia. Objednávateľ zodpovedá za spôsobenú škodu na vypožičanom zariadení,
  - l) bezodkladne prevziať zariadenie od Poskytovateľa, po tom ako bola na ňom vykonaná Služba. Objednávateľ je taktiež povinný prevzaté zariadenie, ktoré bolo predmetom Služby, resp. bola na ňom vykonaná Služba, skontrolovať pri prevzatí tohto zariadenia a prípadné námietky, resp. vady zariadenia oznámiť Poskytovateľovi ihneď pri prevzatí tohto zariadenia, inak sa zariadenie prevzaté Objednávateľom považuje za odovzdané bez akýchkoľvek väd, resp. nedostatkov,
  - m) pri prevzatí zariadenia, po tom ako bola na ňom vykonaná Služba, na výzvu Poskytovateľa preukázať mu svoju totožnosť občianskym preukazom alebo cestovným pasom, v opačnom prípade si Poskytovateľ vyhradzuje právo zariadenie nevydať,
  - n) dodržiavať ostatné povinnosti stanovené týmito Obchodnými podmienkami a/alebo Zmluvou.
- 4.5 Objednávateľ súhlasí s inštaláciou softvéru do akýchkoľvek zariadení Objednávateľa, ktorý bude určený na pripomenutie garančných prehliadok predmetných zariadení Objednávateľa.
- 4.6 Objednávateľ má právo požiadať Poskytovateľa o zmenu času alebo miesta poskytovanej Služby, alebo môže zrušiť objednanú Službu do dvoch hodín pred dohodnutou návštevou Technika bez poplatku. Ak si Objednávateľ želá zrušiť výjazd po tomto čase alebo ak Objednávateľ nedodrží dohodnutý čas návštevy, bude povinný zaplatiť poplatok za zrušenie poskytnutia Služby vo výške 10,- €.
- 4.7 Objednávateľ je povinný vlastniť licenciu na inštalovaný softvér a prehlasuje, že softvér odovzdaný Poskytovateľovi a ktorého inštaláciu si objednal u Poskytovateľa, resp. ho o to požiadal, je legálny a že Objednávateľ je jeho oprávneným držiteľom. Inak Objednávateľ zodpovedá za akúkoľvek škodu.
- 4.8 Pri predaji tovaru sa poskytuje záručná doba podľa výrobcu.

## ČLÁNOK 5

### ELEKTRONICKÁ OBJEDNÁVKA

5.1 Vybrané služby uvedené na [www.servisujem.sk](http://www.servisujem.sk) môže Objednávateľ objednať i na základe elektronickej objednávky (ďalej len „Objednávka“) prostredníctvom elektronického formulára.

5.2 Podmienkou platnosti elektronickej Objednávky je pravdivé a úplné vyplnenie požadovaných údajov, a to mena, priezviska/obchodného mena, miesta a času služby a telefonického alebo e-mailového kontaktu. Okrem náležitostí v predchádzajúcej vete musí elektronická Objednávka obsahovať špecifikáciu objednáwanej Služby v zmysle Služieb uverejnených na [www.servisujem.sk](http://www.servisujem.sk). Ak nebude Objednávka obsahovať náležitosti uvedené v prvej a druhej vete tohto odseku považuje sa za neúplnú, resp. neurčitú.

5.3 Zmluva medzi Poskytovateľom a Objednávateľom vzniká až na základe záväzného potvrdenia elektronickej Objednávky zo strany Poskytovateľa.

5.4 Objednávateľ má právo stornovať (zrušiť) elektronickej Objednávku bez uvedenia dôvodu kedykoľvek pred jej záväzným potvrdením zo strany Poskytovateľa.

5.5 Poskytovateľ si vyhradzuje právo zrušiť Objednávku alebo jej časť v prípade, ak:

- a) Objednávku nie je možné záväzne potvrdiť (napr. nemožnosť odoslať odpoveď (akceptáciu) na e-mailovú adresu, z ktorej bola odoslaná objednávka, Objednávateľ neodpovedá na e-maily Poskytovateľa, Objednávateľ je nedostupný),

- b) Objednávka je neúplná alebo neurčitá,
- c) Objednávateľ si objednal Služby, ktoré Poskytovateľ neposkytuje.

## **ČLÁNOK 6 SPRACÚVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV OBJEDNÁVATEĽA**

- 6.1 Poskytovateľ je oprávnený a povinný spracúvať osobné údaje Objednávateľa v súlade s príslušnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov, najmä zákonom č. 428/2002 Z. z. v platnom a účinnom znení.
- 6.2 Spracúvanie osobných údajov Objednávateľa v tomto rozsahu je nevyhnutné na účel plnenia Zmluvy.
- 6.3 Objednávateľ súhlasí s používaním jeho osobných údajov za účelom informovania Objednávateľa o službách Poskytovateľa, vykonávania prieskumov spokojnosti so Službou, pričom uvedené činnosti môže Poskytovateľ vykonávať aj prostredníctvom tretej osoby. Tento súhlas môže Objednávateľ kedykoľvek odvolať, a to prejavom vôle doručeným do dispozície Poskytovateľa.
- 6.4 Poskytovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje prostredníctvom tretích osôb a vykonávať cezhraničný prenos osobných údajov Objednávateľa.
- 6.5 Poskytovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje prostredníctvom sprostredkovateľa.
- 6.6 Prevádzkovateľom informačného systému obsahujúceho osobné údaje Objednávateľa je Poskytovateľ.
- 6.7 Objednávateľ berie na vedomie, že zo všetkých telefonických rozhovorov uskutočnených medzi Poskytovateľom a Objednávateľom môžu byť vyhotovované a uskladňované zvukové záznamy.
- 6.8 Uzatvorením Zmluvy Objednávateľ udeľuje Poskytovateľovi súhlas na získavanie, zhromažďovanie a spracúvanie identifikačných údajov, ako aj iných osobných údajov o Objednávateľovi v zmysle týchto Obchodných podmienok za účelom poskytovania dohodnutých Služieb podľa Zmluvy. Súhlas udeľuje Objednávateľ v rozsahu zákona č. 428/2002. Z. z. v platnom a účinnom znení.

## **ČLÁNOK 7 ROZSAH ZODPOVEDNOSTI ZA ŠKODU A VADY**

- 7.1 Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za spôsobenú škodu v prípade, ak bola škoda spôsobená pri poskytovaní Služby, ktorej rozsah a spôsob vykonávania je v rovnakých alebo podobných prípadoch obvyklý, neposkytnutím Služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve alebo neposkytnutím Služby v kvalite a v súlade so Zmluvou a Obchodnými podmienkami Poskytovateľa, a to len do výšky ceny Služby v súvislosti s ktorou bola škoda spôsobená podľa Cenníka Poskytovateľa alebo Zmluvy za dobu, počas ktorej nebola Objednávateľovi poskytovaná Služba v rozsahu dohodnutom v Zmluve alebo Služba nebola poskytnutá v kvalite a v súlade so Zmluvou a Obchodnými podmienkami Poskytovateľa, ak takto spôsobenú škodu spôsobil Poskytovateľ.
- 7.2 Objednávateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za:
  - 7.2.1 škody spôsobené softvérom alebo produktmi tretích osôb;
  - 7.2.2 chyby a vady na zariadení, ktoré sú počas poskytovania Služby diagnostikované ako chybné;
  - 7.2.3 škody spôsobené používaním softvéru inštalovaného Objednávateľom, tretími osobami alebo softvérom o ktorého inštaláciu požiadal Objednávateľ Poskytovateľa;
  - 7.2.4 nesplnenie Služby v prípade prekážok v práci, resp. neposkytnutie súčinnosti zo strany Objednávateľa;
  - 7.2.5 nelegálnym softvérom inštalovaným Objednávateľom alebo inými osobami;
  - 7.2.6 škody spôsobené únikom alebo stratou dát alebo ich poškodením; alebo
  - 7.2.7 škody spôsobené v dôsledku zanedbania povinností prevencie zo strany Objednávateľa;
  - 7.2.8 akékoľvek škody na softvérovom vybavení Objednávateľa, podporovaných aplikáciách, stratu dát, porušenie operačného systému, ktoré pri obvyklej odbornej starostlivosti nebolo možné predvídať;
  - 7.2.9 za škodu spôsobenú nesplnením ktorejkoľvek podmienky a/alebo povinnosti Objednávateľa stanovených Zmluvou alebo Obchodnými podmienkami;
  - 7.2.10 škody, ktoré na zariadeniach Objednávateľa vznikli následkom neodborného zaobchádzania Objednávateľa alebo iných osôb;
  - 7.2.11 škody spôsobené absenciou antivírových programov;
  - 7.2.12 za nabúranie alebo akékoľvek narušenie informačného systému a techniky Objednávateľa tretími osobami, vírusmi a škodu spôsobenú na informačnom systéme a technike Objednávateľa, ku ktorej došlo v dôsledku neoprávneného konania tretích osôb alebo vírusov a akékoľvek iné škody, ktoré vznikli ako následok pôsobenia vírusov alebo spammingu a pod. a súvisia s prenosom dát nevyžiadaných Objednávateľom,
  - 7.2.13 škody spôsobené Poskytovateľmi internetových a telekomunikačných služieb,
  - 7.2.14 akúkoľvek škodu spôsobenú podľa bodu 4.2 písm. j) týchto Obchodných podmienok,
  - 7.2.15 akúkoľvek škodu spôsobenú stratou akýchkoľvek dát, najmä avšak nielen v súvislosti s nelegálnym softvérom a v súvislosti so zálohovaním dát,
  - 7.2.16 škodu spôsobenú prepravcom na veciach, resp. zariadení patriacim Objednávateľovi, ktoré boli zasielané Objednávateľovi.
  - 7.2.17 škody spôsobené na predmetnej nehnuteľnosti v dôsledku inštalácie zariadení a ich príslušenstva

Objednávateľovi, najmä ale nielen vyplývajúce z technickej povahy muriva alebo iného materiálu nehnuteľnosti a/alebo z povahy samotnej nehnuteľnosti (napr. ak je nehnuteľnosť súčasťou pamiatkového fondu). Prípadnú škodu podľa tohto ustanovenia znáša v celom rozsahu Objednávateľ.

7.3 Poskytovateľ ďalej nenesie zodpovednosť za stratu zisku, ani za akékoľvek iné ekonomické priame a/alebo nepriame alebo následné škody vzniknuté Objednávateľovi a súvisiace s poskytovaním Služby na základe Zmluvy, Obchodných podmienok Poskytovateľa alebo Cenníka Poskytovateľa.

7.4 Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené neoprávneným nakladaním s osobnými údajmi Objednávateľa treťou stranou, ktoré boli zo strany Poskytovateľa poskytnuté tretej osobe za účelom fakturácie služieb poskytnutých treťou stranou alebo ktoré boli postúpené tretej osobe za účelom vymáhania prípadnej pohľadávky voči Objednávateľovi.

7.5 V prípade, že Objednávateľ poruší ktorúkoľvek povinnosť stanovenú v Zmluve a/alebo v Obchodných podmienkach, hoci aj bez zavinenia, Poskytovateľ je oprávnený požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty až do výšky 60,- € v závislosti od závažnosti porušenia povinnosti. Týmto nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na náhradu škody.

7.6 V prípade nesplnenia ktoréhokoľvek záväzku Objednávateľa v zmysle Zmluvy alebo Obchodných podmienok vznikne Poskytovateľovi škoda, túto je Objednávateľ povinný nahradiť Poskytovateľovi v plnej výške.

7.7 Objednávateľ nesie plnú zodpovednosť za splnenie všetkých ohlasovacích povinností, získanie potrebných povolení a splnenie ďalších povinností, ktoré mu vyplývajú zo všeobecne záväzných právnych predpisov, najmä povinností podľa zákona č. 50/1976 Zb. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku (stavebný zákon) v znení neskorších predpisov a predpisov na ochranu pamiatkového fondu, ktoré súvisia s inštaláciou objednaného zariadenia a súvisiaceho príslušenstva na dotknutú nehnuteľnosť a za škodu tým spôsobenú.

## **ČLÁNOK 8 REKLAMAČNÝ PORIADOK**

8.1 Objednávateľ je oprávnený podať reklamáciu Poskytovateľovi na:

- a) správnu výšku ceny za poskytnutú Službu, resp. tovar dohodnuté podľa Zmluvy, Obchodných podmienok Poskytovateľa alebo Cenníka Poskytovateľa uvedeného na [www.servisujem.sk](http://www.servisujem.sk), ak sa Objednávateľ domnieva, že výška ceny za túto Službu bola účtovaná nesprávne,
- b) kvalitu služby poskytovanú Poskytovateľom, ak sa Objednávateľ domnieva, že táto nebola poskytnutá v súlade so Zmluvou a Obchodnými podmienkami Poskytovateľa.

8.2 Reklamáciu podľa bodu 8.1 písm. b) je možné uplatniť v lehote 3 mesiacov odo dňa poskytnutia Služby. V týchto lehotách je Objednávateľ povinný doručiť písomne reklamáciu Poskytovateľovi na adresu jeho sídla alebo Objednávateľ môže uplatniť reklamáciu aj elektronicky na emailovej adrese [info@servisujem.sk](mailto:info@servisujem.sk). Reklamácie, ktoré budú doručené po lehote, nebude Poskytovateľ akceptovať.

8.3 Reklamáciu podľa bodu 8.1 písm. a) je Objednávateľ oprávnený uplatniť spôsobom podľa bodu 8.2 tohto článku, a to v lehote 3 mesiacov odo dňa vyúčtovania výšky ceny za poskytnutú Službu, resp. tovar.

8.4 V písomnej reklamacii, resp. reklamacii uplatnenej elektronicky Objednávateľ uvedie jasný a zrozumiteľný popis problému a dôvod reklamácie.

8.5 Poskytovateľ je povinný prešetriť reklamáciu a vyzrozumieť písomne Objednávateľa o výsledku prešetrenia reklamácie, a to najneskoršie do 30 dní od jej obdržania.

8.6 Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuzať nárok na reklamáciu, ak zníženie kvality poskytovanej Služby bolo zapríčinené porušením týchto Obchodných podmienok Poskytovateľa alebo Zmluvy zo strany Objednávateľa alebo ak zníženie kvality poskytovaných Služieb bolo v dôsledku vyššej moci (najmä nepriaznivých poveternostných vplyvov) alebo dôsledkom protiprávneho konania Objednávateľa alebo tretích osôb alebo, ktoré Poskytovateľ nemohol ovplyvniť.

8.7 Podanie reklamácie na preskúmanie správnosti výšky úhrady za poskytované Služby nemá pre Objednávateľa odkladný účinok na zaplatenie ceny Poskytovateľovi v súlade so Zmluvou, Obchodnými podmienkami Poskytovateľa alebo Cenníkom Poskytovateľa. Objednávateľ je povinný uhradiť faktúru za reklamované obdobie v lehote jej splatnosti.

8.8 V prípade ak reklamácia bude uznaná za opodstatnenú, bude táto zúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, alebo sa Poskytovateľ dohodne s Objednávateľom na inom spôsobe odškodnenia.

## **ČLÁNOK 9 CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY**

9.1 Cena za poskytnutie Služby, vrátane zliav, príplatkov a poplatkov, ako aj podmienky za akých sa uplatňujú, sú uvedené v Cenníku na [www.servisujem.sk](http://www.servisujem.sk) alebo na požiadanie telefonicky na čísle +421 904 282 943. Ceny uvedené v Cenníku sú vrátane dane z pridanej hodnoty v zmysle príslušných právnych predpisov. Poskytovateľ môže poskytnúť zľavy aj v závislosti od objemu poskytnutých Služieb, resp. tovaru. Zmluva môže odchyľne stanoviť cenu za poskytované Služby.

- 9.2 Objednávateľ je povinný uhradiť cenu za objednané Služby, resp. tovar v hotovosti, pokiaľ nie je s Poskytovateľom písomne dohodnuté inak.
- 9.3 Cena sa obvykle platí po poskytnutí Služby, resp. po skončení fakturačného obdobia, avšak v odôvodnených prípadoch je Poskytovateľ oprávnený požadovať úhradu ceny vopred. Cenu za vykonanú Službu je potrebné uhradiť pred vyzdvihnutím zariadenia od Poskytovateľa. Fakturačným obdobím je spravidla jeden kalendárny mesiac, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak.
- 9.4 Objednávateľ týmto v zmysle § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty udeľuje Poskytovateľovi súhlas na to, aby mu Poskytovateľ vyúčtoval cenu za poskytnuté Služby, tovar, resp. dodané náhradné diely alebo iný materiál v elektronickej forme (ďalej len „elektronická faktúra“).
- 9.5 Poskytovateľ a Objednávateľ berú na vedomie, že elektronická faktúra je plnohodnotnou náhradou faktúry v papierovej forme, a že vystavením elektronickej faktúry už Poskytovateľ nie je povinný poslať Objednávateľovi faktúry v papierovej forme.
- 9.6 Poskytovateľ má výhradné právo voľby medzi zaslaním elektronickej faktúry alebo faktúry v papierovej forme.
- 9.7 Poskytovateľ sa zaväzuje doručovať elektronickú faktúru Objednávateľovi formou elektronickej pošty, a to na jeho e-mailovú adresu, ktorú poskytol Poskytovateľovi.
- 9.8 V prípade pochybností sa elektronická faktúra zaslaná Poskytovateľom prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu Objednávateľa, ktorú poskytol Poskytovateľovi, považuje za doručení uplynutím troch pracovných dní odo dňa odoslania elektronickej faktúry Objednávateľovi.
- 9.9 Poskytovateľ je oprávnený započítať svoje pohľadávky vyplývajúce zo Zmluvy, voči pohľadávkam Objednávateľa, a to jednostranným započítaním.
- 9.10 V prípade neuhradenia akéhokoľvek splatného peňažného záväzku je Poskytovateľ oprávnený účtovať Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý aj začatý deň omeškania a Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi všetky náklady vynaložené na vymożenie takejto dlžnej čiastky, vrátane nákladov na upomienky. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu škody.
- 9.11 V prípade, že Poskytovateľ nevykoná a nenaplní obsah poskytovanej a Objednávateľom objednanej Služby, daná Služba nebude Objednávateľovi účtovaná, ak ju Objednávateľ vopred uhradil.

## **ČLÁNOK 10**

### **ZMENA OBCHODNÝCH PODMIENOK POSKYTOVATEĽA A CENNÍKA POSKYTOVATEĽA**

- 10.1 Poskytovateľ má právo kedykoľvek jednostranne zmeniť alebo doplniť tieto Obchodné podmienky Poskytovateľa a Cenník Poskytovateľa .
- 10.2 V prípade zmeny, alebo doplnenia Obchodných podmienok, resp. Cenníka Poskytovateľa, Obchodné podmienky, resp. Cenník nadobúdajú účinnosť dňom uverejnenia na internetových stránkach Poskytovateľa.
- 10.3 Poskytovateľ má právo dočasne zmeniť aj cenu, resp. dohodnutú odmenu na určitú vopred stanovenú dobu za podmienky, že takáto zmena je na prospech Objednávateľa – akcie na Služby.

## **ČLÁNOK 11**

### **RIEŠENIE SPOROV**

- 11.1 Poskytovateľ a Objednávateľ sa dohodli, že prípadné spory, ktoré vyplynú zo Zmluvy, Obchodných podmienok Poskytovateľa a Cenníku Poskytovateľa budú riešiť vzájomnými rokovaniami, aby tak predišli prípadným súdnym sporom.
- 11.2 Právne vzťahy Zmluvou výslovne neupravené sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky v platnom a účinnom znení.
- 11.3 Prípadné spory medzi Poskytovateľom a Objednávateľom budú zmluvné strany riešiť predovšetkým mimosúdnou cestou a ak nebude možné dospieť k zmiernu, pred príslušným súdom SR.

## **ČLÁNOK 12**

### **ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

- 12.1 Zmluva predstavuje jediný a úplný dohovor zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy, pričom nahrádza všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dohovory ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu Zmluvy.
- 12.2 Zmluva v celom svojom rozsahu podlieha právnemu poriadku SR, a to aj v prípade, že Objednávateľ je štátnym príslušníkom inej krajiny ako SR.
- 12.3 Všetky písomnosti, ktoré Objednávateľ doručuje na základe Zmluvy alebo Obchodných podmienok Poskytovateľa, je Objednávateľ povinný doručiť osobne alebo doporučené prostredníctvom pošty na adresu druhej zmluvnej strany uvedenú v Zmluve, ak Zmluva, resp. Obchodné podmienky nestanovujú inak.
- 12.4 Všetky správy, upomienky, akákoľvek korešpondencia ako aj iné informácie môžu byť Objednávateľovi posielané aj elektronicou poštou. Všetky listiny podľa predchádzajúcej vety posielané Poskytovateľom Objednávateľovi v

súvislosti so Zmluvou faxom, elektronickou poštou alebo formou listu sa považujú za riadne doručené Objednávateľovi najneskôr uplynutím desiatich dní odo dňa ich zaslania Objednávateľovi ak vzniknú pochybnosti o dátume ich doručenia. V prípade, že Objednávateľovi nemohol byť z akéhokoľvek dôvodu oznámený obsah akejkol'vek listiny zasielanej mu Poskytovateľom, považuje sa táto listina za doručenú uplynutím dvadsiateho piateho dňa odo dňa doručenia listiny do dispozičnej sféry Objednávateľa. Ak Objednávateľ v tejto lehote oznámi Poskytovateľovi, že listina mu nebola doručená, bude mu doručený opis tejto listiny. Ak nie je možné Objednávateľovi doručiť akúkoľvek faktúru zasielanú Objednávateľovi v súvislosti so Zmluvou, považuje sa táto za doručenú dňom, keď osoba oprávnená na doručovanie poštových zásielok oznámi Poskytovateľovi, že poštovú zásielku nemožno Objednávateľovi doručiť.

12.5 Ak bude niektoré ustanovenie Zmluvy neplatné, neúčinné alebo nevymáhateľné, ostatné ustanovenia Zmluvy ostávajú v platnosti a účinnosti. Zmluvné strany sa zaväzujú, že neplatné, neúčinné alebo nevymáhateľné ustanovenie nahradia novým zmluvným ustanovením v zmysle Zmluvy, ktoré bude platné, účinné a vymáhateľné, tak, že by bolo možné predpokladať, že by ho zmluvné strany boli použili, keby vedeli o neplatnosti alebo neúčinnosti ustanovenia nahradzovaného.

12.6 Obchodné podmienky Poskytovateľa sa vyhotovujú v potrebnom počte rovnopisov, tak aby po uzavretí Zmluvy mohol jeden exemplár Obchodných podmienok Poskytovateľa obdržať Objednávateľ.

12.7 Obchodné podmienky Poskytovateľa sú spravidla prílohou Zmluvy.

12.8 Obchodné podmienky sa pre Objednávateľa stávajú účinnými a záväznými dňom podpisu Zmluvy, resp. akceptácie Objednávky Poskytovateľom. Objednávateľ podpisom jednotlivéj Zmluvy, alebo odoslaním Objednávky alebo objednaním Služby Poskytovateľa alebo tovaru potvrdzuje, že sa oboznámil s Obchodnými podmienkami Poskytovateľa, ktoré sú k dispozícii na obchodných miestach Poskytovateľa a webových stránkach Poskytovateľa, týmto Obchodným podmienkam rozumie, súhlasí s nimi a zaväzuje sa nimi riadiť.

12.9 Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Objednávateľom upravené v Zmluve, Obchodných podmienkach Poskytovateľa a Cenníku Poskytovateľa sa riadia Obchodným zákonníkom.

12.10 Odchylné dojednania v Zmluve majú prednosť pred znením týchto Obchodných podmienok.

12.11 Režimu týchto Obchodných podmienok podliehajú obchodné vzťahy medzi Poskytovateľom a Objednávateľom, jednotlivé Zmluvy uzatvorené medzi Poskytovateľom a Objednávateľom, a primerane tiež Rámcové zmluvy uzatvorené medzi Poskytovateľom a Objednávateľom, resp. Objednávky Služieb uskutočnené po nadobudnutí účinnosti týchto Obchodných podmienok. Tieto Obchodné podmienky sú súčasťou vyššie uvedených Zmlúv, resp. Rámcových zmlúv a zároveň Zmlúv, ktoré vznikli na základe Objednávky Objednávateľa.

12.12 Obchodné podmienky boli vypracované Poskytovateľom a sú platné a účinné od 2/5/2011.

V Bratislave, dňa 24/9/2013.